

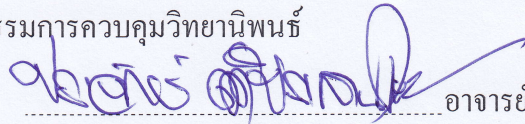
มาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
จังหวัดระยอง

จรัสศักดิ์ แซ่มชื่น

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของจิรัชศักดิ์ แซ่มชื่น ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

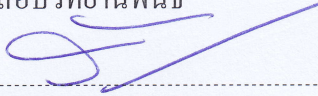
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

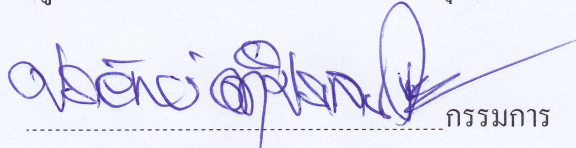
(ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



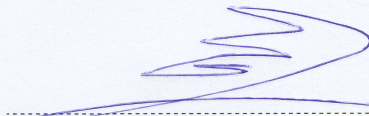
..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตพงษ์ สอนสุภาพ)



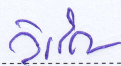
..... กรรมการ

(ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย)



..... กรรมการ

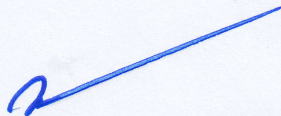
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวัต แสงสุริยงค์)



..... กรรมการ

(ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 24 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “มาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาวิชาสังคมวิทยาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย และสามารถนำมาใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ได้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตพงษ์ สอนสุภาพ ที่กรุณาสละเวลามา เป็นประธานกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวัต แสงสุริยงค์ ที่กรุณาได้รับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยและเป็นกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ตลอดจนเป็นกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และเป็นกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ นายศักดิ์พงศ์ ระพิพันธุ์ และนางสุภาภรณ์ อินทมาตย์ บุคลากรห้องสมุดประชาชนจังหวัดชลบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณคุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลนครระยองและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและตำราที่ปรากฏในบรรณานุกรม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนเรียนร่วมรุ่น เพื่อนสนิท พี่น้องรอบตัว และบรรดาญาติ ๆ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลืออย่างดีเสมอมา อีกทั้งท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ที่ช่วยเหลือให้การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง คุณพ่อพรหม คุณแม่ลำจวนศรี แซ่มชื่น คุณป้าประคองศรี ศรีงาม และน้องสาว คุณจิราพร แซ่มชื่น ซึ่งให้การสนับสนุน ห่วงใย และเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา คุณประโยชน์และคุณความดีทั้งหลายที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

จิรศักดิ์ แซ่มชื่น

54910116: สาขาวิชา: การจัดการบริการสังคม; ศศ.ม. (การจัดการบริการสังคม)

คำสำคัญ: มาตรฐานการปฏิบัติงาน/ คุณภาพบริการ/ ห้องสมุดประชาชน/ ระยอง

จรัสศักดิ์ แซ่มชื่น: มาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง (PERFORMANCE STANDARDS AND SERVICE QUALITY OF RAYONG MUNICIPALITY PUBLIC LIBRARY, RAYONG PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ประจักษ์ น้าประสานไทย, สส.ด., 511 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Need analysis) ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ บุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 7 คน และผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานและแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนของช่องว่าง และค่าความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง พบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ระดับคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานในทุกด้านและทุกข้อ แสดงว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเป็นไปตามข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 ส่วนการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จากการพิจารณาค่าคะแนนของช่องว่าง (Gap score) พบว่า ค่าคะแนนของช่องว่างเป็นบวกทุกด้าน คือ ภาพรวมระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเป็นบริการที่มีคุณภาพ และจากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา จากการพิจารณาค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) พบว่า ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีค่าติดลบและมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.3 ในทุกด้านและทุกข้อ แสดงว่าห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองยังไม่มี ความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ

54910116: MAJOR: SOCIAL SERVICE MANAGEMENT; M.A.

(SOCIAL SERVICE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PERFORMANCE STANDARD/ SERVICE QAULITY/ PUBLIC LIBRARY/
RAYONG PROVINCE

JIRASAK CHAMCHUEN: PERFORMANCE STANDARD AND SERVICE
QAULITY OF RAYONG MUNICIPALITY PUBLIC LIBRARY, RAYONG PROVINCE.

THESIS ADVISOR: PRAJUCK NUMPRASANTHAI, Ph.D., 511 P. 2016.

This research aims to assess the performance standard and service quality of Rayong Municipality Public Library as well as to analyze the needs the library requires for further developments and improvements. The research samples were 7 of the library officers and 399 of the people using the library. The research tool used was the evaluation form assessing the performance standard together with the questionnaire asking the opinions of the people using the library. The statistical tools used for analysis in this study were percentage, mean, standard deviation, gap score and PNI modified.

From the evaluation on performance standard of social service management at the library, the result suggests that the library gains higher points than the average standard in every aspect. This shows that the performance standard and service quality of the library align with the regulations from the Office of National Commission on Social Welfare Promotion in terms of social welfare management standard (2007). Moreover, from the assessment on the service quality of the library by considering the gap score, it shows that the results are also all positive. The overall satisfaction level is higher than the expectation level in all aspects, thus suggests the good service quality of the library. Lastly, when considering the Priority Needs Index (PNI_{modified}), it is found that the PNI of the library has negative result with the average points of lower than 0.3 in every aspect. This means the library requires no need for the improvement nor the development on the service quality.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ท
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	10
2 ทบทวนวรรณกรรม.....	14
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง	14
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน.....	46
แนวคิดเซิร์ฟคิวอล (SERVQUAL) ของพาราซูราแมน ซิสซามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Berry).....	55
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	82
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	82
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	84
ประชากรและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	85

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสุ่มตัวอย่าง	86
การเก็บข้อมูล	87
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย	89
การนำเสนอผลการวิจัย.....	105
4 ผลการวิจัย	113
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	113
ตอนที่ 2 ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง.....	116
ตอนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาล นครระยอง.....	155
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาล นครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา.....	332
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	462
สรุปผลการวิจัย.....	464
อภิปรายผลการวิจัย.....	472
ข้อเสนอแนะ.....	476
บรรณานุกรม	479
ภาคผนวก	484
ภาคผนวก ก.....	485
ภาคผนวก ข.....	487
ภาคผนวก ค.....	491
ภาคผนวก ง	493
ประวัติย่อของผู้วิจัย	511

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม 31
2	เกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุด 90
3	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ 115
4	สรุปคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง 153
5	ภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง..... 159
6	ภาพรวมความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาล นครระยอง 160
7	เปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้ บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 161
8	ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ 162
9	ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ..... 163
10	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ 164
11	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ..... 166
12	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่..... 168
13	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี 170

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
14	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี.....	172
15	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี.....	174
16	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น	176
17	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับ อนุปริญา/ ปวศ.	178
18	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี	180
19	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ	182
20	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ประมาณ 1-5 ปี	184

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21	185
เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปี	
22	187
เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ สัปดาห์ละครั้ง.....	
23	188
เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์	
24	189
ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	
25	191
ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	
26	192
เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	
27	194
ตารางเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามเพศ.....	
28	196
เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามที่อยู่.....	
29	198
เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีและกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
30	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี.....	200
31	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี.....	202
32	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น	204
33	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับ อนุปริญา/ ปวศ.	206
34	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี	208
35	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ	210
36	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ประมาณ 1-5 ปี	212
37	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี	213

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
38	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการนาน ๆ ครั้งและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ สัปดาห์ละครั้ง..... 215
39	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ 216
40	ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 218
41	ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 220
42	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 223
43	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามเพศ..... 226
44	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามที่อยู่..... 230
45	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี 234
46	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี..... 237

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
47 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี.....	241
48 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	244
49 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญญา/ ปวส.	248
50 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี	252
51 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ	256
52 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี	260
53 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี	262

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
54	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ สัปดาห์ละครั้ง..... 266
55	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ 269
56	ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ..... 271
57	ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ 272
58	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ 273
59	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ..... 276
60	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่..... 278
61	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี 280
62	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี..... 282

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
63	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี.....	285
64	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น	287
65	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับ อนุปริญญา/ ปวส.	289
66	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี	291
67	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ	293
68	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ประมาณ 1-5 ปี	295
69	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี	297

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
70	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้งและกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ สัปดาห์ละครั้ง.....	299
71	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์.....	300
72	ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ	302
73	ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ	303
74	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ให้บริการ	304
75	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	307
76	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ให้บริการ จำแนกตามที่อยู่.....	309
77	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี.....	311

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
78 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี.....	313
79 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี	315
80 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	317
81 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญญา/ ปวส.....	319
82 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี.....	322
83 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ	324
84 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปีและกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี.....	326

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
85	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี 327
86	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่ มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง..... 330
87	เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ 331
88	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการในภาพรวมคุณภาพบริการ..... 334
89	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้ให้บริการ..... 335
90	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ของบริการ 336
91	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความสามารถใน การตอบสนองผู้ให้บริการ..... 337
92	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ 338
93	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 340
94	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ 346
95	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามที่อยู่ 357
96	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี..... 367
97	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี..... 376
98	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี..... 385

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
99	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 395
100	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญญา/ ปวส. 404
101	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี 413
102	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ.. 423
103	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี..... 433
104	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี 440
105	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง 448
106	ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ 455
107	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 459
108	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 459
109	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ 460
110	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ 460
111	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ 461

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย..... 5
2	โครงสร้างงานห้องสมุด 18
3	การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับที่ได้รับจริง 50
4	ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความคาดหวัง 53
5	แบบจำลองคุณภาพบริการ 57
6	แบบจำลอง SERVQUAL 10 มิติ 59
7	แบบจำลอง SERVQUAL 5 มิติ 61
8	คุณพ่อศรี ปิยะชาติ (ป้าพ่อ) ผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลนครระยอง (หัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง)..... 118
9	การแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง 136
10	พื้นที่สำหรับผู้ให้บริการนั่งรอของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 137
11	พื้นที่สำหรับให้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 137
12	การบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง..... 138
13	ความเพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 138
14	การจัดการความปลอดภัยของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 139
15	ทางลาดชันสำหรับรถเข็นของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 140
16	แสงสว่างภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง..... 140
17	ห้องน้ำภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 141
18	เครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาล นครระยอง 142
19	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง..... 143
20	ความสะอาดภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง 143
21	ป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง..... 144
22	การจัดการที่ถูกต้องลักษณะของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง..... 145
23	สาธารณูปโภคของทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง..... 145

บทที่ 1

บทนำ

ในบทนี้ จะเริ่มต้นเนื้อหาด้วยการกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ข้อจำกัดของการวิจัย และปิดท้ายด้วยนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ทั้งหมดมีรายละเอียดที่จะขยายความตามลำดับ ดังนี้

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดประชาชนนับเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีความสำคัญยิ่งในฐานะเป็นรากฐานของการสร้างสังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ไว้ให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อโสตทัศน์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้ที่อยู่ในเขตทุรกันดารห่างไกล และชนกลุ่มน้อยที่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัย และช่วยส่งเสริมความรู้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ตลอดจนส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพทางปัญญาและเสรีภาพในการอ่าน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2549, หน้า 185-187) ห้องสมุดประชาชนจึงเป็นแหล่งความรู้ข่าวสารข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และความเคลื่อนไหวของสังคมที่ทุกคนมีสิทธิเข้าไปศึกษาค้นคว้าได้ตลอดเวลา ตลอดจนส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชนและประเทศ นอกจากนี้ยังมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและเป็นผู้ใฝ่รู้ สร้างนิสัยให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม จึงจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนจักต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหรือองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานและการจัดกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ฯ, 2533, หน้า 11)

สำหรับห้องสมุดประชาชนในแต่ละจังหวัด องค์การภาครัฐที่รับผิดชอบไม่ได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญเท่าที่ควร ดังจะเห็นว่า ห้องสมุดประชาชนในหลายจังหวัดมีประชาชนเข้ามาใช้บริการน้อย อาจด้วยจากทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย บรรยากาศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดไม่ค่อยดี บางแห่งอาจห่างไกลจากชุมชน รวมถึงการให้บริการที่ไม่ดีของบรรณารักษ์ จึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เข้าใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สำหรับเทศบาลนครระยองให้ความสำคัญกับห้องสมุดประชาชนเป็นอย่างมาก

ด้วยการพัฒนาห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองให้เป็น “อุทยานการเรียนรู้ครบวงจร” โดยการพัฒนาห้องสมุดจากห้องแถวเก่าขนาดเล็ก จนสามารถพัฒนากลายเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่ทันสมัยแบบครบวงจร ด้วยวิธีบริหารจัดการห้องสมุดอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนารูปแบบห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เน้นบรรณารักษ์ที่เป็นมิตร วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย จัดสถานที่และบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ บรรยากาศที่ดี มีสีสัน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพื่อจูงใจผู้ใช้บริการ จัดให้มีหนังสือและสื่อหลากหลายประเภทที่ตรงกับความต้องการของประชาชน รวมถึงมีการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อในการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุและสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ทุกเพศ ทุกวัย ตั้งแต่เด็กเล็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ วัยชรา อาทิ การสร้างห้องสมุดไทยคิดส์ การสร้างห้องสมุดไอทีมีชีวิต การบริการห้องสมุดมือถือและห้องสมุดเคลื่อนที่ นอกจากนี้ ยังมีบริการมุมทำอาหารบ้าน ห้องออกกำลังกาย มุมกาแฟ มุมไอทีของ บริการตู้ ATM ตู้เติมเงินมือถือ และชุดยกดสู่ม ระดับประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554, หน้า 57-58) ตลอดจนบริการต่าง ๆ อีกหลายบริการ จนนำไปสู่การได้รับรางวัลมากมายถึง 16 รางวัลใน 10 ปีที่ผ่านมา อาทิ รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2554 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) รางวัลการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน จากกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค รางวัลห้องสมุดมีชีวิตอันดับ 2 ระดับประเทศ จากสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) นางพองศรี ปิยะชาติ ห้วหน้างานห้องสมุดฯ ได้รับการคัดเลือกให้เป็นบุคคลดีเด่นในวิชาชีพบรรณารักษ์ศาสตร์และสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ. 2551 จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อีกทั้งยังได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณ ผู้มีอุปการคุณต่อวงการห้องสมุด ประจำปี พ.ศ. 2552 จากพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนัดคามตุ ฯลฯ (ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง, 2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า ความสำเร็จจากรางวัลต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้มาจากการพัฒนาเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารและการบริการ โดยกรมเทบประมาณในการจัดสถานที่ จัดบรรยากาศ จัดหาเทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของห้องสมุด ก็คือการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้หรือไม่นั้น เราสามารถวัดได้จากผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ที่เน้นการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดสามารถนำผลการประเมินดังกล่าว ไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง จากการวัดและประเมินคุณภาพบริการในวิธีการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองถูกประเมินจากหน่วยงานประเมินของรัฐที่ถูกจัดตั้งขึ้น เพื่อวิเคราะห์มาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองว่าอยู่ในระดับใด ตลอดจนความต้องการจำเป็น (Needs) ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนามีอะไรบ้าง โดยในมิติของผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจะทำการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยอาศัยแบบประเมินที่มาจากเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ส่วนมิติของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์คุณภาพบริการและความต้องการจำเป็น (Need analysis) ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยอาศัยแบบประเมินที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Service quality) ของพาราซูรามัน ชิธรามัล และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Berry) ทั้งหมดนี้ เพื่อให้ได้ทราบถึงระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองว่าอยู่ในระดับใด ตลอดจนทราบถึงความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนามีด้านอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
2. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

คำถามการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย

คำถามการวิจัย

1. มาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด
2. ความต้องการจำเป็น (Needs) ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนามีอะไรบ้าง

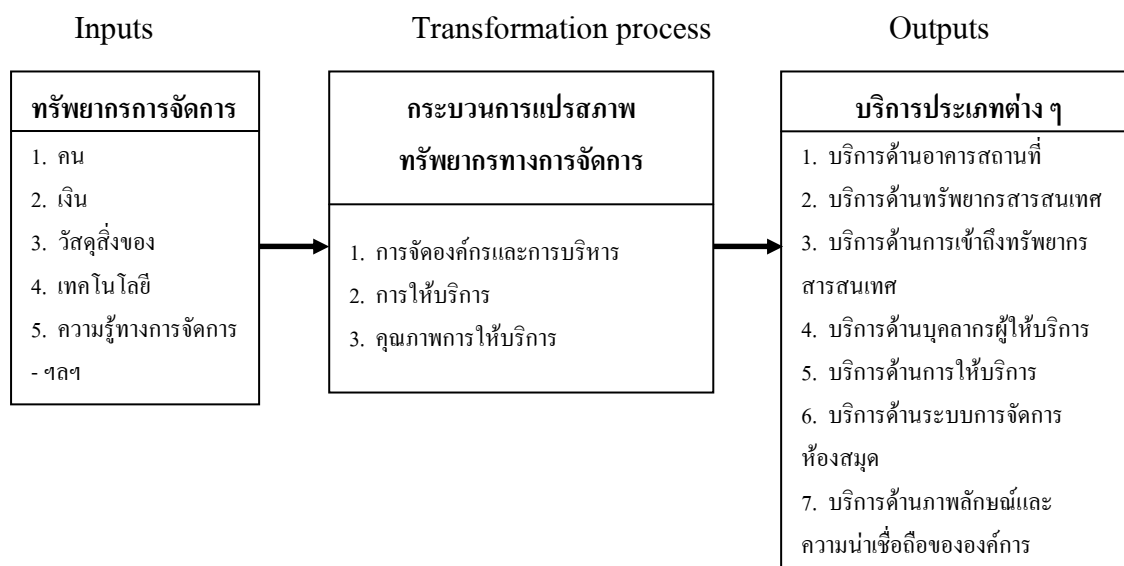
สมมติฐานการวิจัย

1. การดำเนินการด้านการจัดองค์กรและการบริหาร การดำเนินการด้านการให้บริการ และการดำเนินการด้านคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบของบุคลากรห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเป็นห้องสมุดที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. ถ้าความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงจากห้องสมุดเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดคาดหวัง บริการของห้องสมุดในมุมมองของผู้ใช้บริการย่อมเป็นบริการที่มีคุณภาพในทางตรงข้าม ถ้าความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงจากห้องสมุคน้อยกว่าบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดคาดหวัง บริการของห้องสมุดในมุมมองของผู้ใช้บริการเป็นบริการที่ไม่มีคุณภาพ
3. การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านที่มีค่า PNI_{modified} ตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป เป็นรายการที่ห้องสมุดควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา ส่วนการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านที่มีค่า PNI_{modified} ต่ำกว่า 0.3 เป็นรายการที่ห้องสมุดยังไม่มี ความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

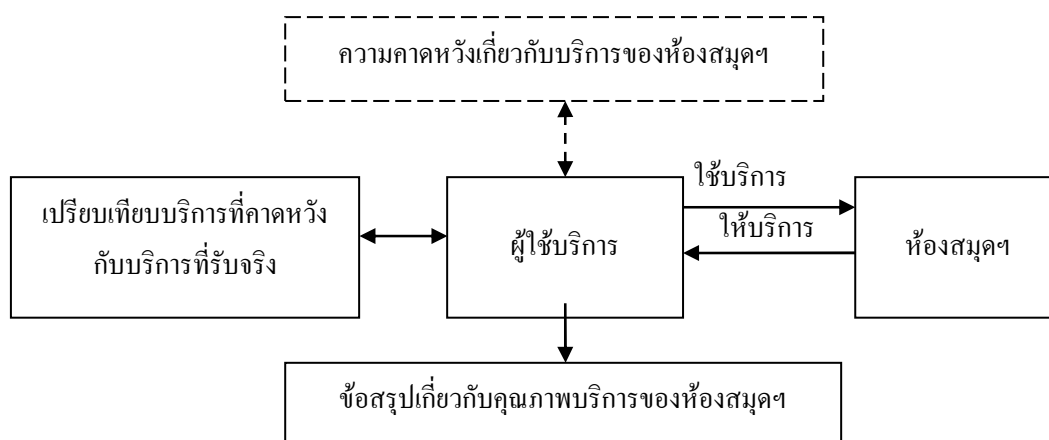
กรอบแนวคิดในการวิจัย

เมื่อประมวลภาพรวมของเรื่องที่จะศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาบริบทในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองไว้ 3 กรอบแนวคิด ดังนี้

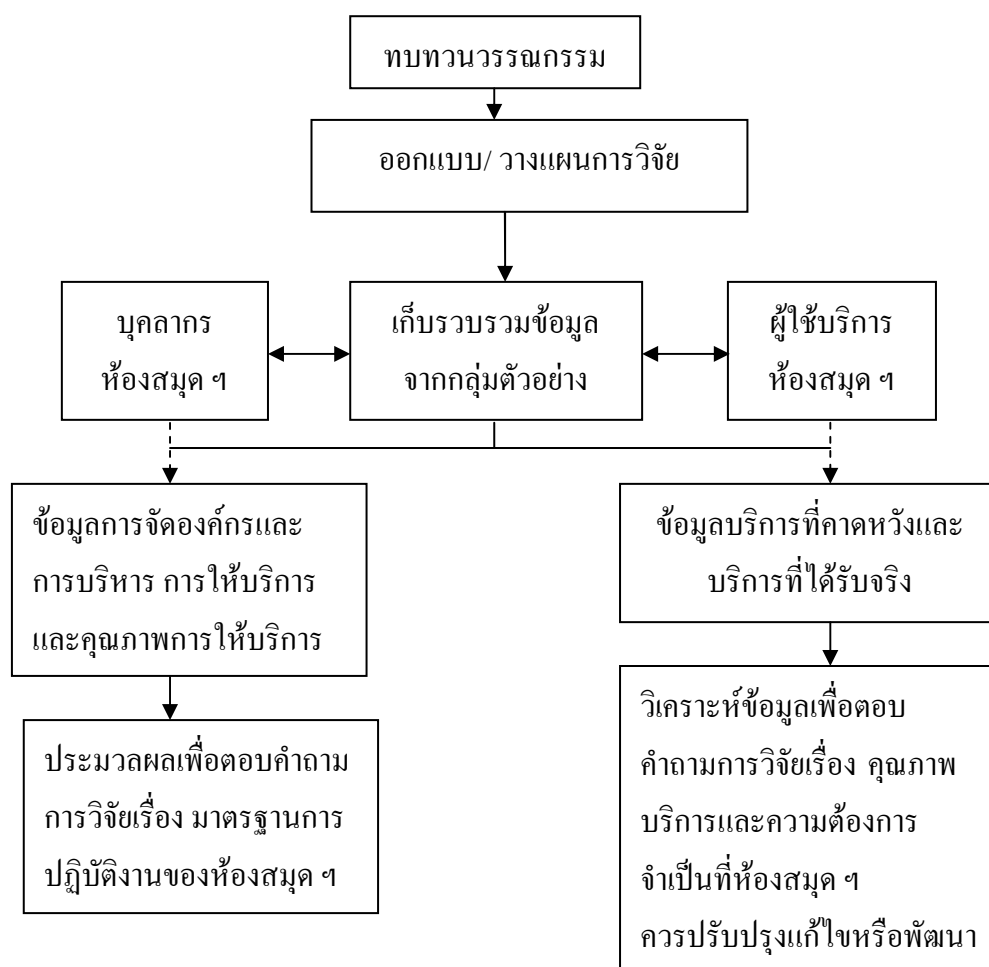
1. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของห้องสมุดฯ



2. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดฯ



3. กรอบแนวคิดในการศึกษาเพื่อตอบคำถามการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
2. ทำให้ทราบถึงความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา
3. สามารถนำรูปแบบ วิธีการ และผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงานกับองค์กรอื่น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่เป็นการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ส่วนที่เป็นการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา ส่วนที่เป็นการสรุปผลการวิจัย และส่วนที่เป็นการอภิปราย สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่เป็นการทบทวนแนวคิดทฤษฎี เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วย การทบทวนเนื้อหาเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน การทบทวนแนวคิด SERVQUAL ของพาราซูรามัน, ซิสซามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) และการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น

ส่วนที่เป็นการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วย

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศและในประเทศ สำหรับการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ ได้แก่ การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย ของ White (1998) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง ความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยมารีเบอร์ ประเทศสโลเวเนีย ของ Snoj and Petermance (2001) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การวัดและกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน ของ Kim (2003) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพบริการตามความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ของ Jankowska and other (2006) และการทบทวนงานวิจัยเรื่อง คุณภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา ของ Hebert (1995) ส่วนการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ ได้แก่ การทบทวน

งานวิจัยเรื่อง ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best practices) รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554: อุทยานการเรียนรู้ครบวงจร เทศบาลนครระยอง ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของ ฉាលินี กล้ากลุ่มจิตร (2550) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+TM ของ ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (2552) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน ของ พิศวง กองกระโทก (2552) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชของ สุชาดา เนตรภักดี (2551) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิตของ นฤมล พลฤกษ์ศิลป์ (2546) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของ อุษา นภสินธุ์ (2556) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของ อริศรา สิงห์ปิ่น (2551) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ของ พนารมย์ เกียรติลีลานันท์ (2548) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ ของ ธีรานุช ตรีรัตน์ (2550) และการทบทวนงานวิจัยเรื่อง คุณภาพของบริการห้องสมุด ของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2552)

ส่วนที่เป็นการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน คุณภาพบริการ และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาเนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะประเมินจาก 3 ด้าน คือ ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร จะประเมินเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ นโยบายวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย แผนงานและโครงการ การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ การติดตามประเมินผล โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบข้อมูลสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ อาคารสถานที่ และหลักปฏิบัติที่ดี

1.2 ด้านการให้บริการ จะประเมินเรื่องรูปแบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ และการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบัน มีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ จะประเมินเรื่องการให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่ทันสถานการณ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม

2. การประเมินคุณภาพบริการ จะประเมินจากระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จะประเมินจากความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอ็อประยอง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของลานจอดรถ และความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม

2.2 ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) จะประเมินจากความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก และความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด

2.3 ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness) จะประเมินจากความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ และความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ

2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) จะประเมินจากความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ความเชื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ

2.5 การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) จะประเมินจากความสุขภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ และความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

จะวิเคราะห์จาก PNI_{modified} หรือ Priority Needs Index ซึ่งเป็นดัชนีที่ใช้บอกความต้องการจำเป็นที่ได้จากการคำนวณความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสภาพปัจจุบันหรือสภาพที่เป็นอยู่ (D) และสภาพที่คาดหวัง (I) โดยมีการถ่วงน้ำหนักด้วยค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันหรือสภาพที่เป็นอยู่ (D) ถ้าด้านใดมีค่า PNI_{modified} หรือ Priority Needs Index ตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป แสดงว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการด้านนั้น ๆ

ส่วนที่เป็นการอภิปราย สรุปผลและข้อเสนอแนะ เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วย การสรุปผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และการรายงานผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา การอภิปรายผลการศึกษาว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือไม่? อย่างไร? และข้อเสนอแนะ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประกอบด้วย หัวหน้างานห้องสมุดฯ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน
2. ผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 125,514 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประกอบด้วย หัวหน้างานห้องสมุดฯ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 399 คน โดยทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 125,514 คน (สถิติผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประจำปี พ.ศ. 2557) โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2559

ข้อจำกัดของการวิจัย

ผู้วิจัยไม่สามารถขอเอกสารเกี่ยวกับงบประมาณบริหารจัดการบางส่วนของทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ ซึ่งใช้ประกอบการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมในเรื่องระบบบัญชีและการเงิน อาจมีผลทำให้งานวิจัยไม่สมบูรณ์

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง หมายถึง บริการที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้จัดไว้สำหรับผู้มาใช้บริการ ได้แก่ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้านสื่อและทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสถานที่และสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์และต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นหลักในการทำงานส่งเสริมสนับสนุน รับรอง ติดตาม ประเมินผลและการประกันคุณภาพในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในครั้งนี้

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองที่ต้องปฏิบัติหรือดำเนินการอยู่โดยมีมาตรฐานกำหนดไว้ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การจัดองค์กร

และการบริหาร การให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง

ความต้องการจำเป็น หมายถึง ความแตกต่างของช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง เป็นสภาพที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา ตามการรับรู้ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง การกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง และนำมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อหาความต้องการจำเป็นที่แท้จริงของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเพื่อมาใช้แก้ปัญหาต่อไป

ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองก่อนมาใช้บริการ ในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับการมาใช้บริการ

ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเมื่อมาใช้บริการจริง ในการรับรู้และรู้สึกถึงการได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ก่อให้เกิดความประทับใจในบริการ โดยจากการได้สัมผัส การมองเห็น และความรู้สึก

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณลักษณะบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองที่ตอบสนองได้ตรงหรือเหนือความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ เป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ภาพรวมคุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพบริการโดยรวมของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริการที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของบริการที่ผู้ใช้บริการใช้ประเมินคุณภาพบริการ ใช้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุดชวนให้เข้าใช้บริการ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายใน

ห้องสมุด ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อม ภายนอกห้องสมุด ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม และความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอ มุมทำการบ้าน ฯลฯ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของลานจอดรถ และความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม

ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถให้บริการของห้องสมุด ประชาชนเทศบาลนครระยองตามที่สัญญาอย่างน่าเชื่อถือและถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก สามารถไว้วางใจได้ ได้แก่ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก และความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด

ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการและให้บริการโดยทันที ได้แก่ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ และความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ มีอัธยาศัย ความสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น เพื่อสร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ภายในห้องสมุดเทศบาลนครระยอง ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ

การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่ ให้ความใส่ใจกับผู้ใช้บริการ นำเสนอบริการตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้มาใช้บริการเป็นคนพิเศษ เรียบรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้แก่ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ และความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้จะกล่าวถึงห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กรแห่งนี้ และทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน การทบทวนแนวคิด SERVQUAL ของพาราซูราแมน ชิสรามล์ และเบอร์รี่ และการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการตอบคำถาม การวิจัย การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย รายละเอียดของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียด ดังนี้

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ในฐานะที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเป็นหน่วยในการศึกษา หรือ Unit of study ของการวิจัย เนื้อหาในบทนี้จึงจะกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โครงสร้างองค์กรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง วิสัยทัศน์ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง พันธกิจของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง วัตถุประสงค์ของงานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง การให้บริการประชาชนของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และรางวัลดีเด่นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้รับ เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กรแห่งนี้ ทั้งหมดมีรายละเอียดที่จะกล่าวถึงตามลำดับ ดังนี้

ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเดิมมีชื่อว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลเมืองระยองตั้งอยู่บริเวณร้าน โต้วจิบจ้วน ถนนราชภัคดี (ใกล้โรงรับจำนำของเทศบาลในปัจจุบัน) หลังจากนั้นได้ย้ายมาอยู่ข้างร้านบุญรินทร์ และในปี พ.ศ. 2508 สมัยนายกเฉลา วิริยะพงษ์ ได้จัดซื้อที่ดินและโรงเรือนอาคารไม้ตรงข้ามศาลหลักเมืองจังหวัดระยอง ในมูลค่า 57,000 บาท เพื่อใช้เป็นที่ทำการห้องสมุด ฯ และให้บริการมาเรื่อยจนต่อมาเกิดการปรับปรุงห้องสมุดฯ โดยรื้ออาคารไม้ห้องสมุด ฯ เดิมแล้วก่อสร้างขึ้นเป็นตึกแถวจำนวน 2 ห้อง 2 ชั้น เพื่อเปิดให้บริการประชาชน ในระยะแรกทางห้องสมุดยังไม่มีบรรณารักษ์มาคอยให้บริการมีแค่เพียงลูกจ้างที่ทางห้องสมุดจ้างให้

ไปนั่งเฝ้าห้องสมุด ฯ เท่านั้น สำหรับเรื่องนี้ ทำให้ในปี พ.ศ. 2530 นายกฤษฎา วิริยะพงษ์ จึงได้เปิด การสอบบรรจุเอกบรรณารักษ์ ระดับ 3 จำนวน 1 ตำแหน่ง สำหรับประจำการ ซึ่งคนที่สอบผ่าน และได้รับการบรรจุในขณะนั้น คือ นางสาวพองศรี เนื่องจำนงค์ ซึ่งจบปริญญาตรี วิชาเอก บรรณารักษศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด ฯ ในขณะนั้นนางสาวพองศรีเข้ามารายงานตัวภายในห้องสมุด ฯ ได้เห็นสภาพของห้องสมุดประชาชน เทศบาลเมืองระยองเป็นเพียงห้องสมุดเล็ก ๆ ตั้งอยู่ในตึกแถวจำนวน 2 ห้อง สภาพภายใน และภายนอกห้องสมุดเต็มไปด้วยความสกปรกและรกรุงรัง ภายในห้องสมุดมีแต่หนังสือเก่า ๆ อยู่ในตู้กระจกที่แตก หนังสือบางเล่มปลวกกินจนเหลือแต่ปก ในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการไม่ถึง 10 คน ซึ่งส่วนใหญ่จะมานั่งอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ตอนนั้นทางห้องสมุดยังไม่มียุทธศาสตร์ และไม่มีการดูแล ดังนั้นนางสาวพองศรีจึงต้องทำความสะอาดเอง ทั้งการปิดกวาดเช็ดถู รวมทั้งขัดส้วมเองอีกด้วย

นางสาวพองศรีใช้เวลาพัฒนาห้องสมุดประชาชนเทศบาลเมืองระยองถึง 15 ปี โดย ทำการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอก ทำการจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุด โดยการขอบริจาคจากสมาชิกห้องสมุด สมาชิกสภาเทศบาล และเครือข่ายนักศึกษาเก่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาทำงาน โรงงานอยู่ในจังหวัดระยอง ซึ่งในขณะนั้นมีจำนวนมาก และการจัดซื้อหนังสือและสื่อต่าง ๆ ด้วยงบประมาณของทางเทศบาล รวมถึงการสรรหาพนักงาน จ้างมาช่วยปฏิบัติงานตามอัตราภาพ ซึ่ง ณ ตอนนั้นห้องสมุดได้เปิดให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด จึงทำให้มีผู้สนใจเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่ก็มิตั้งเพียง 25 ที่นั่งทำให้มีที่นั่งไม่เพียงพอ ดังนั้นสมาชิกส่วนใหญ่จึงยืมหนังสือออกจากห้องสมุดเพื่อนำกลับไปอ่านที่บ้านแทน สำหรับเดือน สดท้ายที่ให้บริการ ณ ห้องสมุดห้องแถวนี้ คือเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2545 ที่มีสถิติการยืมหนังสือ ออกจากห้องสมุด 5,649 เล่มต่อเดือน นับว่าเป็นสถิติที่น่าภาคภูมิใจของชาวห้องสมุด (ห้องสมุด ฯ ได้เก็บสถิติผู้ให้บริการห้องสมุดและการยืมหนังสือไว้ตั้งแต่ปี 2530 จนถึงปัจจุบัน)

จากสภาพความแออัดและมีผู้สนใจเข้าใช้บริการต่อวันเป็นจำนวนมากขึ้นทุกวัน ทำให้ทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลเมืองระยองต้องขยายการบริการให้เพียงพอต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการจึงได้ย้ายห้องสมุด ฯ มาอยู่บริเวณภายในสวนศรีเมือง ถนนตากสินมหาราช ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ตั้งเป็นห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยเริ่ม ก่อสร้างเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2543 แล้วเสร็จเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2544 และทำการตกแต่งภายใน เพิ่มเติมอีก ซึ่งงบประมาณในการก่อสร้างอาคาร ฯ ได้มาจากเงินกู้จากกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค โครงการก่อสร้างห้องสมุดและศูนย์เยาวชน เป็นเงินจำนวน 16,858,350 บาท และเทศบาลนคร ระยองจ่ายสมทบร้อยละ 10 เป็นเงินจำนวน 1,873,150 บาท รวมเป็นเงินในการก่อสร้างทั้งสิ้น

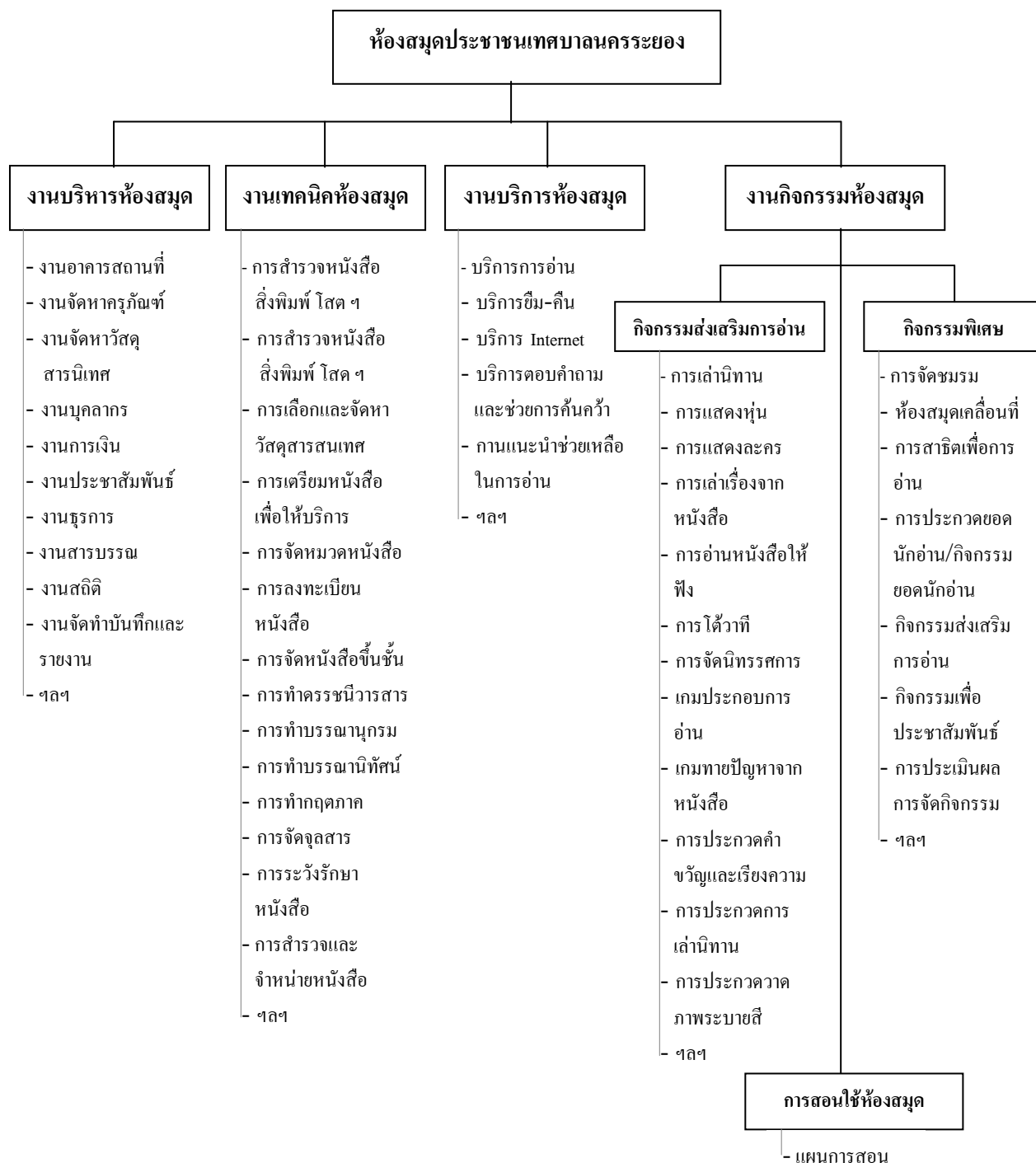
18,731,500 บาท รวมทั้งบดกแต่งภายในห้องสมุดอีกต่างหาก โดยมีระยะเวลาชำระ 15 ปี มีพื้นที่ในอาคารรวม 1,980 ตารางเมตร อาคารเป็นรูปตัวแอล 2 ชั้น โดยแบ่งการใช้ประโยชน์เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของห้องสมุด ๑ ส่วนของศูนย์เยาวชน ส่วนพื้นที่นอกอาคาร ประกอบด้วยลานอเนกประสงค์ ลานจอดรถ เป็นพื้นที่ส่วนกลางรวม 1,272 ตารางเมตร หลังจากทุกอย่างแล้วเสร็จทางห้องสมุดฯ ก็ได้พัฒนาห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองให้กลายเป็น อุทยานการเรียนรู้ครบวงจร และเริ่มเปิดให้ใช้บริการวันแรกเมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2545 (เทศบาลนครระยอง, 2556)

ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มีสมาชิกจำนวนทั้งสิ้น 55,070 คน (สถิติสมาชิกห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2556) ผู้เข้าใช้บริการเฉลี่ย 1,600 คนต่อวัน และทั้งปีมีผู้ใช้บริการจำนวนกว่า 500,000 คน ภายในห้องสมุด ๑ มีหนังสือ และซีดีไว้ให้บริการมากกว่า 100,000 รายการ ทั้งในด้านวิชาการและความบันเทิง หนังสือพิมพ์บริการ วันละ 13 ฉบับ วารสารนิตยสารกว่า 80 รายการ สำหรับเวลาเปิดให้บริการคือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลาในการเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 จนถึงเวลา 19.30 น. ส่วนวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 จนถึงเวลา 16.30 น. โดยทางห้องสมุด ๑ เน้นการบริการที่หลากหลาย เพื่อครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ อาทิ ห้องสมุดไทยคดี ห้องสมุดไอทีมีชีวิต การบริการห้องสมุดมือถือและห้องสมุดเคลื่อนที่ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมีบริการห้องออกกำลังกาย มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยง มุมทำการบิน บริการตู้ ATM ตู้เติมเงิน มือถือ และชุดยกดสู่วาระคืบประเทศ อีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554)

จากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนี้เอง ทำให้ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองสามารถพัฒนาตัวเองจากห้องสมุดห้องแถวเก่าขนาดเล็ก จนสามารถพัฒนาขยายมาเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่ทันสมัยแบบครบวงจร มีการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ ตั้งแต่เด็กเล็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ วัยชรา รวมถึงมีโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการให้บริการประชาชนและชุมชน ในการส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสืบสานวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น จึงทำให้ห้องสมุดแห่งนี้ ถูกใจชาวระยองและตรงกับความต้องการของประชาชนทั่วไป จนสามารถนำไปสู่การได้รับรางวัลในสาขาต่าง ๆ มากมายจากหลายสถาบัน และได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรในการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับประเทศ ด้วยการเป็นห้องสมุดประชาชนที่มีผู้มาใช้บริการมากเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ และเป็นต้นแบบของการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในระดับประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554)

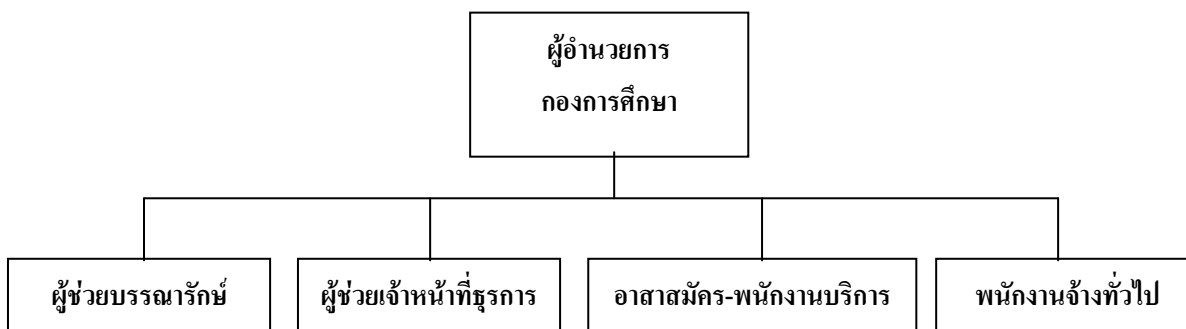
โครงสร้างองค์กรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1. โครงสร้างงานห้องสมุด



ภาพที่ 2 โครงสร้างงานห้องสมุด

2. โครงสร้างการบริหารห้องสมุด



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารห้องสมุด

วิสัยทัศน์ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

เน้นความเป็นเลิศด้านการบริการสารสนเทศ ที่สนองตอบความต้องการของชุมชน โดยพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่

พันธกิจของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพของชุมชน เป็นห้องสมุดมีชีวิต และสถาบันทางสังคม เพื่อการศึกษาและวัฒนธรรม ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองรับผิดชอบ การดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุนพันธกิจ ต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการรู้หนังสือ และทักษะการเรียนรู้ การเข้าถึง และขยายโอกาสการเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาตลอดชีวิตแก่ประชาชน
 2. สร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้ เป็นผู้รู้สารสนเทศ มีความใฝ่รู้ รักการอ่าน การเรียนรู้ รู้ทันโลก มีทักษะการแสวงหา การเข้าถึง และการใช้สารสนเทศ แหล่งความรู้และอินเทอร์เน็ต
 3. ส่งเสริมการประกอบอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และความเป็นพลเมืองดี ในระบอบประชาธิปไตย
 4. ส่งเสริมและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาของท้องถิ่น
- วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
- ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง เพื่อบริการ ข้อมูล ข่าวสารความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษา ค้นคว้า ความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจ จรรโลงใจ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

การให้บริการประชาชนของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มีการให้บริการประชาชน โดยการจัดพื้นที่ต่าง ๆ ภายในตัวอาคาร เพื่อในการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ ตั้งแต่เด็กเล็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ และวัยชรา โดยการให้บริการประชาชนมีรายละเอียด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554) ดังนี้

ห้องอ่านหนังสือเย็บกริบ บนพื้นที่ 700 ตารางเมตร สำหรับผู้ที่ต้องการสมาธิ ความเงียบสงบ ไม่ต้องการเสียงดังรบกวน มีหนังสือและซีดีไว้ให้บริการกว่า 100,000 รายการ ทั้งในด้านวิชาการ บันเทิง สารคดี ศิลปวัฒนธรรม มีหนังสือพิมพ์บริการวันละ 13 ฉบับ วารสาร และนิตยสารกว่า 80 รายการ

ห้องสมุดไทยคิกส์ บนพื้นที่ 60 ตารางเมตร สำหรับเด็กอายุไม่เกิน 12 ปี ส่งเสียงได้ ผู้ปกครองสามารถอ่านหนังสือให้ลูกฟังได้โดยไม่ต้องเกรงใจว่าจะรบกวนผู้อื่น เป็นห้องสมุดเด็กต้นแบบในจังหวัดระยอง

ห้องสมุดไอทีมีชีวิต บนพื้นที่กว่า 700 ตารางเมตร มีสีสันสดใส รูปแบบทันสมัยโดนใจวัยรุ่น ที่นั่งอ่านปรับเปลี่ยนเคลื่อนที่สำหรับทำกิจกรรมได้ตลอด มีเสียงพูดคุยได้บ้าง กลุ่มเป้าหมายเป็นเด็กวัยรุ่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกว่า 100 เครื่อง

ห้อง Fitness มีเครื่องออกกำลังกายกว่า 100 ชิ้น เพื่อให้ประชาชนมาออกกำลังกายฟรี สมาชิกในครอบครัวทุกคนสามารถมาใช้บริการที่สวนศรีเมืองได้ในคราวเดียวกัน คุณพ่อเตะฟุตบอล คุณแม่เดินแอโรบิก ลูกชายใช้อินเทอร์เน็ต ลูกสาวนั่งอ่านหนังสือ ปู่ย่าตายายใช้ฟิตเนสระหว่างอ่านหนังสือ จึงถือเป็นการสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชนด้วย

ห้องส้วมสุขสันต์ ห้องน้ำหยด Happy toilet เป็นห้องน้ำที่สะอาดมาก ตลอดทางเดินไปห้องน้ำจะสอดแทรกความรู้ สาระ และความบันเทิงไว้ ตกแต่งสีสันสะดุดตา มีคำถามอะไรเอ่ย ซึ่งเปลี่ยนทุก ๆ วันจันทร์ ผู้ใช้บริการจะชอบอ่านมาก มีจุดเด่น 3 ด้าน คือ การรักษาสีเงาผิว เป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นแหล่งบันเทิง จึงได้รับรางวัล “ห้องส้วมสุขสุดยอดเยี่ยมระดับประเทศ” จากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

มุมอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีมุมกาแฟ มุมไอทีประยอง มุมทำกรบ้าน มีบริการตู้ ATM และตู้เติมเงินมือถือ ในอนาคตจะมีเคาน์เตอร์เซอร์วิสจ่ายสาธารณูปโภคได้

ทั้งนี้ ทางห้องสมุด ฯ มีโครงการบริการในอนาคต คือ การเปิดบริการ “ห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ” ให้เข้ามาพักผ่อน สังสรรค์ เล่นหมากรุก โยคะหมากรุก ร้องคาราโอเกะ นวดแผนไทย ตรวจสุขภาพ อาสาสมัครเล่านิทานให้เด็กฟัง ฯ และเปิด “พิพิธภัณฑ์ระยอง (E-museum)” บนพื้นที่ 500 ตารางเมตร เพื่อรวบรวมและจัดประวัติผลงานของบุคคลสำคัญในท้องถิ่นให้เด็ก เยาวชน

ประชาชนได้ศึกษาหรือค้นคว้า และปรับปรุงพื้นที่คาดฟ้า 700 ตารางเมตร ให้เป็นแหล่งเรียนรู้
พลังงานแสงอาทิตย์

โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มีโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บริการ
ประชาชนและชุมชน ในการส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสืบสานวัฒนธรรม
และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ มีรายละเอียด (ห้องสมุดประชาชนเทศบาล
นครระยอง, 2555) ดังนี้

1. ห้องสมุดเคลื่อนที่ จัดห้องสมุดเคลื่อนที่ไปตามชุมชนต่าง ๆ ร่วมกับเทศบาลนคร
ระยอง ซึ่งทำโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ไปตามชุมชน 26 ชุมชน เดือนละ 1-2 ครั้ง ตั้งแต่เวลา
16.30-20.00 น. ทั้งนี้เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ฯ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

2. Play & Learn เพลินวันอาทิตย์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ทุกวันอาทิตย์สิ้นเดือน
โรงเรียนดนตรีสยามกลการ ห้องสอนดนตรีโฟกัสเฟรนด์ บริษัท ไออาร์พีซี โรงเรียนในสังกัด
เทศบาล และ โรงเรียนใกล้เคียง เพื่อต้องการแนะนำห้องสมุด กระตุ้นให้เด็ก เยาวชน และประชาชน
เกิดการรักการอ่าน นำเสนอยอดนักอ่าน และหนังสือยอดฮิตประจำเดือน เปิดเวทีให้เด็ก เยาวชน
จัดมาแล้ว 54 ครั้ง (ไม่ได้ใช้งบประมาณ-ใช้ทรัพยากรในห้องสมุด ใช้เครือข่ายในการทำงาน เช่น
โรงพยาบาลระยอง ได้มีเวที แสดงออก โดยไม่มุ่งเน้นการแข่งขัน)

3. Happy Book Day: สัปดาห์ห้องสมุด จัดกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายในการทำงาน เช่น
สำนักพิมพ์กว่า 50 แห่ง บริษัท IRPC โรงเรียนดนตรีสยามกลการ การแสดงของนักเรียนจาก
โรงเรียนต่าง ๆ สถานีวิทยุ ฯลฯ จัดทุกต้นเดือนสิงหาคมของทุกปี จัดมาแล้ว 6 ครั้ง ระยะเวลา
จัดงาน 10 วัน 10 คืน เพื่อสร้างกระแสให้คนไทยรักการอ่าน ปลุกและปลุกจิตสำนึก
ในการรักการอ่าน และทำให้การอ่าน เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และยังเป็นการประชาสัมพันธ์
ให้เด็ก เยาวชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครระยอง และบริเวณใกล้เคียง ได้รู้จักและ
เข้าใช้บริการของห้องสมุด ฯ มากขึ้น

4. ตลาดนัดรวมพลเยาวชนคนเก่ง: Kids can do* Rayong จัดกิจกรรมส่งเสริม
การอ่านร่วมกับโรงเรียนต้นกล้า (สอนจินตคณิต) บริษัทซัมซุงเติมท์ จำกัด. (สอนภาษาอังกฤษ)
บริษัทแปลนฟอร์คิดส์ จำกัด (จำหน่ายหนังสือ) ส่งเสริมให้บุคคลในครอบครัวได้มีโอกาส
ทำกิจกรรมร่วมกัน เปิดเวทีให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้แสดงความสามารถ เช่น การวาดภาพ
ระบายสี การแข่งขันคิดเลขเร็ว การร้องเพลง การเล่นเกม การแสดงความสามารถพิเศษต่าง ๆ
 ฯลฯ

5. ห้องสมุดมือถือ เป็นกิจกรรมส่งเสริมการอ่านบริการเชิงรุก ห้องสมุดมือถือ ไปสู่บ้าน วัด โรงเรียน ชุมชน ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล โรงพยาบาล โรงแรม ร้านอาหาร และสถานที่ราชการ โดยห้องสมุด ฯ ได้จัดหากล่องพลาสติกมีฝาปิด แล้วประดับตกแต่งกล่องให้สวยงาม และสมาชิกสามารถเลือกหนังสือ ได้ด้วยตนเอง อยากได้เล่มไหน เลือกเล่มนั้นใส่ให้เต็มกล่อง และนำมาหมุนเวียนเปลี่ยนตามความต้องการ แต่ไม่เกิน 60 วัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำหนังสือที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในห้องสมุด ไปสู่ประชาชนที่ไม่มีโอกาสเข้าใช้ในห้องสมุด อาจเป็นเพราะไม่มีเวลาไม่มีโอกาส ทั้งนี้เพื่อสร้างกระแสให้คนไทยรักการอ่าน ปลูกจิตสำนึก และประชาสัมพันธ์ให้เด็ก เยาวชน ประชาชนเกิดการรักการอ่าน และรู้จักเข้าใช้บริการห้องสมุดฯ มากยิ่งขึ้น

6. บรรณารักษ์อาสา พี่ช่วยน้อง เป็นกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ฯ ไปช่วยวางรูปแบบห้องสมุดจัดระบบห้องสมุดที่ถูกต้องอย่างง่าย ๆ ให้กับห้องสมุด โรงเรียน ห้องสมุดของวัด ที่ไม่มีบรรณารักษ์วิชาชีพปฏิบัติงาน โดยมีการฝึกปฏิบัติ ร่วมกันตั้งแต่เริ่มแรก จนให้บริการ และสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังไปเป็นวิทยากร ด้านการปฏิบัติงานห้องสมุด โรงเรียนให้แก่คณะครูที่ปฏิบัติงานห้องสมุด และนักเรียนที่ช่วยงานห้องสมุดกับ โรงเรียนต่าง ๆ ในเขตจังหวัดระยอง

7. หนังสือมือสองเพื่อน้องของพี่ เป็นกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ฯ ได้แบ่งปันหนังสือที่ทางเราได้รับบริจาคมา เพื่อให้กับห้องสมุด โรงเรียน ในชุมชน ห้องสมุดของวัด เรือนจำ กลางจังหวัดระยอง ฯลฯ เพื่อเป็นการกระจายความรู้หรือเปิดโอกาสให้ได้ศึกษากันต่อไป

รางวัลดีเด่นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้รับ

รางวัลดีเด่นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้รับจากสถาบันต่าง ๆ มีอย่างมากมาย ทั้งในด้านบริหารจัดการ การให้บริการ รวมทั้งระดับบุคคล โดยรางวัลดีเด่นมีรายละเอียดต่าง ๆ (ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง, 2555) ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับโล่รางวัล การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน จากนายสุธรรม แสงประทุม รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย และนายภรพจน์ อัสวินวิจิตร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เนื่องในงาน “กึ่งทศวรรษสินเชื่อเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” จัดโดยกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค

2. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับโล่รางวัล ห้องสมุดมีชีวิตอันดับ 2 ของประเทศ พร้อมเงินรางวัล 100,000 บาท และนางผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ได้เป็น 1 ใน 6 สุดยอด บรรณารักษ์ดีเด่นแห่งปี จาก ดร.สิริกร มณีรินทร์ ประธานกรรมการสำนักงานอุทยานการเรียนรู้

(TK Park) และจาก คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

3. นางพองศรี ปิยะยาตั้ง ได้รับโล่รางวัล บุคคลดีเด่นในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ประจำปี 2551 จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

4. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับโล่รางวัล ผลงานดีเด่นประเภท การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จาก นายวรวิทย์ สุภโชคชัย นายกเทศมนตรี นครระยอง เนื่องในงานวันครู 16 มกราคม 2552

5. บุคลากรห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้แก่ นางพองศรี ปิยะยาตั้ง หัวหน้างานห้องสมุดฯ และนางสาวจงกล เนื่องจันทน์ เจ้าพนักงานธุรการ 4 ได้รับเกียรติบัตร ผู้อุทิศเวลาให้กับราชการไม่ลาภิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน จากนายวรวิทย์ สุภโชคชัย นายกเทศมนตรี นครระยอง เนื่องในงานวันครู 16 มกราคม 2552

6. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับเกียรติบัตร รางวัลชนะเลิศ สุขยอดส้วมแห่งปี 2551 ระดับจังหวัดระยอง จากนายชิตพงษ์ ฤทธิประศาสตร์จากผู้ว่าราชการ จังหวัดระยอง โดยนายวรวิทย์ สุภโชคชัย นายกเทศมนตรีนครระยอง เป็นตัวแทนรับมอบ

7. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับโล่รางวัลชนะเลิศ สุขยอดส้วมแห่งปี (Best public toilet of the year) ระดับเขต (เขต3: ภาคตะวันออก) จากนายแพทย์ณรงค์ศักดิ์ อังคะสุวพลา อธิบดีกรมอนามัย ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน

8. นางพองศรี ปิยะยาตั้ง หัวหน้างานห้องสมุดฯ ได้รับเกียรติบัตร เป็นผู้มีบทบาทดีเด่น ด้านการรักษาความสะอาดห้องส้วมของห้องส้วมที่ได้มาตรฐาน ส้วมสะอาด ได้มาตรฐาน (HAS) และ เป็นผู้ควบคุม กำกับ ติดตาม และส่งเสริมการดำเนินงานการพัฒนาส้วมห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง ประจำปี 2551 จากนายแพทย์ณรงค์ศักดิ์ อังคะสุวพลา อธิบดีกรมอนามัย

9. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับรางวัล สุขยอดส้วมระดับประเทศ ประจำปี 2551 จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข นายวิทยา แก้วภราดัย โดยนายวรวิทย์ สุภโชคชัย นายกเทศมนตรีนครระยอง เป็นตัวแทนรับมอบ ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ กทม.

10. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน ผลงานดีเด่น ของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ 2550 เพื่อรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการ ตรวจจรรยาภิบาล (ส่วนกลาง) และมีผลทำให้เทศบาลนครระยองได้รับรางวัลจรรยาภิบาล ชนะเลิศประจำปี 2550 และได้รับเงินรางวัล 2 ล้านบาท

11. สุขยอดส้วมของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้รับการคัดเลือกให้เป็น

1 ในผลงานดีเด่นของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ 2551 เพื่อรับการตรวจประเมินจาก คณะกรรมการตรวจธรรมภิบาล (ส่วนกลาง) และมีผลทำให้เทศบาลนครระยอง ได้รับรางวัล ธรรมภิบาลชนะเลิศประจำปี 2551 และได้รับเงินรางวัล 2 ล้านบาท

12. นางผ่องศรี ปิยะยาดัง หัวหน้างานห้องสมุด ฯ เป็นตัวแทนเทศบาลนครระยอง เข้าร่วมมอบโล่ประกาศเกียรติคุณ ผู้มีอุปการคุณต่อวงการห้องสมุด ฯ ประจำปี 2552 จาก พระเจ้าวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2552 ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กทม.

13. นางผ่องศรี ปิยะยาดัง หัวหน้างานห้องสมุด ฯ ได้รับการคัดเลือกให้เป็น นักศึกษาเก่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดีเด่น ประจำปี 2552 สาขาบริการสังคมและรับประกาศเกียรติคุณพร้อมเข็ม เชิดชูเกียรติ ในงานพระราชทานปริญญาบัตร ฯ ครั้งที่ 44 ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2553

14. มหัทจรรย์แห่งชีวิต เมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2553 นางผ่องศรี ปิยะยาดัง หัวหน้างานห้องสมุดฯ ได้รับหนังสือ แสดงความยินดีพร้อมให้กำลังใจในการทำงาน และเพื่อให้ เป็นกำลังใจสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองสืบไป จากนายมานิต วัฒนเสน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

15. นางผ่องศรี ปิยะยาดัง หัวหน้างานห้องสมุด ฯ ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้มีผลงาน ดีเด่น ทางด้านวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ประจำปี 2553 สาขาผู้ทำคุณประโยชน์ทางวัฒนธรรม ได้รับประกาศเกียรติคุณจากผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2553 ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ถนนยมจินดา ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

16. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง “อุทยานการเรียนรู้ครบวงจร” ได้รับรางวัล คุณภาพการให้บริการประชาชนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2554 ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม แนวคิด เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน แนวคิด SERVQUAL ของพาราซูราแมน ซิสซามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Berry) แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม

การทบทวนวรรณกรรมส่วนนี้จะทบทวนในเรื่อง ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม และขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม ทั้งหมดมีรายละเอียดเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550

ด้วยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2556 มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครมีความสามารถในการจัดบริการทางสังคมให้แก่ผู้รับบริการสวัสดิการสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนามาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการสวัสดิการสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม (ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550, 2550)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13 (6) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2556 คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ จึงออกข้อกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อกำหนดนี้เรียกว่า “ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550”

ข้อ 2 ข้อกำหนดนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในข้อกำหนดนี้

“มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม” หมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการส่งเสริม สนับสนุน รับรอง ติดตามประเมินผลและการประกันคุณภาพในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

“สวัสดิการสังคม” หมายความว่า ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมี

รายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

“ผู้รับบริการสวัสดิการสังคม” หมายความว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในสภาวะยากลำบากหรือที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เช่น เด็ก เยาวชน คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ถูกละเมิดทางเพศ หรือกลุ่มบุคคลอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

“การจัดสวัสดิการสังคม” หมายความว่า การจัดบริการสวัสดิการสังคมตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด

“องค์การสวัสดิการสังคม” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมและองค์กรสาธารณประโยชน์

“องค์กรสาธารณประโยชน์” หมายความว่า องค์กรภาคเอกชนที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2556

“นักสังคมสงเคราะห์” หมายความว่า ผู้ซึ่งปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีสาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ หรือที่ผ่านการฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนดหรือที่มีคุณสมบัติตามที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

“อาสาสมัคร” หมายความว่า ผู้ซึ่งอาสาช่วยปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมในองค์การสวัสดิการสังคม

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ข้อ 4 ให้ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นผู้รักษาการตามข้อกำหนดนี้ และเป็นผู้กำหนดแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ รวมทั้งเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดในกรณีที่มีปัญหา หรือข้อขัดแย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้

หมวด 1 มาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคม

ข้อ 5 การจัดบริการสวัสดิการสังคมต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ซึ่งบัญญัติไว้ในกฎหมาย ระเบียบ อนุสัญญา และข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไม่ขัดน โยบาย แผน และมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 6 การจัดบริการสวัสดิการสังคมต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ สวัสดิการสังคม การให้ผู้รับบริการสวัสดิการสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การรักษาความลับของผู้รับบริการ สวัสดิการสังคม สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม ทุกระดับ

ข้อ 7 การจัดบริการสวัสดิการสังคมต้องคำนึงถึงสาขาของการจัดสวัสดิการสังคม ได้แก่ การบริการทางสังคม การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพ นันทนาการ และกระบวนการยุติธรรม

ข้อ 8 การจัดบริการสวัสดิการสังคมต้องคำนึงถึงลักษณะหรือรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและประเด็นปัญหาที่ควรได้รับการป้องกันแก้ไขทั้งในระยะเร่งด่วนและระยะยาว เช่น การส่งเสริม การพัฒนา การพิทักษ์ ปกป้องคุ้มครอง การป้องกัน การแก้ไข การสงเคราะห์ และบำบัดฟื้นฟู เป็นต้น

หมวด 2 มาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

ข้อ 9 ในองค์การสวัสดิการสังคมดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมให้เป็นไปตามหลัก คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า

ข้อ 10 ในองค์การสวัสดิการสังคมดำเนินการจัดองค์กร และการบริหาร การให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. การจัดองค์กรและการบริหาร ต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ ขอบเขต เป้าหมาย สาขาการจัดสวัสดิการสังคม โครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการ แผนงาน โครงการ ระบบการพัฒนาบุคลากร ระบบบัญชีและการเงิน ระบบข้อมูล สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ ระบบการติดตามประเมินผล อาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

2. การให้บริการ ต้องมีการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการให้บริการ มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน และมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรและสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมอย่างเต็มที่

3. คุณภาพการให้บริการ ต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ต่อเนื่องและ ทันสถานการณ์ ตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้รับบริการ รวมทั้งเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ, 2551)

ขอบข่าย

คู่มือการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคมจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคมดำเนินการ โดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและมาตรฐานในฐานะคณะกรรมการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมและคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

นิยาม

องค์การสวัสดิการสังคม หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมและองค์กรสาธารณประโยชน์

องค์กรสาธารณประโยชน์ หมายความว่า องค์กรภาคเอกชนที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546

มาตรฐานจัดสวัสดิการสังคม หมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ และต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อใช้หลักในการส่งเสริม สนับสนุน รับรอง ติดตาม ประเมินผล และการประกันคุณภาพในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัคร

สำนักงาน หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

ขั้นตอนการประเมิน

ขั้นตอนการตรวจประเมินทั่วไป ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินเอกสารที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอ (องค์การสวัสดิการสังคม) เพื่อประเมินความสอดคล้องกับตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานขององค์การสวัสดิการสังคม

2. การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

หมายเหตุ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอจะถูกรักษาเป็นความลับ เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากผู้ยื่นคำขอให้เปิดเผยข้อมูลได้

การประเมินเอกสาร

1. สำนักงานจะตรวจสอบว่าผู้ยื่นคำขอแต่ละรายมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดและทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลในคำขอ

2. การทวนสอบหลักฐานเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่ คู่มือขั้นตอนการทำงาน

การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมินจะดำเนินการโดยคณะผู้ประเมินที่ได้รับการแต่งตั้งจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติตามความเห็นของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร ในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

1. สำนักงานจะกำหนดกระบวนการในการคัดเลือกและฝึกอบรมผู้ประเมินและขั้นตอนการประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน

2. การประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 วิเคราะห์และพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.2 ประเมินความสอดคล้องของเอกสาร การปฏิบัติกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2.3 ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

3. ระหว่างการประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน ผู้ประเมินต้องจดข้อมูลในแต่ละหัวข้อ และจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งรายงานให้สำนักงาน

การทบทวนเพื่อพิจารณาตัดสิน

1. หลังจากจบขั้นตอนในการประเมินเอกสารและการประเมินองค์กรผู้ขอรับการประเมินแล้วสำนักงานจะแต่งตั้งคณะผู้ทบทวนตามความเห็นของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคมนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครไม่น้อยกว่า 3 คน และไม่เกิน 5 คน ทำหน้าที่ทบทวนผลการประเมินก่อนนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคมนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร เพื่อพิจารณาให้การรับรอง โดยคณะผู้ทบทวนต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นคำขอและทบทวนด้วยความเป็นกลางและตรงตามวัตถุประสงค์

2. สำนักงานต้องมั่นใจว่าคณะผู้ทบทวนมีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นที่จะทำให้การตัดสินความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีเหตุผล

3. สำนักงานจะกำหนดวิธีการในการคัดเลือกและฝึกอบรมคณะผู้ทบทวนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แน่ใจว่าคณะผู้ทบทวนมีความสามารถในการประเมิน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน

1. สำนักงานซึ่งมีหน้าที่แต่งตั้งผู้ประเมินและผู้ทบทวนตามความเห็นของ คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การ สวัสดิการสังคมนักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครต้อง

1.1 คัดเลือกและฝึกอบรม ผู้ประเมิน และผู้ทบทวน ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ใช้ ในการคัดเลือกผู้ประเมินและผู้ทบทวน

1.2 กำหนดวิธีการสำหรับการคัดเลือกผู้ประเมินและขั้นตอนการทบทวนผู้สอบ ประเมิน

1.3 จัดเก็บบันทึกการรายงานของผู้ประเมิน

2. เพื่อให้การประเมินผู้ยื่นคำขอเป็นไปอย่างถูกต้อง สำนักงานซึ่งเป็นผู้แต่งตั้งผู้ประเมิน และผู้ทบทวนต้องมั่นใจว่าผู้ประเมิน และผู้ทบทวน

2.1 ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

2.2 มีจุดมุ่งหมายและเป็นกลางในการประเมิน

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมิน

1. ผู้ประเมินต้องรับผิดชอบในการดำเนินการประเมินเอกสาร และการประเมิน ณ สถานประกอบการ และจัดทำรายงาน และข้อคิดเห็นเพื่อเสนอต่อคณะผู้ทบทวน

2. ในการดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมินต้องปฏิบัติตาม จรรยาบรรณ

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ทบทวน

1. ทบทวนผลการตรวจประเมิน เพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน การปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และ อาสาสมัครตัดสินใจให้การรับรอง

2. ดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะอนุกรรมการตรวจประเมิน มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคม สงเคราะห์ และอาสาสมัคร

รายงานการประเมิน

1. คณะผู้ประเมินจะเสนอรายงานการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะผู้ทบทวนก่อนนำเสนอคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร เพื่อพิจารณาให้การอนุมัติ การอนุมัติการประเมิน

1. คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ และอาสาสมัครเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

2. สำนักงานจะแจ้งผลการอนุมัติให้ผู้ยื่นคำขอทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

3. ในกรณีที่ได้รับการรับรอง สำนักงานจะขึ้นทะเบียนผู้ได้รับการรับรองออกใบรับรอง และเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน

การอุทธรณ์

1. องค์กรผู้ขอรับการประเมินสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ สำนักงานมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการให้ทราบ โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำ เป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสำนักงาน หากส่งทางไปรษณีย์ต้องลงทะเบียน

2. คณะพิจารณาอุทธรณ์จะพิจารณาคำอุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับคำอุทธรณ์

3. ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับ ใช้อยู่

4. ผลการพิจารณาของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สุด

ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานในการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคม
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาสู่ การบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

เกณฑ์การประเมิน

1. กำหนดให้มีการประเมินองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐาน 3 ด้าน คือ
 - 1.1 ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร
 - 1.2 ด้านการให้บริการ

- 1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 2. ผู้ได้รับการรับรองต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยได้คะแนนระดับคุณภาพ ดังนี้
 - 2.1 คะแนนระดับคุณภาพแต่ละข้อต้องมากกว่า 0
 - 2.2 ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพแต่ละด้านคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
 - 2.3 ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพทั้ง 3 ด้านคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
- องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 1 องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร		
1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ	1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับและบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	5
	2. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้	4
	3. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	3
	4. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจแต่ไม่ สอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร	2
	5. ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	0
1.2 นโยบาย	1. มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	5
	2. มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้	4
	3. มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจแต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
	4. มีการกำหนดนโยบายแต่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	2
	5. ไม่มีการกำหนดนโยบาย	0
1.3 วัตถุประสงค์/ เป้าหมาย	1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบายและมีการประชุมชี้แจง	5
	2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบายแต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	4
	3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง	3
	4. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และไม่มีการประชุมชี้แจง	2
	5. ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	0
1.4 แผนงานและ โครงการ	1. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	5
	2. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	4
	3. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	3
	4. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายไม่ครบถ้วน และไม่มีการประชุมชี้แจง	2
	5. ไม่มีการกำหนดแผนงานและโครงการ	0
1.5 การปฏิบัติตาม แผนงานและ โครงการ	1. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมามีคเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	5
	2. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมามีคเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	4
	3. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมามีคเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	3
	4. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมามีคเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	2
	5. ไม่มีการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
1.6 การติดตาม ประเมินผล		
1.6.1 การติดตาม ประเมินผลแผนงาน และ โครงการ	1. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาและป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 90 ของการดำเนินการตามแผน	5
	2. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาและป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 75 ของการดำเนินการตามแผน	4
	3. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและ โครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาและป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 50 ของการดำเนินการตามแผน	3
	4. ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน และ โครงการ ที่ชัดเจนแต่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบางเรื่อง	2
	5. ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและ โครงการ และไม่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	0
1.6.2 การรับ ซื้อ ร้องเรียน	1. มีระบบหรือกระบวนการรับซื้อ ร้องเรียน และนำซื้อ ร้องเรียนมา วิเคราะห์วางแผนแก้ไข ปัญหา และป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำและแจ้ง ให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน	5
	2. มีระบบหรือกระบวนการรับซื้อ ร้องเรียน แต่ นำซื้อ ร้องเรียนบางส่วน มาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไข ปัญหา และป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำแต่แจ้ง ให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ ไม่ครบถ้วน	4
	3. มีระบบหรือกระบวนการรับซื้อ ร้องเรียนและนำซื้อ ร้องเรียนมา วิเคราะห์วางแผนแก้ไข ปัญหา แต่ดำเนินการ ไม่ครบทุกซื้อ ร้องเรียนและมี การแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ	3
	4. มีระบบหรือกระบวนการรับซื้อ ร้องเรียน และนำซื้อ ร้องเรียนมา วิเคราะห์วางแผนแก้ไข ปัญหา แต่ดำเนินการ ไม่ครบทุกซื้อ ร้องเรียนและ ไม่มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ	2
	5. ไม่มีระบบหรือกระบวนการรับซื้อ ร้องเรียน	0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
1.7 โครงสร้างและ บทบาทหน้าที่	1. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ที่ความ รับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร และ บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบของตนเอง	5
	2. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบของตนเอง	4
	3. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาทหน้าที่ที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ไม่ครบถ้วน ในบางส่วนและบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ ของตนเอง	3
	2. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาทหน้าที่ที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ ของตนเอง	2
	1. ไม่มี การกำหนด โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ แก่บุคลากร	0
1.8 บุคลากรผู้ ให้บริการ		
1.8.1 คุณสมบัติของ บุคลากรผู้ให้บริการ	1. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตาม ตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	5
	2. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตาม ตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	4
	3. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตาม ตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	3
	4. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตาม ตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	2
	5. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตาม ตำแหน่ง คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 70	0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
1.8.2 การคัดสรร เตรียมความพร้อม และประเมินผลงาน บุคลากรผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ 2. มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ 3. มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย 4. มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น 5. มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ 	<p>ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัว จะได้ 1 คะแนน</p>
1.8.3 การพัฒนา บุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีแผนการพัฒนากุศลกร การให้ความรู้ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร อย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปีและดำเนินการได้ครบถ้วน 2. ไม่มีแผนการพัฒนากุศลกร แต่มีการให้ความรู้ฝึกอบรมหรือ การพัฒนากุศลกรในรูปแบบอื่นๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ประสิทธิภาพจิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมของ องค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปีและดำเนินการได้ครบถ้วน 3. ไม่มีแผนการพัฒนากุศลกรแต่มีการให้ความรู้ฝึกอบรมหรือการ พัฒนากุศลกรในรูปแบบอื่นๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปีและดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของ บุคลากรหรือ 4. ไม่มีแผนการพัฒนากุศลกร และการให้ความรู้ฝึกอบรม หรือการ พัฒนากุศลกรในรูปแบบอื่น ๆ 	<p>5 4 3 2</p>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ
1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ	1. มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ 2. บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ 3. มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ 4. มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ 5. มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัวจะได้ 1 คะแนน
1.9 ระบบบัญชีและการเงิน	1. มีการตรวจสอบระบบบัญชี และการเงิน โดยผิดสอบบัญชี 2. มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร 3. มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน 4. มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน 5. มีการจัดทำงบประมาณประจำปี	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัวจะได้ 1 คะแนน
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ		
1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขา	1. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	5
สวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ	2. มีการรวบรวม จัดเก็บที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	3
	3. ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ	3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	1. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้	5
	2. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้แต่ไม่ครบถ้วนและแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	4
	3. มีการรวบรวม จัดเก็บที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน แต่ไม่แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	3
	4. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้แต่ไม่ครบถ้วน และไม่มีการแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	2
	5. ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	0
1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล	1. มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ และดำเนินการตามระบบการรักษาความลับ	5
	2. ไม่มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ หรือมีระบบหรือกระบวนการ แต่ไม่ดำเนินการตามระบบหรือกระบวนการ	0
1.10.4 ระบบสารสนเทศ	1. มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	5
	2. มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	4
	3. ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน และสามารถนำมาอ้างอิงได้	3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
	4. มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการ ดำเนินงาน ไม่ครบถ้วนและบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	2
	5. ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล	0
1.10.5 การป้องกัน ข้อมูลสูญหาย	1. มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	5
	2. ไม่มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	0
1.11 การ ประชาสัมพันธ์	1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบ และลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎระเบียบที่ เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ	5
	2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง แต่ผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รับทราบ	3
	3. ไม่มีการประชาสัมพันธ์	0
1.12 อาคารสถานที่ (ในกรณีที่มีสถานที่ ให้บริการ)		
1.12.1 ความพอเพียง	1. มีการแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการอย่างเป็น สัดส่วน	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด
	2. มีพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการนั่งรอ	5 ตัว
	3. พื้นที่สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่แออัด	แต่ละตัว
	4. มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้	จะได้ 1
	5. มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ	คะแนน
1.12.2 ความปลอดภัย	1. มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งาน	5
	2. มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งานเพียงบางส่วน	3
	3. ไม่มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ที่เหมาะสม	0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
1.12.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น 2. มีแสงสว่างที่เพียงพอ 3. มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ 4. มีราวจับตามทางเดิน 5. มีเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัว จะได้ 1 คะแนน
1.12.4 สภาพแวดล้อม	1. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย 2. มีความสะอาด 3. มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็น 4. มีการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม 5. มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัว จะได้ 1 คะแนน
1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริการ)	1. มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ 2. ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่สภาพที่ดีใช้งานได้และเพียงพอต่อการให้บริการ 3. มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4. ไม่มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้หรือเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	5 4 3 1
1.14 หลักปฏิบัติที่ดี	1. มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม 2. มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรมีการปฏิบัติตาม แต่ไม่มีวิธีการในการควบคุมให้บังคับใช้	5 4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
	3. มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการควบคุม แต่มีการปฏิบัติแต่เพียงบางส่วน	3
	4. ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน	2
	5. ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการปฏิบัติ	0
ด้านที่ 2 การให้บริการ		
2.1 รูปแบบการให้บริการ	1. มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมินรูปแบบการให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	5
	2. มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมิน แต่ไม่มีความถี่ที่แน่นอนและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	4
	3. มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	3
	4. มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่มีการประเมิน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	2
	5. มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน และไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	0
2.2 กระบวนการให้บริการ	1. มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	5
	2. มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ แต่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	4
	3. ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบครบถ้วน	3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
2.2 กระบวนการ ให้บริการ	1. มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับ นโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	5
	2. มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ แต่ไม่สอดคล้องกับ นโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	4
	3. ไม่มีกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์ อักษรและกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบครบถ้วน	3
	4. ไม่มีกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร และกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ ผู้ปฏิบัติงานรับทราบบางส่วน	2
	5. ไม่มีการแสดงกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตาม หลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ปฏิบัติงานไม่รับทราบ	0
2.3 การปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ ให้บริการ	1. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการ ประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการและมี รายงานอย่างน้อย 1 เรื่องต่อ 1 ปี	5
	2. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการ ประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	4
	3. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการ ประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	3
	4. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน	2
	5. มีการปฏิบัติงานไม่เป็นตามกระบวนการให้บริการ	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
2.4 การส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรและสถาบันมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่ายในชุมชนอย่างน้อย ปีละ 1 เรื่อง 2. มีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร 3. มีการส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ 4. มีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 5. มีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ 	<p>ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัว จะได้ 1 คะแนน</p>
ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ		
3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 2. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 3. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 4. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 5. ไม่มีกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร 	<p>5 4 3 2 0</p>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับ คุณภาพ
3.2 การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	1. มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการ ประเมิน และวางแผนการดำเนินงาน ต่อไป และมีการปรับปรุง หรือให้บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาในการ ให้บริการเดิม	5
	2. มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการ ประเมินและวางแผนการดำเนินงานต่อไป	3
	3. ไม่มีมีการติดตามผลการให้บริการ	0
3.3 การให้บริการที่ ทันสถานการณ์	1. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	5
	2. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	4
	3. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70	3
	4. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	2
	5. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ น้อยกว่าร้อยละ 60	1
3.4 ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	1. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	5
	2. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	4
	3. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	3
	4. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	2
	5. ไม่มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	0
3.5 การให้บริการ ที่เป็นประโยชน์ใน ระดับสังคม	1. มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศและกฎหมายที่ เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด
	2. มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหา ทางสังคม	5 ตัว แต่ละตัว
	3. มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา	จะได้ 1
	4. มีส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา	คะแนน
	5. นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม	

ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม

ตรวจสอบคุณสมบัติองค์การสวัสดิการสังคม

1. หน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวง/ ทบวง/ กรมที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. องค์กรสาธารณประโยชน์ได้แก่มูลนิธิสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมหรือองค์กรภาคเอกชนที่มีผลงานเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมที่ได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม
3. องค์กรสวัสดิการชุมชน ได้แก่ องค์กรภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่สมาชิกในชุมชนหรือปฏิบัติงานด้านด้านการจัดสวัสดิการสังคมของเครือข่ายขององค์กรสวัสดิการชุมชนและได้รับการรับรองให้ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมายส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

(การรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การสวัสดิการสังคมในปีงบประมาณ 2552 จะเริ่มจากหน่วยงานของรัฐและองค์กรสาธารณประโยชน์)

เตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำขอรับรอง

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอ (กรณีได้รับมอบอำนาจต้องมีหนังสือมอบอำนาจ)
2. แผนที่ตั้งขององค์กรที่ขอรับการรับรอง
3. สำเนาใบสำคัญแสดงการรับรอง (กรณีเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์)
4. เอกสาร หลักฐานประกอบการประเมินตามตัวชี้วัด
5. เอกสารอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประเมิน

ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 1

การยื่นคำขอรับรองมาตรฐาน

1. องค์การสวัสดิการสังคมในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร ยื่นที่สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร
2. องค์การสวัสดิการสังคมที่ปฏิบัติงานในเขตท้องที่อื่น ยื่นที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
3. สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร / สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รับคำขอ ตรวจสอบความถูกต้องและส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติภายในเจ็ดวันทำการ

ขั้นตอนที่ 2

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติรับคำขอ และเมื่อมีหลักฐานถูกต้องครบถ้วน ให้เสนอคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติพิจารณาให้เสร็จสิ้นภายในเก้าสิบวัน

ขั้นตอนที่ 3

1. คณะผู้ประเมินตรวจสอบคุณสมบัติตามข้อกำหนด
2. คณะผู้ประเมินทวนสอบหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารประกาศวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เอกสารเผยแพร่ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. คณะผู้ประเมินประเมิน ณ องค์กรผู้ขอรับการประเมิน
4. คณะผู้ประเมินจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งรายงานการประเมินและข้อคิดเห็นให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติเพื่อส่งให้คณะผู้ทบทวน

ขั้นตอนที่ 4

คณะผู้ทบทวนพิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็น ส่งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติเพื่อส่งให้คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัครพิจารณา

ขั้นตอนที่ 5

คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์และอาสาสมัคร พิจารณารายงานการประเมินและข้อคิดเห็นจากคณะผู้ประเมินและความเห็นของคณะผู้ทบทวน และมีมติให้ความเห็นชอบการรับรองมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 6

1. กรณีที่ผ่านการรับรอง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติจะดำเนินการขึ้นทะเบียน ออกใบรับรองมาตรฐานและออกเครื่องหมายการรับรองมาตรฐานเครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน มีอายุ 3 ปี ในกรณีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ ซึ่งเชื่อว่าจะมีผลเสียหายต่อผู้รับบริการสวัสดิการสังคม และผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ให้คำแนะนำ

และคัดเตือนเป็นหนังสือแล้วหากยังไม่แก้ไขโดยไม่มีเหตุอันควร ให้ผู้อำนวยการโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ให้การรับรองมีหนังสือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานได้

2. กรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติจะแจ้งเหตุผลให้ผู้ขอรับการประเมินทราบ

3. หากไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานหรือถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานสามารถยื่นอุทธรณ์ต่อปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับอุทธรณ์

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน

การทบทวนวรรณกรรมส่วนนี้จะทบทวนในเรื่อง ความหมายของคุณภาพการให้บริการ องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ การประเมินคุณภาพในการให้บริการ ความคาดหวังจากการบริการ องค์ประกอบของความคาดหวัง และการวัดคุณภาพการบริการ ทั้งหมดมีรายละเอียดเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีผู้ให้ความหมายความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้หลายความหมาย ดังนี้ ราชบัณฑิตสถาน (2546) ให้ความหมาย คุณภาพ คือ ลักษณะที่เด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2550) กล่าวว่า คุณภาพบริการหมายถึง การทำตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยหน่วยงานจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเสมอ

ณัฐพันธ์ เฆรนนท์ (2545) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

วิฑูรย์ ลิ้มชะโขคติ (2541) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (Quality service) ซึ่งเกิดขึ้นในจุดที่ลูกค้าหรือประชาชนได้สัมผัสหรือรับบริการนั้นลูกค้าเกิดความประทับใจได้รับรู้หรือสัมผัสจากการได้รับบริการยิ่งประชาชนรู้สึกประทับใจในบริการมากเท่าใดก็ยิ่งรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ ปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพจึงขึ้นอยู่กับ “ผู้ให้บริการ” และ “สถานที่บริการ และ ได้ให้ความหมาย คุณภาพ ในหนังสือ TQM (Total Quality Management)

ไว้ดังนี้

1. สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้าน
 2. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
 3. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
 4. สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
 5. สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง
 6. คุณภาพมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึก ความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า
- พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2548) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง ความพยายามทำให้บรรลุถึง

สิ่งที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระดับ

1. เป็นไปตามความต้องการ
2. ลูกค้าพึงพอใจ
3. เกินความคาดหวังของลูกค้า

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการว่า อาจจะเริ่ม

จากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่า ความพอใจของผู้รับบริการ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้น เป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

พิรุณ รัตนวนิช (2543) สรุปถึงคุณภาพบริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกัน เป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้คือ ผู้รับบริการได้รับบริการตามที่คาดหวัง ผู้รับบริการได้รับการเกินความคาดหวัง และสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

Zeithaml (2006 อ้างถึงใน สุพจน์ ฉลาด, 2550, หน้า 15) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพการบริการ คือ การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือว่าการบริการ

Parasuraman and other (1988 อ้างถึงใน สุพจน์ ฉลาด, 2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่า เหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) สรุปถึงคุณภาพการให้บริการว่า เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของ

การรับรู้

จากการศึกษาความหมายคุณภาพบริการ พอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะดีเด่น เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกดีต่อองค์กร และคุณภาพบริการจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536) การให้บริการที่ดีและคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัย เทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ติดต่อธุรกิจ หรือ บุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540) กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ มักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจและรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานความหวังเฉพาะของของผู้รับบริการ เพื่อสามารถ เสนอ บริการให้ตรงกับความคาดหวัง และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้มักอยู่ที่การบริการ ที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2548) กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการว่ามีความ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ได้รับและสิ่งที่จะต้องการจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคล กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การบริการที่ดีนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายขององค์ประกอบคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงาน มนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ พึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้ง อยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ จะต้องมีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการ ของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือควรที่จะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการ

นั่นภายในเวลาที่เหมาะสม ความรวดเร็ว ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

กฤษฎา รัตนพุกษ์ (2545) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการให้บริการในการเข้าใจลูกค้า การเอาใจใส่ และให้ความใส่ใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อะไรก็จงใจและเห็นความสำคัญ กิจกรรมบริการขนาดเล็กได้เปรียบกิจกรรมขนาดใหญ่ที่สามารถรู้จัก เข้าใจลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์ได้ดีกว่าการแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดยเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล รู้จัก และจำลูกค้าประจำได้

ฉันทพันธ์ เจริญนนท์ (2545) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่กำหนดคุณภาพของการบริการ โดยคุณภาพการบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ด้าน คือ

1. ความเชื่อถือได้ เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ การรักษาคำมั่นสัญญาและเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน
2. การตอบสนองความต้องการ เป็นการบริการที่สนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ผู้รับบริการรอคอยต่อว่า และเลิกใช้บริการ
3. ความสามารถ เป็นการชี้ให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่า เขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการตามข้อกำหนด
4. การเข้าถึงได้ เป็นระบบการทำงานหรือขั้นตอนการบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน
5. ความสุภาพ ไม่ได้หมายถึง การพูดจาที่สุภาพ และการแต่งกายที่เรียบร้อยเท่านั้น แต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกมาจากใจ จนผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี
6. การติดต่อสื่อสาร เป็นการติดต่อกับลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า และพยายามทำความเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการและแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม
7. ความเชื่อถือ ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส ในการดำเนินงานของธุรกิจ

8. ความปลอดภัย เกิดจากการใช้บริการทั้งทางด้านกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่า เขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตรายความผิดพลาดหรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน

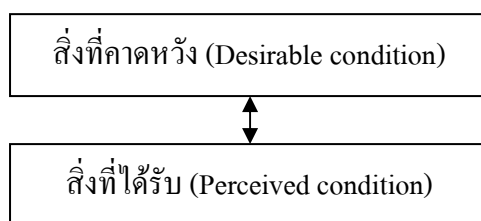
9. ความเข้าใจลูกค้า เป็นการปฏิบัติเพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้า และได้รับการชื่นชมจากลูกค้าทำให้เขาเกิด ความผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

10. สามารถจับต้องรู้สึกได้ เป็นการบริหารภายในที่จะบ่งบอกถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการ เครื่องแบบพนักงาน และความสะอาดของสถานที่

การประเมินคุณภาพในการให้บริการ

ในการบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมักมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ในระดับใดระดับหนึ่งเสมอ ขณะที่ในความเป็นจริงผู้ประกอบการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งเป็นไปได้ทั้งในกรณีพอดีหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง แต่ถ้าหากผู้บริโภคได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ผู้บริโภคคาดหวังทำให้ผู้บริโภคประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำไปด้วย

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ประกอบการรวมเรียกว่าสิ่งที่คาดหวังหรือ Desirable condition ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ประกอบการรวมเรียกว่าสิ่งที่ได้รับหรือ Perceived condition โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับ การประเมินคุณภาพการบริการจากความรับรู้ของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการนั้น ๆ กับ การบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค



ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับที่ได้รับจริง

การประเมินคุณภาพการบริการจะประเมินจากการรับรู้ของผู้บริโภค โดยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการนั้น ๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค ถ้า $ES > PS$ ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พอใจในบริการที่ได้รับ แสดงว่าคุณภาพของบริการนั้นยังต่ำกว่าระดับที่ผู้บริโภคคาดหวัง ถ้า $ES = PS$ ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการแสดงว่าเป็นคุณภาพบริการที่เพียงพอ และถ้า $ES < PS$ ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจในการบริการที่เขาได้รับซึ่งมีมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่าคุณภาพบริการเป็นเลิศ

เป้าหมายหลักของการให้บริการคือ พยายามลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับให้เหลือน้อยที่สุด เพราะการบริการที่สูงกว่าระดับที่ผู้บริโภคต้องการเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ให้บริการ ในขณะที่การบริการที่ต่ำกว่าระดับที่ผู้บริโภคต้องการอาจทำให้ผู้บริโภคไม่พึงพอใจจากแนวคิดดังกล่าว เมื่อนำมาผสมผสานกับกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้ด้วยค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน และยังสามารถวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องในกระบวนการการให้บริการว่ามีสาเหตุจากขั้นตอนใดของการให้บริการ

Moment of truth

Moment of truth คือ ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา เมื่อลูกค้าได้มาสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัทแม้จะใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อให้เกิดผลความประทับใจต่อองค์กรหรือบริษัทผู้ให้บริการแห่งนั้น โดยที่ Moment of truth มี 2 ประเภทคือ

1. Positive MOT คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจ (Good Impression)

2. Negative MOT คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจในสิ่งที่ไม่ดี (Bad impression)

เมื่อลูกค้าพึงพอใจก็จะบอกคะแนนให้หน่วยบริการนั้น ๆ และเมื่อลูกค้าไม่พอใจก็จะหักลบหรือตัดคะแนนบริการนั้น ๆ ดังนั้น ในการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service quality control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก MOT ในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ

คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการนั้น ๆ ทั้งนี้การรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มเป้าหมายจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่ได้รับจากการบริการนั้น ๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายความสำเร็จของการบริการจึงขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความคาดหวังจากการบริการ

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และผู้บริโภคจะประเมินผลของการซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใจสำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

ดังนั้น ความคาดหวังจึงทำหน้าที่เป็นเสมือน ไม้บรรทัดวัดคุณภาพบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการ หากขาดความเข้าใจในความคาดหวังของผู้บริโภคแล้ว ภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรอาจจะไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2547) นอกจากนี้ ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ มีดังต่อไปนี้ (Christopher, Vandermerwe & Lewis, 1996)

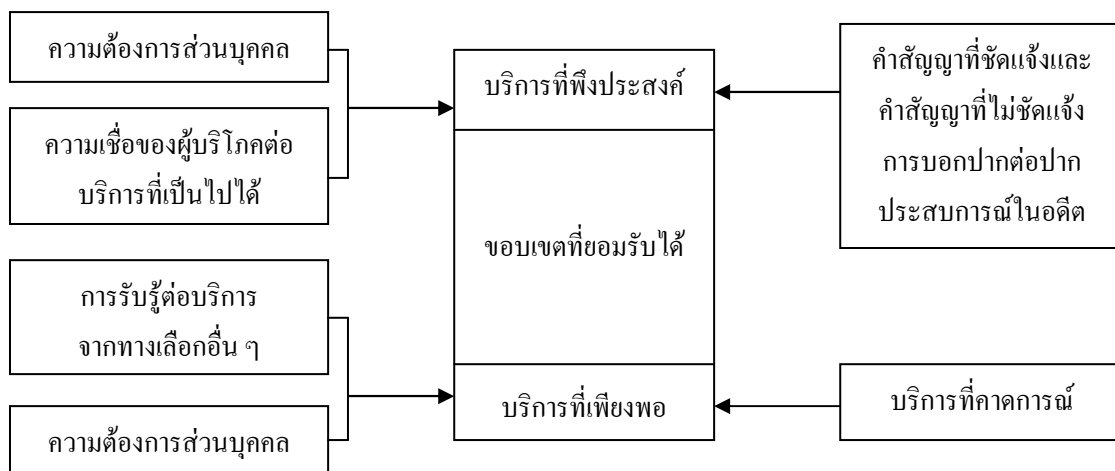
1. ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนั้น ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน

2. ความคาดหวังของผู้บริโภคจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ

3. ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ในกรณีที่ผู้บริโภคเคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase expectation) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

องค์ประกอบของความคาดหวัง

ความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ (Christopher, Vandermerwe, & Lewis, 1996) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ แสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความคาดหวัง

บริการที่พึงประสงค์ คือ สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำให้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้บริโภคต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ผู้บริโภคก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาเข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ผู้บริโภคจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับการบริการที่เพียงพอ

ระดับการบริการที่เพียงพอ ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้บริโภคจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่า ในกรณีที่ผู้บริโภคมิทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าผู้บริโภครู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของผู้บริโภคก็จะต่ำลง ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับการบริการที่เพียงพอ จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้านคือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ผู้บริโภคทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจนจากการบอกปากต่อปากของผู้บริโภค และจากประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ในผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน

บริการที่คาดการณ์ คือ ระดับของการบริการที่ผู้บริโภคคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ

ในขณะที่ผู้บริโภคกับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดหวังจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่เพียงพอ หากผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีระดับความคาดหวังของการบริการที่เพียงพอก็จะสูง หากระดับของการคาดหวังลดลงระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่เพียงพอก็จะน้อยลงด้วย

เมื่อแบ่งแยกระดับการบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับการบริการที่เพียงพอ จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอ คือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ผู้บริโภคยอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ผู้บริโภคก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับการบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์คือการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจนั่นเอง

โดยสรุป ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดหวังแล้วแสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพซึ่งจะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภค

การวัดคุณภาพการบริการ

แนวทางที่ผู้บริโภคใช้ประเมินคุณภาพของการบริการ การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญคืองานของกรอนรูส และงานของพาราซูมาน และคณะ

1. การศึกษาของ Gronroos เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางด้านบริการอย่างจริงจังเริ่มจากผลงานของ Gronroos (1982, 1983, 1984, 1990 อ้างถึงใน ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อุชฺษา, 2548)

Gronroos เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality: PSQ) และ คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total perceived quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อการประเมินคุณภาพของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น

Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด โดยกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังและคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่

เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองประเภทรูปนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด ก็จะทำได้ผลสรุปเป็น คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ใช่อะไรที่คาดหวัง

2. การศึกษาของ Parasuraman et al. (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านความคาดหวัง

ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนในบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไป ทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานในภาพรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคไม่ดีทำให้ผู้บริโภคไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าว Parasuraman et al. (1985) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มารับบริการเป็นหลัก โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกกันว่า SERVQUAL (SERVice QUALity) และต่อมาได้มีผู้นำไปใช้ในวงการห้องสมุดอย่างกว้างขวาง

แนวคิดเซิร์ฟควอล (SERVQUAL) ของพาราซูรามัน ชิธธามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry)

จากการทบทวนบทความ เรื่อง A conceptual model of service quality and its implications for future research ในปี 1985 จนถึงปี 1988 เรื่อง SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality ได้ประเด็นที่เป็นสาระเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างต่อไปนี้

เซิร์ฟควอล (SERVQUAL) เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการทางด้านการตลาด ซึ่งเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1985 โดย พาราซูรามัน, เบอร์รี่ และชิธธามล์ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) เป็นผู้นำมาศึกษาถึงรูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม กิจการอาหาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่าง

ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการนี้เรียกว่า แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gap model of service quality)

ซึ่งช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ประกอบด้วย ช่องว่าง 5 ประการ คือ

1. ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า

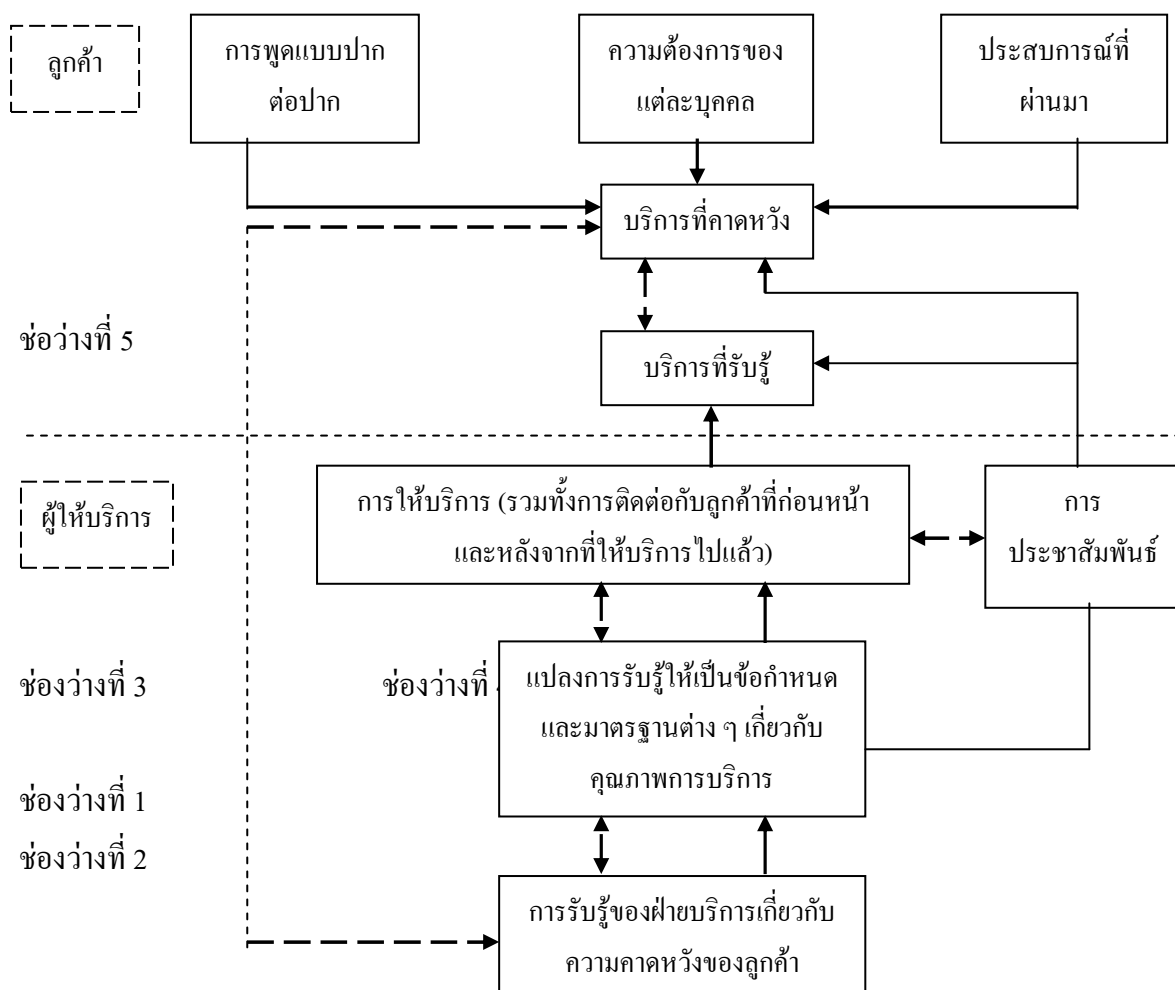
2. ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าและข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

3. ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริง

4. ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริงและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

5. ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

ช่องว่างคุณภาพถือเป็นหลักสำคัญของคุณภาพการบริการ ส่วนต่างระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าหวังจะได้รับจากบริการที่ดีที่สุดและบริการที่ได้รับจริง เป็นแนวคิดสำคัญของแบบประเมินเซอร์ฟควอล ยิ่งช่องว่างแคบเท่าใด แสดงว่าคุณภาพการให้บริการยิ่งดี ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามลดช่องว่างที่ 5 ให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อที่จะจัดการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า ช่องว่างคุณภาพจะหมดไปเมื่อลดช่องว่างทั้ง 4 ประการได้ ซึ่งสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ เป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำ การวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าได้รับ (Expected service-perceived service gap: E-P) คุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีกนัยหนึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติของช่องว่างซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลอง ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แบบจำลองคุณภาพบริการ

ตัวแบบในการวัดคุณภาพการบริการ

Parasuraman and other (1985) ได้นำแนวคิดของแบบจำลองช่องว่างมาพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มารับบริการเป็นหลัก ข้อเสนอจากการศึกษาได้นำไปสู่การกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการบริการออกเป็น 10 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการของผู้บริโภค (Access) การบริการที่มอบแก่ผู้บริโภคต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ผู้บริโภคคอยนาน ทำเลที่ตั้งต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถที่อธิบายให้ผู้บริโภคเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

มิติที่ 3 ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) พนักงานที่ให้บริการผู้บริโภคต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

มิติที่ 4 ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการผู้บริโภคต้องมีอัธยาศัยไมตรี และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริโภค

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้แก่ผู้บริโภคต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ

มิติที่ 7 การตอบสนองผู้บริโภค (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้บริโภค

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้บริโภคไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ผู้บริโภคได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

มิติที่ 10 การเข้าใจและการรู้จักผู้บริโภค (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น มิติดังนี้ตรงกับมิติที่ 9 ของการจัดแบบเดิม

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้อบรมนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ มิติดังนี้ตรงกับมิติที่ 6 ของการจัดแบบเดิม

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว มิติดังนี้ตรงกับมิติที่ 7 ของการจัดแบบเดิม

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด มิติดังนี้ตรงกับมิติที่ 3 มิติที่ 4 มิติที่ 5 และมิติที่ 8 ของการจัดแบบเดิม

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน มิติดังนี้ตรงกับมิติที่ 3 มิติที่ 4 มิติที่ 5 และมิติที่ 8 ของการจัดแบบเดิม

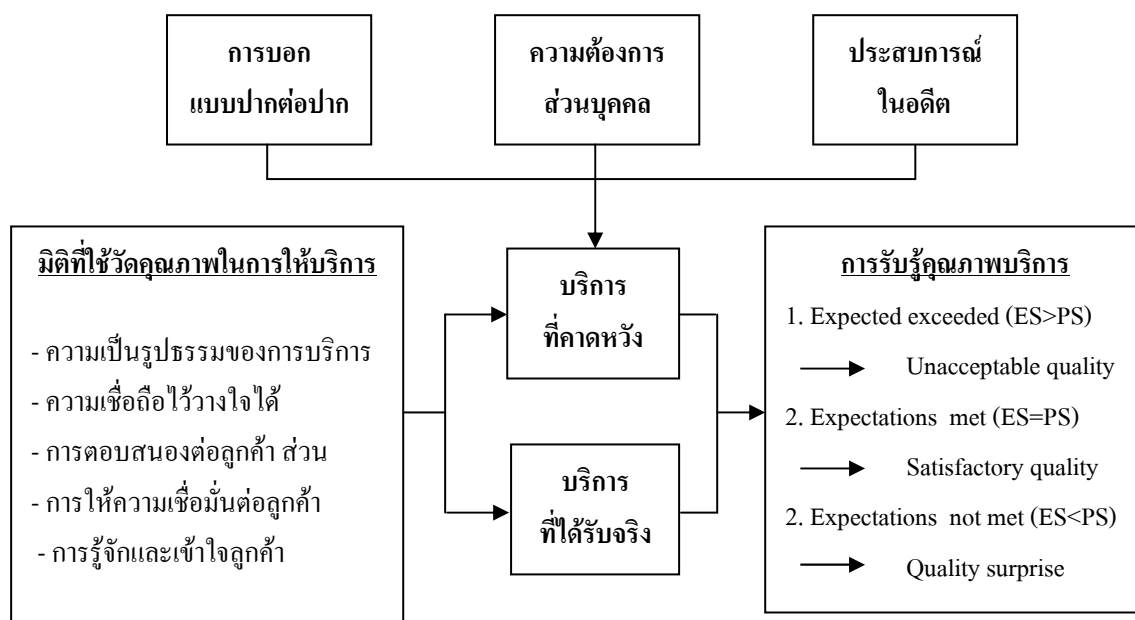
ความสัมพันธ์ระหว่าง SERVQUAL ในกรณีจำแนกองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ออกเป็น 10 มิติ และ 5 มิติ แสดงได้ดังนี้

เกณฑ์การประเมินใหม่ทั้ง 5 ปีจจุบันี้ ได้มีการรวมปัจจัยที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์การประเมินเดิมไว้ด้วยกัน ซึ่งปัจจัยที่เป็นเกณฑ์การประเมินที่ยังคงใช้ตามเดิม มี 3 ปัจจัย คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อลูกค้า

ส่วนปัจจัยที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้รวมปัจจัยเดิม 4 ด้าน เข้าด้วยกัน (ความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย) และปัจจัยที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้รวมปัจจัยเดิม 3 ปัจจัยเข้าด้วยกัน (การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ) เครื่องมือ SERVQUAL ตามปัจจัยประเมินคุณภาพ 5 ด้านนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ (Items) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และส่วนที่ 2 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness)

(Buttle, 1996) จะเห็นได้ว่าปัจจัย 5 ด้านของ SERVQUAL นี้ ปัจจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group interview) ในงานวิจัยเมื่อปี 1985 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยใหม่แต่ก็ประกอบไปด้วยรายการต่าง ๆ ที่สื่อไปถึงปัจจัยเดิมอีก 7 ด้านที่เหลือ ดังนั้น แม้ SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้านแต่ก็ครอบคลุมแง่มุมต่าง ๆ ของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ (Wong Ooi Mei, 1999)



ภาพที่ 7 แบบจำลอง SERVQUAL 5 มิติ

สรุปได้ว่า การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998) เมื่อมีความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1986)

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น

การทบทวนวรรณกรรมส่วนนี้จะทบทวนในเรื่อง ความหมายของความต้องการจำเป็น ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น จุดมุ่งหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น ขั้นตอนในการประเมินความต้องการจำเป็น และการจัดลำดับความต้องการจำเป็น ทั้งหมดมีรายละเอียดเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

ความหมายของความต้องการจำเป็น

มีผู้ให้ความหมายความหมายของความต้องการจำเป็นไว้หลายความหมาย ดังนี้

Barrow and Milburn (1990) ได้ให้ความหมายความต้องการจำเป็นว่า หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่ขาดแคลน หรืออาจจะไม่ขาดแคลนแต่จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์บางอย่าง

Dunter and Andrew (1996) ได้ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นว่า หมายถึง แรงจูงใจขั้นพื้นฐานหรือความจำเป็นของสิ่งมีชีวิตในขั้นพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก เครื่องนุ่งห่มและอากาศที่สะอาด

York (1982) ได้ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นทางการเมืองว่า สิ่งที่เป็นเรื่องทางสังคมมักจะได้รับการนิยามว่าเป็นปัญหาทางสังคม โดยผ่านกระบวนการทางการเมือง ซึ่งจะมีตัวแสดงจำนวนมากที่เข้ามามีส่วนร่วมได้เสียในผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน

Stufflebeam, McCormick, Brinkerhoff, & Nelson (1985) ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นว่า หมายถึง สิ่งที่เป็นต้องได้รับการตอบสนองหรือก่อให้เกิดประโยชน์เมื่อได้รับการตอบสนอง โดยจำแนกความต้องการจำเป็นตามมุมมองที่แตกต่างกันได้ 4 มุมมอง ดังนี้

1. มุมมองความแตกต่าง (Discrepancy view) เป็นความต้องการจำเป็นที่กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างการกระทำหรือผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ (Desired performance) กับการกระทำหรือผลการปฏิบัติงานที่สังเกตได้จากการปฏิบัติจริง (Observed performance)

2. มุมมองของความเป็นประชาธิปไตย (Democratic view) เป็นความต้องการจำเป็นที่กล่าวถึงความปรารถนาหรือความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มอ้างอิงที่เชื่อถือได้

3. มุมมองของการวิเคราะห์ (Analytic view) เป็นความต้องการจำเป็นที่กล่าวถึงสารสนเทศของสิ่งหนึ่งสิ่งใดในหน่วยงานที่บุคลากรผู้มีความสามารถได้พิจารณาลงความเห็นว่ามี ความสำคัญต่อหน่วยงานและจะทำให้เกิดการพัฒนานในหน่วยงาน

4. มุมมองของการวินิจฉัย (Diagnostic view) เป็นความต้องการจำเป็นที่กล่าวถึง สิ่งที่บุคคลได้พิจารณาแล้วว่ามี ความบกพร่องหรือขาดหายไป (Deficiency or absence) และพิสูจน์ได้ว่า สิ่งที่ขาดหายไปนั้นจะทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน

Mckillip (1987) ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นว่า หมายถึง การตัดสินใจคุณค่าของกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับปัญหาที่พบ และพยายามหาหนทางในการแก้ปัญหา ความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับ 4 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการจำเป็น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล
2. ความต้องการจำเป็น เป็นเรื่องเฉพาะของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
3. ความต้องการจำเป็นเรื่องที่อยู่ในรูปของปัญหาเมื่อผลผลิตไม่เพียงพอ
4. ความต้องการจำเป็น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการพิจารณาหา

หนทางในการแก้ปัญหา

Witkin and Altschuld (1995) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น คือ ความแตกต่างหรือช่องว่าง ระหว่างสิ่งที่เป็นอย่างหรือสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นหรือสภาพที่พึงปรารถนา

Reviere, Berkowitz, Carter, & Ferguson (1996) ให้คำจำกัดความหมายของความต้องการจำเป็นว่า เป็นช่องว่างระหว่างสภาพการณ์ที่เป็นจริงและที่เป็นอุดมคติ ซึ่งเป็นที่รับรู้ทั้งของค่านิยมในชุมชนและยอมรับให้มีการเปลี่ยนแปลงได้

Kaufman (2000) ให้ความหมายของความต้องการจำเป็น คือ ผลต่างระหว่างผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและผลที่ต้องการ

สุวิมล ว่องวานิช (2542) ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นไว้ว่า เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังหรือสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ เป็นจริงในปัจจุบัน โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะบอกสภาพปัญหาที่มีอยู่

สรุปได้ว่า ความต้องการจำเป็น หมายถึง สภาพปัญหาที่ต้องการได้รับการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล หน่วยงาน ซึ่งวัดได้จากการเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็น

ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

มีผู้ให้ความหมายความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น (needs assessment) ไว้หลายความหมาย ดังนี้

Kaufman (1981) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า เป็นกระบวนการที่เป็นทางการซึ่งกำหนดช่องว่างระหว่างผลผลิตหรือผลลัพธ์ในปัจจุบันและผลลัพธ์หรือผลผลิตที่เป็นที่ต้องการ และจัดวางช่องว่างเหล่านี้ตามลำดับความสำคัญและเลือกสิ่งๆ ที่เห็นว่าสำคัญที่สุดเพื่อแก้ปัญหา

Revire and other (1996) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า คือกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เมื่อมีการใส่ข้อมูลเข้าไปในการตัดสินใจแบ่งสรรทรัพยากร โดยมีความตั้งใจที่จะค้นหาและกำหนดสินค้าและบริการที่ชุมชนขาดแคลนเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่ว ๆ ไปและมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องความรับผิดชอบของสังคมที่มีการจัดหามาให้

Witkin (1995) ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่าคือ กระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง และการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการดำเนินการและการจัดการทรัพยากร

สุวิมล ว่องวานิช (2542) กล่าวสรุปว่า การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพในปัจจุบัน (What is) กับสภาพที่ควรจะเป็น (What should be) ที่มีระบบเพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง โดยเป็นการระบุนความต้องการจำเป็น พิจารณาตัดสินใจความขัดแย้ง ตรวจสอบสภาพทั่วไปตามธรรมชาติและหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความจำเป็น และจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไข การจัดสรรงบประมาณ การจัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร

สรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบในการหาความต้องการจำเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเลือกหรือหาวิธีแก้ไขปัญหามาได้ตรงสภาพหรือความต้องการที่แท้จริง

จุดมุ่งหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

มีผู้ให้ความหมายความหมายของจุดมุ่งหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นไว้หลายความหมาย ดังนี้

Witkin and Altschuld (1995) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่า เป็นการดำเนินการเพื่อมุ่งพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมการบริการ โครงสร้างขององค์กร

และการดำเนินการเพื่อมุ่งพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมการบริการ โครงสร้างขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้นหรือประสานองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกัน การประเมินความต้องการจำเป็นจะวางหลักเกณฑ์ในการกำหนดว่าจะจัดสรรเงินพนักงาน อุปกรณ์ และทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างไร

คมสร วงษ์รักษา (2540) ได้กล่าวว่า จุดมุ่งหมายที่เป็นพื้นฐานสำคัญ ของการประเมินความต้องการจำเป็นมี 4 ประการ คือ

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการวางแผน ซึ่งจะส่งผลในการจำแนกเป้าหมายการตัดสินใจถึงขอบเขตของเป้าหมายว่าจะทำได้แค่ไหน
2. เพื่อเป็นการตรวจวิเคราะห์หรือการจำแนกแยกแยะปัญหาหรือหาจุดอ่อนของสิ่งที่ศึกษา อันจะทำให้การวางแผนเป็นไปอย่างเหมาะสม
3. เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบสำหรับการประเมินหลาย ๆ รูปแบบ
4. เพื่อนำไปใช้กับการรับรองสถาบันการศึกษา เช่น การประเมินผลผลิตในเรื่องของนักศึกษา ผลการประเมินชนิดนี้นำไปจำแนกความพยายามทางการศึกษาของโรงเรียนว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่ และยังจำแนกของเขตวิชาหรือสถานที่ตั้ง ซึ่งสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษามีน้อย

สุวิมล ว่องวาณิช (2542) ได้กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น คือ ความพยายามให้ได้ข้อมูลที่ช่วยเสริมการวางแผนการดำเนินงาน ทำให้การพัฒนากิจกรรมหรือการแก้ปัญหาต่าง ๆ สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงนั้น

สรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น

มีผู้แบ่งประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นไว้หลายประเภท ดังนี้

Witkin and Altschuld (1995) ได้จัดแยกประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นตามระดับความต้องการ 3 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับเป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

ระดับที่ 1 (ปฐมภูมิ) เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับบริการ เช่น นักเรียน ลูกค้า คนไข้ผู้ใช้ข้อมูล ผู้แลกเปลี่ยน ผู้ที่มีศักยภาพเป็นลูกค้า

ระดับที่ 2 (ทุติยภูมิ) เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ให้บริการ และผู้วางนโยบาย เช่น ครู ผู้ปกครอง พนักงานที่อยู่ในสังคม ผู้ให้การดูแลรักษา ผู้เชี่ยวชาญในด้านการดูแลสุขภาพ พนักงานในโรงงาน พนักงานไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการ

ระดับที่ 3 (ตติยภูมิ) เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นที่เกี่ยวกับทรัพยากรหรือการแก้ไขปัญหา เช่น อาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เครื่องไม้เครื่องมือ พัสตุ เทคโนโลยี โปรแกรม ขนาดห้องเรียน กระบวนการผ่าตัด ระบบการนำข้อมูลมาใช้ การขนส่ง เงินเดือนและผลประโยชน์ ระบบการจัดส่งโปรแกรม การจัดแบ่งเวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Kaufman (1981) จัดแยกประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น ไว้ 2 ประเภทตามของข่ายของการประเมิน คือ การประเมินความต้องการจำเป็นภายนอก (External needs assessment) และการประเมินความต้องการจำเป็นภายใน (Internal needs assessment) เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งประเภทวิธีการประเมินความต้องการจำเป็นดังกล่าว ได้แก่ ขอบข่ายการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็น นั่นคือ การประเมินความต้องการจำเป็นภายในเป็นการวิเคราะห์ตีความความต้องการจำเป็นเพื่อศึกษาจัดลำดับ คัดเลือกความต้องการจำเป็นภายในขอบเขตขององค์กร ในขณะที่ความต้องการจำเป็นภายนอก เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นที่มุ่งหวังจะให้ได้ความต้องการจำเป็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อองค์กรและต่อสังคมโดยรวม

สุวิมล ว่องวาณิช (2542) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็นแบ่งได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับลักษณะที่ใช้ในการจัดประเภท ดังนี้

1. ระดับความต้องการจำเป็น เช่น ความจำเป็นขององค์กร (Organizational needs) ความต้องการจำเป็นของบุคลากร (Personal needs) ความจำเป็นของกลุ่ม (Group needs)
2. สาระเนื้อหาของความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร (Staff development needs) ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Development needs) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร (Curriculum development needs)
3. ระดับความลึกซึ้งของความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นตามการรับรู้ (Felt needs) ความต้องการจำเป็นเชิงวิเคราะห์ (Analytical needs)
4. สิ่งที่ถูกประเมิน เช่น ความต้องการจำเป็นด้านปัจจัย (Input needs) ความต้องการจำเป็นด้านกระบวนการ (Process needs) ความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ (Outcome needs) ความต้องการจำเป็นด้านแก้ปัญหา (Solution needs) ตามความคิดของ Kaufman ความต้องการจำเป็นด้านปัจจัยและด้านกระบวนการ ถือเป็น ความต้องการจำเป็นเทียม หรือ กึ่งความต้องการจำเป็น (Quais needs) ส่วนความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ ถือเป็น ความต้องการที่แท้จริง
5. ช่วงเวลาที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน (Present หรือ Current needs) ความต้องการจำเป็นในอนาคต (Future needs)

6. ธรรมชาติของข้อมูลที่แสดงความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นเชิงคุณลักษณะ (Qualitative needs) ความต้องการจำเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative needs)

7. เจ้าของความต้องการจำเป็น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ความต้องการจำเป็นด้านปฐมภูมิ (Primary needs) ซึ่งเป็น ความต้องการจำเป็น ของผู้รับบริการ ในทางการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นความต้องการจำเป็นของนักเรียน และความต้องการจำเป็นทุติยภูมิ ซึ่งแบ่งความต้องการจำเป็นของผู้ให้บริการ (Service providers) เช่น ความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม Witkin and Altschuld (1995) ได้เพิ่มเติมระดับความต้องการจำเป็นระดับที่สาม (Tertiary needs) ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นด้านทรัพยากร และการแก้ไขปัญหา (Resources/ solution)

สรุปได้ว่า ประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นมีหลายประเภทด้วยกัน ดังนั้นในการเลือกประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็นให้เหมาะสมมาใช้ในการประเมินจะต้องอาศัยวัตถุประสงค์ของการประเมินความต้องการจำเป็นนั้นเป็นตัวกำหนดในการเลือก

ขั้นตอนในการประเมินความต้องการจำเป็น

มีผู้แบ่งขั้นตอนในการประเมินความต้องการจำเป็นไว้หลายขั้นตอน ดังนี้

Stufflebeam and other (1985) ได้กล่าวถึงกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นว่าประกอบด้วยชุดกิจกรรมที่มีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน 5 ชุด คือ

1. การเตรียมการที่จะทำการประเมินความต้องการจำเป็น
2. เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น
4. รายงานข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น
5. การนำข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความต้องการมาประยุกต์ใช้

ขั้นตอนเหล่านี้ไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นเรียงลำดับตามลำดับตายตัวเนื่องจากแต่ละขั้นตอนสามารถเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันและเนื่องจากไม่สามารถหลีกเลี่ยงลักษณะของการเกิดเวียนเป็นวัฏจักรได้

Witkin and Altschuld (1995) ได้เสนอโมเดลการประเมินความต้องการจำเป็นที่เรียกว่า Three-phase model โดยแบ่งขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ออกเป็น 3 ระยะ ระดับที่ 1 ก่อนการประเมิน (การสำรวจ) เป็นระยะการเตรียมการก่อนการประเมินความต้องการจำเป็น ได้แก่ การกำหนดแผนการดำเนินการ การกำหนดจุดหมายหลักการกำหนดขอบเขตหรือประเด็นของความต้องการจำเป็น การระบุข้อมูลที่มีอยู่ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของความต้องการจำเป็น รวมถึงการกำหนดข้อมูลที่จะรวบรวม แหล่งที่มาของข้อมูล วิธีการ ระดับความสามารถในการใช้ข้อมูล

ระดับที่ 2 การประเมิน (การเก็บรวบรวมข้อมูล) เป็นระยะการเก็บข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น การจัดลำดับความต้องการจำเป็นก่อนหลังขั้นแรก การวิเคราะห์สาเหตุ ระดับที่ 1, 2 และ 3 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

ระดับที่ 3 หลังการประเมิน (การนำไปใช้ประโยชน์) เป็นระยะของการใช้ผลการประเมินความต้องการจำเป็น ได้แก่ การจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นก่อนหลังในทุกระดับที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ การพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา การพัฒนาแผนปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา การประเมินความต้องการจำเป็น การเผยแพร่ผลที่ได้รับ

การจัดลำดับความต้องการจำเป็น

การจัดลำดับความสำคัญ (Priority setting) ของความต้องการจำเป็น เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์หาสาเหตุและการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาคงจะทำให้การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขต่อไป การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เป็นการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นแต่ละประเด็น จากนั้นนำความต้องการจำเป็นมาเรียงลำดับ (Sort) ตั้งแต่ความสำคัญมากไปหาน้อย (สุวิมล ว่องวานิช, 2548) จะช่วยให้ผู้ประเมินความต้องการจำเป็นทราบถึงความต้องการจำเป็น หรือปัญหาที่แท้จริงที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนก่อนปัญหาอื่น ซึ่งวิธีที่ใช้จัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นนั้น มีหลายวิธีด้วยกัน ผู้ประเมินจะต้องเลือก ใช้และดำเนินการด้วยความระมัดระวังภายในระยะเวลาและทรัพยากรที่จำกัด (Bosin, 1992 อ้างถึงใน พัชรี ชันอาสาสะวะ, 2544) วิธีการจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นมีหลายวิธี แต่ละวิธีจะแตกต่างกันออกไป แต่วิธีการจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI_{modified}) ซึ่งสูตรในการคำนวณ (นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช, 2548) คือ

$$\text{ความต้องการจำเป็น (PNI}_{\text{modified}}) = \frac{\text{สภาพการดำเนินการที่คาดหวัง (I) - สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}{\text{สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}$$

โดยการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น จะใช้การเรียงดัชนีจากมากไปหาน้อย ดัชนีที่มีค่ามาก แปลว่า มีความต้องการจำเป็นสูงที่ต้องได้รับการพัฒนามากกว่าดัชนีที่มีค่าน้อยกว่า ซึ่งจะพิจารณาโดยตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ว่า ค่าดัชนี PNI_{modified} ที่มีค่า 0.3 ขึ้นไป ถือว่า มีความจำเป็นต้องพัฒนา แต่ถ้าค่าดัชนี PNI_{modified} ที่มีค่าน้อยกว่า 0.3 ถือว่า ยังไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนา

สรุปได้ว่า กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นต้องอาศัยการจัดเรียงลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุและนำไปสู่การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา

หากค่าของความต้องการจำเป็นของสภาพความเป็นจริงกับสภาพที่ต้องการพัฒนามีความแตกต่างกันสูงเกินไปได้ว่าการได้รับการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง หรือการพัฒนาเป็นลำดับแรก นอกจากนี้ผลของการประเมินความต้องการจำเป็นยังสามารถนำไปกำหนดเป็นฐานข้อมูลสำหรับบริหารจัดการในด้านที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนทั้งงานวิจัยในต่างประเทศ และงานวิจัยในประเทศ สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศ ประกอบด้วย การทบทวนงานวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย ของ White (1998) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง ความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยมาริเบอร์ ประเทศสโลวีเนีย” ของ Snoj and Petermance (2001) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การวัดและกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน ของ Kim (2003) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง “การปรับปรุงคุณภาพบริการตามความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ของ Jankowska and other (2006) และการทบทวนงานวิจัยเรื่อง คุณภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา ของ Hebert (1995) ส่วนงานวิจัยในประเทศ ประกอบด้วย การทบทวนงานวิจัยเรื่อง ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best practices) รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554 อุทยานการเรียนรู้ครบวงจร เทศบาลนครระยอง ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของ ฉาฉานี กล้ากล่อมจิตร (2550) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+TM ของ ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (2552) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน” ของ พิศวร กองกระโทก (2552) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชของ สุชาดา เนตรภักดี (2551) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ของ นฤมล พลฤกษ์ศิลป์ (2546) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของ อุษา นภสินธุ์ (2556) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของ อริศรา สิงห์ปิ่น (2551) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมิน

คุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ของ พนมรณย์ เกียรติลีลานันท์ (2548) การทบทวนงานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของ ห้องสมุดเอ.ยู.เอชของ ชีรานุช ตรีรัตน์ (2550) และการทบทวนงานวิจัยเรื่อง “คุณภาพของบริการ ห้องสมุด” ของ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2552) ทั้งหมดมีรายละเอียดเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

White (1998) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพ บริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้แบบสอบถามตามเครื่องมือของ SERVQUAL ครอบคลุมเกณฑ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของ บริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ โดยส่วนที่ 1 เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาจากห้องสมุด ทั้ง 2 สาขา คือ ห้องสมุดสาขาอัลเดอร์แมน จำนวน 421 คน และห้องสมุดสาขาฟิสิกส์คิมบอลฟายน์ อาร์ต จำนวน 261 คน รวมทั้งสิ้น 682 คน เพื่อประเมินความคาดหวังและคุณภาพที่ได้รับจริงใน งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ คุณภาพทั้ง 5 ด้าน และส่วนสุดท้ายเป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านการ ตอบสนองของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นว่ามีค่าสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทาง กายภาพ สำหรับการประเมินคุณภาพงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้ตอบมี ระดับความคาดหวังสูงกว่าที่ได้รับจริง

Snoj and Petermance (2001) ได้ศึกษา ความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับ ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยมารีเบอร์ ประเทศ สโลเวเนีย โดยใช้แบบสอบถามตามเครื่องมือของ SERVQUAL ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพ บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายนอก จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ในองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการ สื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ให้บริการ สำหรับในองค์ประกอบด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูล ข้อที่ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริงพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ

Kim (2003) ได้ศึกษา การวัดและกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การนำข้อคำถามของ SERVQUAL มาปรับปรุงร่วมกับข้อคำถามบางส่วนของ LibQUAL+TM มีคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดประชาชน 4 แห่ง จำนวน 386 คน ในระยะเวลา 1 เดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชนประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพ การควบคุมการพิมพ์และดาวน์โหลดด้วยตนเอง ผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย กำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากรและการใช้อินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตทั้งปัจจัยการควบคุมการพิมพ์และดาวน์โหลดด้วยตนเองและความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และมีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งระดับความรู้ความชำนาญของผู้ใช้ ระยะเวลาในการใช้ และประสบการณ์ในชั้นเรียนของการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

Jankowska and other (2006) ได้ศึกษา การปรับปรุงคุณภาพบริการตามความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุด ซึ่งใช้วิธีการ 3 วิธีในการวิเคราะห์ คือ การเทียบเคียงภายใน (Internal benchmarking) สำหรับข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท อาจารย์ และบุคลากรจากมหาวิทยาลัยไอคาโฮและมหาวิทยาลัยมอสโคว์ และการเทียบเคียงภายนอก โดยประเมินผลที่ได้ของนักศึกษาระดับปริญญาโทจากผู้ใช้ห้องสมุดอื่นที่ไม่ได้อยู่ในห้องสมุดสมาคมห้องสมุดวิจัย (ARL) ผลที่ได้จากการประเมินความต้องการและความคาดหวังเกี่ยวกับวัสดุและบริการที่ห้องสมุดจัดให้ พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทรู้จักบริการห้องสมุดไม่

ถึงครึ่งหนึ่งของบริการที่ห้องสมุดจัดให้และมีความหลากหลายไปตามประเภทของการบริการ บริการที่นักศึกษาปริญญาโทให้ความสนใจน้อย คือ วารสารและครรชนิอิเล็กทรอนิกส์

Hebert (1995) ได้ศึกษา คุณภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา โดยใช้แบบสอบถามตามเครื่องมือของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยศึกษาความคาดหวังและการได้รับการบริการจริงของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 130 คน ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าระดับที่ได้รับจริง 4 ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการมีระดับการได้รับการบริการจริงสูงกว่าความคาดหวัง และผู้ใช้บริการเห็นว่าด้านความน่าเชื่อถือของบริการมีความสำคัญมากที่สุด ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพเป็นคุณภาพที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในต่างประเทศ พบว่า เรื่องของคุณภาพบริการห้องสมุดเป็นเรื่องที่สำคัญและมีการนำเอาเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการทั้ง SERVQUAL และ LibQUAL+TM มาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ห้องสมุดหลายแห่งมีการประเมินคุณภาพบริการซ้ำจากที่เคยประเมินไปแล้วพร้อมกับการปรับปรุงและทำการประเมินอีกครั้ง ซึ่งทำให้เห็นถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด เพื่อให้เกิดช่องว่างของบริการที่พอเพียงน้อยที่สุด จากการศึกษาในห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง พบว่า การประเมินในครั้งแรกผู้ใช้มีระดับความคาดหวังที่สูงแต่บริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ เมื่อมีการปรับปรุงบริการของห้องสมุดและทำการประเมินคุณภาพบริการอีกครั้งพบว่าหลาย ๆ สิ่งที่ได้ปรับปรุงนั้นสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ และสามารถลดช่องว่างของบริการที่พอเพียงลงได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและพยายามปรับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ให้อ้างอิงให้อยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงมากที่สุดโดยการนำเอาผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้จริง

งานวิจัยในประเทศ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ได้ศึกษา “ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best practices) รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554 อุทยานการเรียนรู้ศรภวจร เทศบาลนครระยอง” การประเมินและการให้รางวัลมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องจนเกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและเป็นที่ยอมรับของประชาชนและเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของ

ภาครัฐไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยใช้การพิจารณาผลการตรวจประเมินจากเอกสารรายงานผลการดำเนินงานที่ส่วนราชการเสนอและพิจารณาผลการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554 โดยผลการศึกษา พบว่า อุทยานการเรียนรู้ครบวงจร เทศบาลนครระยอง หรือห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มีการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดเดิมให้กลายเป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของประชาชนที่มีระเบียบ สะอาด สวยงาม ใช้การบริหารจัดการแบบกึ่งเอกชนที่เน้นความคุ้มค่า ความมีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีและไอทีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน และในการให้บริการ มีบริการที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มอายุตั้งแต่เด็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ทำให้ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2554

ฉาตินี กล้ากล่อมจิตร (2550) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชาและระดับการศึกษา 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ 4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามของ SERVQUAL กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก ที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกภาควิชา จำนวน 420 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากถึงสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2. นิสิตจำแนกตามภาควิชา กลุ่มนิสิตปริญญาตรีและปริญญาโทภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และกลุ่มนิสิตปริญญาเอกมีทัศนคติโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด 5 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3. มีปัจจัยสำคัญ 14 ตัวแปรจากทั้งหมด 57 ตัวแปร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ($\alpha=.05$, $R^2 = 38.10\%$) และพบว่าตัวแปรที่สำคัญที่สุดคือ มีการจัดเก็บหนังสือที่ส่งคืนขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว

เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด ($\alpha=.05, R^2=16.20\%$) ซึ่งตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด 3 อันดับแรกได้แก่ หนังสือที่นำมาส่งคืนในแต่ละวัน จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง และการจัดหนังสือขึ้นชั้นในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา และ 4. มีปัญหา 12 ประการที่นิสิตเห็นว่าควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง ปัญหาที่สำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่ เครื่องปรับอากาศ ในห้องสมุดเย็นเกินไป นิสิตคุยกันเสียงดัง และเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานตามลำดับ

ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (2552) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+TM การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. ประเมินคุณภาพบริการในประเด็นขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้ และช่องว่างของบริการระดับสูง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบสอบถามของ LibQUAL+TM กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 387 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินคุณภาพบริการพบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้มีค่าเป็นบวก ช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกปัจจัย แต่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ต้องเร่งดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเป็นลำดับแรก คือ เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น รองลงมาคือ พื้นที่ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล พร้อมกันนี้ ควรปรับปรุงสภาพของห้องสมุดให้กระตุ้นความต้องการอยากศึกษาและเรียนรู้ สำหรับบริการที่สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุด คือ ผู้ใช้เชื่อมั่นว่าบุคลากรห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้ และเรื่องห้องสมุดมีสถานที่สะดวกสบายและนำเข้ามาใช้บริการ

พิศวง กองกระโทก (2556) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามของ

LibQUAL+TM กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 4 แห่งจำนวน 1,480 คน และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 4 แห่งจำนวน 663 คน รวมเป็นจำนวน 2,143 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. นักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.95$) โดยระดับบริการที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 6.15$) รองลงมาเป็นระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ($\bar{X} = 5.91$) และระดับบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 5.79$) 2. ขอบเขตของการยอมรับของนักศึกษาและอาจารย์โดยรวมมีค่าเป็นบวก (+0.24) ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (+0.56) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (+0.27) และปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.10) 3. ช่องว่างของบริการที่พอเพียงของนักศึกษาและอาจารย์โดยรวมมีค่าเป็นลบ (-0.12) ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (+0.06) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.16) และปัจจัยห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.26) 4. ช่องว่างของบริการระดับสูงของนักศึกษาและอาจารย์ โดยรวมมีค่าเป็นลบ (-0.36) ได้แก่ ปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.16) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.43) และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (-0.50) 5. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนในระดับบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง พบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงนักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุชาดา เนตรภักดี (2551) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามของ SERVQUAL กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับมหาบัณฑิต และประชาชน จำนวน 1,752 คน โดยผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (+0.48) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (+0.45) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ให้บริการ (+0.44) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (+0.40) และด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

พบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนาที่มีคุณภาพบริการของห้องสมุดมากที่สุด คือ ศูนย์นครสวรรค์ รองลงมา คือ ศูนย์นครศรีธรรมราช ส่วนศูนย์วิทย์พัฒนาที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ศูนย์อุดรธานี รองลงมา คือ ศูนย์อุบลราชธานี และผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชและประชาชน พบว่า 1. นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชและประชาชนมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2. นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชและประชาชนมีความรับรู้ต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษา และ 3. นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชและประชาชนประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษา สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ โดยรวมของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชทั้ง 10 แห่ง มีค่าเป็นบวกในทุกด้าน นั้นหมายถึง การเตรียมการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

นฤมล พุกขศิลป์ (2546) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามของ SERVQUAL และ LibQUAL+TM กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 391 คน นักศึกษาปริญญาโทจำนวน 131 คน และอาจารย์จำนวน 166 คน รวมเป็นจำนวน 688 คน โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับมากทั้ง 5 ด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้าน

ความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมากและระดับปานกลาง โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าแตกต่างกัน 4 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนที่ได้รับบริการจริง พบว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

อุษา นภสินธุ์ (2556) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับบริการด้านสารสนเทศจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้และให้บริการด้านบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ประยุกต์จาก SERVQUAL และ LibQUAL+TM กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษามี 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 326 คน โดยผลการศึกษา พบว่า มาตรฐานคุณภาพด้านบริการสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทุกด้านอยู่ระดับดี เช่น มีการให้คำปรึกษา แนะนำจากเจ้าหน้าที่และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สถานที่ให้บริการสะดวกสะอาด มีระบบการยืม-ส่งหนังสือที่ดี ในด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับบริการด้านสารสนเทศจากห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังค่อนข้างมาก ต่อการจัดเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ทุกชนิด จัดทำเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา เป็นต้น ส่วนสภาพปัญหาในการใช้และให้บริการด้านบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สภาพปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ในส่วนของผู้ให้บริการ มีความเห็นว่า ควรมีการปรับปรุง ด้านการจัดกิจกรรมห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ เพื่อที่ส่งเสริมการเรียนการสอนส่งเสริมการอ่านและส่งเสริมงาน ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ต้องปรับปรุงเครื่องมือสื่อสารในห้องสมุดให้ทันสมัย ส่วนบุคลากรควรมีการอบรมหรือการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับการเข้าสู่อาเซียน และควรมีเครื่องมือในการให้บริการและ

เครื่องมือสืบค้นทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับให้บริการภายในห้องสมุด เพื่อรองรับกับ
ผู้ใช้บริการที่มีเพิ่มมากขึ้นต่อไป

อริศรา สิงห์ปิ่น (2551) ได้ศึกษา ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อ
คุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้
ความคาดหวัง และความต้องการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความ
เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 3. เพื่อศึกษาแนวทางในการ
พัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามของ LibQUAL+TM
ร่วมกับ แบบสัมภาษณ์รายบุคคล เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง
และช่องว่างของบริการระดับสูง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
จำนวน 302 คน โดยผลการศึกษา พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่
ความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านคุณภาพบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการบริการ
ที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง พบว่า มีค่า
เป็นบวก ซึ่งหมายถึงผู้ใช้สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตามพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่
สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูงพบว่า คุณภาพการ
บริการของห้องสมุดยังไม่สามารถสนองตอบความคาดหวังของผู้ใช้เพราะมีผลเป็นลบทุกปัจจัย

พนารมย์ เกียรติลีลานันท์ (2548) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพการบริการของสำนัก
หอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์
เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ ในความคิดเห็นของผู้ใช้ และเพื่อศึกษาว่าสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการในเรื่องใดเป็นลำดับต้น ๆ
โดยใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตของความอดทน (The zone of tolerance) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
คือ แบบสอบถามของ SERVQUAL กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ และอาจารย์ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวน 390 คน โดย
ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการทั้ง 3 ระดับ พบว่าระดับบริการที่
ได้รับจริงและความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนความคาดหวังที่
อยากให้เป็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับ
ได้ รายการที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ บรรยากาศภายในห้องสมุดจงใจให้ออกศึกษาค้นคว้า
ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็นรายการที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ การประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โดยรวม จากช่องว่าง
ระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการและบริการที่ได้รับจริงของสำนักหอสมุดกลางสถาบัน

เทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง โดยช่องว่างที่กว้างมากที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) การวิเคราะห์ขอบเขตของความอดทนของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า มีบริการดังต่อไปนี้ คือ มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ และเมื่อพบปัญหาการใช้บริการบุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ อยู่ต่ำกว่าขอบเขตของความอดทน ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดเมื่อใช้บริการห้องสมุด คือ หนังสือน้อยและเก่าเกินไป

ธีรานุช ตรีรัตน์ (2550) ได้ศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ และเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเอ.ยู.เอ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามของ LibQUAL+TM กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของโรงเรียนสถานสอนภาษาเอ.ยู.เอ สมาชิกห้องสมุด และผู้ใช้บริการทั่วไป จำนวน 240 คน โดยผลการศึกษา พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดอยู่ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ทุกข้อ และทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ ในด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดควรปรับปรุงคุณภาพบริการสารสนเทศเป็นการเร่งด่วน โดยเฉพาะความทันสมัยของม้วนวีดิทัศน์สารคดี หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ รวมถึงควรเพิ่มหนังสือสำหรับฝึกภาษาอังกฤษใหม่จำนวนมากขึ้นอีกด้วย

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) ได้สรุปการศึกษา คุณภาพของบริการห้องสมุด โดยจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ พบว่า คุณภาพของบริการห้องสมุดสามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการบริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังมีส่วนต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกลดอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ให้บริการ
5. ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ตลอดจนระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่สมาชิกใหม่ เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา
6. ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้ให้บริการ โดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้
7. ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วย องค์กรที่ให้บริการสารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพห้องสมุดในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นการหาคุณภาพบริการ โดยใช้เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการทั้ง SERVQUAL และ LibQUAL+TM มาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เพื่อหาค่าช่องว่างของคะแนนในบริการ และจากการศึกษาโดยสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดข้างต้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการให้บริการจากห้องสมุดหลาย ๆ แห่งในระดับมาก แต่บริการที่ได้รับจริงกลับอยู่ในระดับปานกลาง จึงอาจกล่าวได้ว่า ระดับบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังสูงกว่าระดับบริการจริงที่ผู้ใช้ได้รับ แสดงให้เห็นว่า บริการส่วนใหญ่จากห้องสมุดหลาย ๆ แห่งตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการคาดหวัง ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการและพยายามปรับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ให้บริการให้อยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงมากที่สุด

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจผ่านกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการแบบผสมผสาน ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในการวัดและประเมินผลห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยการสำรวจเกี่ยวกับความรู้ ความจริง ความคิดเห็นที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การตอบคำถามการวิจัยมีความสมบูรณ์ขึ้น

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประชากรและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และการนำเสนอผลการวิจัย ทั้งหมดมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และเครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.1 แบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม สำหรับประเมินองค์การและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประกอบด้วย หัวหน้างานห้องสมุดฯ และเจ้าหน้าที่รวมทั้งสิ้นจำนวน 7 คน ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้วางแนวทางสัมภาษณ์ไว้ (Interview guideline) สำหรับให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แสดงความคิดเห็น เพื่อประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยเป็นแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยผู้วิจัยนั้น จะใช้วิธีการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์การและการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งผู้ให้สัมภาษณ์ออกเป็น

2 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหารห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ทั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินฯ นี้ขึ้น โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์จากบุคลากรหลัก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง มีขั้นตอน ดังนี้

1.1.1 ขั้นเตรียมการ ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ และเตรียมคำถามการสัมภาษณ์นัดหมายเวลาและสถานที่ เลือกสัมภาษณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์กับบุคคล

1.1.2 ขั้นสัมภาษณ์ ไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลาสำรวจบริบททั่ว ๆ ไปเมื่อพร้อมที่จะสัมภาษณ์ แนะนำตนเอง และวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ แล้วดำเนินการสัมภาษณ์

1.1.3 ขั้นบันทึกผลการสัมภาษณ์ ใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกเสียงผู้ให้ข้อมูล พร้อมทั้งจดบันทึกการสนทนาที่เป็นประเด็นสำคัญในสมุดบันทึก

1.1.4 ขั้นจบการสัมภาษณ์ กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ และถ้าข้อความไม่สมบูรณ์จะขอความกระจ่างจากผู้ให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

1.2 เครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ การสนทนาที่เป็นประเด็นสำคัญของผู้ให้ข้อมูล โดยขออนุญาตจากผู้ให้การสัมภาษณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่สามารถตรวจสอบกลับไปบันทึกได้ และได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.3 กล้องถ่ายรูป พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการถ่ายภาพ เพื่อใช้บันทึกภาพการสัมภาษณ์

1.4 สมุดบันทึกและอุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

แบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เป็นแบบสอบถามสำหรับถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 399 คน เพื่อประเมินคุณภาพบริการและวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (Empathy) ทั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้น โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐาน โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน
เทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดประชาชน
เทศบาลนครระยอง

แบบสอบถามชุดนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating scale) 6 ระดับ โดยกำหนดให้

ระดับคะแนน 0 หมายถึง ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และระดับความ
พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงของห้องสมุดฯ อยู่ในระดับความสำคัญ ไม่คาดหวัง/ ไม่พอใจ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และระดับความ
พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงของห้องสมุดฯ อยู่ในระดับความสำคัญ น้อยมาก

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และระดับ
ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงของห้องสมุดฯ อยู่ในระดับความสำคัญ น้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และระดับ
ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงของห้องสมุดฯ อยู่ในระดับความสำคัญ ปานกลาง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และระดับ
ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงของห้องสมุดฯ อยู่ในระดับความสำคัญ มาก

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และระดับ
ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงของห้องสมุดฯ อยู่ในระดับความสำคัญ มากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ซึ่งเป็นการหาความเที่ยงตรง
ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
เพื่อตรวจสอบแก้ไข

ต่อมา นำแบบสอบถามการวิจัยที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน
3 ท่าน ดังนี้

นายศักดิ์พงศ์ ระพิพันธุ์	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
นางสุภาภรณ์ อินทมาตย์	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดชลบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวัต แสงสุริยงค์ อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้าน โครงเนื้อหาและภาษา โดยการคำนวณ
 หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) เพื่อให้มีความสมบูรณ์
 เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบและสามารถวัดได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงให้
 ความเหมาะสม มีความถูกต้องก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ซึ่งผลการตรวจสอบ พบว่า
 มีค่าเท่ากับ 0.89 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้

การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 นั้น ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับผู้เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยบูรพาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น
 ทั้งหมดแล้วจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha
 coefficient) ได้เท่ากับ 0.90 สรุปได้ว่า แบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือหรือมีความเชื่อมั่นได้สูง

ประชากรและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร
 ระยองและผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม
 ดังนี้

1. บุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประกอบด้วย หัวหน้างาน
 ห้องสมุดฯ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน
2. ผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง (จากสถิติในปี 2557
 มีผู้มาใช้บริการ จำนวน 125,514 คน)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
 ประกอบด้วย หัวหน้างานห้องสมุดฯ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มี
 ส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
 จำนวน 399 คน โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามานะ (Taro
 Yamane) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 125,514 คน (สถิติผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประจำปี พ.ศ. 2557) โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้
 (Sampling error) ในที่นี้กำหนดให้ไม่เกิน 0.05 หรือ ร้อยละ 5

เมื่อ N = 125,514 คน

e = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{125,514}{1 + 125,514 (0.05)^2} \\ &= 398.73 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 399 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มคัดเลือกแบบบังเอิญพบ (Accidental selection) โดยเลือกจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดตามลำดับเลขที่ ตั้งแต่ประชากรที่เข้ามาใช้บริการลำดับที่ 1, 3, 5, 7, 9, 11, ... ไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวน 399 คน อย่างไรก็ตามการสุ่มตัวอย่างให้ครบ 399 คน ผู้วิจัยไม่สามารถเลือกได้ครบในวันเดียวแต่ต้องเลือกหลายครั้ง โดยการเลือกแต่ละครั้งก็ยังคงใช้หลักการเดิมข้างต้น

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สามารถจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากเอกสาร การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา โดยดำเนินการ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลจากเอกสาร การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน แนวคิด SERVQUAL ของพาราซูรามัน ชิธธามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์กระดาษ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ มีวิธีการเก็บข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง ซึ่งใช้การสัมภาษณ์แบบผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการตามแนวคำถามที่ตั้งไว้ล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจะใช้ความเป็นกันเอง ใช้ลักษณะของการสนทนาทั่วไป ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการจะเป็นข้อมูลที่ลึกซึ้งและชัดเจน ส่วนการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ตามแนวคำถามที่ตั้งไว้ล่วงหน้าจะทำให้ข้อมูลที่เป็นระบบและครบถ้วนในทุกประเด็น หลังจากการสัมภาษณ์ข้อมูลที่ได้จะนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

สำหรับการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคมในการกำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่จะทำการศึกษาเพื่อให้เกิดความครอบคลุมในเนื้อหาได้มากที่สุด ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในการให้สัมภาษณ์ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ให้กับผู้ให้ข้อมูลทราบว่า ผู้วิจัยเป็นนิสิตที่ทำการวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยให้ทราบ รวมทั้งบอกให้ทราบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล ทางผู้วิจัยจะนำเสนอออกมาในภาพรวม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

2.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เป็นการสังเกตโดยสังเกตบุคลิกและลักษณะ

ทำทางจากผู้ให้ข้อมูลโดยตรง รวมถึงสังเกตพฤติกรรมของบุคคลากรขณะให้บริการกับผู้รับบริการ และสังเกตสังเกตพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการขณะเข้ารับบริการภายในห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง ตลอดจนสังเกตอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมโดยรวมของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จากข้อมูลในการสังเกต จะเป็นเหตุผลประกอบในการประเมินผลในการศึกษา

2.3 การศึกษาจากการรวบรวมเอกสาร ค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary study) โดยศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารายละเอียดเพื่อให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและขอบเขตการศึกษาวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา การเก็บข้อมูลส่วนนี้มีขั้นตอนการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.1 การแจกและเก็บแบบสอบถาม โดยแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 399 คน แล้วรับคืนด้วยตนเอง

3.2 ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแต่ละฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ที่ตอบไม่ครบถ้วนออก ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 399 คน

3.3 ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมการวิเคราะห์

สำหรับการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ในการขออนุญาตประเมินองค์การและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ตลอดจนขออนุญาตแจกแบบสอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการและมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การประเมินองค์การโดยผู้วิจัย การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยว่า “มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด?”

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองโดยผู้วิจัย จากการสังเกตและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มาวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยเป็นการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การของวิจัย โดยข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยจะทำการประเมินวิเคราะห์ข้อมูล และแปรผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 ผู้วิจัยจะทำการประเมินโดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องใส่เครื่องหมาย ซึ่งอยู่ด้านหน้าของข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงในแบบการประเมินให้มากที่สุด พร้อมทั้งสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในข้อที่พวกเขาเหล่านั้นเข้าไปเกี่ยวข้อง เพื่อในการอธิบายเหตุผลที่เลือกและการดำเนินการในข้อนั้น ๆ

ชั้นที่ 2 ผู้วิจัยจะทำการจดบันทึกคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ในแต่ละข้อเพื่อการอภิปรายผล

ชั้นที่ 3 ผู้วิจัยจะทำการให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละข้อตามเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม และเขียนรายงานผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุด

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
1. เกณฑ์มาตรฐานการประเมินด้านการจัดองค์กรและการบริหาร		
1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ	1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	5
	2. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้	4
	3. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขตกฎหมายและลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	3
	4. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจแต่ไม่ สอดคล้องกับขอบเขตกฎหมาย และลักษณะของสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร	2
	5. ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	0
1.2 นโยบาย	1. มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้	5
	2. มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้	4
	3. มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจแต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร	3
	4. มีการกำหนดนโยบายแต่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	2
	5. ไม่มีการกำหนดนโยบาย	0
1.3 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบายและมีการประชุมชี้แจง	5
	2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบายแต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	4
	3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบายและมีการประชุมชี้แจง	3
	4. มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบายและไม่มีการประชุมชี้แจง	2

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
	5. ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	0
1.4 แผนงานและโครงการ	1. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	5
	2. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง	4
	3. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง	3
	4. มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายไม่ครบถ้วน และไม่มีการประชุมชี้แจง	2
	5. ไม่มีการกำหนดแผนงานและโครงการ	0
1.5 การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	1. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	5
	2. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	4
	3. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	3
	4. นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	2
	5. ไม่มีการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	0
1.6 การติดตามประเมินผล		
1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ	1. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 90 ของการดำเนินการตามแผน	5
	2. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 75 ของการดำเนินการตามแผน	4
	3. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 50 ของการดำเนินการตามแผน	3

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
	4. ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน และ โครงการ ที่ชัดเจนแต่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบางเรื่อง	2
	5. ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และ ไม่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	0
1.6.2 การรับ ข้อร้องเรียน	1. มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมา วิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำและ แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน	5
	2. มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน แต่นำข้อร้องเรียนบางส่วน มาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำแต่ แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ ไม่ครบถ้วน	4
	3. มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียนและนำข้อร้องเรียนมา วิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาแต่ดำเนินการ ไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ	3
	4. มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมา วิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาแต่ดำเนินการ ไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และ ไม่มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ	2
	5. ไม่มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน	0
1.7 โครงสร้าง และบทบาทหน้าที่	1. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนและเป็นลายลักษณ์อักษร และ บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	5
	2. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	4
	3. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ไม่ครบถ้วน ในบางส่วนและบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ของตนเอง	3

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
	4. มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	2
	5. ไม่มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากร	0
1.8 บุคลากร		
ผู้ให้บริการ		
1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ	1. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	5
	2. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	4
	3. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	3
	4. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	2
	5. มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 70	0
1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ	1. มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด
	2. มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ	5 ตัว
	3. มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย	แต่ละตัว
	4. มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น	จะได้ 1 คะแนน
	5. มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
1.8.3 การพัฒนาบุคลากร	1. มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กร อย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน	5
	2. ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ประสบการณ์จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน	4
	3. ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรแต่มีการให้ความรู้ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ประสบการณ์ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปีและดำเนินการได้ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากรหรือ	3
	4. ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร และการให้ความรู้ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ	2
1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ	1. มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด
	2. บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่	5 ตัว แต่ละ
	3. มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ	ตัวจะได้ 1 คะแนน
	4. มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	
	5. มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ	
1.9 ระบบบัญชีและการเงิน	1. มีการตรวจสอบระบบบัญชี และการเงิน โดยผิดสอบบัญชี	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด
	2. มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร	5 ตัว
	3. มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน	แต่ละตัว
	4. มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน	จะได้ 1
	5. มีการจัดทำงบประมาณประจำปี	คะแนน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
1.10 ระบบข้อมูล		
สารสนเทศ		
1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย	1. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	5
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขา	2. มีการรวบรวม จัดเก็บที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	3
สวัสดิการสังคม	3. ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ	3
1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	1. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้	5
	2. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้แต่ไม่ครบถ้วนและแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	4
	3. มีการรวบรวม จัดเก็บที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน แต่ไม่แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	3
	4. มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้แต่ไม่ครบถ้วน และไม่มีการแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ	2
	5. ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ	0
1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล	1. มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการและดำเนินการตามระบบการรักษาความลับ	5
	2. ไม่มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการหรือมีระบบหรือกระบวนการ แต่ไม่ดำเนินการตามระบบหรือกระบวนการ	0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
1.10.4 ระบบสารสนเทศ	1. มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	5
	2. มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	4
	3. ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน และสามารถนำมาอ้างอิงได้	3
	4. มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานไม่ครบถ้วนและบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	2
	5. ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล	0
1.10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย	1. มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	5
	2. ไม่มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล	0
1.11 การประชาสัมพันธ์	1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบ และลักษณะการให้บริการ บุคลากร ผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ	5
	2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากร ผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รับทราบ	3
	3. ไม่มีการประชาสัมพันธ์	0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
1.12 อาคาร สถานที่ (ในกรณี ที่มีสถานที่ ให้บริการ)		
1.12.1 ความ พอเพียง	1. มีการแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการอย่างเป็น สัดส่วน 2. มีพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการนั่งรอ 3. พื้นที่สำหรับให้บริการที่ไม่แออัด 4. มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้ 5. มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด 5 ตัว แต่ละ ตัวจะได้ 1 คะแนน
1.12.2 ความปลอดภัย	1. มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งาน 2. มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งานเพียงบางส่วน 3. ไม่มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ที่เหมาะสม	5 3 0
1.12.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	1. มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น 2. มีแสงสว่างที่เพียงพอ 3. มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ 4. มีราวจับตามทางเดิน 5. มีเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก	ตัวชี้วัดนี้มี ทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัว จะได้ 1 คะแนน
1.12.4 สภาพแวดล้อม	1. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย 2. มีความสะอาด 3. มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็น 4. มีการจัดการที่ถูกต้องลักษณะ 5. มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้	ตัวชี้วัดนี้มี ทั้งหมด 5 ตัว แต่ละตัว จะได้ 1 คะแนน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
1.13 เครื่องมือ และอุปกรณ์ (ในกรณีที่มี ความจำเป็นต้อง มีเครื่องมือและ อุปกรณ์เพื่อ การบริการ)	1. มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและ อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อ การให้บริการ	5
	2. ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่มีเครื่องมือและ อุปกรณ์อยู่สภาพที่ดีใช้งานได้และเพียงพอต่อการให้บริการ	4
	3. มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้ แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3
	4. ไม่มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ หรือเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	1
1.14 หลักปฏิบัติ ที่ดี	1. มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและ การให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้ มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม	5
	2. มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและ การให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรมีการปฏิบัติตาม แต่ไม่มีวิธีการ ในการควบคุมให้บังคับใช้	4
	3. มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและ การให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการควบคุม แต่มีการปฏิบัติ แต่เพียงบางส่วน	3
	4. ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและ การให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน	3
	5. ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและ การให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มี การปฏิบัติ	0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
2. เกณฑ์มาตรฐานการประเมินด้านการให้บริการ		
2.1 รูปแบบการให้บริการ	1. มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมินรูปแบบการให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	5
	2. มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมิน แต่ไม่มีความถี่ที่แน่นอนและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	4
	3. มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	3
	4. มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่มีการประเมิน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	2
	5. มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน และไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	0
2.2 กระบวนการให้บริการ	1. มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	5
	2. มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ แต่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	4
	3. ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบครบถ้วน	3
	4. ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบบางส่วน	2
	5. ไม่มีการแสดงกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ปฏิบัติงานไม่รับทราบ	0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
2.3 การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	1. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ และมีรายงานอย่างน้อย 1 เรื่องต่อ 1 ปี	5
	2. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	4
	3. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	3
	4. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน	2
	5. มีการปฏิบัติงานไม่เป็นตามกระบวนการให้บริการ	1
2.4 การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรและสถาบันมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม	1. มีการประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่ายในชุมชนอย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง	ตัวชี้วัดนี้มีทั้งหมด
	2. มีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร	5 ตัว แต่ละ
	3. มีการส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ	ตัวจะได้ 1
	4. มีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	คะแนน
	5. มีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ	
3. เกณฑ์มาตรฐานการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ		
3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	1. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	5
	2. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	4
	3. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	3
	4. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	2
	5. ไม่มีกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ	0
	อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	เกณฑ์การประเมิน	คะแนนที่ให้
3.2 การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	1. มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำ การประเมิน และวางแผนการดำเนินงาน ต่อไป และมีการปรับปรุง หรือให้บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาใน การให้บริการเดิม	5
	2. มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมา ทำการประเมินและวางแผนการดำเนินงานต่อไป	3
	3. ไม่มีมีการติดตามผลการให้บริการ	0
3.3 การให้บริการ ที่ทันสถานการณ์	1. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	5
	2. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	4
	3. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70	3
	4. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	2
	5. มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ น้อยกว่าร้อยละ 60	1
3.4 ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	1. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	5
	2. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	4
	3. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	3
	4. มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	2
	5. ไม่มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	0
3.5 การให้บริการ ที่เป็นประโยชน์ใน ระดับสังคม	1. มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศและกฎหมายที่ เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม	ตัวชี้วัดนี้ มีทั้งหมด
	2. มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทาง สังคม	5 ตัว แต่ละ ตัวจะได้ 1
	3. มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา	คะแนน
	4. มีส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา	
	5. นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม	

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุด

1. กำหนดให้มีการประเมินองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ
 - 1.1 ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร
 - 1.2 ด้านการให้บริการ
 - 1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
2. องค์การต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยได้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้
 - 2.1 คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละข้อต้องมากกว่า 0
 - 2.2 ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
 - 2.3 ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

%	แทน	ร้อยละ
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
I	แทน	สภาพบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ*
D	แทน	สภาพความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง*
PNImodified	แทน	ดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา
Gap	แทน	ช่องว่างระหว่างสภาพบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการและสภาพความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง

* “I” ในที่นี้มาจาก Expected service (บริการที่คาดหวัง) และ “D” ในที่นี้มาจาก Perceived service (บริการที่รับรู้) ตามแนวคิดเซอร์ฟควอล (SERVQUAL) ของพาราซูรามัน ซิธธามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

การประมวลผลข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 กำหนดรหัส เรียงลำดับเครื่องมือการวิจัย จำนวน 399 ชุด ที่มีความครบถ้วน และสมบูรณ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

ชั้นที่ 2 บันทึกข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนเพื่อประมวลผลข้อมูลและใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ใช้ค่าสถิติร้อยละ (%) เพื่อวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

2. สถิติเพื่อวิเคราะห์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด?

2.1 ใช้ค่าสถิติเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

2.2 ใช้ค่าสถิติเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

2.3 ใช้ค่าสถิติคะแนนของช่องว่าง (Gap score) เพื่อเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยใช้สูตร ดังนี้

ค่าคะแนนของช่องว่าง (Gap score) = ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง (D) - ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ (I)

โดยการพิจารณาค่าคะแนนของช่องว่าง ถ้าค่าคะแนนของช่องว่างเป็นบวก แสดงว่าระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความคาดหวัง ถ้าค่าเป็นลบ แสดงว่าระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

3. สถิติเพื่อวิเคราะห์การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs) ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนามีอะไรบ้าง?

3.1 ใช้ค่าสถิติเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

3.1 ใช้ค่าสถิติเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

3.2 ใช้ค่าสถิติ ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง (PNI_{modified} : Priority needs index) ของนางลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช (2548) ในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ความต้องการจำเป็น (PNI}_{\text{modified}}) = \frac{\text{สภาพการดำเนินการที่คาดหวัง (I) - สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}{\text{สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}$$

โดยการพิจารณาความต้องการจำเป็น จะพิจารณาจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) โดยตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ว่า ค่าดัชนี PNI_{modified} ที่มีค่า 0.3 ขึ้นไป ถือว่า มีความจำเป็นต้องพัฒนา ส่วนการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นใช้การเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ค่าดัชนีที่มีค่ามาก แปลว่า มีความต้องการจำเป็นสูงที่จะต้องได้รับการพัฒนามากกว่าดัชนีที่มีค่าน้อยกว่า

4. สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาของคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ (%) และร้อยละสะสม (% สะสม) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาของคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ขั้นที่ 3 จัดพิมพ์ และรายงานผลการประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแปรผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 นำผลการประมวลผลข้อมูลในรูปแบบตารางตามลำดับ ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

2. ข้อมูลผลการประมวลผลข้อมูลในแต่ละคำถามในงานวิจัย ดังนี้

2.1 คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด?

2.2 ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนามีอะไรบ้าง?

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล และแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตารางผลการประมวลผลข้อมูล เพื่อแสดงถึงข้อค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีวิธีการดังนี้

คะแนนผลการประเมินตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. คะแนนผลการประเมิน

คะแนน	ความหมาย
5	มีความคาดหวัง/ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	มีความคาดหวัง/ มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	มีความคาดหวัง/ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	มีความคาดหวัง/ มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	มีความคาดหวัง/ มีความพึงพอใจในระดับน้อยมาก
0	ไม่คาดหวัง/ ไม่พอใจ

2. การคิดคำนวณช่วงคะแนนเฉลี่ย = พิสัย (Range)

$$\frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 0}{6}$$

$$= 0.83$$

3. ให้เกณฑ์การประเมินและการแปลความหมาย ระดับคะแนนเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.16-5.00	มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง/ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.33-4.16	มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง/ ความพึงพอใจในระดับมาก
2.49-3.33	มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง/ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.66-2.49	มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง/ ความพึงพอใจในระดับน้อย
0.83-1.66	มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง/ ความพึงพอใจในระดับน้อยมาก
0.00-0.83	มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง/ ความพึงพอใจในระดับไม่คาดหวัง/ ไม่พอใจ

การนำเสนอผลการวิจัย

นำเสนอผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากการตอบคำสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ในบทที่ 5 ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 2 เป็นผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 3 เป็นผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

3.1 คุณภาพบริการเมื่อมองในภาพรวม

3.1.1 ภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

3.1.2 ภาพรวมความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

3.1.3 เปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

3.2 คุณภาพบริการเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

3.2.2 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

3.2.3 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

3.2.4 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

3.2.5 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่

3.2.6 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง
ผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร
ระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา แต่ละตอนมีรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

4.1 ภาพรวมความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ

4.1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการในภาพรวมคุณภาพบริการ

4.2 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการเมื่อจำแนกพิจารณาแบบแยก

ด้าน

4.2.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ

แก่ผู้ใช้บริการ

4.2.2 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของ

บริการ

4.2.3 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความสามารถใน

การตอบสนองผู้ใช้บริการ

4.2.4 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการดูแลเอาใจ

ใส่ผู้ใช้บริการ

4.2.5 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม

ของบริการ

4.2.6 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ

4.2.7 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามที่อยู่

4.2.8 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามอายุ

4.2.9 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามการศึกษา

4.2.10 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามสถานะของ

การใช้บริการ

4.2.11 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลา

ที่มาใช้บริการ

4.2.12 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามความถี่ที่มา

ใช้บริการ

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาของคุณภาพการบริการของห้องสมุด

ประชาชนเทศบาลนครระยอง

- 4.3.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 4.3.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
- 4.3.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ
- 4.3.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ
- 4.3.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากการตอบคำถามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ตอนที่ 2 เป็นผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ตอนที่ 3 เป็นผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ตอนที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา แต่ละตอนมีรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และกลุ่มผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง แต่ละกลุ่มมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิจัย (Purposeful sampling) ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มี 7 ราย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มระดับ ดังนี้

กลุ่มแรก เป็นผู้บริหารห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มี 1 ราย ได้แก่ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง (หัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง)

กลุ่มที่สอง เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มี 6 ราย ประกอบด้วย

คุณรัชนีวรรณ ชิมเจริญ	ผู้ช่วยบรรณารักษ์
คุณอภิญา บุนทอง	ผู้ช่วยบรรณารักษ์
คุณวรรณฤดี วิมล	ผู้ช่วยบรรณารักษ์
คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย	ผู้ช่วยบรรณารักษ์

คุณขอบฟ้า เกียวกุล ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

คุณอำภา เนียมพันธ์ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้ เป็นผู้ให้ข้อมูลเพื่อตอบปัญหา/คำถามการวิจัยว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด?

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มี 399 คน หากจำแนกตามเพศ ที่อยู่ อายุ การศึกษา สถานะของการใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ และความถี่ที่มาใช้บริการ จะเห็นสัดส่วนการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามการจำแนกข้างต้น ดังนี้

กรณีจำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วย เพศชาย ร้อยละ 35.6 และเพศหญิง ร้อยละ 64.4

กรณีจำแนกตามที่อยู่ กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วยผู้อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง ร้อยละ 56.6 และผู้อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง ร้อยละ 43.3

กรณีจำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วย ผู้มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 57.6 ผู้มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 14.0 ผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 13.5 ผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 7.5 ผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 5.3 และผู้มีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

กรณีจำแนกตามการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วย ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 33.1 ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 25.1 ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.6 ผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 12.8 ผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.3 และผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

กรณีจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วยผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก ร้อยละ 52.4 และผู้ที่เป็นสมาชิก ร้อยละ 47.6

กรณีจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วยผู้มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี ร้อยละ 48.6 ผู้มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 29.1 และผู้มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 22.3 ตามลำดับ

กรณีจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจะประกอบไปด้วยผู้มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 43.9 มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 31.1 และผู้มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 25.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ

รายการข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	399	100
- ชาย	142	35.6
- หญิง	257	64.4
ที่อยู่	399	100
- ในเขตเทศบาลนครระยอง	226	56.6
- นอกเขตเทศบาลนครระยอง	173	43.3
อายุ	399	100
- ต่ำกว่า 21 ปี	230	57.6
- ระหว่าง 21-30 ปี	30	7.5
- ระหว่าง 31-40 ปี	54	13.5
- ระหว่าง 41-50 ปี	56	14.0
- ระหว่าง 51-60 ปี	21	5.3
- มากกว่า 60 ปี	8	2.0
การศึกษา	399	100
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	13	3.3
- มัธยมศึกษาตอนต้น	132	33.1
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	100	25.1
- อนุปริญญา/ ปวส.	51	12.8
- ปริญญาตรี	86	21.6
- สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.3
สถานะของการใช้บริการ	399	100
- เป็นสมาชิก	190	47.6
- ไม่ได้เป็นสมาชิก	209	52.4

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	399	100
- น้อยกว่า 1 ปี	116	29.1
- ประมาณ 1-5 ปี	194	48.6
- มากกว่า 5 ปี	89	22.3
ความถี่ที่ใช้บริการ	399	100
- นาน ๆ ครั้ง	100	25.1
- สัปดาห์ละครั้ง	124	31.1
- มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์	175	43.9

ตอนที่ 2 ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาล

นครระยอง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ทำให้สามารถประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านการจัดองค์กรและการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ผลการประเมิน ดังนี้

1. ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร ประเมินจากวิสัยทัศน์และพันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์/ เป้าหมาย แผนงานและโครงการ การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ การติดตามประเมินผล โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบข้อมูลสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ อาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ และหลักปฏิบัติที่ดี แต่ละประเด็นได้ผลการประเมิน ดังนี้

1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาตัง ผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“จริง ๆ แล้วห้องสมุดเทศบาลนครระยอง เน้นความเป็นเลิศด้านการบริการสารสนเทศ ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการของชุมชน โดยพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่จะ ประเด็นนี้ก็คือว่า เราต้องการบริการสารสนเทศ ซึ่งเราคิดว่าทุกอย่างของห้องสมุดเนี่ย เป็นบริการสารสนเทศหมด สิ่งที่ทำให้เราประสบความสำเร็จ เพราะเราเน้นให้มันสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่จะ เพราะว่า ถ้าเราทำอะไรแล้วไม่เน้น

ถึงคนรุ่นใหม่ ไม่นึกถึงคนกลุ่มไหนที่ใช้บริการที่ห้องสมุด เราก็จะทำแล้วไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร มีเรามีพันธกิจไว้สี่ด้าน คือ พัฒนาบุคลากร คือ ตัวเราเอง เราเน้นด้านบริการเป็นเลิศเลย เราไม่ได้เห็นว่า เราต้องเก่งวิชาการด้านอื่น ๆ มากมาย เนื่องจากว่า ห้องสมุดประชาชนไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะหรือความเป็นเลิศด้านวิชาชีพมากนัก แต่เน้นบุคลากรในการบริการนี่คือเรื่องทีหนึ่ง เรื่องที่สองเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีเราต้องมีเทคโนโลยีดี ไม่ว่าจะ เป็นเทคโนโลยีการยืม-คืน หรือในการบริการด้านอื่น ๆ เทคโนโลยีการบริหารจัดการห้องสมุด เทคโนโลยีการบริการและด้านอื่น ๆ ของด้าน IT เรื่องที่สาม เน้นการพัฒนาระบบงาน ระบบห้องสมุดต้องดี เรามีการเขียนโปรแกรมสำหรับให้เหมาะกับห้องสมุดเรา ไม่ได้เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปจากที่อื่น เรื่องที่สี่เรามีกิจกรรมพัฒนาส่งเสริมการอ่าน พันธกิจทั้งสี่ด้านนี้ เรามีการพูดคุยกัน และเรามีการทำร่วมกัน เพราะฉะนั้น ทำไปพัฒนาไป เพราะฉะนั้นถ้าถามว่า เราทำแล้วบรรลุตามเป้าหมายมั้ย บอกเลยว่า บรรลุวัตถุประสงค์ บรรลุเป้าหมายทั้งสี่ข้อ ซึ่งเราบรรลุได้โดยง่าย เนื่องจาก องค์กรบังคับบัญชาเราสายมันสั้น ซึ่งเป็นจุดเด่นของที่นี่นะ หัวหน้างานไปหัวหน้าฝ่ายไป ผอ.กอง จบที่นายก นายกถ้าเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์เป้าหมาย ซึ่งตรงกับพันธกิจของเรา นายกก็จะอนุมัติ ซึ่งเราก็ทำได้เลย นี่ก็จุดเด่นของท้องถิ่น ซึ่งห้องสมุดประชาชนของ กศน.เนี่ย ทำได้ยากกว่าเรา อันนี้เป็นจุดเด่นของที่นี่ ของอปท. หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจะทำกิจกรรมแต่ละครั้งเรามีการถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ แต่ไม่เป็นทางการมากนัก คือ การถ่ายทอดระหว่างที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทุกครั้งที่เราทำอะไรก็แล้วแต่ อันนี้เป็นบริการที่ประชาชนถูกใจ อันนี้เป็นบริการที่ประชาชนชอบ อันนี้เป็นบริการที่ประชาชนแนะนำมา เพราะฉะนั้นจึงเป็นการถ่ายทอดแบบรูปนัย คือ เป็นการถ่ายทอดแบบไม่เป็นรูปธรรมมากนัก ทำไปถ่ายทอดไป ดังนั้น ทุกคนในองค์กรรับรู้ร่วมกันว่า เราเน้นการบริการเป็นเลิศ เน้นคนรุ่นใหม่ เน้นห้องสมุดมีชีวิต เน้นความต้องการของชุมชน อันนี้ทุกคนจะเข้าใจเหมือนกันทั้งองค์กร ดังนั้น ทุกคนทราบเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ” (ผ่องศรี ปิยะยาตัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)



ภาพที่ 8 คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง (ป้าผ่อง) ผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลนครระยอง
(หัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันการจากคุณรัชนีวรรณ ชัมเจริญ ตำแหน่ง ผู้ช่วยบรรณารักษ์ ว่า “พี่ทราบค่ะ ทราบจากการประชุมโดยป้าผ่อง วิสัยทัศน์ของเราคือ เราจะก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ และจะพัฒนาห้องสมุดให้มีชีวิตสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ แล้วพันธกิจของเรามีอยู่สี่ด้านคือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านการพัฒนาระบบงาน และด้านการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่าน พอได้พันธกิจกับวิสัยทัศน์มา เราจะมี การประชุมก่อนว่า โอเคมั๊ย ตรงกับงานของเรามั๊ย แล้วก็ดูว่ากิจกรรมอันไหนไม่ตรงเรา เราก็จะมา ทำให้ตรงกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของเราค่ะ” (รัชนีวรรณ ชัมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558)

คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ป้าผ่องมีการถ่ายทอดให้ทราบค่ะ อย่างการประชุมร่วมกันต่าง ๆ แล้วก็จะทำเป็นเอกสาร เป็นแผ่นพับและใบปลิวแจก ก็จะมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ที่นี้จะเน้นความเป็นเลิศในการบริการ ตอบสนองชุมชน ทำห้องสมุดมีชีวิต ทำงานให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่ง ผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้

กล่าวว่า “พี่ได้รับทราบจากป้าผ่อง แล้วก็ได้รับรู้วิสัยทัศน์กับพันธกิจจากการประชุมร่วมกัน” (วรรณฤดี วัฒน, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “มีค่ะมีให้ทราบ มีการประชุมคุยกันกับป้าผ่องทุกคน มีเอกสารที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจว่า เราจะดำเนินการอย่างไร จะพัฒนาอย่างไรตามวิสัยทัศน์และพันธกิจเท่าที่พี่ทราบ วิสัยทัศน์ของเราคือ เราจะก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ และจะพัฒนาห้องสมุดให้มีชีวิตสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ ส่วนพันธกิจของเราก็คือ จะพัฒนาบุคลากร คือพัฒนาพนักงานของเรา นะคะ พัฒนาด้านเทคโนโลยี ก็คือจะพัฒนาในส่วนในเรื่องไอทีที่มีชีวิตให้กับห้องสมุดของเรา แล้วก็การพัฒนากระบวนการ แล้วก็มีการพัฒนาส่งเสริมการอ่าน ก็คือมีการกิจกรรมส่งเสริมการอ่านต่าง ๆ อ่ะค่ะ” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ทราบจากป้าผ่องค่ะ เรื่องพวกนี้เราจะมีการประชุมกันในแต่ละครั้งก็จะมีการเล่าสู่กันฟัง นอกจากการเล่าแล้ว เราก็จะมีเอกสารแจกกัน พอแจกเสร็จทุกคนจะนำมาประชุมแล้วก็สรุปออกมา อันนี้ทุกคนก็จะมีความรู้ด้านนี้กันอยู่แล้วค่ะ” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) และคุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “พี่รับทราบค่ะจากการประชุมกับป้าผ่องในแต่ละครั้งในเรื่องพันธกิจกับวิสัยทัศน์ การที่จะได้พันธกิจกับวิสัยทัศน์มาก็คือ เราจะมีการประชุมร่วมกันทั้งห้องสมุดอ่ะค่ะ ว่างานของห้องสมุดเราเน้นเรื่องอะไร แล้วก็เขียนออกมาเป็นหัวข้อวิสัยทัศน์และพันธกิจของเราให้สอดคล้องกับงานห้องสมุดเราที่สุดค่ะ” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมายและลักษณะของสาขาการจัสดิจิทัลสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.2 นโยบาย ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“ถ้าพูดถึงนโยบายระดับต้น คือหมายถึงนโยบายที่มาจากหัวหน้างานห้องสมุด ซึ่งหมายถึงตัวนโยบายที่มาจากป้าผ่องเอง ป้าผ่องเป็นหัวหน้าห้องสมุดแห่งนี้ ซึ่งตำแหน่งจริงแล้วคือหัวหน้าฝ่ายส่งเสริม ฝ่ายส่งเสริมก็จะดูงานห้องสมุด งานกีฬา งานศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ก็เป็นตัวป้าผ่องเองที่รับผิดชอบตรงนี้ ด้วยความที่ป้าเป็นทั้งหัวหน้าและผู้ปฏิบัติและมีทีมงานปฏิบัติเพราะฉะนั้น มันมีการถ่ายทอดมาโดยอัตโนมัติต่างจากที่อื่น ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติเป็นอีกคนหนึ่ง หัวหน้างานเป็นอีกคนหนึ่ง แล้วหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติเป็นอีกคนหนึ่ง ก็อาจเกิดการถ่ายทอดที่ไม่ดีเท่าไรก็ได้

ดังนั้น ถือเป็นการ โชคดีที่เราเป็นกลุ่มเดียวกันในงานด้านนี้ เราจึงมีการพูดคุยมีการถ่ายทอดกัน ตลอดภายในทีมที่ห้องสมุดของเรา ซึ่งถ้าเปรียบแล้ว มันเป็นการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างสั้น มันไม่เหมือนองค์กรอื่น ดังนั้น เมื่อการบังคับบัญชาเราสั้น เราก็ทำอะไรได้ง่ายขึ้นในหน่วยงานเราเอง เช่นเดียวกันกับเรื่องนโยบายของห้องสมุด เราก็ได้มีการประชุมชี้แจงกับพวกเรากันเองในเรื่องการกำหนดนโยบาย ซึ่งเราคิดว่า นโยบายนั้น มันจะต้องไปแตะไปสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของเรา เพื่อจะได้ทำให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน โดยนโยบายที่นี้ เรานั่นหนักในเรื่องความเป็นเลิศด้านการบริการสารสนเทศ เราก็ได้ทำแล้วคือ งานห้องสมุดเนี่ยแหละ เรื่องการตอบสนองความต้องการของชุมชน อันนี้เราทำเสมอทำร่วมกับชุมชน ทำตามประสงค์ของผู้มาใช้บริการ เพราะเราถือว่าบริการที่ดีส่วนหนึ่งต้องมาจากการความต้องการของประชาชนและผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง ดังนั้นตรงนี้เราทำตามที่ประชาชนบัญชาอยู่แล้วละ ในเรื่องการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ตรงนี้เราทำมานานมากแล้วอย่างที่เห็นกันในปัจจุบัน โดยเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการให้เป็นการบริหารแบบกึ่งเอกชน สภาพความเป็นราชการ เราจะทำงานเชิงรุก การพัฒนาสถานที่ให้สะอาด สวยงาม การดำเนินการต่าง ๆ เราไม่ได้รอจากหน่วยงานต้นสังกัดแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีการระดมทุน ระดมทรัพยากร ระดมความคิดจากภาคเอกชนร่วมด้วย จึงพัฒนาได้เร็วและถูกใจประชาชน ส่วนในเรื่องการให้สอดคล้องกับชีวิตของคนรุ่นใหม่ อันนี้เห็นชัดได้เลยจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ ที่เรานำมาบริการให้ ซึ่งทั้งหมดนี้ เราได้ก็มีการทำตลอดอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว พอทำแล้วก็ประสบความสำเร็จด้วย เราได้รางวัลมากมาย ซึ่งถ้าถามในเรื่องที่ว่า เรามีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับทุกคนได้รับรู้หรือไม่ ตอบเลยว่าทุกคนรับรู้รับทราบแน่นอน อย่างที่ป่าบอก ที่นี้ผู้ทำเป็นกลุ่มเดียว ทำให้คุยกัน ให้ประสานกัน ร่วมมือกันทำได้ง่าย แล้วก็ เป็นสายตรงด้วย ทำให้การทำงานกระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ไปในทางเดียวกัน ตรงความต้องการ ชัวร์ค่ะ” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันการจากคุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยบรรณารักษ์ว่า “ที่ทราบนโยบายค่ะ เราจะมีการประชุมกันทุกครั้งก็จะมีการถ่ายทอดนโยบายต่าง ๆ อย่างเช่น ห้องสมุดเรามีเหตุการณ์อะไรที่ควรเอาไปพัฒนา เราควรตั้งนโยบายอะไร พอมีนโยบายแล้วป่าฟองก็จะมอบหมายให้ทำเป็นเรื่อง ๆ ไป” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ที่ทราบค่ะ ส่วนมากก็มาจากการประชุมร่วมกันกับป่าฟอง ซึ่งที่ฟู้นะ ก็จะเป็นเรื่องการบริการอย่างไรให้ประชาชนพึงพอใจ เรานั้น เรื่องการบริการมากค่ะ” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณรัชนิวรรณ ชัมเจริญ ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ที่ทราบเรื่องนโยบายกับป่าฟองค่ะ โดยการปรึกษาหารือกัน

เรียกทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ร่วมงานเข้ามาคุยกันว่า คนนี้คนนั้นคิดอย่างไร แล้วเราจะทำอย่างไรกับนโยบายที่เราตั้งมา โดยเน้นเรื่องเกี่ยวกับการให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเรา จะทำอย่างไรให้เราโค่นร้องเรียนน้อยที่สุด ทำอย่างไรให้ประชาชนที่เข้าใช้บริการเรากเกิดความประทับใจ” (รัชนิวรรณ ชิมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558)

คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ที่รับรู้จากการประชุมพนักงานค่ะ ซึ่งนโยบายของเราจะเน้นในเรื่องของการให้บริการแบบครบวงจร ให้ตรงกับความต้องการของชุมชนและคนรุ่นใหม่ค่ะ” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558)

คุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ก็เนื่องจากการประชุมร่วมกันกับป่าฟ่องอะค่ะว่า มีนโยบายอะไรบ้าง เช่น ด้านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านต่าง ๆ” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) และคุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ป่าฟ่องมีการถ่ายทอดนโยบายค่ะ นโยบายนี้ป่าฟ่องจะรับมาจากผู้บริหารทางเทศบาลจากการประชุมสภา เราก็จะนำนโยบายมาพัฒนาห้องสมุดของเราและทำให้ตรงใจประชาชนให้มากที่สุดค่ะ” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.3 วัตถุประสงค์/ เป้าหมาย ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“เรามีวัตถุประสงค์หลัก ก็เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารความรู้ เราจะส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งการศึกษา การค้นคว้า ก็คือสื่อและสารสนเทศต่าง ๆ ที่เราเตรียมไว้ จัดหาไว้ให้บริการประชาชนเข้ามาศึกษา ค้นคว้า มาอ่านหนังสือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ในเรื่องส่งเสริมในด้านความบันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ การจรรโลงใจ ตรงนี้เราก็มีสนามกีฬา สวนหย่อม สนามเด็กเล่นให้บริการฟรี เรื่องส่งเสริมวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เราก็มีการจัดกิจกรรมทุกสิ้นเดือน มีการร้องรำทำเพลง มีการแสดงจากเยาวชนในท้องที่ มีการสอนทำอาหารพื้นบ้าน มีมุมโอท็อปของที่เป็นผลิตภัณฑ์พื้นบ้านพื้นถิ่นของชาวจระยอง ส่วนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เราก็มีห้องฟิตเนสที่มีเครื่องออกกำลังกายมากกว่าร้อยชิ้น ให้มาออกกำลังกายฟรี อันนี้เราก็สร้างเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชน แล้วก็ทุกครั้งที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำตรงนี้ เราก็จะมีการประชุมชี้แจงกับผู้ร่วมงานเสมอค่ะ” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มี

การกำหนดวัตถุประสงค์/ เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง
 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง
 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.4 แผนงานและโครงการ ประเด็นนี้ คุณฟ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกอง
 การศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้
 สัมภาษณ์ว่า “เรามีการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เราตั้งไว้ค่ะ
 ทุกครั้งก่อนทำเราก็จะมาคุยกันก่อนว่าจะทำอะไรค่ะ ก็คือว่า โครงการทั้งหลายที่เราทำ ก็จะเน้น
 ในการตอบสนองกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เรามีหนังสือปริมาณที่เพียงพอแถมกว่าเล่ม มีสถานที่
 อ่านสะดวกสบายสะอาดสะอาดอ่าน ถูกใจประชาชน แต่เราไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ เรายังต้องการคนใหม่ ๆ
 ที่จะเดินเข้ามาอีก เพราะฉะนั้น เราต้องทำกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ด้วยกิจกรรมสารพัดชนิด
 หลากหลาย ปีนี้เราจะทำอย่างน้อยสามสิบสามวัน เช่น Happy Book Day สัปดาห์ห้องสมุด
 มี Play & Learn เพลินวันอาทิตย์ มี KIDS CAN DO ตลาดนัดรวมพลเยาวชนคนเก่ง ทุกครั้งที่เราทำ
 กิจกรรมอย่างนี้จะมีคนรู้จักเราเพิ่มขึ้น ถือว่าเป็นกำไรของห้องสมุด ซึ่งเป็นการดึงสมาชิก
 ใหม่ ๆ เข้ามา ส่วนในด้านความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ เราก็ได้สร้างสนามกีฬา สนามเด็ก
 เล่น สวนหย่อมมุมสวย ๆ ให้ได้พักผ่อนกัน มีการสร้างห้องฟิตเนสให้มาออกกำลังกายฟรีเพื่อ
 ส่งเสริมเรื่องคุณภาพชีวิต มีกิจกรรมด้านศิลปะ ประเพณี วัฒนธรรมเกือบทุกสิ้นเดือน ป่าว่าที่เราทำ
 ทั้งหมดมันก็ครบนะ ครบทุกจุดประสงค์ที่เราตั้งไว้ แล้วก็ทำได้ประสบความสำเร็จอย่างดีด้วย”
 (ฟ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการ
 กำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/ เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการประชุม
 ชี้แจง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนคร
 ระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.5 การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ ประเด็นนี้ คุณฟ่องศรี ปิยะยาตั้ง
 ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชน
 เทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เช่นการจัดกิจกรรม สมมติว่าในหนึ่งปี จะมีกิจกรรม
 ส่งเสริมการอ่าน Play & Learn เพลินวันอาทิตย์ เดือนกุมภาพันธ์ KIDS CAN DO เดือนสิงหาคม
 Happy Book Day ถ้าเราทำทุกอย่างครบถือว่า ร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่ก็อาจจะมีปัญหาเรื่องฝนฟ้า
 ถ้าเมื่อฝนมันตก เราก็ย้ายเข้ามาทำกิจกรรมในอาคาร ดังนั้น ป้าคิดว่า ที่เรารั้งเป้าไว้สามสิบสามวัน
 ถ้าเราทำครบ ซึ่งส่วนใหญ่ก็เกิน ป้าก็เลยถือว่าโครงการที่เราทำในรอบปีที่ผ่านมาเกินแปดสิบ
 เปอร์เซ็นต์แน่นอน” (ฟ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็น
 คำตอบในข้อที่ว่า มีการนำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ

ละ 80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนคร
ระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม

5 คะแนน

1.6 การติดตามประเมินผล ประเด็นนี้จะสัมภาษณ์ในเรื่อง การติดตามประเมินผล
แผนงานและ โครงการ การรับข้อร้องเรียน ได้ผลสัมภาษณ์ดังนี้

1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี
ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชน
เทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทุกครั้งที่เราทำกิจกรรม เราจะมีรายงานการประเมินผล
การดำเนินงานในแต่ละโครงการ เราจะให้เจ้าของโครงการประเมินตัวเองว่า การจัดกิจกรรมแต่ละ
ครั้งบรรลุวัตถุประสงค์มั้ย เขียนรายงาน หรือพูดคุยชี้แจงมา ถ้าไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ก็ก็ต้อง
วางแผนออกมาว่าจะแก้ปัญหอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก แล้วเค้าก็จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชา
ทราบค่ะ แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยเกิดปัญหาค่ะ ส่วนใหญ่บรรลุ ดังนั้น เมื่อทุกกิจกรรมเรามีการประเมิน
ตามขั้นตอน อีกทั้งการดำเนินกิจกรรมหรืองาน ส่วนใหญ่บรรลุและสำเร็จ ป้าจึงคิดว่า เราน่าจะ
มากกว่าเก้าสิบเปอร์เซ็นต์นะ” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับ
ประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้ว
นำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 90
ของการดำเนินการตามแผน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้
ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.6.2 การรับข้อร้องเรียน ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกอง
การศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรื่องร้องเรียนของเรานี้เนะ เรื่องเดียวมากที่สุดก็คือ เรื่องของการบริการ แบบว่า
เจ้าหน้าที่ของเรา หน้างอคอกหัก ไม่เต็มใจให้บริการอะไรอย่างเงี้ยนะ ซึ่งจริง ๆ อันนี้เนะ มันเป็น
ความจริงของการบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมักคาดหวังสูง แต่คนที่ร้องเรียนก็เป็นแค่บางคน เราจึง
มีช่องทางหลายช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ที่ชัดเจนที่สุดได้ผลที่สุด ป้าฟ้องให้เค้าร้องเรียนเขียน
ใส่กระดาษ มีกล่องรับร้องเรียนตั้งไว้ เมื่อรับข้อร้องเรียนมาก ๆ เข้า ป้าฟ้องเอาข้อร้องเรียนของเค้า
มาจัดบอร์ด โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่แรง ๆ ที่ใช้วาจาหรือคำพูดแรง ๆ มาแปะติดไว้ที่บอร์ด ปรากฏ
ว่าคนผ่านมาอ่าน พอได้อ่านแล้วเค้าสงสารเจ้าหน้าที่ และเชื่อมั๊ยว่าเดือนต่อมา ข้อร้องเรียนเหล่านี้ก็
เริ่มลดลง เพราะว่า พออ่านแล้วคนเหล่านั้นรู้สึกว่าแรงเกินไป ในแต่ละครั้งป้าก็จะเขียนใส่ข้อ
ร้องเรียนว่า ขอโทษค่ะ เราจะปรับปรุงแก้ไข อันนี้ขอรับมาปรับปรุงนะคะ ทำอย่างนี้มานานจน
ปัจจุบันข้อร้องเรียนลดลง แต่ปรากฏว่าในกล่องร้องเรียน กลับเต็มไปด้วยเงินเพิ่มขึ้น ไม่เชื่อขา

กลับไปดูในกล่องสี ซึ่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในกล่องนี้ ท่านนายจะได้เป็นคนอ่าน แล้วก็ให้คนพิมพ์ส่งรายงานของข้อร้องเรียนมาทางห้องสมุดฯ ส่วนการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ปากีจะมีการติดต่อไว้ที่บอร์ดเลย คำร้องอะไรมาก็แล้วแต่ ปากีจะตอบและก็แปะไว้ที่บอร์ดดั้งเดิม ดังนั้นวิธีแก้ที่คิดที่สุด คำร้องอะไรมา แปะให้เค้าเห็น ตอบให้เค้าเห็นเลย” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.7 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีการกำหนดโครงสร้างองค์กร ก็จะมีหัวหน้า แล้วก็มีการวางสายวิชาชีพบรรณารักษ์โดยตรง มีในส่วนของงานด้านธุรการ ซึ่งเราจะมีหนังสือคำสั่งจากทางเทศบาล เป็นลายลักษณ์อักษรในการมอบหมายงานว่า แต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบอะไร ทำงานอะไร” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันการจากคุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ว่า “ที่มีคำสั่งของเทศบาลค่ะ คำสั่งนี้ป่าผ่องจะทำเรื่องไปว่าแต่ละคนมีหน้าที่อะไร พอหนึ่งปีก็จะมีเอกสารนี้มาต่อสัญญา แล้วก็มีการต่อไปว่าเราจะต้องรับผิดชอบอะไรเพิ่มขึ้นบ้าง พี่ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยงานธุรการ หน้าที่ที่พี่รับผิดชอบตอนนี้ จะเป็นเรื่องของงานเอกสาร งานจัดซื้อจัดจ้างงานเกี่ยวกับการรับส่งเงิน พวกนี้คืองานหลักของพี่ แล้วรองลงมาของพี่ก็คือ การดูแลห้องสมุดทั้งหมด พื้นที่ใครจะขอใช้ ใครจะมาทำไรที่นี้ต้องผ่านพี่ก่อน” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “พี่ได้รับคำสั่งจากเทศบาลค่ะ ของพี่ก็จะเป็นตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์นะคะ งานหลักของพี่เองเลยก็จะเป็นเกี่ยวกับหนังสือ การให้เลขหมวดหมู่หนังสือ ลงทะเบียน ทำกฤตภาค แล้วก็พวกสื่อสิ่งพิมพ์ทุกชนิดอะคะ แล้วก็จะมีแนะนำหนังสือใหม่ มีการบริการตอบคำถาม บริการช่วยค้นคว้าและกิจการบริการยืมคืนหนังสือ แล้วก็ต้อนรับคณะผู้มาเยี่ยมชมดูงานจากที่ต่าง ๆ อะคะ” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่มีหนังสือคำสั่งค่ะ ตำแหน่งพี่ก็คือ ผู้ช่วยธุรการ แต่ก็มีหน้าที่เกี่ยวกับบรรณารักษ์ด้วยค่ะ เพราะว่าจบบรรณารักษ์มา พี่จะทำพวกงานจัดซื้อจัดจ้าง แล้วก็ไปช่วยเสริมงานงานบรรณารักษ์อีกทีค่ะ” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอภิญญา ขุนทอง ตำแหน่งผู้ช่วย

บรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ป่าฟ่องมอบหมายงานให้ทุกคนค่ะ คือทุกคนก็จะได้มาเป็นแบบคำสั่งในการปฏิบัติหน้าที่ จะมีหน้าที่ของแต่ละคนชัดเจน พี่มีตำแหน่งเป็นบรรณารักษ์ งานหลักของพี่ก็จะเป็นเรื่องงานบรรณารักษ์ แต่ก็ได้รับผิดชอบในเรื่องของงานด้านไอทีด้วย” (อภิญญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ของพี่ก็มีคำสั่งค่ะ แต่ของพี่จะเน้นหนักทางด้านธุรการนะคะ เพราะว่าพี่จบธุรการมา ไม่ได้จบบรรณารักษ์ พี่ก็จะทำในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ก็จะมีช่วยในเรื่องของการลงทะเบียนลงเล่มด้วยค่ะ” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) และคุณรัชนิวรรณ ชิมเจริญ ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า รัช “มีเป็นคำสั่งเลยค่ะ ตำแหน่งของพี่คือตำแหน่งบรรณารักษ์ พี่ก็จะมีหน้าที่ดูแลเรื่องงานบรรณารักษ์ อย่างเช่น จัดหนังสือ จัดหมวดหมู่ ให้เลขหมู่ วิเคราะห์หมวดหมู่ กฤตภาค อะไรอย่างนี้แหละค่ะ ส่วนงานเสริมของพี่ป่าฟ่องมอบหมายให้พี่ดูแลในเรื่องของไอที” (รัชนิวรรณ ชิมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นนี้จะสัมภาษณ์ในเรื่อง คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ การคัดสรรเตรียมความพร้อม และประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ การพัฒนาบุคลากร และการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ได้ผลสัมฤทธิ์ดังนี้

1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาตัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “บุคลากรทุกคนจะเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบหน้าที่ของตัวเอง หน้าที่ของแต่ละคนโดยที่จบมาต่างกัน หน้าที่ของเขาก็จะต่างกัน แต่บางที่สามารถที่จะทำงานแทนกันได้ ยกเว้นหน้าที่ของบรรณารักษ์ ที่จัดหมู่ซึ่งคนอื่นทำงานแทนไม่ได้เพราะมันเป็นหน้าที่ของเขา แต่บริหารอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ทุกคนทำได้เท่าเทียมกัน ทุกคนมีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ตรงตามตำแหน่งเกิน แคลิเบรเปอร์เซ็นต์แน่นอน” (ผ่องศรี ปิยะชาตัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดฯ ซึ่งในข้อนี้มีคะแนนอยู่ในระดับ 3 คะแนน

1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อมและประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นนี้จะสัมภาษณ์ในเรื่อง การปฐมนิเทศพนักงาน หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัคร

และการประกาศรับสมัครบุคลากร ได้ผลสัมฤทธิ์ดังนี้

1.8.2.1 การปฐมนิเทศพนักงาน ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีการปฐมนิเทศวันแรกที่มาทำงาน มีปฐมนิเทศย่อยบ่อย ๆ ปฐมนิเทศคือการพบกันครั้งแรกจะต้องสัมภาษณ์ก่อน ที่จริงเราปฐมนิเทศตั้งแต่วันสัมภาษณ์แล้ว ว่าคุณเป็นใครทำอะไรที่ไหนอย่างไรมา ดังนั้นการปฐมนิเทศของป้า ป้าผ่องจะปฐมนิเทศด้วยตัวเอง โดยเฉพาะเรื่องการบริการด้วยใจทุกครั้งไป” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

1.8.2.2 หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากร ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีการสอบ เรามีประกาศหนึ่งเดือน แล้วมาสมัครสมัครเสร็จแล้วมาสอบข้อเขียน สอบข้อเขียนเสร็จแล้วมาสอบสัมภาษณ์ มีการตั้งกรรมการที่นี้ทำชัดเจน โปร่งใสมาก” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

1.8.2.3 การประกาศรับสมัครบุคลากรประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีการประกาศอย่างเป็นทางการ อันนี้เรามีงานบุคลากรของเราที่ทำงานอย่างชัดเจนมาก มีการประกาศหนึ่งเดือนหรือสัปดาห์แล้วแต่ช่วง ประกาศเสร็จก็มีการสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำงาน ตรงนี้เราทำอย่างเป็นทางการ” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยองในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.8.3 การพัฒนาบุคลากร ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “คือตรงนี้เราไม่สามารถพัฒนาเองได้ แต่เราส่งไปพัฒนากับหน่วยงานอื่น เช่น สมาคมห้องสมุดจัดปีละครั้งเดือนธันวาคม เดือนนี้มี TK Park ปีนี้ยิ่งอย่างต่ำสามครั้ง เราจะส่งไปกับเค้า ซึ่งตรงนี้ในหนึ่งปีทุกคนได้ไปแน่นอน เกินเก้าสิบเปอร์เซ็นต์แน่นอนเพราะทุกคนได้ไป” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคม

ขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นนี้จะสัมฤทธิ์ในเรื่อง การให้บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจ การให้รางวัลแก่บุคลากร เบี้ยเลี้ยงและค่าตำแหน่ง และสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมาย ได้ผลสัมฤทธิ์ดังนี้

1.8.4.1 การให้บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทุกคนมีอำนาจ ให้อำนาจเค้าเลย แต่ก็มีบางอย่างที่เค้าต้องรอให้ป่าอนุมัติให้ เช่นกรณีจัดกิจกรรม ใครมีหน้าที่อะไรก็ให้เค้าตัดสินใจเอาเลย ใครมาต่อรองอะไรยังไง เค้าก็จะบริหารจัดการด้วยตัวของเค้าเอง แล้วเค้าค่อยมารายงานเราว่า กิจกรรมวันนี้เป็นอย่างไร มีปัญหาอะไร สำเร็จมัย” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันการจากคุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการว่า “พี่มีอำนาจตัดสินใจค่ะ ถ้าเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ อย่างมาขอใช้พื้นที่ทำกิจกรรม ถ้าพี่เห็นว่ามันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ป้าผ่องก็จะให้ป่าอนุมัติหรือตัดสินใจเองได้เลย โดยเฉพาะถ้าเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ในนี้ที่อยู่ในขอบเขตหน้าที่ของพี่ พี่ก็สามารถตัดสินใจได้เลย แต่ถ้าเป็นเรื่องสำคัญและพี่ไม่สามารถตัดสินใจเองได้ พี่ก็ต้องเสนอป่าผ่อง ให้ป่าผ่องอนุมัติตัดสินใจค่ะ” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ตามหน้าที่หลักของพี่ก็คือ เรื่องเกี่ยวกับหนังสือ อย่างเช่นพวกเรื่องการจัดเลือกซื้อหนังสือต่าง ๆ ป้าผ่องก็จะมอบอำนาจให้พี่สามารถเลือกหนังสือที่จะจัดซื้อได้เลยค่ะ แล้วก็เรื่องการจัดเวรงาน จัดหน้าที่ จัดเวรวันหยุด จัดเวรประจำและเวรล่วงเวลาให้ห้อง ๆ ป้าผ่องก็จะมอบให้พี่เป็นคนทำค่ะ พี่ก็จะทำหน้าที่ดูแลในส่วนนี้” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่มีอำนาจตัดสินใจในเรื่องงานบรรณารักษ์ พี่สามารถดำเนินการได้เลย เพราะว่ามันเป็นงานวิชาชีพโดยตรงของพี่ อย่างเรื่องปัญหาต่าง ๆ ในงานไอที อะไรที่ไม่เหนือปากว่าแรงเรา เราก็จะสามารถตัดสินใจได้ แต่ถ้าเป็นอะไรที่หนักมากเราไม่สามารถจะเคลียร์ได้ ก็ค่อยถึงป่าผ่องอีกทีหนึ่ง” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “พี่ก็มีเรื่องของอะไรขาด อะไรไม่พอในห้องสมุด พี่ก็มีอำนาจตัดสินใจสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้

แต่ต้องเสนอทางป่าฟ่องก่อน สมมติว่าเดือนนี้ต้องการหนังสือที่ราชการ พี่ก็เสนอเขียนขึ้น ไปก่อน แล้วก็ให้ป่าฟ่องเป็นคนอนุมัติ ดังนั้นพี่จึงคิดว่าอำนาจที่มีน่าจะมาจากอำนาจในการคิดและเขียน ขึ้นมาก่อน แล้วก็ให้ป่าฟ่องเป็นคนตัดสินใจ” (อำภา นิยมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่มีอำนาจในส่วนการให้บริการหน้า เคา์เตอร์ อย่างเช่น มีสมาชิกที่มีปัญหา พี่ก็จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยไม่ต้องถาม ทางป่าฟ่อง” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) และคุณรัชณีวรรณ ชัมเจริญ ตำแหน่ง ผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่จะได้อำนาจในเรื่องของบรรณารักษ์โดยตรง อย่างเช่น หนังสือ เล่มนี้ให้เลขอะไร บรรณารักษ์ทุกคนจะตอบได้เลยว่าได้เลขอะไร อันนี้คืออำนาจในการตัดสินใจ หลัก ๆ เรื่องด้านคอมพิวเตอร์ ไอที หรืองานอินเทอร์เน็ต พี่ก็จะเป็นคนประสานแล้วก็รายงาน ป่าฟ่อง แล้วพี่ก็จะดำเนินการได้เลย” (รัชณีวรรณ ชัมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558)

1.8.4.2 การให้รางวัลแก่นุเคราะห์ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการ กองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของที่นี่ จะเป็นในเรื่องของการขึ้นเงินเดือน อันนี้มันมี ขบวนการพิจารณา ซึ่งเทศบาลเป็นคนพิจารณา เราก็จะส่งไป คัดไป ใครเข้าเกณฑ์ก็จะได้เลื่อน อย่างเป็นธรรมเนียมแน่นอน เพราะเกณฑ์มันมีอยู่แล้ว ซึ่งตรงนี้ชัดเจนมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนยอมรับเกณฑ์ เหล่านี้ ส่วนเรื่องรางวัล ป่าก็จะมีส่วนให้เงินใส่ซองให้เป็นค่าเดินทางในวันหยุดกลับบ้านปีใหม่ วันสงกรานต์ เท่ากันทุกคน วันเกิดก็จะให้ของขวัญเหมือนกันทุกคนทั้งปี มีเสื้อแจ็กให้ใส่ทำงาน ทุกคน เพราะป่าคิดว่า ทุกคนที่ทำงานที่นี่ เหนื่อยก็เหมือนกัน หนักก็หนักเหมือนกัน ทุกคนจะต้อง ได้ทุกอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมเหมือนกันนะ จุดนี้ทุกคนยอมรับนะ” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันจากคุณรัชณีวรรณ ชัมเจริญ ตำแหน่งผู้ช่วย บรรณารักษ์ว่า “ทุกคนจะได้เท่ากันอย่างเท่าเทียม นี่คือความเป็นธรรมของป่าฟ่อง เพราะทุก คนทำงานเหมือนกัน หนักก็หนักพร้อมกัน เหนื่อยก็เหนื่อยเหมือนกัน ป่าฟ่องก็จะให้เลยว่า โอเคนะ ป่ามีโบนัสแจ็กให้วันกลับบ้านสงกรานต์ ปีใหม่แจ็กให้ลูกน้องเท่ากันทุกคน ซึ่งตรงนี้เป็นที่ยอมรับ ของทุกคนร่วมกันนะ” (รัชณีวรรณ ชัมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “วันเกิดก็ได้ คนในครอบครัวเสีย ญาติเสีย คนทางนี้ก็จะไป ช่วยงาน มีเงินสงฆ์เคราะห์เป็นเงินช่วย ในวันหยุดที่ให้กลับบ้านปีใหม่ สงกรานต์ ป่าฟ่องก็จะใส่ ซองให้ ป่าฟ่องจะบอกเสมอว่า สองพันนี่นะ แบ่งให้พ่อแบ่งให้แม่ เอาไปกิน แล้วก็เก็บ ประมาณนี้ ค่ะ” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ ธุรการ ได้กล่าวว่า “ได้ในเรื่องของวันเกิด ถ้าตรงกับวันเกิดเรา ก็จะได้ของเล็ก ๆ น้อย ๆ

จากห้องสมุด มาในนามห้องสมุดนะคะ ไม่ได้มาในนามของคนใดคนหนึ่ง ทุกคนที่เกิดก็จะได้เหมือนกัน เราก็จะได้เสียทีมในการทำงานทุกคน ในวันปีใหม่ทุกคนก็จะได้จับฉลากของรางวัลทุกปี ใครดวงดีก็ได้ของดีไป พี่ว่ายุติธรรมดีนะคะ ถ้าทำงานในส่วนอื่นของเทศบาลก็จะไม่มีส่วนนี้ให้ แต่ทางห้องสมุดเรา ป้าฟองจะให้คะ” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ในวันเกิดของแต่ละคน สมมติปีนี้เราจะแจกชุดผ้าปูที่นอนให้กับเจ้าของวันเกิด เราก็จะได้ชุดผ้าปูที่นอนเหมือนกันหมดทุกคน ถึงรอบวันเกิดใครคนนั้นก็ได้รับชุดผ้าปูที่นอนไป ทุกคนยอมรับคะ และที่คิดว่าเป็นธรรมดีนะ” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “เหมือนอย่างเวลากลับบ้านในวันหยุดสงกรานต์ วันปีใหม่ ป้าฟองก็จะให้หยุดยาวเพื่อกลับบ้านได้ เพราะพนักงานเกือบทุกคนเป็นคนต่างจังหวัดหมด ป้าฟองก็จะให้เงินเป็นค่าเดินทางให้กับพวกเราทุกคนคะ” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) และคุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ทุกคนยอมรับนะคะ เวลาที่มีของ มีรางวัลอะไรมา ทุกครั้งเราก็จะได้เหมือน ๆ กัน ทุก ๆ คน” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558)

1.8.4.3 เบี้ยเลี้ยงและค่าตำแหน่ง ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เด็กเค้ามีเบี้ยเลี้ยง มีค่าโอที ทุกคนทำงานตอนเย็นมีค่าโอทีให้ โอทีสามชั่วโมงครึ่งเราให้ร้อยห้าสิบบาททุกคน ส่วนค่าตำแหน่ง คนอื่นไม่มี มีแต่ป้าฟองคนเดียว ป้าก็ถือเป็นบุคลากรคนหนึ่ง ป้ามีเงินประจำตำแหน่ง ค่าวิทยฐานะ” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันจากคุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการว่า “เราเป็นพนักงานจ้าง เรื่องค่าตำแหน่งก็ไม่มี คือได้เงินเดือนอย่างเดียว แต่เราก็ได้พิเศษคือโอทีค่าล่วงเวลา ซึ่งราชการหน่วยอื่นในเทศบาลอาจจะไม่ได้ แต่ห้องสมุดเราได้” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “เบี้ยเลี้ยงมีคะ ก็คือค่าล่วงเวลา ค่าโอที คือทำงานตอนเย็นเลิกงานสี่โมงครึ่ง ก็ทำต่ออีกสามชั่วโมง ก็จะได้เบี้ยเลี้ยงเย็นละร้อยห้าสิบบาท” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ก็มีเงินเดือนกับค่าล่วงเวลาเหมือนกันคะ แล้วก็ได้เบี้ยเลี้ยงค่าล่วงเวลาเย็นละร้อยห้าสิบบาท” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “มีค่าล่วงเวลา ส่วนปีใหม่ สงกรานต์ ป้าฟองก็จะให้เป็นขวัญถุงต่างหากทุกคน” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ของที่เป็นตามภารกิจ มีเงินเดือนมีโอทีค่าล่วงเวลา ก็จะ

ได้เขียนละหนึ่งร้อยห้าสิบบาท” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) และคุณรัชนี้วรรณ ชิมเจริญ ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ได้เงินเดือนปกติจะตามตำแหน่งแล้วก็ค่าโอทีได้ทุกคนเหมือนกัน” (รัชนี้วรรณ ชิมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558)

1.8.4.4 สวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมาย ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี

ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ที่นี่มีบุคลากรอยู่สองส่วน ส่วนหนึ่งคือราชการ อีกส่วนคือลูกจ้าง สิทธิสวัสดิการข้าราชการ ป้าฟ้องได้คนเดียว เพราะป้าเป็นราชการคนเดียว ในส่วนของลูกจ้างเค้ามีเงินประกันสังคมตามกฎหมาย ถูกต้องตามกฎหมายค่ะ” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันจากคุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการว่า “พี่มีประกันสังคมอย่างเดียว ส่วนพวกราชการในหน่วยงานอื่นที่ขึ้นตรงกับเทศบาลนครระยองก็จะมีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลเป็นพิเศษของเค้าอยู่แล้ว แต่เจ้าหน้าที่ที่ห้องสมุดนี้ ส่วนใหญ่ของเราจะเป็นลูกจ้างหมด ยกเว้นป้าฟ้องคนเดียว ดังนั้นจึงยึดตามกรมแรงงาน ทุกคนก็จะได้เป็นสิทธิและได้สวัสดิการจากประกันสังคมค่ะ” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “พี่ก็มีสิทธิในประกันสังคมเทศบาลก็จะหักจ่ายไปเลย มากน้อยแล้วแต่เงินเดือนของแต่ละคนค่ะ” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่มีประกันสังคมที่ส่งตามกฎหมายอยู่แล้วค่ะอย่างเดียว” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่มีประกันสังคมก็เบิกได้ตามสิทธิพนักงานทั่วไปค่ะ” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “พี่ก็มีสิทธิในส่วนของประกันสังคมอย่างเดียวค่ะ เจ้าหน้าที่ทุกคนของที่นี่ก็จะมีสิทธิของประกันสังคมตามกฎหมายค่ะ” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) และคุณรัชนี้วรรณ ชิมเจริญ ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่ได้ประกันสังคมตามกฎหมาย ตามระเบียบของเทศบาลค่ะ” (รัชนี้วรรณ ชิมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยองในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.9 ระบบบัญชีและการเงิน ประเด็นนี้จะสัมภาษณ์ในเรื่อง การจัดทำบัญชี

รายรับ-รายจ่าย การกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำงบประมาณประจำปี

ตามแผนงานและโครงการ และการจัดทำงานงบประมาณประจำปี ได้ผลสัมฤทธิ์ดังนี้

1.9.1 การจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “แน่นอนค่ะ เรามีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร อันนี้บังคับตามระเบียบอยู่แล้ว ทำกิจกรรมอะไรต้องมีการการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายในแต่ละกิจกรรมไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหมด” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

1.9.2 การกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “งบประมาณต่าง ๆ มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติ โดยต้องเป็นนายกเทศมนตรีนครระยองเป็นคนอนุมัติเท่านั้น” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

1.9.3 การจัดทำงานงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “แน่นอนค่ะ เรามีการจัดทำงานงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วนแน่นอน พอเราจะทำโครงการอะไร เราต้องขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน ต้องชัดเจน ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร อันนี้บังคับเลย เพราะมันเป็นระเบียบของกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากห้องสมุดเราอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรามีสำนักการคลังควบคุมการเบิกจ่ายเงิน คนจ่ายเงินก็คือสำนักการคลังเทศบาลนครระยอง” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

1.9.4 การจัดทำงานงบประมาณประจำปี ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เราต้องมีการทำงานงบประมาณประจำปี เพื่อขอจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่เราตั้งไว้ในแต่ละปี เราทำไปโดยผ่านเทศบาล นายกเทศมนตรีเป็นคนอนุมัติทุกครั้งค่ะ” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยองในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ ประเด็นนี้จะสัมภาษณ์ในเรื่อง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ การรักษาความลับของข้อมูล ระบบสารสนเทศ และการป้องกันข้อมูลสูญหาย ได้ผลสัมฤทธิ์ดังนี้

1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ประเด็นนี้ คุณพ่อสงศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ส่วนนี้ป่าคิดว่า น่าจะเป็นเรื่องของประกันสังคม พอตีส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างทั้งนั้น มันก็เลยมีแต่เรื่องประกันสังคม สำนักงานประหลัดจะเรียกเค้าไปฟังสิทธิหน้าที่ที่เค้าต้องทำหรือได้รับ ซึ่งตรงนี้มีกรรวบรวม มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นปัจจุบัน เค้าก็จะแจ้งทุกต้นปีให้บุคลากรทุกคนได้ทราบ อีกส่วนหนึ่งป่าว่า น่าจะเป็นเรื่องของกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ของการให้บริการตามรูปแบบการศึกษาตาม อรรถศาสตร์ ซึ่งมีมาตราที่ว่าด้วยเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการด้านการศึกษาในรูปแบบห้องสมุดที่เราจะต้องทำให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม” (พ่อสงศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันจากคุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ป่าพ่อสงจะมาถ่ายถอด เวลาป่าพ่อสงไปอบรมที่ไหนมา แกก็จะมาบอกเจ้าหน้าที่ว่าเราจะเน้นบริการอย่างไร สามารถให้บริการได้ครบทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ได้อย่างเสมอเท่าเทียมกัน” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ทุกครั้งป่าพ่อสงไปประชุมกับเทศบาล ป่าพ่อสงก็จะมาถ่ายถอดให้พวกเรา รับทราบเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ค่ะ” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “พี่ทราบจากป่าพ่อสงคะ เวลาเป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หรือสิ่งที่ต้องทำ ป่าพ่อสงก็จะนัดพวกเราประชุมเพื่อชี้แจงทุกครั้งคะ” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ป่าพ่อสงเค้ารับเรื่องอะไรมาเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ เราก็จะมาคุยกันว่าเราจะให้บริการให้ตรงกับจุดนี้ยังไง อาจจะมีการเพิ่มหนังสือจุดไหน ตรงไหน เราก็จะไปหามาให้บริการโดยเฉพาะ” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “มีการถ่ายถอดมาจากป่าพ่อสงโดยตรงคะ มีการประชุมคุยกันเรื่องกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เสมอคะ” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) และคุณรัชนิวรรณ ชิมเจริญ ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “พี่รับทราบเรื่องนี้จากป่าพ่อสงโดยตรงเลย เพราะเวลาป่าพ่อสงไปประชุม ไปอบรม ป่าพ่อสงก็จะมาถ่ายถอดให้พวกเราทราบ” (รัชนิวรรณ ชิมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อันนี้เก็บแบบเป็นระเบียบมาก ผู้ใช้บริการมีสองส่วน มีทั้งผู้ใช้บริการที่เป็นและไม่เป็นสมาชิก ผู้ใช้บริการที่ไม่เป็นสมาชิกรับแต่จำนวน ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกเราเก็บละเอียดมาก กรอกเสร็จแล้วแยกเป็นอายุ แยกเป็นอาชีพ แล้วก็สรุปทุกสิ้นเดือน แล้วเราก็นำเสนอโดยการติดบอร์ดว่า ปีนี้เดือนนี้มีสมาชิกเพิ่มขึ้นมากเท่าไร ยืมหนังสือเท่าไร หนังสืออะไรถูกยืมมากที่สุด สามสิบคนแรกที่ยืมหนังสือมากที่สุดเดือนนี้คือใคร นอกจากนี้เก็บแล้วมีการเผยแพร่ด้วย ประกาศเป็นเกียรติคุณให้ด้วย เก็บละเอียด ที่นี้เป็นเจ้าสถิติ เก็บสถิติทั้งหมดตั้งแต่เด็กทุกส่วน เราแยกละเอียดมากเพื่อคาดการณ์ให้บริการในแต่ละช่วงในแต่ละที่ได้ถูกต้อง มันเป็นที่ศึกษาในการปรับกระบวนการบริการ โดยใช้สถิติ ช่วยในการตัดสินใจ เราจึงบริการแล้วถูกใจประชาชน ตรงความต้องการประชาชน ป้าผ่องว่ามันสำคัญ ซึ่งสถิติเหล่านี้ ป้าผ่องเก็บตั้งแต่มาทำงานวันแรก ในปีสามศูนย์ จนถึงยี่สิบสี่ สถิติเหล่านี้ก็ยังอยู่ ซึ่งสถิติพวกนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถดูได้ เพราะมันอยู่ในเอกสาร ในระบบ และบอร์ด ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ในส่วนนี้ ได้รับการยืนยันจากคุณอำภา เนียมพันธ์ ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ว่า “มีความสำคัญมากเลยสถิติทุกวันนี้ จะทำอะไรทุกอย่าง เสนอผู้บริหารจะต้องใช้สถิติในการอ้าง เช่นเรื่องสถิติในการจัดซื้อหนังสือ อีกอย่างหนึ่งก็คือ คนเข้าใช้บริการเยอะ ค่าไฟ ค่าน้ำเราก็เยอะก็สามารถเอาสถิติมาเสนอของบในการบริหารการจ่ายค่าน้ำค่าไฟได้ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ สิ่งที่ใช้อำนวยความสะดวกต่าง ๆ สถิติคนเข้าใช้บริการก็จะเป็นตัวบอกในการซื้อสิ่งต่าง ๆ เพิ่ม” (อำภา เนียมพันธ์, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณขอบฟ้า เฉียวกุล ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “พี่จะใช้เกี่ยวกับการอ้างอิงการใช้ไฟฟ้าในห้องสมุด สมมติว่าค่าไฟฟ้าเดือนนี้สูงแล้ว เราก็ต้องดูจากสถิติว่า ผู้ใช้ที่นี้เดือนนี้กี่คน เดือนนี้ก็จะประมาณหกหมื่นคน เราก็จะเอาหกหมื่นนี้มาเคลียร์กับสถิติเป็นว่า ต่อหนึ่งหัวใช้ไฟฟ้าเท่าไร ซึ่งขณะนี้ห้องสมุดเราต่อหนึ่งหัวเฉลี่ยแล้วใช้ไฟฟ้าคนละประมาณสองบาท ก็ถือว่าไม่แพงสำหรับใช้ในการศึกษา อันนี้ก็เป็นเรื่องที่เราใช้สถิติในการทำงานค่ะ” (ขอบฟ้า เฉียวกุล, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558)

คุณอุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้กล่าวว่า “ของพี่ก็เรื่องเกี่ยวกับหนังสือในการใช้สถิติเพื่อเลือกซื้อหนังสือในหมวดที่คนต้องการ เราก็จะซื้ออย่างน้อย หมวดไหนคนต้องการน้อย เราก็จะในจำนวนที่น้อยลง พี่ว่าสถิติจะช่วยให้เราพยากรณ์หรือคาดเดาความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่มได้ค่ะ” (อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย, สัมภาษณ์, 31 สิงหาคม 2558) คุณอภิญา ขุนทอง ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “อันนี้มีความสำคัญมากก็คือว่า มาใช้ในการ

ตัดสินใจในการซื้อหนังสือ เพราะว่าสถิติของเราจะเก็บทุกอย่าง เป็นเพศเป็นอายุ เป็นข้อมูลในแต่ละวัน ก็มาสรุปเป็นเดือนเป็นปี เราก็จะใช้ในการยืนยันและจัดซื้อหนังสือได้” (อภิญา ขุนทอง, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) คุณรัชนิวรรณ ชัมเจริญ ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ที่เอาสถิติมาใช้ได้ ประมาณว่า คนสนใจหนังสือประเภทไหนมาก กลุ่มวัยไหนชอบหนังสืออะไร มากเป็นพิเศษ มันจะเป็นข้อมูลที่ทำให้เรารู้ความต้องการ จะได้จัดซื้อจัดหาได้ตรงตามใจ ผู้ใช้บริการที่สุด” (รัชนิวรรณ ชัมเจริญ, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) และคุณวรรณฤดี วิมล ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ ได้กล่าวว่า “ที่เอาสถิติมาใช้ในการสำรวจหนังสือค้างส่ง ก็คือ เราจะมีการสำรวจว่าหนังสือเล่มไหนที่ผู้ใช้บริการยังไม่เอามาคืน แล้วก็มีการค้างส่งอยู่ เราก็จะสามารถตามได้ แต่ถ้าตามแล้วปรากฏว่า หนังสือเล่มนั้น ได้หายไป เราก็จะจัดซื้อหนังสือที่มันหายไปให้กลับคืนมาเหมือนเดิม ซึ่งสถิติต่าง ๆ ก็จะอยู่ในระบบกลางของห้องสมุดทั้งหมด” (วรรณฤดี วิมล, สัมภาษณ์, 17 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้อง เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ในส่วนที่เป็นข้อมูลสมาชิก ประวัติต่าง ๆ เป็นบัตรประชาชน เมื่อเราสแกนเก็บไว้แล้ว เหลือจากนั้นเราจะทำลาย โดยใช้เครื่องย่อยกระดาษ ส่วนข้อมูลสมาชิกเหล่านี้ เราจะเก็บไว้ในแฟ้มห้าปี แล้วหลังจากห้าปีเราจะถอดออกแล้วย่อยกระดาษ ส่วนข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ เราจะเก็บไว้เองไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบ โดยสิบสองปีเรายังไม่เคยเกิดเหตุการณ์ ใครเอาข้อมูลของสมาชิกไปทำให้เกิดความเสียหาย” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับของผู้ใช้บริการและดำเนินการตามระบบการรักษาความลับ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.10.4 ระบบสารสนเทศ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เมื่อเราได้รับหนังสือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มา เราก็จะนำมาจัดหมู่ แล้วก็ใส่เข้าระบบ เราก็จะกำหนดตัวเลขบาร์โค้ด เมื่อจัดเก็บเรียบร้อยแล้ว ก็จะให้ประชาชนสามารถสืบค้น

สื่อใหม่ต่าง ๆ เหล่านั้นได้ ซึ่งข้อมูลจะเป็นปัจจุบันที่สุด ส่วนในเรื่องเว็บไซต์หลัก เรามีข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันทันสมัย สามารถให้บุคคลภายนอกนำข้อมูลของเราไปอ้างอิงได้” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เราจ้างเอกชนมาดูแลระบบป้องกันข้อมูลสูญหาย ดังนั้นเรื่องการสูญหายของข้อมูล ป้าว่าเราไม่มีแน่นอน” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.11 การประชาสัมพันธ์ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีหลายช่องทาง มีแผ่นพับ โบปลิว เป็นป้าย มีเว็บไซต์ มีเคเบิลทีวีมาถ่ายทอดรายการเพื่อประชาสัมพันธ์ ว่าเรามีการให้บริการอะไรบ้าง เราบริการอย่างไร เรามีการประกาศว่า ห้องสมุดนี้สามารถใช้ได้ทุกคน แต่ผู้ที่ต้องการจะยืมหนังสือหรือเอกสารออกจากห้องสมุด ต้องสมัครเป็นสมาชิก” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบ และลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.12 อาคารสถานที่ ประเด็นนี้จะสังเกตในเรื่อง ความพอเพียง ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ได้ผลการสังเกตดังนี้

1.12.1 ความพอเพียง ประเด็นนี้จะสังเกตในเรื่อง การแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการ พื้นที่สำหรับนั่งรอ การมีพื้นที่ไม่แออัด การบำรุงรักษาพื้นที่ และการมีพื้นที่เพียงพอ ได้ผลการสังเกตดังนี้

1.12.1.1 การแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการ ประเด็นนี้จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีการแบ่งแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารหรือห้องสำหรับเจ้าหน้าที่อยู่ภายในอาคารอย่างชัดเจน โดยแบ่งออกเป็นพื้นที่เฉพาะเจ้าหน้าที่เท่านั้น ส่วนพื้นที่ให้บริการ มีการแบ่งพื้นที่ให้บริการอื่น ๆ ตามความสนใจของกลุ่มเป้าหมายออกจากห้องของเจ้าหน้าที่ ตามพื้นที่ส่วนอื่น ๆ ภายในห้องสมุด เช่น ห้องสมุดไอทีมีชีวิต ห้องสมุดไทยคิดส์ ห้องอ่านหนังสือเจียบกริบ มุมทำการบ้าน มุมกาแฟ มุมไอทีอوبرะยอง และห้องฟิตเนส ฯลฯ”



ภาพที่ 9 การแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.1.2 พื้นที่สำหรับนั่งรอ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีการแบ่งพื้นที่ให้ผู้ใช้บริการนั่งรอตามส่วนต่าง ๆ ของอาคาร ตั้งแต่บริเวณโต๊ะหินด้านหน้าอาคาร บริเวณห้องโถงภายในอาคาร ฯลฯ”



ภาพที่ 10 พื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการนั่งรอของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.1.3 การมีพื้นที่ไม่แออัด ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีพื้นที่สำหรับให้บริการห้องสมุดมีความกว้างขวาง ไม่แออัด โดยมีพื้นที่ในอาคารรวม 1,980 ตารางเมตร มี 2 ชั้น ดังนั้นจึงสามารถรองรับผู้ให้บริการได้มากกว่าพันคนต่อวัน”



ภาพที่ 11 พื้นที่สำหรับให้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.1.4 การบำรุงรักษาพื้นที่ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีการดูแลบำรุงรักษาซ่อมแซมห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่มีความสมบูรณ์ ทั้งภายในตัวอาคารของห้องสมุดและการดูแลบริเวณรอบอาคารได้อย่างสะอาด มีการขยายพื้นที่บริการได้อย่างเป็นสัดส่วนพร้อมใช้งาน มีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ และห้องน้ำ”



ภาพที่ 12 การบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.1.5 การมีพื้นที่เพียงพอ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุดฯ มีพื้นที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ โดยแบ่งพื้นที่การให้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนภายในห้องสมุดและส่วนพื้นที่นอกห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยลานอเนกประสงค์ ลานจอดรถ เป็นพื้นที่ส่วนกลางรวม 1,272 ตารางเมตร ดังนั้นจึงไม่น่าจะมีปัญหาในเรื่องของความเพียงพอของพื้นที่ในการจัดกิจกรรม”



ภาพที่ 13 ความเพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยองในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.12.2 ความปลอดภัย ประเด็นนี้จะสังเกตในเรื่อง การจัดการความปลอดภัยของสถานที่ ได้ผลการสังเกตดังนี้

การจัดการความปลอดภัยของสถานที่ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัยเห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีระบบป้องกันสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน ในป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร มีความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สินก่อนเข้าใช้บริการ มีกล้องวงจรปิดทั่วทุกจุดทั้งภายนอกและภายในตัวอาคาร มีถังดับเพลิงพร้อมวิธีใช้ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ ที่มีกรให้บริการ”



ภาพที่ 14 การจัดการความปลอดภัยของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.12.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นนี้จะสังเกตในเรื่อง ทางลาดชันสำหรับรถเข็น การมีแสงสว่างที่เพียงพอ การมีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก ได้ผลการสังเกตดังนี้

1.1.2.3.1 ทางลาดชันสำหรับรถเข็น ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัยเห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีทางลาดชันสำหรับรถเข็นเพื่อผู้พิการ ผู้ป่วยที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้อย่างคล่องตัว และอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสิ่งของในการบริการ”



ภาพที่ 15 ทางลาดชันสำหรับรถเข็นของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

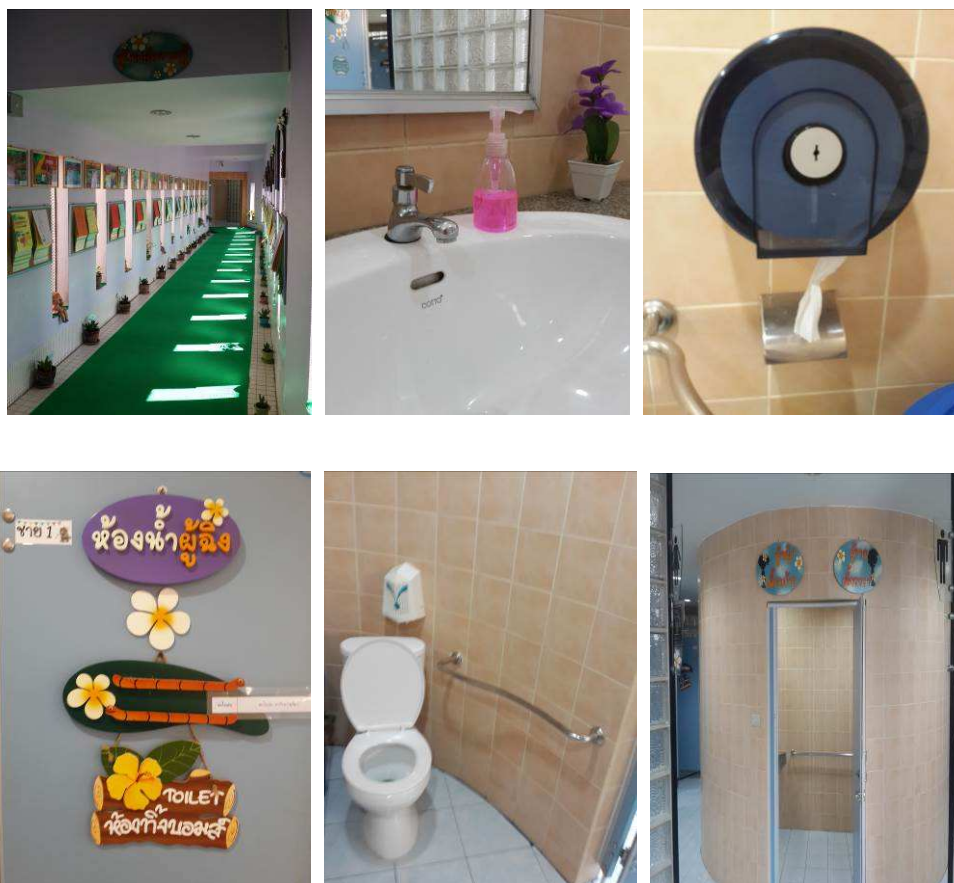
1.1.2.3.2 การมีแสงสว่างที่เพียงพอ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ๑ มีระบบควบคุมแสงสว่างภายในตัวอาคาร ทำให้มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีจุดอับ เวลาอ่านหนังสือสามารถมองเห็นตัวหนังสือได้อย่างชัดเจน”



ภาพที่ 16 แสงสว่างภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

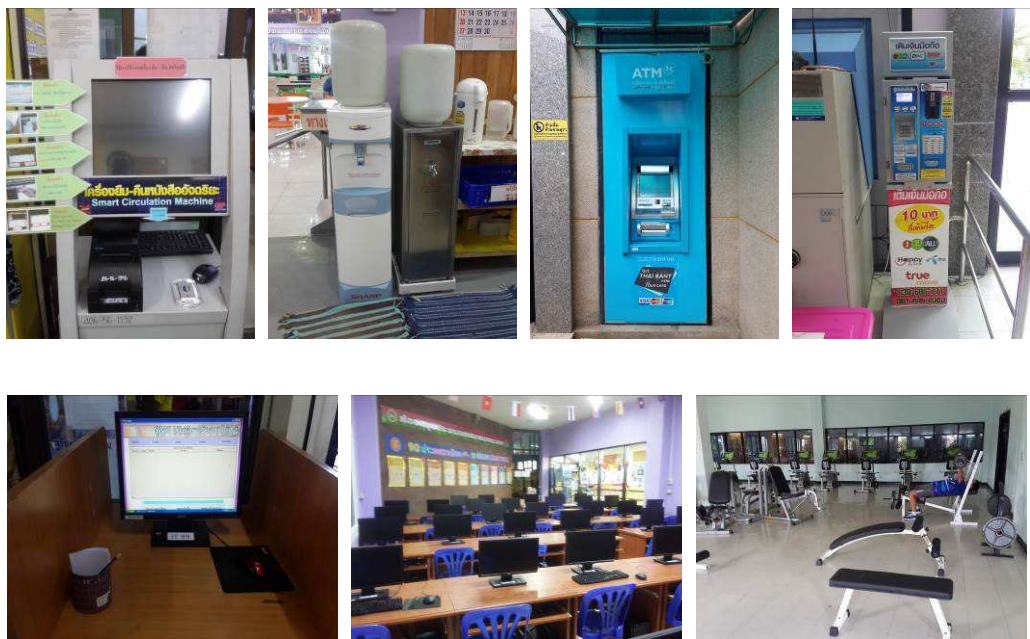
1.1.2.3.3 การมีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ๑ มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัย มีความสวยงามน่าใช้ ไม่มีกลิ่นเหม็น มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบ ทั้งสบู่ล้างมือ กระดาษชำระ มีบ่อบำบัดสิ่งปฏิกูลหลังห้องน้ำ มีชักโครกที่ได้มาตรฐาน มีส่วนนั่งราบสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ และห้องส้วมสำหรับเพศที่สามอีกด้วย ตลอดทางเดินไปห้องน้ำจะสอดแทรกความรู้ สาระ และความบันเทิงไว้ ซึ่งมีชื่อเรียกห้องน้ำหรือห้องส้วมที่นี้ว่า “ห้องส้วมสุขสันต์ ห้องน้ำหยรรษา: Happy Toilet” การสร้างห้องน้ำของที่นี่ผมคิดว่า น่าจะเป็นการสร้างความประทับใจและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งห้องน้ำของห้องสมุดแห่งนี้

ก็ได้รับรางวัล “ห้องสุขาสุดยอดเยี่ยมระดับประเทศ” จากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี 2551”



ภาพที่ 17 ห้องน้ำภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.1.2.3.4 เครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก ประเด็นนี้ จากการสังเกต โดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีโปรแกรมช่วยสืบค้นสารสนเทศแสดงรายละเอียดรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดรวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ เพื่อในการค้นหาสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการมากกว่า 100 เครื่องในห้องสมุดไอทีมีชีวิต เพื่อให้บริการกับทุกกลุ่ม มีเครื่องยืม-คืนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีบริการถ่ายเอกสาร มีบริการตู้ ATM มีตู้เติมเงินมือถือให้บริการ มีตู้บริการน้ำดื่มฟรี มีห้องฟิตเนสที่มีเครื่องออกกำลังกายมากกว่า 100 ชิ้น เพื่อให้บริการประชาชนฟรี ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชน”



ภาพที่ 18 เครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยองในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.12.4 สภาพแวดล้อม ประเด็นนี้จะสังเกตในเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด การมีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ การจัดการที่ถูกสุขลักษณะ และการมีสาธารณูปโภคและบำรุงรักษา ได้ผลการสังเกตดังนี้

1.12.4.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัยเห็นว่า “ภายในห้องสมุด ๑ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย พื้นที่ต่าง ๆ ถูกจัดเป็นสัดส่วน สะอาดตา สื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงโต๊ะ เก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้ถูกจัดวางอย่างเป็นระเบียบเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ส่วนภายนอกห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดสวยงาม ด้วยต้นไม้หลากหลายชนิดที่มีการตกแต่งอย่างสวยงามเหมาะกับการพักผ่อนหย่อนใจ”



ภาพที่ 19 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.4.2 ความสะอาด ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุดฯ มีความสะอาดของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ภายในห้องสมุดทั้งฝาผนัง ฝ้าเพดาน พื้น ประตู หน้าต่าง ตู้ โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านมีความสะอาด รวมถึงสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็มีความสะอาด ส่วนพื้นที่โดยรอบภายนอกห้องสมุดมีความสะอาดเช่นกัน”



ภาพที่ 20 ความสะอาดภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.4.3 การมีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “บริเวณพื้นที่บริการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดฯ มีป้ายชื่อห้อง ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายเตือน ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน”



ภาพที่ 21 ป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.4.4 การจัดการที่ถูกต้องลักษณะ ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ๆ มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ได้เป็นอย่างดี โดยมีการจัดการที่ถูกต้องลักษณะ เพื่อให้ปลอดภัยจากโรค การเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ มีระบบ และบ่อน้ำบาดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำตามธรรมชาติ มีจุดทิ้งขยะทุกจุดบริการและมีการแยก ขยะ มีส้วมที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาที่สะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน มีการดูแลเกี่ยวกับการถ่ายเทอากาศ ความร้อน ความชื้น และแสงสว่าง มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่ง และ ตัวอาคารมีความปลอดภัยแข็งแรง”



ภาพที่ 22 การจัดการที่ถูกสุขลักษณะของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

1.12.4.5 การมีสาธารณูปโภคและบำรุงรักษา ประเด็นนี้ จากการสังเกตโดยผู้วิจัย เห็นว่า “ทางห้องสมุด ฯ มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ มีบริการฟรี Wi-Fi (เครือข่ายไร้สาย) รอบห้องสมุดเป็นสวนสาธารณะ มีสนามกีฬาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกาย ซึ่งที่กล่าวมานั้น อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้จริง”



ภาพที่ 23 สาธารณูปโภคของทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยองในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีอุปกรณ์เครื่องมือที่ดีเยี่ยมกว่าถ้าเทียบกับส่วนราชการอื่น ที่นี้ดูแลได้ดี

เนื่องจากว่าเราไม่ต้องรอนงบประมาณ เครื่องที่จำเป็นต้องซ่อมหรือเสีย ส่วนราชการก็ต้องเบิกจากส่วนราชการ แต่ที่นี้ อะไรที่เสียเราจะทำ เราจะแก้ไขโดยทันทีโดยใช้เงินนอกระบบ เราไม่ได้ใช้เงินหลวง คอมพิวเตอร์บางส่วนเราเช่ามา เพราะฉะนั้นเขาสามารถมาเปลี่ยนให้เราโดยตรงเลย ส่วนเครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ ก็เช่นกัน เราไม่ต้องรอนจากส่วนกลาง เราสามารถซ่อมแซมได้เลยจากงบประมาณรายได้ของเราเอง ซึ่งรายได้มาจากเงินบริจาคในการบำรุงรักษาห้องสมุดและรายได้จากงานบริการอื่น ๆ ถ้าถามว่าอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอไหม ตอบเลยว่าเพียงพอ เนื่องจากเรามีอุปกรณ์และเครื่องมือมากมายถ้าเทียบกับห้องสมุดประชาชนอื่น ๆ สรุปได้เลยว่าเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการแน่นอน เพราะว่าเราไม่ค่อยได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องนี้” (ผ่องศรี ปิยะชาตัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่ามีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

1.14 หลักปฏิบัติที่ดี ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาตัง ผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ที่นี้เนี่ยดีมาก เรามีกิจการรวม เราจะมีย่างเรื่องการแต่งกาย เรื่องการประพฤติปฏิบัติตน ตรงนี้เราจะทำอย่างสม่ำเสมอ เรามีการประกาศคิดไว้ตามบอร์ดตามประตู ส่วนการบริการที่ดีเรามีหลักปฏิบัติที่เราเรียกว่า 3D ก็คือ หนังสือดี บรรยากาศดี บรรณารักษ์ดี ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการที่พวกเรามาตลอดและมีการติดบอร์ดหรือตามป้ายบอกตามจุดต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการในการมาใช้บริการเรา เรามีวัฒนธรรมองค์กรที่คืออย่างหนึ่ง ที่นี้ที่เดียวที่ต่างจากที่อื่น อย่างเช่น เรื่องการแต่งกาย ซึ่งเราเป็นองค์กรแรก ๆ ของหน่วยงานเทศบาล ห้องสมุดเราจะใส่เสื้อทีมของเราจันทร์ถึงศุกร์ โดยใส่เสื้อตามสีแต่ละวันเช่น วันจันทร์สีเหลือง อังคารสีชมพู พุธสีเขียว อะไรอย่างเนี่ย แล้วเราก็แต่งเหมือนกันทุกวัน เราคิดว่าทำให้เหมือนกันนี้ มันสร้างเป็นความเป็นปึกแผ่น เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันได้ ส่วนเรื่องการมาทำงาน การขาดลามาสาย เรามีระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถลาป่วยได้สิบห้าวัน ลาพักผ่อนได้ไม่เกินสิบวัน” (ผ่องศรี ปิยะชาตัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดฯ ซึ่งในข้อนี้มีคะแนนอยู่ในระดับ 5 คะแนน

2. ด้านการให้บริการ ประเมินจากรูปแบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบัน และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม แต่ละประเด็นได้ผลการประเมิน ดังนี้

2.1 รูปแบบการให้บริการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีรูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับนโยบาย อันนี้เช่น เรื่องการจัด Happy book day มันเป็น รูปแบบกิจกรรมในเรื่องการส่งเสริมการอ่าน และอีกหลาย ๆ กิจกรรมที่เราพยายามจัดให้ สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานของเรา เรามีการประเมินรูปแบบทุกครั้งที่ทำงานที่จบกิจกรรม ทุกกิจกรรมต้องรายงาน ประเมินและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกครั้งที่เสร็จกิจกรรม ในการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ เราจะมีแบบฟอร์มให้ว่าในการทำกิจกรรม ผู้ใช้บริการพึงพอใจ กับบริการเรามาก อันนี้เราประเมินเอง ถ้าประเมินโดยบุคคลอื่นโดยบุคคลภายนอก เทศบาลจัดทำ ปีละครั้ง โดยจะจ้างมหาวิทยาลัยของรัฐ เช่น มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นผู้ประเมิน ปีนี้อาจจะประเมิน กองช่าง ปีนี้อาจจะประเมินกองการศึกษา ดังนั้นทุกปีเราจะโดนประเมิน โดยบุคคลภายนอก หลังจากประเมินแล้วเราจะนำข้อประเมินต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องที่เราจะต้องปรับปรุงแก้ไขมา ประชุมปรึกษาหารือกัน แล้วก็ปรับปรุงให้เสร็จตามความต้องการและแจ้งให้ทุกคนทราบต่อไป” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมินรูปแบบการให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุด เทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2.2 กระบวนการให้บริการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกอง การศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้ สัมภาษณ์ว่า “กระบวนการให้บริการเรามีขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงวิธีการให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม ทุกเพศทุกวัย อย่างเช่น เรามีการสร้างห้องสมุดไทยคิดส์สำหรับเด็ก ซึ่งเป็นต้นแบบในจังหวัด ระยอง เรามีส้วมที่เราคำนึงถึงคนพิการ มีห้องน้ำสำหรับคนพิการด้วย มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น มีห้องออกกำลังกายเพื่อทุกเพศทุกวัย ผู้ด้อยโอกาสเรามีการจัดกิจกรรมให้ทุกสิ้นเดือนเรามีครูอาสา สอนเด็กด้อยโอกาสทำบูรณาการไปกับเรา มีการฝึกอาชีพให้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการ จัดการศึกษาของเทศบาลและห้องสมุดเราด้วย ซึ่งหลักปฏิบัติเรามีการกำหนดเขียนไว้เป็นหลักสูตร อย่างชัดเจน มีตารางออกมาเลยว่าในหนึ่งปีงบประมาณนี้ เป็นหลักสูตรง่าย ๆ มีงบประมาณจัดตั้ง

ไว้ในเทศบัญญัติ จัดสรรครูอาสาให้ทำหนึ่งคนต่อผลเป่าหมายเด็กสามสิบคน ทำกันอยู่ในห้องสมุดนี้แหละ ดังนั้นการบริการของเรา เราดูแลทั้งคนพิการ ดูแลคนด้อยโอกาส และดูแลคนปกติ ครอบคลุมกลุ่มอายุทุกกลุ่มวัย โชคดีที่ที่นี้ไม่ได้ทำแยกส่วน ที่นี้มันขึ้นอยู่กับส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เพราะฉะนั้นเราจะบูรณาการทุกอย่างที่นี้หมด มีสภาเด็กและเยาวชน ทำเรื่องดนตรี ทำเรื่องกีฬา ทำเรื่องเด็กด้อยโอกาส ทำเรื่องส่งเสริมการอ่าน มันอยู่ในฝ่ายเดียวกัน” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2.3 การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ถ้าพูดถึงกลุ่มคนต่าง ๆ ที่มาใช้บริการ เรามีการให้บริการอย่างครบถ้วน ส่วนการประเมินอย่างที่ได้พูดไปแล้วว่า เรามีการประเมินโดยผู้ปฏิบัติเอง และการประเมินจากภายนอก ถ้าพูดถึงกระบวนการขั้นตอนการยื่นคืน เรามีการปรับปรุงอยู่เสมอ ๆ ในสิบสองปีที่ผ่านมา เรามีโปรแกรมการยื่นคืนของห้องสมุดถึงสามโปรแกรม โปรแกรมดั้งเดิมเราใช้โดยการป้อนโปรแกรมที่สองเราจ้างเขาเขียน โปรแกรมการยื่นคืนด้วยเงินห้าหมื่นบาท หลังจากนั้นพอหนังสือเราเจ็ดหมื่นกว่าเล่ม เราก็จ้างเขาพัฒนาโปรแกรมอีกจากห้าหมื่นบาทเป็นห้าแสนกว่าบาทในการพัฒนาปรับปรุง เดียวนี้เราสามารถเช็คหนังสือออนไลน์ได้ ดังนั้น พูดได้ว่าเราปรับปรุงกระบวนการด้วยไอที ส่วนการปรับปรุงคนเรามีการปรับปรุงทุกครั้งจากการประเมินความพึงพอใจอยู่แล้ว อีกอย่างเราทำเรื่องของการลดขั้นตอนการบริการเลย ถ้าสมัครสมาชิกเคยใช้เวลาเจ็ดนาทีให้มันเหลือห้านาที เราประกาศไว้เลย แต่ปัจจุบันถ้าเป็นการบริการยื่นคืนที่เคาน์เตอร์เราติดประกาศไว้เลยว่าเราจะต้องไม่เกินหนึ่งนาที” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน และมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ และมีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2.4 การส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบัน มีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม ประเด็นนี้จะสัมภาษณ์ในเรื่อง การประชุมปรึกษาหารือ กับภาคีเครือข่าย การมีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร การส่งเสริม อาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ การมีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชน และช่องทางให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ได้ผลสัมภาษณ์ดังนี้

2.4.1 การประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่าย ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร ระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อันนี้เรามีการประชุมกับชุมชนเดือนละหนึ่งครั้งอยู่แล้ว ซึ่งชุมชนจะ อยู่ในเขตเทศบาลมีทั้งหมดคือสิบหกชุมชน โดยเทศบาล” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

2.4.2 การมีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้า งานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทุกครั้งที่เราจะจัดกิจกรรมส่งเสริม อะไรก็แล้วแต่ที่มันเป็น โครงการ เวลาประชุมผู้บริหาร จะต้องมีตัวแทนชุมชนอย่างน้อยสองคน ทุกครั้ง ตรงนี้เค้าบังคับเลยว่าต้องมีตัวแทนชุมชนเข้าประชุมด้วย” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

2.4.3 การส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีอาสาสมัครเยอะ อาสาสมัครเนี่ย เริ่มจากเด็กฝึกงาน เด็กฝึกงานถือเป็นอาสาสมัคร อาสาสมัครจากคนที่เกษียณอายุการทำงานแล้วก็คือผู้สูงอายุ เค้าจะ ช่วยของการขี้มกั้น การเขี่ยเล่ม หรืออาสาช่วยในการฝึกอาชีพ เพราะเราส่งเสริมเรื่องอาชีพด้วย เช่น งานฝีมือ อาหาร และภูมิปัญญาชาวบ้านต่าง ๆ เรียกได้ว่าปราชญ์ชาวบ้าน อาสาสมัครที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ก็จะเป็นการอุทิศเวลาปฏิบัติจิตอาสาเพื่อสาธารณะ เราก็จะเป็นแหล่งที่เด็กกลุ่มนี้จะมา ช่วยเราให้บริการประชาชน แม้กระทั่งคนทั่วไปก็เคยมาขอเราทำจิตอาสา มาด้วยใจ ไม่ได้เก็บ ชั่วโมงหรืออะไรเลย อย่างเช่น มาสอนคณิตศาสตร์ แม้แต่ชาวต่างชาติก็มี มาสอนภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น โดยที่พวกเค้าเตรียมสื่อการสอนของเค้ามาเอง มีคนมาสอน โยคะ มาสอน คนตรีให้ฟรี ๆ โดยใช้พื้นที่ของเรา มาสอนคอมพิวเตอร์ฟรี ที่นี้คนดี ๆ เข้ามาเยอะ มาอุทิศให้เยอะ” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

2.4.4 การมีกิจกรรมร่วมกับประชาคมในชุมชน ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร

ระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีการทำงานร่วมกับโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เดือนหนึ่งไปสองครั้ง ห้องสมุดเราก็ไป เพราะเราเป็นส่วนหนึ่งของเทศบาล เราไปให้ในเรื่องของการศึกษา เราไปจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เราจัดห้องสมุดเคลื่อนที่เคลื่อนที่ไปตามชุมชนยี่สิบหกชุมชน ซึ่งเป็นการทำงานกิจกรรมร่วมกับประชาคม” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

2.4.5 ช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อย่างที่ได้พูดไว้ว่า อย่างแรกเลย เรามีอาสาสมัครต่าง ๆ เข้ามาช่วยเราให้บริการประชาชน อย่างที่สอง เราให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงการดำเนินการบริการของทางห้องสมุดเรา เพราะเราทำตามบัญชาของประชาชน คือ ประชาชนต้องการอะไรเราก็จัดทำให้” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยองในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประเมินจากการให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่ทันสมัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม แต่ละประเด็นได้ผลการประเมิน ดังนี้

3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “วันธรรมดาห้องสมุดเปิดบริการ วันธรรมดาเปิดตั้งแต่แปดโมงครึ่งปิดทุ่มครึ่ง วันเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์เปิดแปดโมงครึ่งปิดสี่โมงครึ่ง ห้องสมุดจะปิดไม่ให้บริการเลยสองช่วงคือ ปิดปีใหม่และสงกรานต์เนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นคนต่างจังหวัด เกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ มีคนระยองแค่คนเดียว ป้าจึงอยากให้พวกเขาได้กลับบ้านบ้างในแต่ละปี ดังนั้นเราจึงมีการประกาศกรอบเวลาในการให้บริการของห้องสมุดติดไว้หน้าห้องสมุดตามบอร์ดต่าง ๆ แผ่นพับ ใบปลิว หรือแม้แต่สื่อต่าง ๆ เรามอบให้ประชาชนทุกคนทราบ แล้วเราทำอย่างนี้มาตลอด ดังนั้น ป้าจึงคิดว่าเราดำเนินงานตามกรอบร้อยเปอร์เซ็นต์แน่นอน” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ให้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีการติดตามผลการให้บริการจากการประเมินทั้งสองส่วนอย่างที่กล่าวไว้ทั้งประเมินโดยผู้ปฏิบัติเองและประเมินจากภายนอก ดังนั้นเราจึงติดตามเสมอ ๆ ว่า งานเรามีการแก้ไขแล้วหรือยัง งานเราดีขึ้นมั๊ย มีงานตรงไหนที่เราจะต้องแก้ไขพัฒนาอีก ซึ่งเราจะวางแผนในการพัฒนาต่อไป ในส่วนนี้เรามีการทำอย่างสม่ำเสมอตั้งแต่เปิดบริการห้องสมุดมา” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการประเมินและวางแผนการดำเนินงานต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3.3 การให้บริการที่ทันสถานการณ์ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “มั่นใจว่าเรามีความพร้อมแน่นอน คือ บริการของเราไม่ได้บริการด้วยมืออย่างเดียว เราบริการด้วยใจและไอทีด้วย เดี่ยวนี้เรามีสื่อบริการและโซเชียลที่ทันสมัยทันสถานการณ์ ซึ่งตรงนี้ป่ามีความมั่นใจ ถ้าไม่มั่นใจ ถ้ามันไม่ดี อย่างนี้แล้วประชาชนคงไม่เข้าใช้บริการเรามากมายขนาดนี้ นี่เป็นตัวชี้วัดว่าเราบริการถูกใจเค้ามั๊ย ดังนั้นเกินเก้าสิบเปอร์เซ็นต์แน่นอน” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาตั้ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกครั้ง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกินร้อยละแปดสิบทุกครั้งไป แปลว่าเค้าพอใจการบริการของเราเป็นอย่างมาก อีกทั้งจากการประเมินโดยบุคคลภายนอกที่จ้างสถาบันการศึกษามาทำให้ เช่นเดียวกันทุกครั้งเกินร้อยละเก้าสิบทุกที ป่าจึงมั่นใจว่าความพึงพอใจเกินร้อยละแปดสิบแน่นอน ป่ามั่นใจ” (ผ่องศรี ปิยะยาตั้ง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นคำตอบในข้อที่ว่า มีกระบวนการใน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3.5 การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม ประเด็นนี้จะสัมภาษณ์ในเรื่อง ส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศและกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม ส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางสังคม ส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา และส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา ได้ผลสัมภาษณ์ ดังนี้

3.5.1 ส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศและกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เราต้องตอบในเรื่องของการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาตลอดชีวิต น้อยแหล่งที่จะทำ ซึ่งตรงนี้นั้นเกี่ยวข้องกับ พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการศึกษา เค้าบอกให้เราจัดการศึกษาแบบนอกระบบและตามอัธยาศัย ในระบบมีคนทำเยอะ แต่อัธยาศัยนี้ เราทำทุกรูปแบบ เพราะฉะนั้นเราตอบสนองนโยบายระดับประเทศแน่นอน” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

3.5.2 ส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางสังคม ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทุกครั้งทำกิจกรรมเพื่อให้เด็กและเยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้หลีกเลี่ยงและให้พ้นจากอบายมุขและยาเสพติด เราพยายามทำทุกครั้ง เรามีสภาเด็กและเยาวชนที่มาร่วมกับเราในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมเพื่อสังคม ดังนั้นป้าจึงคิดว่า สิ่งที่เราทำจะช่วยให้ประเด็นปัญหาต่างๆทางสังคมจะลดลง อีกอย่างในเนื้อที่เจ็ดสิบไร่บริเวณรอบห้องสมุด มีทั้งดนตรี กีฬา นันทนาการต่าง ๆ มีฟิตเนส ครบวงจรครบทุกอย่าง นี่ก็น่าจะเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่สามารถช่วยลดปัญหาสังคมได้จากการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยการมาใช้บริการห้องสมุดแห่งนี้” (ผ่องศรี ปิยะยาดัง, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

3.5.3 ส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะยาดัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อย่างที่ได้ออกบอกไว้ว่า เรามีจิตอาสาทั้งเด็ก ฝึกงาน นักเรียนนักศึกษา ผู้เกษียณอายุ ผู้ด้อยโอกาส บุคคลทั่วไปที่มีจิตอาสา เวลาเข้ามาทำจิตอาสา เราจะมีกรยกย่องเชิดชู นำออกสื่อต่าง ๆ ของเรา โดยพวกเค้าจะเป็นต้นแบบในการทำความดี

ทำให้คนอื่นอยากทำตาม นี่แหละเป็นการผลักดันอย่างหนึ่งในการทำให้ประชาชนอยากมาทำความดีแบบจิตอาสาบ้าง” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

3.5.4 ส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เราก็ตองเสริม ยกย่อง เชิดชู และก็ชักชวนผ่านสื่อช่องทางของเราสื่อเยอะ ทั้งหนังสือพิมพ์ รายการโทรทัศน์ เวลาคนมาทำความดีทำจิตอาสา เราจะขอบคุณผ่านสื่อต่าง ๆ พวกนี้ด้วย ซึ่งป้าคิดว่า เป็นการทำให้สังคมเห็นว่าการทำความดีเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องของจิตอาสา” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558)

3.5.5 การนำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม ประเด็นนี้ คุณผ่องศรี ปิยะชาติ ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นหัวหน้างานห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีการนำข้อมูลการให้บริการที่มีประโยชน์ เช่น เรื่องการส่งเสริมการอ่าน เรื่องห้องสมุดมีชีวิต เรื่องนำรู้ทั่วไป กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ที่เราจะจัด เรานำไปเผยแพร่ให้กับสังคมได้รับรู้ โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ทั้งรายงานประจำปี บทสัมภาษณ์ในหนังสือและสื่อต่าง ๆ ทั้งแผ่นพับ ใบปลิว เสียงตามสาย หนังสือพิมพ์ รายการโทรทัศน์ ป้าคิดว่าการเผยแพร่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นประโยชน์กับสังคมเป็นอย่างมาก” (ผ่องศรี ปิยะชาติ, สัมภาษณ์, 3 สิงหาคม 2558) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ของห้องสมุดเทศบาลนครระยอง ในแต่ละข้ออยู่ในระดับ 1 คะแนน รวมเป็น 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อนำคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละด้าน/แต่ละประเด็นของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง มาประมวลเข้าด้วยกัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ด้าน/ ประเด็นที่ประเมิน	คะแนน		
	เต็ม	ได้	คิดเป็น%
1. ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร	125	116	92.80
1.1 วัสดุภัณฑ์และพันธกิจ	5	5	100
1.2 นโยบาย	5	5	100
1.3 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	5	5	100
1.4 แผนงานและโครงการ	5	5	100

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้าน/ ประเด็นที่ประเมิน	คะแนน		
	เต็ม	ได้	คิดเป็น%
1.5 การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	5	5	100
1.6 การติดตามประเมินผล	10	10	100
1.7 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่	5	5	100
1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ	20	13	65
1.9 ระบบบัญชีและการเงิน	5	4	80
1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ	25	25	100
1.11 การประชาสัมพันธ์	5	5	100
1.12 อาคารสถานที่	20	19	95
1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์	5	5	100
1.14 หลักปฏิบัติที่ดี	5	5	100
2. ด้านการให้บริการ	20	18	90
2.1 รูปแบบการให้บริการ	5	5	100
2.2 กระบวนการให้บริการ	5	5	100
2.3 การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ	5	4	80
2.4 การส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมฯ	5	4	80
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	25	22	88
3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด	5	5	100
3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5	3	60
3.3 การให้บริการที่ทันสมัย	5	5	100
3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5	4	80
3.5 การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม	5	5	100
คะแนนรวมทุกด้าน	170	156	91.76

จากตารางที่ 4 คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองที่ประเมินได้ข้างต้นจะเห็นว่า 1. คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละข้อของ

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมากกว่า 0.2. ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน แต่ละด้านของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 และ 3. ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 จึงนำมาสู่ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยที่ว่า “มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด?” ได้ว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550

ตอนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ผลการประเมินในส่วนนี้ประกอบด้วย ภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ภาพรวมความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่

ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จำแนกตามที่อยู่ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ และเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ แต่ละส่วนมีรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

3.1 คุณภาพบริการเมื่อมองในภาพรวม ประกอบด้วย

3.1.1 ภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.975

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ สูงสุดที่ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.028 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.001 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.969 ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.932 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.945

ตารางที่ 5 ภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ด้านที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.72	0.969	มาก	3
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.78	1.001	มาก	2
3	ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ	3.70	0.945	มาก	5
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.81	1.028	มาก	1
5	ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.71	0.932	มาก	4
	รวม	3.74	0.975	มาก	-

3.1.2 ภาพรวมความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

หากมองในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.886

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ สูงสุดที่ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.875 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.857 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.877 ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.925 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.897

ตารางที่ 6 ภาพรวมความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ด้านที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.02	0.857	มาก	2
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.00	0.877	มาก	3
3	ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ	3.94	0.897	มาก	5
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.02	0.875	มาก	1
5	ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.97	0.925	มาก	4
รวม		3.99	0.886	มาก	-

3.1.3 เปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

จากการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 และต่ำสุด คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ช่างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.72	0.969	4.02	0.857	0.30
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ	3.78	1.001	4.00	0.877	0.22
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ	3.70	0.945	3.94	0.897	0.24
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.81	1.028	4.02	0.875	0.21
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.71	0.932	3.97	0.925	0.26

3.2 คุณภาพบริการเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.028

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรื่องความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงสุดที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.862 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.846 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.742 ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.884 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.899 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.936

ตารางที่ 8 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้าน
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.77	0.899	มาก	5
2	ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.862	มาก	1
3	ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	0.846	มาก	2
4	ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.83	1.742	มาก	3
5	ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	0.884	มาก	4
6	ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.73	0.936	มาก	6
	รวม	3.81	1.028	มาก	-

3.2.2 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.875

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงสุดที่ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.812 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจอยู่ที่ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.809 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.861 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.942 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.888 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.962

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	4.06	0.861	มาก	3
2	ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	0.812	มาก	1
3	ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.11	0.809	มาก	2
4	ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.96	0.942	มาก	4
5	ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.888	มาก	5
6	ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.94	0.962	มาก	6
	รวม	4.02	0.875	มาก	-

3.2.3 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

หากเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย

เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.77	0.899	4.06	0.861	0.29
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.862	4.12	0.812	0.24
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	0.846	4.11	0.809	0.25
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.83	1.742	3.96	0.942	0.13
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	0.884	3.95	0.888	0.16
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.73	0.936	3.94	0.962	0.21

3.2.4 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

หากจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 และต่ำสุด คือ

ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชาย การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ที่มี Gap score สูงสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และ นำเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.73	.974	4.11	.860	0.38	3.79	.855	4.02	.861	0.23
2. ความซื่อสัตย์ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	.954	4.20	.812	0.33	3.89	.808	4.07	.809	0.18
3. ความถูกต้องในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	.833	4.18	.775	0.33	3.87	.854	4.07	.826	0.2
4. ความมีประสิทธิภาพของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.75	.941	3.96	1.03	0.21	3.87	2.05	3.96	.890	0.09
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	.901	3.88	.934	0.13	3.82	.876	3.99	.829	0.17
6. ความปลอดภัยในการเข้า ใช้บริการ เช่น บริการฝาก ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ฯลฯ	3.75	.941	4.00	.975	0.25	3.72	.935	3.91	.956	0.19

3.2.5 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้ บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนก ตามที่อยู่

หากจำแนกตามที่อยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง มีความ คิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุด ประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มี คุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถ และนำเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score

อยู่ที่ 0.28 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ให้บริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ให้บริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ
จริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจ
แก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง					นอกเขตเทศบาลนครระยอง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และ น่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.80	.920	4.08	.793	0.28	3.73	.870	4.02	.943	0.4
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.91	.882	4.12	.790	0.18	3.85	.836	4.12	.841	0.37
3. ความถูกต้องในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.85	.873	4.13	.787	0.16	3.89	.810	4.08	.838	0.4
4. ความมีประสิทธิภาพของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.72	.992	3.99	.859	0.18	3.97	2.38 7	3.93	1.04 3	0.04
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	.929	4.00	.841	0.04	3.83	.824	3.90	.903	0.3
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้ บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.81	.960	4.00	.940	0.17	3.63	.897	3.86	.986	0.3

3.2.6 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ
จำแนกตามอายุ

หากจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อ
ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชน
เทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
เมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมาก
ที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 รองลงมา คือ
ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความซื่อสัตย์ใน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี					ระหว่าง 21-30 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และ นำเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.81	.966	4.09	.897	0.28	3.63	1.066	4.03	.964	0.4
2. ความซื่อสัตย์ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	.915	4.15	.838	0.18	3.60	.968	3.97	.964	0.37
3. ความถูกต้องใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	.830	4.13	.839	0.16	3.50	1.280	3.90	.923	0.4
4. ความมีประสิทธิภาพของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.80	1.01	3.98	.995	0.18	3.63	1.066	3.67	1.12	0.04
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.898	3.91	.894	0.04	3.50	1.075	3.80	.925	0.3
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้ บริการ เช่น บริการฝาก ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ฯลฯ	3.84	.926	4.01	1.000	0.17	3.47	1.106	3.77	.971	0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความซื่อสัตย์ในการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และ น่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหา การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของ ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการ ที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง มากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความพร้อม ของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.44 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความรู้ ความสามารถและ น่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.16 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหา การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของ ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการ ที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31- 40 ปี					ระหว่าง 41-50 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.78	.718	3.89	.793	0.11	3.68	.664	4.05	.796	0.37
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	.711	4.00	.752	0.15	3.75	.667	4.14	.773	0.39
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.769	3.98	.687	0.2	3.77	.687	4.14	.841	0.37
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.81	.826	4.04	.776	0.23	4.02	4.011	3.86	.862	-0.16
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.825	4.04	.846	0.17	3.54	.785	3.98	.842	0.44
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.74	1.049	3.91	.996	0.17	3.41	.682	3.70	.784	0.29

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.67 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.57 ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า

Gap score อยู่ที่ 0.52 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 รองลงมา คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 และความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 และต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 51-60 ปี					มากกว่า 60 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.67	.966	4.19	.750	0.52	3.88	.641	4.00	.535	0.12
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.62	.865	4.29	.644	0.67	4.13	.641	4.13	.354	0
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.81	.750	4.38	.498	0.57	3.75	.707	4.25	.463	0.5
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.90	.768	4.33	.577	0.43	3.75	.707	4.00	.756	0.25
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	.793	4.24	.700	0.38	4.00	.535	4.25	.463	0.25
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.57	.870	4.05	.865	0.48	4.00	.926	4.13	.835	0.13

3.2.7 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา

หากจำแนกตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.69 รองลงมา คือ ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า

Gap score อยู่ที่ 0.46 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 รองลงมา คือ ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08 และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.62	1.044	4.08	.862	0.46	4.02	.945	4.22	.841	0.2
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.08	1.038	4.38	.650	0.3	4.14	.854	4.26	.748	0.12
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.832	4.46	.660	0.69	4.14	.759	4.22	.813	0.08
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.62	1.193	4.00	1.15	0.38	4.00	.882	4.14	.866	0.14
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	.862	4.00	.816	0.08	4.01	.887	4.09	.796	0.08
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.69	.751	4.08	.862	0.39	4.02	.886	4.24	.830	0.22

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 รองลงมา คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความถูกต้องใน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ที่มีความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.04 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญญา/ ปวส.

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.					อนุปริญญา/ ปวส.				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.61	.875	3.97	.834	0.36	3.80	.825	3.98	.969	0.18
2. ความซื่อสัตย์ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.84	.838	4.07	.856	0.23	3.80	.775	4.04	.894	0.24
3. ความถูกต้องใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.84	.813	4.03	.822	0.19	3.80	.960	4.10	.806	0.3
4. ความมีประสิทธิภาพของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.64	1.087	3.98	.974	0.34	3.71	.832	3.67	1.125	- 0.04
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	.842	3.84	.825	0.12	3.69	.905	3.78	1.083	0.09
6. ความปลอดภัยในการเข้า ใช้บริการ เช่น บริการฝาก ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ฯลฯ	3.62	.919	3.80	1.005	0.18	3.67	.909	3.76	1.088	0.09

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้ บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง มากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความ ถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของ เจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่

รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.03 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 และต่ำสุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ และความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาตรี					สูงกว่าปริญญาตรี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถและ น่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.63	.855	3.98	.894	0.35	3.41	.507	3.88	.485	0.47
2. ความซื่อสัตย์ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.62	.870	4.00	.854	0.38	3.59	.618	4.00	.500	0.41
3. ความถูกต้องใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.59	.886	4.00	.854	0.41	3.53	.514	4.00	.354	0.47
4. ความมีประสิทธิภาพของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.93	3.286	3.90	.826	-0.03	3.59	.712	3.71	.920	0.12
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	.917	3.99	.901	0.34	3.53	.624	3.82	.728	0.29
6. ความปลอดภัยในการเข้า ใช้บริการ เช่น บริการฝาก ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ฯลฯ	3.50	1.026	3.79	.959	0.29	3.47	.624	3.59	.870	0.12

3.2.8 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

หากจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26

ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25
 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความปลอดภัยในการเข้าใช้
 บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20
 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.06

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึง
 พอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่
 ผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย
 เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่
 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ให้บริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ
 และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้
 ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่า
 ระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้
 ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์
 ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น
 บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้อง
 ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย
 คอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และ
 สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.07

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและ
 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้
 ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุป
 เพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ใน
 มุมมองของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้
 เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ไม่ได้เป็นสมาชิก				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.87	.800	4.16	.846	0.29	3.67	.971	3.96	.865	0.29
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.98	.839	4.20	.824	0.22	3.79	.874	4.05	.795	0.26
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.91	.824	4.17	.858	0.26	3.83	.865	4.05	.758	0.22
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.93	2.281	3.99	.908	0.06	3.74	1.030	3.94	.974	0.2
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	.852	4.08	.796	0.25	3.77	.913	3.84	.916	0.07
6. ความปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.81	.896	4.01	.934	0.2	3.66	.968	3.88	.985	0.22

3.2.9 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 รองลงมา คือ ความมีประสิทธิภาพ

ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความรู้ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 และต่ำสุดคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.01 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ประมาณ 1-5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี					ประมาณ 1-5 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.77	.990	3.92	.961	0.15	3.78	.804	4.12	.803	0.34
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	.998	4.00	.904	0.17	3.96	.754	4.17	.716	0.21
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.89	.862	3.99	.839	0.1	3.89	.842	4.19	.741	0.3
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.84	1.084	4.02	.960	0.18	3.88	2.271	3.92	.947	0.04
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	.959	3.80	.877	-0.01	3.82	.864	3.99	.855	0.17
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.70	.998	3.95	.994	0.25	3.74	.926	3.92	.960	0.18

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 และ

ต่ำสุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.73	.974	4.08	.834	0.35
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	.885	4.17	.874	0.38
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.836	4.07	.894	0.29
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.70	.922	3.99	.916	0.29
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	.829	4.07	.868	0.36
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.75	.883	3.98	.934	0.23

3.2.10 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05 และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.01

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 และต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่

ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง					สัปดาห์ละครั้ง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.63	.950	3.87	.917	0.24	3.85	.823	4.12	.842	0.27
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.71	.868	3.81	.929	0.1	4.02	.846	4.23	.742	0.21
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.824	3.94	.874	0.16	3.85	.943	4.14	.790	0.29
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.69	1.051	3.74	.960	0.05	3.69	.999	3.97	.971	0.28
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	.952	3.74	.895	0.01	3.78	.907	4.01	.841	0.23
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.74	.949	3.82	1.009	0.08	3.75	.976	3.97	.995	0.22

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความรู้

ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance) ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.78	.915	4.11	.829	0.33
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.89	.857	4.22	.744	0.33
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	.784	4.18	.774	0.26
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.01	2.355	4.09	.892	0.08
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	.829	4.03	.857	0.19
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.71	.904	3.99	.910	0.28

3.2.11 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.001

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด สูงสุดที่ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.927 รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.915 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.914 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.883 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.83 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.713 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.925

ตารางที่ 24 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่	3.70	0.898	มาก	8
2	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.83	0.915	มาก	2
3	ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.82	0.914	มาก	3
4	ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.81	0.883	มาก	4
5	ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.77	0.836	มาก	5
6	ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.76	1.713	มาก	6

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
7	ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.74	0.925	มาก	7
8	ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.87	0.927	มาก	1
	รวม	3.78	1.001	มาก	-

3.2.12 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร
ระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจาก
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.877

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่อง
ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด สูงสุดที่ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.895 รองลงมา คือ
ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อยู่ที่ 0.864 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานอยู่ที่ 0.837 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
อยู่ที่ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.856 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ที่ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.884 ความถูกต้องของ
ข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.912
ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
อยู่ที่ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.893 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากร
สารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อยู่ที่ 0.879

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.89	0.879	มาก	8
2	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.08	0.864	มาก	2
3	ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.07	0.837	มาก	3
4	ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	4.04	0.856	มาก	4
5	ความพร้อมใช้งานของหนังสือและสารสนเทศ	3.96	0.884	มาก	5
6	ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลใน การให้บริการ	3.90	0.893	มาก	7
7	ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.95	0.912	มาก	6
8	ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	4.12	0.895	มาก	1
	รวม	4.00	0.877	มาก	-

3.2.13 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

หากเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อ
มาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า
ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมา
ใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา
ในการให้บริการ และความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 รองลงมา คือ
ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความถูกต้องของข้อมูล
บนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตาม
หมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความพร้อมใช้งานของหนังสือและสารสนเทศ มีค่า Gap score
อยู่ที่ 0.19 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า
Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและ

ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	S	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.70	0.898	3.89	0.879	0.19
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.83	0.915	4.08	0.864	0.25
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.82	0.914	4.07	0.837	0.25
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.81	0.883	4.04	0.856	0.23
5. ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.77	0.836	3.96	0.884	0.19
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.76	1.713	3.90	0.893	0.14
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.74	0.925	3.95	0.912	0.21
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลา เปิด-ปิด	3.87	0.927	4.12	0.895	0.25

3.2.14 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามเพศ

หากจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาใน

การให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่าในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชาย การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 รองลงมา คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.06

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ
จริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
จำแนกตามเพศ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของ ทรัพยากรสารสนเทศบน ชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.75	.852	3.99	.829	0.24	3.68	.923	3.84	.902	0.16
2. ความตรงต่อเวลาใน การให้บริการ	3.75	.926	4.11	.881	0.36	3.87	.907	4.07	.857	0.2
3. ความสม่ำเสมอใน การให้บริการ	3.80	.932	4.17	.799	0.37	3.83	.905	4.02	.854	0.19
4. ความมีระเบียบตาม ขั้นตอนในการให้บริการ	3.80	.830	4.08	.754	0.28	3.81	.912	4.02	.908	0.21
5. ความพร้อมใช้งานของ ของสื่อและสารสนเทศ	3.82	.775	3.87	.981	0.05	3.74	.868	4.01	.824	0.27
6. ความสามารถในการ ตรวจสอบและ ประเมินผลในการให้บริการ	3.65	.962	3.92	.911	0.27	3.83	2.010	3.89	.884	0.06
7. ความถูกต้องของข้อมูล บนเว็บไซต์หลัก	3.73	.922	3.96	.887	0.23	3.74	.929	3.95	.928	0.21
8. ความเหมาะสมของ ช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.85	1.024	4.15	.977	0.3	3.89	.870	4.11	.848	0.22

3.2.15 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตาม
ที่อยู่หากจำแนกตามที่อยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อ
ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชน
เทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมา
ใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด

คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 รองลงมา คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามที่อยู่

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง					นอกเขตเทศบาลนครระยอง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.74	.937	3.92	.901	0.18	3.66	.845	3.86	.851	0.2
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.83	.956	4.12	.837	0.29	3.82	.861	4.03	.898	0.21
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.88	.975	4.15	.806	0.27	3.75	.824	3.98	.869	0.23
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.88	.882	4.08	.826	0.2	3.71	.876	3.98	.892	0.27
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.77	.847	4.08	.788	0.31	3.77	.824	3.81	.979	0.04
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.87	2.149	3.96	.855	0.09	3.62	.844	3.83	.936	0.21
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.85	.893	4.07	.879	0.22	3.60	.951	3.81	.936	0.21
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.93	.924	4.15	.943	0.22	3.80	.927	4.09	.830	0.29

3.2.16 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามอายุ

หากจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมา

ใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 รองลงมา คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.07

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ และความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี					ระหว่าง 21-30 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.82	.924	3.97	.886	0.15	3.33	1.184	3.67	1.124	0.34
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.93	.869	4.12	.846	0.19	3.33	1.184	3.63	1.098	0.3
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.90	.908	4.08	.840	0.18	3.77	.971	4.07	.944	0.3
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.87	.938	4.05	.880	0.18	3.67	1.061	3.97	1.066	0.3
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.85	.899	3.98	.953	0.13	3.57	.817	3.87	.776	0.3
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.88	2.133	3.95	.893	0.07	3.43	.858	3.77	.817	0.34
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.85	.979	4.03	.929	0.18	3.57	.935	3.83	1.053	0.26
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.89	.969	4.07	.929	0.18	3.80	.805	3.97	1.066	0.17

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความถูกต้องของ

ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11 และต่ำสุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี					ระหว่าง 41-50 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของ ทรัพยากรสารสนเทศบน ชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.61	.811	3.87	.778	0.26	3.61	.623	3.70	.851	0.09
2. ความตรงต่อเวลาใน การให้บริการ	3.81	.992	4.09	.853	0.28	3.75	.858	4.13	.875	0.38
3. ความสม่ำเสมอใน การให้บริการ	3.72	1.036	4.00	.869	0.28	3.70	.807	4.09	.880	0.39
4. ความมีระเบียบตาม ขั้นตอนในการให้บริการ	3.81	.779	3.91	.784	0.1	3.64	.586	4.04	.852	0.4
5. ความพร้อมใช้งานของ สื่อและสารสนเทศ	3.70	.717	3.81	.848	0.11	3.68	.664	3.93	.806	0.25
6. ความสามารถในการ ตรวจสอบและประเมินผล ในการให้บริการ	3.72	.899	3.85	.940	0.13	3.57	.783	3.82	.876	0.25
7. ความถูกต้องของข้อมูล บนเว็บไซต์หลัก	3.70	.743	3.91	.896	0.21	3.43	.783	3.73	.842	0.3
8. ความเหมาะสมของ ช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.93	.929	4.24	.823	0.31	3.75	.858	4.13	.788	0.38

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.66 รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.62 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้

บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ และความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.62 รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 51-60 ปี					มากกว่า 60 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.48	.750	4.14	.573	0.66	3.63	1.06	3.63	.916	0
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.71	.784	4.19	.512	0.48	3.63	.744	4.00	.926	0.37
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.67	.913	4.10	.625	0.43	3.75	.707	4.13	.354	0.38
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.76	.944	4.29	.463	0.53	3.63	.744	4.25	.463	0.62
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.67	.856	4.29	.463	0.62	3.63	.744	4.00	.756	0.37
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.62	.805	3.95	.973	0.33	3.63	.916	3.75	.886	0.12
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.71	.956	3.95	.740	0.24	3.75	.886	4.00	.756	0.25
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.95	.865	4.33	.730	0.38	4.13	.835	4.75	.463	0.62

3.2.17 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามการศึกษา

หากจำแนกตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยเกือบทุกข้อมี

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 รองลงมา คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.08 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.31 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.02 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.16 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย

เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.54	.877	3.85	.987	0.31	3.95	.940	4.03	.873	0.08
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.85	.801	4.00	1.155	0.15	4.08	.993	4.17	.793	0.09
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.85	1.34	4.15	.689	0.3	4.05	.952	4.16	.855	0.11
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.77	.725	4.23	.725	0.46	4.07	.918	4.12	.856	0.05
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.77	.725	3.85	.899	0.08	3.95	.881	4.08	.865	0.13
6. ความสามารถในการประเมินผลในการให้บริการ	3.62	.870	3.31	1.251	-0.31	4.20	2.687	4.04	.877	-0.16
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.54	.877	3.46	.877	-0.08	4.03	.996	4.20	.860	0.17
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.92	.494	4.15	.899	0.23	4.12	.973	4.14	.914	0.02

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.56 รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.42 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 รองลงมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.51 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.45 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง
คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มี
คุณภาพ

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง
จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่ม
ตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญญา/ ปวส.

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.					อนุปริญญา/ปวส.				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของ ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.73	.815	3.93	.856	0.2	3.59	.898	3.94	.881	0.35
2. ความตรงต่อเวลาใน การให้บริการ	3.69	.825	4.11	.840	0.42	3.76	.951	4.04	.824	0.28
3. ความสม่ำเสมอใน การให้บริการ	3.73	.874	4.08	.734	0.35	3.59	.942	4.04	.824	0.45
4. ความมีระเบียบตาม ขั้นตอนในการให้บริการ	3.71	.880	4.04	.852	0.33	3.53	.966	3.94	.835	0.41
5. ความพร้อมใช้งานของ ของสื่อและสารสนเทศ	3.79	.856	3.95	.914	0.16	3.57	.781	3.82	1.034	0.25
6. ความสามารถในการ ตรวจสอบและประเมินผล ในการให้บริการ	3.58	.878	3.92	.861	0.34	3.47	.880	3.98	.860	0.51
7. ความถูกต้องของข้อมูลบน เว็บไซต์หลัก	3.66	.879	3.88	.946	0.22	3.49	.834	4.02	.905	0.53
8. ความเหมาะสมของ ช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.61	1.034	4.17	.817	0.56	3.78	.808	4.14	.849	0.36

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 รองลงมา คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 รองลงมา คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาตรี					สูงกว่าปริญญาตรี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่	3.50	.904	3.71	.919	0.21	3.12	.332	3.47	.514	0.35
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.69	.858	3.97	.999	0.28	3.59	.712	4.00	.707	0.41
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.76	.766	3.93	.980	0.17	3.59	.795	4.12	.600	0.53
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.74	.739	3.95	.932	0.21	3.53	.717	4.00	.612	0.47
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.64	.781	3.92	.829	0.28	3.53	.624	3.76	.562	0.23
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.56	.806	3.76	.920	0.2	3.47	.514	3.71	.588	0.24
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.65	.865	3.74	.923	0.09	3.29	.686	3.76	.664	0.47
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.92	.755	4.06	.974	0.14	3.53	.800	4.00	1.000	0.47

3.2.18 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

หากจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 รองลงมา คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.02 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ที่มี Gap score สูงสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 รองลงมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและ

สารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ไม่ได้เป็นสมาชิก				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.74	.893	3.89	.885	0.15	3.67	.904	3.89	.876	0.22
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.88	.960	4.14	.846	0.26	3.78	.871	4.02	.879	0.24
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.92	.939	4.15	.898	0.23	3.74	.884	4.00	.772	0.26
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.87	.882	4.12	.855	0.25	3.75	.881	3.97	.851	0.22
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.83	.788	4.05	.871	0.22	3.72	.877	3.88	.890	0.16
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.90	2.278	3.88	.958	-0.02	3.64	.930	3.92	.831	0.28
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.79	.913	3.98	.888	0.19	3.69	.936	3.93	.935	0.24
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.98	.900	4.16	.952	0.18	3.78	.942	4.09	.841	0.31

3.2.19 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 รองลงมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.03 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.01 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 รองลงมา คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี					ประมาณ 1-5 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.69	.999	3.72	.947	0.03	3.74	.832	3.95	.814	0.21
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.84	.992	3.96	.917	0.12	3.82	.905	4.15	.846	0.33
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.78	.949	4.01	.860	0.23	3.89	.884	4.12	.790	0.23
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	.979	3.91	.969	0.13	3.85	.862	4.15	.742	0.3
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.84	.969	3.85	.971	0.01	3.79	.770	4.01	.828	0.22
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.72	.956	3.88	.866	0.16	3.83	2.273	3.97	.879	0.14
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.79	.965	3.79	1.034	0	3.77	.888	4.04	.818	0.27
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.91	.992	4.03	.899	0.12	3.89	.926	4.18	.854	0.29

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.65	.906	3.99	.903	0.34
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.81	.838	4.09	.825	0.28
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.72	.929	4.05	.909	0.33
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.76	.798	3.98	.909	0.22
5. ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.65	.785	4.00	.884	0.35
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.67	.850	3.78	.952	0.11
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.60	.950	3.98	.922	0.38
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.80	.842	4.11	.976	0.31

3.2.20 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก และความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.42 รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ และความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง					สัปดาห์ละครั้ง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่	3.59	.911	3.59	.922	0	3.76	.878	4.02	.811	0.26
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.69	.940	3.79	.977	0.1	3.86	.940	4.22	.781	0.36
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.66	1.056	3.82	.892	0.16	3.87	.892	4.18	.755	0.31
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.63	1.022	3.73	1.053	0.1	3.84	.850	4.19	.793	0.35
5. ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.69	.950	3.78	.949	0.09	3.81	.820	4.04	.896	0.23
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.61	.898	3.79	.891	0.18	3.71	.900	3.94	.913	0.23
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.56	.914	3.74	1.050	0.18	3.75	.968	4.01	.851	0.26
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.79	.782	3.83	.911	0.04	3.84	.991	4.26	.785	0.42

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 รองลงมา คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 39 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.73	.905	3.98	.864	0.25
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.88	.879	4.15	.817	0.27
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.88	.832	4.14	.835	0.26
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.89	.808	4.11	.723	0.22
5. ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.79	.777	4.01	.827	0.22
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.89	2.377	3.94	.879	0.05

ตารางที่ 39 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.83	.891	4.04	.853	0.21
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.95	.955	4.19	.927	0.24

3.2.21 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.969

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรื่อง ความสะดวกและความปลอดภัยโปรงภายในของห้องสมุด สูงสุดที่ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.894 รองลงมา คือ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.922 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.935 ความสะดวกของห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.265 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.950 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.938 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.933 ความสะดวกและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.940 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยง มุมทำการบ้าน ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.980 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.952 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.939

ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.970 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.894 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.965 ความเพียงพอของลานจอดรถ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.018 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.019

ตารางที่ 40 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.67	0.939	มาก	11
2	ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของ ห้องสมุด	3.93	0.894	มาก	1
3	ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.78	0.933	มาก	7
4	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.87	0.935	มาก	3
5	ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.92	0.922	มาก	2
6	ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.78	0.938	มาก	6
7	ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.83	0.950	มาก	5
8	ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.69	0.952	มาก	10
9	ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.61	0.965	มาก	14
10	ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้ง หมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุด ให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.64	0.970	มาก	12

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
11	ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อม ภายนอกห้องสมุด	3.75	0.940	มาก	8
12	ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอوبرะยอง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.74	0.980	มาก	9
13	ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.64	0.894	มาก	13
14	ความสะอาดของห้องน้ำ	3.86	1.265	มาก	4
15	ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.44	1.018	มาก	15
16	ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.42	1.019	มาก	16
	รวม	3.72	0.969	มาก	-

3.2.22 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร ระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง
จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.857

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่อง ความ
สะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด สูงสุดที่ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.736
รองลงมา คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.19
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.783 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.849 ความสะอาดของห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.841 ความเหมาะสมในการควบคุม
อุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.15
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.828 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.802 ความเหมาะสมใน

การแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำอาหารบ้าน ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.842 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุดชวนให้เข้าใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.801 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.851 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.772 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.888 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.850 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.920 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.883 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.01 ตามลำดับต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.063

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	4.08	0.772	มาก	10
2	ความสะอาดและความปลอดภัยภายใน ของห้องสมุด	4.28	0.736	มากที่สุด	1
3	ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	4.11	0.801	มาก	8
4	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	4.19	0.783	มาก	2
5	ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	4.18	0.849	มาก	3

ตารางที่ 41 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
6	ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	4.15	0.828	มาก	5
7	ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.10	0.851	มาก	9
8	ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.96	0.888	มาก	11
9	ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.88	0.883	มาก	14
10	ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้ง หมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุด ให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.91	0.920	มาก	13
11	ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อม ภายนอกห้องสมุด	4.13	0.802	มาก	6
12	ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอป ระยอง มุมทำการบิน ฯลฯ	4.11	0.842	มาก	7
13	ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.92	0.850	มาก	12
14	ความสะอาดของห้องน้ำ	4.18	0.841	มาก	4
15	ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.53	1.063	มาก	16
16	ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.65	1.016	มาก	15
	รวม	4.02	0.857	มาก	-

3.2.23 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมา
ใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
หากเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมา
ใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า
ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้

บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ที่มี Gap score สูงสุดคือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความสะอาดและความปลอดภัยโปรงภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 42 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.67	0.939	4.08	0.772	0.41
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.93	0.894	4.28	0.736	0.35
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.78	0.933	4.11	0.801	0.33
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.87	0.935	4.19	0.783	0.32
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.92	0.922	4.18	0.849	0.26
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.78	0.938	4.15	0.828	0.37
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.83	0.950	4.10	0.851	0.27
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.69	0.952	3.96	0.888	0.27
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.61	0.965	3.88	0.883	0.27
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.64	0.970	3.91	0.920	0.27
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.75	0.940	4.13	0.802	0.38
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบิน ฯลฯ	3.74	0.980	4.11	0.842	0.37
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.64	0.894	3.92	0.850	0.28
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.86	1.265	4.18	0.841	0.32
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.44	1.018	3.53	1.063	0.09
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.42	1.019	3.65	1.016	0.23

3.2.24 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จำแนกตามเพศ

หากจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.55 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.44 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประขอม มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชาย การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่
 เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส
 มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประชิด มุมทำการบิน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสะอาดและ
 ความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสวยงามและสร้างสรรค์ใน
 การออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสะอาดและ
 สวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเหมาะสมใน
 การควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28
 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ
 มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26
 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเหมาะสมของ
 บรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเพียงพอ
 ของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น
 ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22
 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความเพียงพอของแสงสว่าง
 ในการศึกษา ค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า
 Gap score อยู่ที่ 0.09

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความ
 พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความเป็นรูปธรรม
 ของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย
 เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการ
 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามเพศ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกใน การเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.68	1.000	4.15	.708	0.47	3.66	.905	4.04	.804	0.38
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.89	.920	4.33	.671	0.44	3.95	.880	4.25	.769	0.3
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.78	.892	4.16	.750	0.38	3.78	.957	4.08	.827	0.3
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.81	.960	4.29	.786	0.48	3.90	.921	4.14	.778	0.24
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.83	.982	4.21	.779	0.38	3.96	.885	4.16	.886	0.2
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.76	.937	4.29	.740	0.53	3.79	.940	4.07	.865	0.28
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.82	1.013	4.15	.899	0.33	3.83	.915	4.07	.824	0.24
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.61	.989	3.90	.909	0.29	3.74	.929	4.00	.875	0.26
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.41	1.093	3.77	.970	0.36	3.72	.869	3.94	.827	0.22

ตารางที่ 43 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
10. ความชัดเจนของ ป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุด ให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.56	1.048	3.94	.889	0.38	3.68	.923	3.90	.938	0.22
11. ความสะอาดและ สวยงามของสภาพแวดล้อม ภายนอกห้องสมุด	3.70	.988	4.25	.736	0.55	3.78	.914	4.06	.829	0.28
12. ความเหมาะสมใน การแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม และความสนใจของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิเศษ มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.74	1.043	4.13	.783	0.39	3.75	.945	4.09	.874	0.34
13. ความเพียงพอของที่นั่ง อ่านหนังสือ	3.67	.857	3.96	.926	0.29	3.62	.915	3.89	.806	0.27
14. ความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.75	.844	4.13	.885	0.38	3.93	1.444	4.20	.817	0.27
15. ความเพียงพอของ ลานจอดรถ	3.51	1.016	3.63	1.049	0.12	3.39	1.018	3.48	1.068	0.09
16. ความเพียงพอของ จุดบริการน้ำดื่ม	3.42	1.074	3.65	1.079	0.23	3.42	.990	3.65	.982	0.23

3.2.25 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนก
ตามที่อยู่

หากจำแนกตามที่อยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง

มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.42 รองลงมา คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีประจำของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ

ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ขวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 และต่ำสุดคือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.02

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 44 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามที่อยู่

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง					นอกเขตเทศบาลนครระยอง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.70	1.027	4.12	.788	0.42	3.62	.809	4.03	.750	0.41
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.90	.909	4.23	.764	0.33	3.97	.875	4.34	.694	0.37
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.73	.955	4.08	.790	0.35	3.85	.902	4.15	.814	0.3
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.85	.956	4.20	.720	0.35	3.90	.909	4.18	.861	0.28
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.93	.924	4.23	.778	0.3	3.90	.922	4.12	.933	0.22
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.77	.952	4.15	.782	0.38	3.80	.921	4.14	.887	0.34
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.78	1.016	4.13	.831	0.35	3.88	.855	4.05	.878	0.17
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.65	.969	3.99	.872	0.34	3.75	.930	3.94	.910	0.19
9. ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.60	.989	3.88	.862	0.28	3.62	.936	3.87	.912	0.25

ตารางที่ 44 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง					นอกเขตเทศบาลนครระยอง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
10. ความชัดเจนของ ป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอก จุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.62	1.001	3.96	.888	0.34	3.66	.930	3.86	.960	0.2
11. ความสะอาดและสวยงาม ของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.74	.969	4.12	.835	0.38	3.77	.905	4.14	.757	0.37
12. ความเหมาะสมใน การแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม และความสนใจของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.76	.992	4.14	.804	0.38	3.73	.965	4.06	.890	0.33
13. ความเพียงพอของ ที่นั่งอ่านหนังสือ	3.66	.949	3.95	.873	0.29	3.61	.818	3.88	.820	0.27
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.96	1.499	4.21	.843	0.25	3.75	.859	4.13	.839	0.38
15. ความเพียงพอของ ลานจอดรถ	3.46	1.024	3.62	1.031	0.16	3.40	1.011	3.42	1.094	0.02
16. ความเพียงพอของ จุดบริการน้ำดื่ม	3.50	1.025	3.75	.985	0.25	3.32	1.004	3.51	1.043	0.19

3.2.26 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนก
ตามอายุ

หากจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่พอประของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.57 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง

การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.44 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประขอมุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 21-30 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 45 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี					ระหว่าง 21-30 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.69	.996	4.07	.764	0.38	3.47	.776	3.93	.944	0.46
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.95	.868	4.21	.748	0.26	3.77	1.135	4.17	.950	0.4
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.82	.988	4.04	.850	0.22	3.73	1.081	4.17	.913	0.44
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.91	.983	4.18	.787	0.27	3.77	.971	3.97	1.033	0.2
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.96	1.012	4.16	.912	0.2	3.60	.968	4.03	.928	0.43
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.86	.958	4.08	.895	0.22	3.57	.898	4.03	.765	0.46
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.89	1.022	4.07	.915	0.18	3.57	1.040	4.00	.871	0.43
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.75	.978	3.93	.937	0.18	3.50	1.009	3.83	1.020	0.33
9. ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.61	1.008	3.86	.929	0.25	3.47	1.074	3.57	1.006	0.1
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.69	1.060	3.91	.994	0.22	3.57	1.006	3.87	1.074	0.3

ตารางที่ 45 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี					ระหว่าง 21-30 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.77	1.000	4.07	.871	0.3	3.73	.828	4.07	.828	0.34
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของมุมทำการบ้าน ฯลฯ	3.85	1.032	4.18	.835	0.33	3.50	1.106	3.90	1.029	0.4
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.71	.946	3.89	.916	0.18	3.17	1.053	3.53	.860	0.36
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.93	1.446	4.14	.852	0.21	3.50	1.167	3.83	1.177	0.33
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.58	1.049	3.63	1.048	0.05	3.13	1.167	3.37	1.426	0.24
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.62	.985	3.80	1.020	0.18	2.83	1.262	3.40	1.192	0.57

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.58 รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความสะอาดและสวยงามของ

สภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่ เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเพียงพอของที่นั่ง อ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความเพียงพอของจุดบริการ น้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.07

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองของด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับ บริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด และความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.61 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.57 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.57 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.54 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40

ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี					ระหว่าง 41-50 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.83	.885	4.06	.899	0.23	3.52	.894	4.09	.695	0.57
2. ความสะอาดและความปลอดภัย โปร่งภายในของห้องสมุด	3.94	.998	4.26	.757	0.32	3.93	.735	4.54	.538	0.61
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุดชวนให้เข้าใช้บริการ	3.70	.924	4.09	.759	0.39	3.75	.745	4.32	.636	0.57
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในห้องสมุด	3.74	.975	4.11	.793	0.37	3.88	.764	4.41	.626	0.53
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.94	.834	4.22	.718	0.28	3.91	.611	4.30	.711	0.39
6. ความเหมาะสมในการควบคุม อุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.61	1.054	4.19	.729	0.58	3.68	.789	4.29	.680	0.61

ตารางที่ 46 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี					ระหว่าง 41-50 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.91	.759	4.11	.691	0.2	3.66	.815	4.05	.773	0.39
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.63	1.051	4.04	.846	0.41	3.70	.784	4.02	.700	0.32
9. ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.70	.861	3.89	.839	0.19	3.55	.933	4.02	.726	0.47
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.59	.962	3.96	.751	0.37	3.46	.602	3.86	.749	0.4
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.83	.927	4.20	.655	0.37	3.66	.859	4.20	.644	0.54
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ	3.63	.917	3.96	.751	0.33	3.64	.841	4.13	.854	0.49
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.76	.823	4.09	.734	0.33	3.50	.632	3.93	.710	0.43
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.93	.988	4.39	.656	0.46	3.64	.862	4.13	.764	0.49
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.28	.998	3.35	1.031	0.07	3.21	.847	3.38	1.019	0.17
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.37	.996	3.52	1.023	0.15	3.02	.884	3.32	.897	0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.72 รองลงมา คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.67 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.67 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.62 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.62 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.52 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.52 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิชเชส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประโยชน์ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.88 รองลงมา คือ ความสะดวกใน

การเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.75 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.75 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมโอท็อประยอง มุมทำที่บ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.13 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 47 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปีและกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 51-60 ปี					มากกว่า 60 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.81	.602	4.43	.507	0.62	3.25	1.035	4.00	.000	0.75
2. ความสะอาดและความปลอดภัย โปร่งภายในของห้องสมุด	3.95	.805	4.38	.590	0.43	3.75	1.282	4.63	.518	0.88
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุดชวนให้เข้าใช้บริการ	3.67	.658	4.19	.602	0.52	3.75	.707	4.25	.463	0.5
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในห้องสมุด	3.90	.768	4.29	.644	0.39	3.75	.707	4.25	.707	0.5
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.95	.740	4.38	.590	0.43	3.63	.744	3.75	.886	0.12
6. ความเหมาะสมในการควบคุม อุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.90	.768	4.52	.680	0.62	4.00	.926	4.38	.744	0.38
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.76	.700	4.43	.676	0.67	3.88	.991	4.38	.744	0.5
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยี ในการให้บริการ	3.48	.814	4.00	.707	0.52	3.75	.707	4.50	.756	0.75
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.62	.669	4.00	.632	0.38	4.00	.926	4.25	.707	0.25
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.62	.805	3.95	.805	0.33	3.88	.641	4.13	.641	0.25

ตารางที่ 47 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 51-60 ปี					มากกว่า 60 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.71	.845	4.38	.740	0.67	3.63	.518	4.13	.641	0.5
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของมุมทำการบ้าน ฯลฯ	3.43	.676	3.90	.831	0.47	4.00	.535	4.25	.707	0.25
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.52	.680	4.24	.625	0.72	3.75	.707	4.13	.354	0.38
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.90	.831	4.38	.669	0.48	4.38	.518	4.75	.463	0.37
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.38	.805	3.71	.845	0.33	3.13	.641	3.00	.535	-0.13
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.38	.973	3.57	.746	0.19	3.38	.518	3.50	.926	0.12

3.2.27 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามการศึกษา

หากจำแนกตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.93 รองลงมา คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.92 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.85 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด

มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.85 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม และความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.69 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.62 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.62 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.54 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.54 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.54 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความชัดเจนของ

ป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.02

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 48 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.38	.768	4.31	.751	0.93	3.74	1.001	4.07	.793	0.33
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.69	.855	4.31	.630	0.62	4.02	.860	4.23	.716	0.21
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.85	.801	4.00	1.000	0.15	4.01	.895	4.14	.845	0.13

ตารางที่ 48 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.38	.961	4.23	.725	0.85	4.02	.977	4.25	.681	0.23
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.85	1.345	4.38	.768	0.53	4.11	.938	4.23	.818	0.12
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ การระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.46	.877	4.31	.751	0.85	3.92	.981	4.13	.785	0.21
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.77	1.235	4.31	.751	0.54	3.97	1.033	4.17	.812	0.2
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.54	.967	4.08	.954	0.54	3.90	.987	4.07	.893	0.17
9. ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.15	1.214	3.77	.725	0.62	3.85	.937	4.05	.818	0.2
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.69	.947	4.00	.913	0.31	3.82	1.040	4.02	.886	0.2
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.62	1.121	4.54	.660	0.92	3.91	1.044	4.08	.905	0.17
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของมุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.77	1.301	4.46	.660	0.69	3.90	1.047	4.24	.743	0.34

ตารางที่ 48 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
13. ความพึงพอใจของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.69	.751	4.23	.927	0.54	3.78	1.043	3.96	.842	0.18
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.62	.650	4.08	.954	0.46	4.00	.941	4.18	.809	0.18
15. ความพึงพอใจของลานจอดรถ	3.00	.707	3.23	1.235	0.23	3.64	1.134	3.66	.995	0.02
16. ความพึงพอใจของจุดบริการน้ำดื่ม	2.85	.801	3.31	1.316	0.46	3.76	1.027	3.86	.942	0.1

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 รองลงมา คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความพึงพอใจของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความพึงพอใจของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความพึงพอใจของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score

อยู่ที่ 0.24 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.51 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบิน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ขวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 และต่ำสุด คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 49 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับ อนุปริญญา/ ปวส.

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.					อนุปริญญา/ ปวส.				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.59	1.026	4.05	.702	0.46	3.69	.860	4.18	.740	0.49
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.86	1.005	4.25	.770	0.39	4.00	.800	4.29	.807	0.29
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.65	1.029	3.98	.829	0.33	3.76	.862	4.12	.816	0.36
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.78	1.040	4.17	.805	0.39	3.94	.645	4.06	.988	0.12
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.86	.921	4.12	.935	0.26	3.94	.904	4.10	1.005	0.16
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.77	.962	4.13	.960	0.36	3.88	.791	4.20	.825	0.32
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.73	.930	4.05	.947	0.32	3.96	.824	4.18	.888	0.22

ตารางที่ 49 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.					อนุปริญญา/ ปวส.				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.49	1.059	3.80	.899	0.31	3.61	.850	3.96	1.038	0.35
9. ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.42	1.037	3.76	.986	0.34	3.47	.880	3.76	1.031	0.29
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.56	1.008	3.83	1.055	0.27	3.47	1.007	3.86	.980	0.39
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.73	.827	4.10	.785	0.37	3.51	.903	4.02	.787	0.51
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีประयोग มุมทำการบ้าน ฯลฯ	3.75	1.029	4.03	.969	0.28	3.63	.916	4.06	.881	0.43
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.60	.791	3.84	.929	0.24	3.59	.829	3.92	.868	0.33
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.86	1.928	4.09	.933	0.23	3.82	.865	4.25	.796	0.43
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.48	.835	3.68	.994	0.2	3.29	1.082	3.53	1.189	0.24
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.38	.962	3.74	.970	0.36	3.27	1.002	3.67	1.071	0.4

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.63 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.56 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.55 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.44 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.42 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้งการเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.01

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองของด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.64 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า

Gap score อยู่ที่ 0.47 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ขวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอู่ประยง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.05 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.06 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 50 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาตรี					สูงกว่าปริญญาตรี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.66	.862	4.05	.853	0.39	3.71	.588	4.06	.748	0.35
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.87	.905	4.36	.734	0.49	3.88	.697	4.29	.588	0.41
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.59	.912	4.22	.658	0.63	3.71	.772	4.18	.728	0.47
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.74	.870	4.16	.810	0.42	3.94	.827	4.41	.618	0.47
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.72	.863	4.21	.753	0.49	3.71	.470	4.06	.556	0.35
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.63	.934	4.19	.759	0.56	3.53	.800	4.00	.791	0.47
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.69	.885	3.99	.790	0.3	3.65	.702	3.94	.827	0.29
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.71	.810	3.98	.782	0.27	3.59	.712	4.00	.707	0.41
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.62	.910	3.85	.790	0.23	3.65	.702	3.88	.697	0.23

ตารางที่ 50 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาตรี					สูงกว่าปริญญาตรี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.58	.804	3.93	.809	0.35	3.41	.712	3.59	.618	0.18
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.73	.900	4.20	.665	0.47	3.65	.786	4.29	.772	0.64
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีประयोग มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.62	.828	4.06	.831	0.44	3.47	.624	3.65	.606	0.18
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.50	.822	3.87	.779	0.37	3.59	.795	4.06	.659	0.47
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.67	1.045	4.22	.710	0.55	4.12	.781	4.24	1.200	0.12
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.26	1.020	3.27	1.111	0.01	3.29	.772	3.24	.970	-0.05
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.19	1.035	3.37	1.018	0.18	3.18	.728	3.12	.993	-0.06

3.2.28 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

หากจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับ

ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 รองลงมา คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำที่บ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.04 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40

ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความทันสมัยของ เทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความสวยงามและสร้างสรรค์ ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ และความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหา การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของ ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการ ที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 51 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ไม่ได้เป็นสมาชิก				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.83	.774	4.16	.732	0.33	3.52	1.047	4.01	.803	0.49
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.98	.857	4.33	.706	0.35	3.88	.925	4.22	.761	0.34
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.76	.928	4.16	.790	0.4	3.80	.939	4.06	.809	0.26
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.90	.929	4.23	.762	0.33	3.84	.942	4.16	.802	0.32
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	4.01	.876	4.26	.819	0.25	3.84	.957	4.11	.871	0.27
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.87	.948	4.21	.807	0.34	3.70	.924	4.10	.846	0.4
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.93	.929	4.15	.866	0.22	3.74	.962	4.05	.836	0.31
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.78	.869	3.99	.882	0.21	3.62	1.018	3.94	.894	0.32
9. ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.73	.884	3.93	.830	0.2	3.51	1.024	3.83	.928	0.32

ตารางที่ 51 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ไม่ได้เป็นสมาชิก				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
10. ความชัดเจนของป้าย ภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้ง หมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.64	.959	3.95	.883	0.31	3.63	.982	3.89	.954	0.26
11. ความสะอาดและสวยงาม ของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.82	.933	4.19	.753	0.37	3.70	.946	4.07	.841	0.37
12. ความเหมาะสมใน การแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและ ความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.78	.881	4.10	.807	0.32	3.71	1.062	4.11	.875	0.4
13. ความเพียงพอของที่นั่ง อ่านหนังสือ	3.67	.931	3.94	.840	0.27	3.61	.860	3.90	.861	0.29
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.87	.911	4.18	.868	0.31	3.86	1.519	4.17	.818	0.31
15. ความเพียงพอของลาน จอดรถ	3.49	.991	3.45	1.086	-0.04	3.38	1.041	3.61	1.037	0.23
16. ความเพียงพอของจุด บริการน้ำดื่ม	3.41	.953	3.62	.967	0.21	3.44	1.078	3.67	1.060	0.23

3.2.29 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประกอบมมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 รองลงมา คือ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 และต่ำสุด คือ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.44 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score

อยู่ที่ 0.43 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.42 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพัฒนาศ มุมกาแฟ มุมโอท็อประยอง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.04

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 52 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจาก
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของกลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการประมาณ 1-5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี					ประมาณ 1-5 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึง บริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.59	.914	3.81	.864	0.22	3.70	.947	4.18	.699	0.48
2. ความสะอาดและความ ปลอดภัยภายในของ ห้องสมุด	3.90	1.016	4.03	.899	0.13	3.94	.877	4.37	.633	0.43
3. ความสวยงามและ สร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้ เข้าใช้บริการ	3.72	.931	3.84	.874	0.12	3.82	.951	4.20	.764	0.38
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในห้องสมุด	3.83	1.015	4.03	.785	0.2	3.88	.961	4.25	.808	0.37
5. ความเพียงพอของแสงสว่าง ในการศึกษาค้นคว้า	3.86	.932	4.07	.921	0.21	3.95	.926	4.24	.835	0.29
6. ความเหมาะสมใน การควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายใน ห้องสมุด	3.73	1.007	3.94	.897	0.21	3.82	.951	4.26	.777	0.44
7. ความเหมาะสมของ บรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.84	.941	4.01	.850	0.17	3.84	.994	4.10	.871	0.26
8. ความทันสมัยของ เทคโนโลยีในการให้บริการ	3.66	.997	3.87	.829	0.21	3.74	.979	4.02	.916	0.28
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.56	1.024	3.78	.856	0.22	3.69	1.001	3.90	.936	0.21

ตารางที่ 52 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี					ประมาณ 1-5 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
10. ความชัดเจนของ ป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุด ให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.71	.933	3.75	1.029	0.04	3.62	1.022	3.96	.896	0.34
11. ความสะอาดและสวยงาม ของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.72	.929	3.90	.898	0.18	3.79	.939	4.21	.747	0.42
12. ความเหมาะสมในการแบ่ง พื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและ ความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีประจำของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.71	1.063	4.01	.928	0.3	3.76	.986	4.17	.804	0.41
13. ความเพียงพอของที่นั่ง อ่านหนังสือ	3.68	.956	3.91	.913	0.23	3.65	.863	3.96	.827	0.31
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.91	1.868	4.00	.942	0.09	3.88	.890	4.25	.802	0.37
15. ความเพียงพอของลาน จอดรถ	3.47	1.059	3.56	1.057	0.09	3.42	1.016	3.46	1.095	0.04
16. ความเพียงพอของจุด บริการน้ำดื่ม	3.52	1.146	3.71	1.047	0.19	3.35	.982	3.59	1.028	0.24

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.52 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.51 ความสวยงามและ

สร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.45 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.45 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิศนุส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 53 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.71	.956	4.22	.718	0.51

ตารางที่ 53 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
2. ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด	3.94	.759	4.39	.633	0.45
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.78	.901	4.27	.690	0.49
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.89	.760	4.28	.694	0.39
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.92	.907	4.20	.775	0.28
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.76	.812	4.19	.800	0.43
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.80	.868	4.20	.805	0.4
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.64	.829	3.98	.897	0.34
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.51	.785	3.98	.788	0.47
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.58	.902	4.03	.794	0.45
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.72	.965	4.24	.727	0.52
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอู่ประयोग มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.76	.853	4.10	.803	0.34
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.55	.879	3.84	.815	0.29
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.78	.962	4.24	.758	0.46
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.44	.976	3.65	.995	0.21
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.46	.918	3.69	.951	0.23

3.2.30 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 รองลงมา คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.54 รองลงมา คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.02

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 54 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง					สัปดาห์ละครั้ง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.53	.948	3.91	.877	0.38	3.74	.909	4.14	.725	0.40
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.88	.856	4.02	.853	0.14	3.92	.925	4.33	.659	0.41
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.58	1.046	3.92	.971	0.34	3.71	.952	4.06	.752	0.35
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.67	.985	3.95	.892	0.28	3.87	.996	4.15	.710	0.28
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.82	.914	4.00	.853	0.18	3.91	.963	4.19	.843	0.28
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.69	.918	3.92	.849	0.23	3.68	.984	4.22	.851	0.54
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.66	1.027	3.89	.920	0.23	3.75	1.001	4.08	.870	0.33
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.74	.928	3.92	.884	0.18	3.55	.957	3.89	.895	0.34
9. ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.64	.871	3.80	.876	0.16	3.39	1.049	3.77	.894	0.38

ตารางที่ 54 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง					สัปดาห์ละครั้ง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
10. ความชัดเจนของป้าย ภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอก จุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.55	1.019	3.86	.921	0.31	3.60	.900	3.85	.980	0.25
11. ความสะอาดและสวยงาม ของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.58	1.027	3.89	.898	0.31	3.58	.947	4.11	.788	0.53
12. ความเหมาะสมใน การแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและ ความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่เอื้อประโยชน์ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.77	.897	4.01	.904	0.24	3.57	1.076	4.06	.868	0.49
13. ความเพียงพอของที่ นั่งอ่านหนังสือ	3.52	.858	3.76	.866	0.24	3.61	.935	3.95	.844	0.34
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.67	1.016	4.01	.859	0.34	3.72	.984	4.19	.779	0.47
15. ความเพียงพอของลาน จอดรถ	3.24	1.026	3.34	1.085	0.1	3.46	.974	3.48	1.108	0.02
16. ความเพียงพอของ จุดบริการน้ำดื่ม	3.38	1.023	3.59	1.045	0.21	3.33	1.102	3.55	1.054	0.22

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อน
มาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง
มากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ
ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.45 รองลงมา
คือ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความเป็น

ระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่ เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความชัดเจนของป้าย ภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็น บริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 55 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.69	.951	4.14	.730	0.45
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.97	.896	4.38	.684	0.41
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบ ตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.94	.822	4.25	.699	0.31
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.98	.844	4.36	.728	0.38
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.98	.897	4.27	.840	0.29
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.91	.905	4.23	.778	0.32
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.98	.844	4.22	.774	0.24
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.77	.955	4.05	.883	0.28
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.75	.930	4.01	.868	0.26
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.71	.989	3.99	.874	0.28
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.98	.837	4.27	.721	0.29
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอوبرะยอง มุมทำการบิน ฯลฯ	3.85	.941	4.20	.781	0.35

ตารางที่ 55 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.73	.880	3.99	.837	0.26
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.08	1.518	4.26	.864	0.18
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.53	1.033	3.67	1.001	0.14
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.51	.952	3.75	.966	0.24

3.2.31 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.932 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรื่อง ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ สูงสุดที่ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.949 รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.943 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.910 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.913 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.917 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.924 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.891 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.983 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.966

ตารางที่ 56 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.70	0.891	มาก	7
2	ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.77	0.943	มาก	2
3	ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.73	0.913	มาก	4
4	ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของ เจ้าหน้าที่	3.75	0.910	มาก	3
5	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.70	0.924	มาก	6
6	ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.65	0.983	มาก	8
7	ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.72	0.917	มาก	5
8	การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่าง การให้บริการต่าง ๆ	3.64	0.966	มาก	9
9	ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	3.81	0.949	มาก	1
รวม		3.71	0.932	มาก	-

3.2.32 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร ระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.925 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่อง ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ สูงสุดที่ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.894 รองลงมา คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.858 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.903 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.930 ความ

มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.961 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.900 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.945 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.970 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.972

ตารางที่ 57 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.89	0.970	มาก	8
2	ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.97	0.961	มาก	5
3	ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.01	0.930	มาก	4
4	ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของ เจ้าหน้าที่	4.03	0.858	มาก	2
5	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96	0.945	มาก	7
6	ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.97	0.900	มาก	6
7	ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	4.02	0.903	มาก	3
8	การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.85	0.972	มาก	9
9	ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.08	0.894	มาก	1
รวม		3.97	0.925	มาก	-

3.2.33 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

หากเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 การสาธิต การสอนและแนะนำของเจ้าหน้าที่ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อน โขนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 58 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อน โขนของเจ้าหน้าที่	3.70	0.891	3.89	0.970	0.19
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.77	0.943	3.97	0.961	0.20
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.73	0.913	4.01	0.930	0.28
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.75	0.910	4.03	0.858	0.28
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.70	0.924	3.96	0.945	0.26

ตารางที่ 58 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.65	0.983	3.97	0.900	0.32
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.72	0.917	4.02	0.903	0.30
8. การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.64	0.966	3.85	0.972	0.21
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	3.81	0.949	4.08	0.894	0.27

3.2.34 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

หากจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 และต่ำสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหา

การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของ
 ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชาย การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความ
 พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่
 ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการ
 ที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของ
 ผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ
 มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า
 Gap score อยู่ที่ 0.26 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22
 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความมีมนุษย
 สัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่
 ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยน
 ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความ
 พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่
 ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหา
 การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของ
 ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 59 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.70	.850	3.94	.995	0.24	3.70	.915	3.86	.957	0.16
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.76	.996	3.99	.967	0.23	3.78	.914	3.96	.959	0.18
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.943	4.12	.903	0.35	3.72	.898	3.94	.940	0.22
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.77	.935	4.06	.849	0.29	3.75	.898	4.01	.864	0.26
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.67	.973	4.01	.993	0.34	3.72	.898	3.94	.919	0.22
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.65	.938	4.03	.875	0.38	3.65	1.008	3.93	.914	0.28
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.70	.982	4.06	.909	0.36	3.73	.881	3.99	.901	0.26
8. การสารพัด การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.60	1.032	3.87	1.017	0.27	3.67	.930	3.84	.949	0.17
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.80	.977	4.21	.770	0.41	3.82	.935	4.00	.948	0.18

3.2.35 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่

หากจำแนกตามที่อยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุด

ประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 รองลงมา คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 รองลงมา คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.04 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและ

ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่
 ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย
 เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่าในมุมมองของผู้ใช้บริการที่
 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มี
 คุณภาพ

ตารางที่ 60 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง
 จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 จำแนกตามที่อยู่

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง					นอกเขตเทศบาลนครระยอง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่	3.72	.927	3.92	.951	0.18	3.66	.844	3.86	.996	-0.04
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของ เจ้าหน้าที่	3.84	.954	4.00	.912	0.14	3.69	.924	3.94	1.024	0.2
3. ความยินดีและเต็มใจใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.76	.926	4.00	.921	0.19	3.70	.897	4.02	.943	0.27
4. ความพร้อมในการตอบคำถาม และข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.83	.883	4.08	.796	0.18	3.65	.938	3.96	.930	0.47
5. ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.75	.919	4.01	.887	0.22	3.63	.929	3.90	1.015	0.13
6. ความเข้าใจความต้องการของ ผู้ให้บริการ	3.70	.974	4.01	.877	0.23	3.60	.993	3.91	.929	0.34
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ในการใช้บริการ	3.77	.869	4.04	.826	0.18	3.65	.974	3.98	.997	0.47
8. การสาธิต การสอน และ แนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่าง การให้บริการต่าง ๆ	3.69	.999	3.93	.919	0.14	3.58	.921	3.75	1.031	0.1
9. ความเท่าเทียมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	3.85	.948	4.12	.871	0.22	3.76	.950	4.01	.921	0.2

3.2.36 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

หากจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ และความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 รองลงมา คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.04 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 61 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี					ระหว่าง 21-30 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.70	.966	3.88	1.015	0.18	3.67	.994	3.63	1.066	-0.04
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.80	1.018	3.94	.978	0.14	3.67	1.028	3.87	1.106	0.2
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	.944	3.98	.944	0.19	3.60	.894	3.87	1.042	0.27
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.88	.922	4.06	.857	0.18	3.53	.819	4.00	.788	0.47
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	.999	4.01	.955	0.22	3.37	.928	3.50	1.042	0.13
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.77	.986	4.00	.906	0.23	3.43	.971	3.77	.858	0.34
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.84	.923	4.02	.918	0.18	3.43	1.104	3.90	.960	0.47

ตารางที่ 61 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี					ระหว่าง 21-30 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
8. การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.73	1.032	3.87	.974	0.14	3.57	.935	3.67	1.155	0.1
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	1.023	4.14	.902	0.22	3.67	.802	3.87	.900	0.2

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11 ความสุภาพและอ่อน โยชนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.06 และต่ำสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.02

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความพร้อมในการตอบคำถาม และข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.61 รองลงมา คือ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.51 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 และต่ำสุด คือ การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 62 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี					ระหว่าง 41-50 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.74	.782	3.80	.919	0.06	3.63	.676	4.04	.808	0.41
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.91	.807	3.93	.929	0.02	3.61	.731	4.09	.920	0.48
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.81	.826	4.00	.890	0.19	3.54	.934	4.07	.931	0.53

ตารางที่ 62 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี					ระหว่าง 41-50 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
4. ความพร้อมในการตอบ คำถามและข้อสงสัยของ เจ้าหน้าที่	3.76	.823	3.87	.870	0.11	3.39	.928	4.00	.953	0.61
5. ความกระตือรือร้นใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.769	3.89	.904	0.11	3.50	.763	3.96	.914	0.46
6. ความเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.59	1.158	3.94	.960	0.35	3.41	.848	3.89	.928	0.48
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ในการใช้บริการ	3.63	.958	4.04	.889	0.41	3.45	.737	3.96	.914	0.51
8. การสาธิต การสอน และ แนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่าง การให้บริการต่าง ๆ	3.52	1.023	3.78	.883	0.26	3.45	.685	3.77	1.062	0.32
9. ความเท่าเทียมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.72	.998	3.85	.920	0.13	3.57	.710	4.04	.894	0.47

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.62 รองลงมา คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.58 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.57 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.57 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.52 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.52 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.75 รองลงมา คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 และต่ำสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 63 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 51-60 ปี					มากกว่า 60 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.67	.796	4.05	.921	0.38	3.88	.641	4.38	.518	0.5
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.71	.845	4.19	.814	0.48	4.00	.756	4.13	.835	0.13
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.57	.811	4.14	.854	0.57	3.88	.641	4.38	.518	0.5
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.57	.926	4.19	.814	0.62	4.00	.535	4.13	.354	0.13
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.57	.811	4.14	.854	0.57	3.63	.518	4.38	.518	0.75
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.52	.814	4.10	.831	0.58	3.63	.518	4.13	.354	0.5
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.62	.805	4.14	.854	0.52	4.13	.354	4.25	.463	0.12
8. การสารทิศ การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.67	.730	4.19	.680	0.52	3.63	.916	4.13	.641	0.5
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	.717	4.24	.700	0.53	4.00	.535	4.25	.707	0.25

3.2.37 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา หากจำแนกตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และความเท่าเทียมใน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.69 รองลงมา คือ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.61 การสาธิต การสอนและแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.46 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 และต่ำสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 รองลงมา คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่

เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 64 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.69	.751	4.15	.987	0.46	3.86	.987	3.97	.932	0.11
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	4.15	.801	4.54	.660	0.39	3.95	.980	4.06	.939	0.11
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.54	.776	4.15	.801	0.61	3.96	.952	4.09	.869	0.13
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.92	.862	4.31	.751	0.39	4.02	.886	4.17	.812	0.15
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.54	.660	3.85	1.405	0.31	3.89	1.031	4.18	.836	0.29
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.54	.660	4.23	.725	0.69	3.98	.949	4.11	.888	0.13
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.77	.599	4.00	.913	0.23	3.97	.864	4.12	.838	0.15
8. การสารทิศ การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.62	.768	4.08	.760	0.46	3.91	.976	4.02	.856	0.11
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.77	.725	4.46	.776	0.69	4.07	1.043	4.27	.792	0.2

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้

บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสุภาพและอ่อน โขนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 และต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 รองลงมา คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.07 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.06 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.02 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อน โขนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.13 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 65 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจาก ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการของกลุ่ม ตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญญา/ ปวส.

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.					อนุปริญญา/ ปวส.				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.60	.910	3.89	1.004	0.29	3.76	.839	3.63	1.183	-0.13
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.65	.978	3.88	.956	0.23	3.71	.986	3.73	1.097	0.02
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.68	.875	3.98	.953	0.3	3.71	.923	3.78	1.083	0.07
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.72	.900	4.00	.804	0.28	3.75	.891	3.88	.973	0.13
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.65	.845	3.88	.977	0.23	3.78	.945	3.84	.967	0.06
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.53	.969	3.91	.889	0.38	3.55	1.101	3.90	.964	0.35
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.66	.966	3.98	.943	0.32	3.63	1.166	3.98	.969	0.35
8. การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.48	1.114	3.78	1.050	0.3	3.57	.964	3.69	1.175	0.12
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	.998	4.00	1.005	0.29	3.82	.793	4.00	.917	0.18

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 รองลงมา คือ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.44 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.44 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 และต่ำสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 และต่ำสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 66 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาตรี					สูงกว่าปริญญาตรี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.56	.761	3.92	.884	0.36	3.47	.717	3.76	.664	0.29
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.64	.810	4.00	.946	0.36	3.71	.849	3.94	.827	0.23
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.52	.878	4.02	.958	0.5	3.59	.795	3.94	.659	0.35
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.38	.870	3.91	.941	0.53	3.65	.862	3.94	.659	0.29
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.48	.836	3.83	.960	0.35	3.53	.800	3.94	.827	0.41
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.40	.949	3.84	.931	0.44	3.53	.717	3.82	.728	0.29
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.48	.747	3.92	.961	0.44	3.59	.795	4.06	.659	0.47
8. การสารพัด การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.51	.747	3.78	.963	0.27	3.41	.712	3.71	.772	0.3
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.63	.812	3.91	.890	0.28	3.41	.712	3.76	.664	0.35

3.2.38 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

หากจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 และต่ำสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score

อยู่ที่ 0.25 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 67 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ไม่ได้เป็นสมาชิก				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.77	.833	3.96	.905	0.19	3.63	.938	3.83	1.023	0.2
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.84	.842	4.06	.912	0.22	3.72	1.025	3.89	.998	0.17
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	.889	4.08	.887	0.25	3.65	.929	3.93	.963	0.28
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.79	.925	4.09	.862	0.3	3.72	.898	3.97	.851	0.25
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.857	4.10	.957	0.32	3.63	.978	3.84	.919	0.21
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.80	.898	4.09	.895	0.29	3.52	1.038	3.86	.893	0.34
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.78	.855	4.11	.869	0.33	3.66	.968	3.93	.928	0.27
8. การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.79	.826	3.96	.908	0.17	3.50	1.061	3.76	1.020	0.26

ตารางที่ 67 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ไม่ได้เป็นสมาชิก				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.93	.879	4.17	.814	0.24	3.71	.998	3.99	.953	0.28

3.2.39 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 รองลงมา คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.11 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อน

มาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 รองลงมา คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 และต่ำสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 68 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี					ประมาณ 1-5 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.72	.947	3.77	1.016	0.05	3.70	.878	3.95	.927	0.25
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.73	.945	3.88	.988	0.15	3.87	.895	3.99	.905	0.12

ตารางที่ 68 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี					ประมาณ 1-5 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.74	.924	3.90	.972	0.16	3.78	.890	4.03	.902	0.25
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.83	.944	3.95	.893	0.12	3.77	.889	4.05	.823	0.28
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.61	.985	3.84	.986	0.23	3.76	.902	4.02	.914	0.26
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.64	1.066	3.78	.893	0.14	3.72	.913	4.02	.861	0.3
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.74	.979	3.90	.945	0.16	3.76	.885	4.06	.841	0.3
8. การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.61	1.011	3.72	.956	0.11	3.70	.873	3.85	.956	0.15
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.78	1.011	3.96	.973	0.18	3.87	.923	4.12	.820	0.25

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.56 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.48 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.47 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.45 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 69 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.65	.854	3.92	.997	0.27
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.63	1.027	4.03	1.044	0.4
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.62	.948	4.09	.930	0.47
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.63	.909	4.08	.887	0.45
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.67	.889	4.01	.953	0.34
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.53	1.012	4.09	.967	0.56
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.60	.901	4.08	.973	0.48
8. การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.56	1.097	4.03	1.011	0.47
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.74	.924	4.14	.937	0.4

3.2.40 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 และต่ำสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ของผู้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 และต่ำสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 70 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง

จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง					สัปดาห์ละครั้ง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.64	.948	3.76	1.006	0.12	3.70	.855	3.89	1.022	0.19
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.68	.952	3.85	.968	0.17	3.81	.940	3.94	1.026	0.13
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.57	.935	3.75	.978	0.18	3.85	.929	4.07	.885	0.22
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.69	.873	3.90	.870	0.21	3.77	.980	4.10	.815	0.33
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.51	.959	3.72	1.016	0.21	3.79	.867	4.00	.893	0.21
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.62	.940	3.74	.949	0.12	3.71	1.002	4.05	.815	0.34
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.57	.924	3.77	.920	0.2	3.76	.923	4.09	.911	0.33
8. การสารทิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.54	1.049	3.59	.986	0.05	3.69	.923	3.93	.973	0.24
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	.957	3.88	.924	0.17	3.87	.892	4.11	.848	0.24

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อน โยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 71 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.73	.887	3.97	.906	0.24
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.80	.941	4.06	.904	0.26
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.75	.881	4.10	.910	0.35

ตารางที่ 71 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัย ของเจ้าหน้าที่	3.78	.883	4.05	.876	0.27
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.74	.933	4.08	.919	0.34
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.63	.996	4.04	.912	0.41
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.78	.904	4.11	.867	0.33
8. การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.67	.949	3.95	.942	0.28
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.83	.983	4.16	.895	0.33

3.2.41 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการอยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.945

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรื่อง
ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน สูงสุดที่ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อยู่ที่ 0.978 รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์
โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.936 ความสะดวกในการแบ่ง
พื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานอยู่ที่ 0.917 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์
บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่
0.954 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่
3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.923 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย

ความคาดหวังอยู่ที่ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.947 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.964

ตารางที่ 72 ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.64	0.964	มาก	7
2	ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.65	0.947	มาก	6
3	ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการ ยืม-คืน	3.74	0.978	มาก	1
4	ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากร สารสนเทศ	3.70	0.923	มาก	5
5	ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.74	0.936	มาก	2
6	ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.71	0.954	มาก	4
7	ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุม ทุกกลุ่มอายุ	3.74	0.917	มาก	3
รวม		3.70	0.945	มาก	-

3.2.42 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร
ระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจาก
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ
มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.897

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่อง ความสะดวก และรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน สูงสุดที่ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.863 รองลงมา คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.907 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.899 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.884 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.937 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.905 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.889

ตารางที่ 73 ความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

ข้อที่	รายการประเมินคุณภาพบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1	ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ	3.89	0.905	มาก	6
2	ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.88	0.889	มาก	7
3	ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	4.04	0.863	มาก	1
4	ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.95	0.884	มาก	4
5	ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.89	0.937	มาก	5
6	ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.95	0.899	มาก	3
7	ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	4.04	0.907	มาก	2
	รวม	3.94	0.897	มาก	-

3.2.43 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

หากเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ และความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 74 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.64	0.964	3.89	0.905	0.25
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.65	0.947	3.88	0.889	0.23

ตารางที่ 74 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการ ยืม-คืน	3.74	0.978	4.04	0.863	0.30
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากร สารสนเทศ	3.70	0.923	3.95	0.884	0.25
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.74	0.936	3.89	0.937	0.15
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.71	0.954	3.95	0.899	0.24
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.74	0.917	4.04	0.907	0.30

3.2.44 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง
ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

หากจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นต่อความคาดหวัง
ก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ
ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.42
รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า
Gap score อยู่ที่ 0.34 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33
ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์
E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน
มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score
อยู่ที่ 0.19 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์
มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชาย การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ แคนเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 75 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.60	.983	3.94	.916	0.34	3.67	.954	3.86	.899	0.19
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.54	1.015	3.87	.890	0.33	3.70	.905	3.88	.889	0.18
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.72	.999	3.95	.948	0.23	3.75	.967	4.09	.810	0.34
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.68	.855	3.87	.984	0.19	3.72	.960	4.00	.822	0.28
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.71	.950	3.88	1.014	0.17	3.76	.929	3.89	.893	0.13
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.65	1.045	3.94	.954	0.29	3.74	.899	3.95	.869	0.21
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.68	1.013	4.10	.955	0.42	3.77	.860	4.01	.879	0.24

3.2.45 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่

หากจำแนกตามที่อยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 รองลงมา คือ ความสะดวกและ

รวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่างๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ให้บริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.07

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ให้บริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 76 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามที่อยู่

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง					นอกเขตเทศบาลนครระยอง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.69	.990	3.98	.861	0.21	3.58	.928	3.77	.949	0.17
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.68	.969	3.93	.859	0.17	3.61	.919	3.81	.924	0.16
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.74	1.006	4.12	.821	0.26	3.75	.943	3.94	.907	0.2
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.74	.964	4.06	.803	0.24	3.65	.867	3.80	.962	0.2
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.74	1.028	3.96	.863	0.1	3.75	.803	3.79	1.019	0.07
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.73	1.021	4.04	.896	0.27	3.69	.860	3.83	.892	0.1
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.75	.981	4.12	.887	0.25	3.73	.829	3.94	.926	0.34

3.2.46 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

หากจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพ

บริการมากที่สุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.07

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถใน

การตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบ ปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของ ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการ ที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 77 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี					ระหว่าง 21-30 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนใน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.70	.984	3.91	.872	0.21	3.60	1.221	3.77	1.073	0.17
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า	3.77	.958	3.94	.870	0.17	3.47	1.042	3.63	1.066	0.16
3. ความสะดวกและรวดเร็วของ ขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.74	1.036	4.00	.849	0.26	3.80	.997	4.00	.983	0.2
4. ความเพียงพอต่อความต้องการ ของทรัพยากรสารสนเทศ	3.73	.964	3.97	.943	0.24	3.67	.994	3.87	.776	0.2
5. ความสะดวกในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ คอมพิวเตอร์	3.81	.943	3.91	.921	0.1	3.60	1.221	3.67	1.028	0.07
6. ความหลากหลายของช่องทาง ในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.80	.979	4.07	.843	0.27	3.60	1.163	3.70	1.022	0.1
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ ให้บริการให้ครอบคลุมทุก กลุ่มอายุ	3.84	.942	4.09	.923	0.25	3.33	.959	3.67	1.124	0.34

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 รองลงมา คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุมีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13 และต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.10

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ และความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.45 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.34 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 78 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี					ระหว่าง 41-50 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.54	.884	3.74	.955	0.2	3.45	.829	3.84	.968	0.39
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.43	.815	3.72	.899	0.29	3.41	1.023	3.86	.883	0.45
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการ ยืม-คืน	3.63	1.033	4.00	.890	0.37	3.80	.724	4.14	.943	0.34
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.61	1.054	3.78	.883	0.17	3.70	.601	3.93	.806	0.23
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.65	.894	3.78	.984	0.13	3.61	.802	3.86	.999	0.25
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.57	.882	3.67	.952	0.1	3.52	.786	3.70	.933	0.18
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.69	.968	4.02	.812	0.33	3.64	.672	3.95	.840	0.31

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ และความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 และต่ำสุด คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.75 รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.63 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.50 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย

เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 79 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 51-60 ปี					มากกว่า 60 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.71	.902	4.14	.793	0.43	3.88	.835	4.25	.463	0.37
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.76	.700	3.90	.889	0.14	3.50	.535	4.25	.463	0.75
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.81	.814	4.24	.539	0.43	3.63	.916	4.38	.744	0.75
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.76	.831	4.29	.463	0.53	3.50	.756	4.00	.756	0.5
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.81	.814	4.19	.680	0.38	3.75	1.035	4.25	.707	0.5
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.81	.873	4.19	.814	0.38	3.75	1.035	4.38	.744	0.63
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.71	.784	4.24	.831	0.53	3.50	1.195	4.25	.463	0.75

3.2.47 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

หากจำแนกตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.77 รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 และต่ำสุด คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.08 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบ ปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของ ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า การบริการของห้องสมุด แห่งนี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาล นครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการ มากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มี ค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์ บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนใน การบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.07

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 80 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.85	.801	3.77	.832	-	3.86	.982	4.10	.809	0.24
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.62	.768	3.85	.899	0.23	3.87	.976	4.05	.846	0.18
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.85	.801	4.08	.862	0.23	3.92	1.016	4.11	.844	0.19
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.69	.630	3.85	.899	0.16	3.97	.890	4.06	.863	0.09
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.77	.725	4.00	.816	0.23	3.95	1.003	4.02	.833	0.07
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.54	.877	3.69	1.109	0.15	3.95	1.083	4.17	.786	0.22

ตารางที่ 80 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					มัธยมศึกษาตอนต้น				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.54	1.506	4.31	.855	0.77	4.00	.856	4.27	.773	0.27

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.45 รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 และต่ำสุด คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ

ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.49 รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.39 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุมีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 81 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญญา/ ปวส.

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.					อนุปริญญา/ ปวส.				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.60	.876	3.82	.833	0.22	3.39	1.041	3.67	1.071	0.28
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.70	.937	3.85	.833	0.15	3.39	.874	3.82	.932	0.43
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.59	1.045	3.96	.803	0.37	3.55	.923	4.04	.871	0.49
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.52	1.039	3.97	.881	0.45	3.49	.946	3.80	1.059	0.31

ตารางที่ 81 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.					อนุปริญญา/ ปวส.				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
5. ความสะดวกในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ คอมพิวเตอร์	3.70	.847	3.92	.918	0.22	3.51	1.027	3.80	1.059	0.29
6. ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.73	.777	4.09	.793	0.36	3.41	1.004	3.80	.980	0.39
7. ความสะดวกในการแบ่ง พื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุก กลุ่มอายุ	3.68	.909	3.96	.909	0.28	3.61	.777	3.75	1.197	0.14

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05 และต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัย

เรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.53 รองลงมา คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่างๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 82 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาตรี					สูงกว่าปริญญาตรี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.53	1.01	3.83	1.008	0.30	3.35	.606	3.71	.772	0.36
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.48	.979	3.76	1.005	0.28	3.24	.437	3.59	.618	0.35
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.80	.879	4.05	.993	0.25	3.41	.795	3.94	.659	0.53
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.69	.830	3.90	.854	0.21	3.47	.514	3.76	.562	0.29
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.69	.898	3.74	1.065	0.05	3.29	.588	3.59	.712	0.3
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.62	.883	3.62	1.031	0.00	3.24	.562	3.65	.493	0.41
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.62	.972	3.99	.874	0.37	3.24	.437	3.65	.606	0.41

3.2.48 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

หากจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุด

ประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 รองลงมา คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่างๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.18 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 รองลงมา คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อ

ตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 83 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ไม่ได้เป็นสมาชิก				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.69	.922	3.98	.854	0.29	3.60	1.001	3.80	.943	0.2
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.71	.906	3.96	.847	0.25	3.59	.982	3.81	.921	0.22
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.91	.924	4.24	.868	0.33	3.59	1.001	3.87	.821	0.28
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.86	.820	4.02	.870	0.16	3.56	.989	3.89	.895	0.33
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.84	.924	4.00	.970	0.16	3.65	.939	3.79	.895	0.14
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.83	.895	4.01	.903	0.18	3.61	.995	3.89	.895	0.28
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.84	.803	4.14	.850	0.3	3.65	1.004	3.95	.949	0.3

3.2.49 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.14 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.12 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.06 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.04 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้ เป็นบริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.43 รองลงมา คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุมีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 84 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี					ประมาณ 1-5 ปี				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่างๆ	3.63	.992	3.78	.967	0.15	3.64	.917	3.95	.830	0.31
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.73	.972	3.79	.965	0.06	3.58	.947	3.90	.837	0.32
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.76	1.044	3.84	.900	0.08	3.72	.873	4.15	.762	0.43
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.67	1.061	3.86	.959	0.19	3.73	.815	3.99	.815	0.26
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.79	.974	3.75	.931	-0.04	3.72	.942	3.96	.907	0.24
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.77	.999	3.91	.890	0.14	3.66	.936	3.98	.870	0.32
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.79	1.026	3.91	.978	0.12	3.72	.884	4.09	.823	0.37

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40 รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.31 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19 และต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.17

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 85 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.65	1.035	3.89	.976	0.24
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.67	.914	3.95	.896	0.28
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.76	1.108	4.07	.980	0.31

ตารางที่ 85 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.69	.961	3.97	.928	0.28
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.73	.876	3.92	.997	0.19
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.74	.936	3.91	.978	0.17
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.71	.842	4.11	.976	0.4

3.2.50 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

หากจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.08 ความพร้อมใน

การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.05 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหา
ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ -0.01 ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึง
พอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถใน
การตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อ
ตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมอง
ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็น
บริการที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมา
ใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้
บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ
ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ
ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.40
ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.36 ความสะดวกในการค้นหา
ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความถูกต้องชัดเจนใน
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 และต่ำสุด คือ
ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail
 ฯลฯ และความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความ
พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถใน
การตอบสนองผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อ
ตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมอง
ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้
เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 86 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง จากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง					สัปดาห์ละครั้ง				
	I		D		Gap	I		D		Gap
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ	3.57	1.075	3.65	1.029	0.08	3.65	.911	3.92	.852	0.27
2. ความพร้อมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.68	.920	3.73	.993	0.05	3.55	1.01	3.91	.856	0.36
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.55	1.077	3.77	.897	0.22	3.78	.924	4.19	.810	0.41
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.51	1.040	3.79	.957	0.28	3.77	.847	4.01	.906	0.24
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.58	1.065	3.57	1.037	-0.01	3.69	.930	3.99	.906	0.30
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.71	.967	3.80	.888	0.09	3.71	.944	3.95	.936	0.24
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.71	.957	3.86	.995	0.15	3.69	.989	4.09	.874	0.40

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ซึ่งข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ

ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ และความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 87 เปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.67	.936	4.00	.844	0.33
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.70	.913	3.94	.842	0.24
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.82	.945	4.10	.849	0.28
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	.893	4.00	.816	0.23
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.87	.844	4.00	.858	0.13

ตารางที่ 87 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				Gap
	I		D		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.71	.958	4.03	.874	0.32
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.79	.841	4.11	.867	0.32

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยในส่วนนี้ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยใช้ค่าสถิติ ดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา (PNI_{modified}: Modified priority needs index) โดยผลการประเมินในส่วนนี้ประกอบด้วย ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการในภาพรวมคุณภาพบริการ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามที่อยู่ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามอายุ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามการศึกษา ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ และส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาของคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ (%) และร้อยละสะสม (% สะสม) โดยผลการประเมินในส่วนนี้ ประกอบด้วย ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) แต่ละส่วนมีรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยใช้ค่าสถิติ ดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา (PNI_{modified})

4.1 ภาพรวมความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ

4.1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการในภาพรวมคุณภาพบริการ

หากพิจารณาในภาพรวม พบว่า ด้านที่มีค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น เพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง “ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนามีอะไรบ้าง?” จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 88 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ในภาพรวมคุณภาพบริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.72	0.969	4.02	0.857	-0.075	5
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ	3.78	1.001	4.00	0.877	-0.055	2
3. ความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ	3.70	0.945	3.94	0.897	-0.061	3
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.81	1.028	4.02	0.875	-0.052	1
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.71	0.932	3.97	0.925	-0.065	4

4.2 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการเมื่อจำแนกพิจารณาแบบแยกด้าน

4.2.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

หากพิจารณาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า PNI_{modified} = -0.033 รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า PNI_{modified} = -0.041 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า PNI_{modified} = -0.053 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า PNI_{modified} = -0.058 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า PNI_{modified} = -0.061 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า PNI_{modified} = -0.071

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 89 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.77	0.899	4.06	0.861	-0.071	6
2. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.862	4.12	0.812	-0.058	4
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	0.846	4.11	0.809	-0.061	5
4. ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.83	1.742	3.96	0.942	-0.033	1
5. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	0.884	3.95	0.888	-0.041	2
6. ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.73	0.936	3.94	0.962	-0.053	3

4.2.2 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

หากพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า PNI_{modified} = -0.036 รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า PNI_{modified} = -0.048 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า PNI_{modified} = -0.049 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า PNI_{modified} = -0.053 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า PNI_{modified} = -0.057 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า PNI_{modified} = -0.061 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการและความตรงต่อเวลาในการให้บริการมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเท่ากัน มีค่า PNI_{modified} = -0.061

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 90 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI_{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.70	0.898	3.89	0.879	-0.049	3
2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.83	0.915	4.08	0.864	-0.061	7
3. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.82	0.914	4.07	0.837	-0.061	8
4. ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.81	0.883	4.04	0.856	-0.057	5
5. ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.77	0.836	3.96	0.884	-0.048	2
6. ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.76	1.713	3.90	0.893	-0.036	1
7. ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.74	0.925	3.95	0.912	-0.053	4
8. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.87	0.927	4.12	0.895	-0.061	6

4.2.3 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

หากพิจารณาด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความถูกต้อง

ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืนและความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเท่ากัน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 91 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI_{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.64	0.964	3.89	0.905	-0.064	5
2. ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.65	0.947	3.88	0.889	-0.059	2
3. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.74	0.978	4.04	0.863	-0.074	6
4. ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.70	0.923	3.95	0.884	-0.063	4
5. ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.74	0.936	3.89	0.937	-0.039	1
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ดิจิตอล แคนเตอร์ บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.71	0.954	3.95	0.899	-0.061	3
7. ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.74	0.917	4.04	0.907	-0.074	7

4.2.4 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ

หากพิจารณาด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ พบว่า รายการที่มีค่า
ความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} =$
-0.049 รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ การสาธิต
การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความ
กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความเท่าเทียมในการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความพร้อมในการตอบคำถาม
และข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -$
0.075 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$
เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาล
นครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านการดูแลเอา
ใจใส่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 92 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI_{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความสุภาพและอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่	3.70	0.891	3.89	0.970	-0.049	1
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของ เจ้าหน้าที่	3.77	0.943	3.97	0.961	-0.050	2
3. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.73	0.913	4.01	0.930	-0.070	7
4. ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อ สงสัยของเจ้าหน้าที่	3.75	0.910	4.03	0.858	-0.069	6
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.70	0.924	3.96	0.945	-0.066	4

ตารางที่ 92 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
6. ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.65	0.983	3.97	0.900	-0.081	9
7. ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.72	0.917	4.02	0.903	-0.075	8
8. การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.64	0.966	3.85	0.972	-0.055	3
9. ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.81	0.949	4.08	0.894	-0.066	5

4.2.5 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

หากพิจารณาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า PNI_{modified} = -0.025 รองลงมา คือ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า PNI_{modified} = -0.062 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า PNI_{modified} = -0.063 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า PNI_{modified} = -0.066 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า PNI_{modified} = -0.068 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า PNI_{modified} = -0.069 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า PNI_{modified} = -0.070 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า PNI_{modified} = -0.071 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุดมีค่า PNI_{modified} = -0.076 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า PNI_{modified} = -0.077 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า PNI_{modified} = -0.080 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า PNI_{modified} = -0.082 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า PNI_{modified} = -0.089 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส

มุมมองภาพมุมมองที่ประของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.100$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 93 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI_{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.67	0.939	4.08	0.772	-0.100	16
2. ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.93	0.894	4.28	0.736	-0.082	12
3. ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.78	0.933	4.11	0.801	-0.080	11
4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.87	0.935	4.19	0.783	-0.076	9
5. ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.92	0.922	4.18	0.849	-0.062	2
6. ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.78	0.938	4.15	0.828	-0.089	13
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.83	0.950	4.10	0.851	-0.066	4
8. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.69	0.952	3.96	0.888	-0.068	5
9. ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.61	0.965	3.88	0.883	-0.070	7
10. ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.64	0.970	3.91	0.920	-0.069	6
11. ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.75	0.940	4.13	0.802	-0.092	15

ตารางที่ 93 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
12. ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ	3.74	0.980	4.11	0.842	-0.090	14
13. ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.64	0.894	3.92	0.850	-0.071	8
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.86	1.265	4.18	0.841	-0.077	10
15. ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.44	1.018	3.53	1.063	-0.025	1
16. ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.42	1.019	3.65	1.016	-0.063	3

4.2.6 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ

หากจำแนกพิจารณาตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายใน
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทาง
ห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถ
ในการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่
ผู้ให้บริการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทาง
ห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ
ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า PNI_{modified} = -0.033 รองลงมา คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำ
ดื่ม มีค่า PNI_{modified} = -0.063 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า PNI_{modified} = -0.073
ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า PNI_{modified} = -0.074 ความเหมาะสมของ
บรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า PNI_{modified} = -0.080 ความเพียงพอของ
แสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า PNI_{modified} = -0.090 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการ
ออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า PNI_{modified} = -0.091 ความสะอาดของห้องน้ำ
มีค่า PNI_{modified} = -0.092 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม
และความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบ้าน
 ฯลฯ มีค่า PNI_{modified} = -0.094 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า PNI_{modified} = -0.095
ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุด

ให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.102$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.113$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.124$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.129$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.013$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.102$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.034$ รองลงมา คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความปลอดภัยใน

การเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.094$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.026$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำที่บ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความเพียงพอของจุดบริการนำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น

ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$
 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความ
 เพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ
 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.094$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นใน
 การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ
 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.015$ รองลงมา
 คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$
 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า
 $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความ
 ถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด
 มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของหนังสือและสารสนเทศ
 มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการ
 จำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ
 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$
 รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$ ความถูกต้องชัดเจน
 ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความหลากหลายของ
 ช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า PNI_{modified}
 $= -0.053$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$
 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ตามลำดับ และ
 ต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นใน
 การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความ
 มีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.023$ รองลงมา คือ ความพร้อม
 ของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความซื่อสัตย์ใน
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น
 บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความถูกต้องใน
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้
 ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่

มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ รองลงมา คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 94 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					PNI _{modified}	ที่	เพศหญิง					PNI _{modified}	ที่
	I		D		I			D						
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}			SD	\bar{X}	SD				
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ														
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.68	1.000	4.15	.708	-0.113	14	3.66	.905	4.04	.804	-0.094	16		
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.89	.920	4.33	.671	-0.102	12	3.95	.880	4.25	.769	-0.071	4		
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.78	.892	4.16	.750	-0.091	7	3.78	.957	4.08	.827	-0.074	3		
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.81	.960	4.29	.786	-0.112	13	3.90	.921	4.14	.778	-0.058	11		
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.83	.982	4.21	.779	-0.090	6	3.96	.885	4.16	.886	-0.048	15		
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.76	.937	4.29	.740	-0.124	15	3.79	.940	4.07	.865	-0.069	10		
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับ การศึกษาค้นคว้า	3.82	1.013	4.15	.899	-0.080	5	3.83	.915	4.07	.824	-0.059	9		
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.61	.989	3.90	.909	-0.074	4	3.74	.929	4.00	.875	-0.065	1		
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.41	1.093	3.77	.970	-0.095	10	3.72	.869	3.94	.827	-0.056	5		

ตารางที่ 94 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย						เพศหญิง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.56	1.048	3.94	.889	-0.096	11	3.68	.923	3.90	.938	-0.056	13
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.70	.988	4.25	.736	-0.129	16	3.78	.914	4.06	.829	-0.069	14
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.74	1.043	4.13	.783	-0.094	9	3.75	.945	4.09	.874	-0.083	6
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.67	.857	3.96	.926	-0.073	3	3.62	.915	3.89	.806	-0.069	2
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.75	.844	4.13	.885	-0.092	8	3.93	1.444	4.20	.817	-0.064	12
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.51	1.016	3.63	1.049	-0.033	1	3.39	1.018	3.48	1.068	-0.026	7
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.42	1.074	3.65	1.079	-0.063	2	3.42	.990	3.65	.982	-0.063	8

ตารางที่ 94 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย						เพศหญิง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่	3.75	.852	3.99	.829	-0.060	3	3.68	.923	3.84	.902	-0.042	2
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.75	.926	4.11	.881	-0.088	7	3.87	.907	4.07	.857	-0.049	4
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.80	.932	4.17	.799	-0.089	8	3.83	.905	4.02	.854	-0.047	3
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.80	.830	4.08	.754	-0.069	4	3.81	.912	4.02	.908	-0.052	5
2.5 ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.82	.775	3.87	.981	-0.013	1	3.74	.868	4.01	.824	-0.067	8
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.65	.962	3.92	.911	-0.069	5	3.83	2.010	3.89	.884	-0.015	1
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.73	.922	3.96	.887	-0.058	2	3.74	.929	3.95	.928	-0.053	6
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.85	1.024	4.15	.977	-0.072	6	3.89	.870	4.11	.848	-0.054	7

ตารางที่ 94 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ												
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.60	.983	3.94	.916	-0.086	6	3.67	.954	3.86	.899	-0.049	3
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.54	1.015	3.87	.890	-0.085	5	3.70	.905	3.88	.889	-0.046	2
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.72	.999	3.95	.948	-0.058	3	3.75	.967	4.09	.810	-0.083	7
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.68	.855	3.87	.984	-0.049	2	3.72	.960	4.00	.822	-0.070	6
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.71	.950	3.88	1.014	-0.044	1	3.76	.929	3.89	.893	-0.033	1
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.65	1.045	3.94	.954	-0.074	4	3.74	.899	3.95	.869	-0.053	4
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.68	1.013	4.10	.955	-0.102	7	3.77	.860	4.01	.879	-0.060	5

ตารางที่ 94 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย					เพศหญิง						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.73	.974	4.11	.860	-0.092	6	3.79	.855	4.02	.861	-0.057	6
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	.954	4.20	.812	-0.079	4	3.89	.808	4.07	.809	-0.044	3
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	.833	4.18	.775	-0.079	5	3.87	.854	4.07	.826	-0.049	5
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.75	.941	3.96	1.034	-0.053	2	3.87	2.055	3.96	.890	-0.023	1
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	.901	3.88	.934	-0.034	1	3.82	.876	3.99	.829	-0.043	2
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.75	.941	4.00	.975	-0.063	3	3.72	.935	3.91	.956	-0.049	4
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ												
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.70	.850	3.94	.995	-0.061	2	3.70	.915	3.86	.957	-0.041	1
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.76	.996	3.99	.967	-0.058	1	3.78	.914	3.96	.959	-0.045	4
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.943	4.12	.903	-0.085	6	3.72	.898	3.94	.940	-0.056	5

ตารางที่ 94 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เพศชาย						เพศหญิง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.77	.935	4.06	.849	-0.071	4	3.75	.898	4.01	.864	-0.065	7
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.67	.973	4.01	.993	-0.085	5	3.72	.898	3.94	.919	-0.056	6
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.65	.938	4.03	.875	-0.094	8	3.65	1.008	3.93	.914	-0.071	9
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.70	.982	4.06	.909	-0.089	7	3.73	.881	3.99	.901	-0.065	8
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการ ใช้บริการต่าง ๆ	3.60	1.032	3.87	1.017	-0.070	3	3.67	.930	3.84	.949	-0.044	2
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	3.80	.977	4.21	.770	-0.097	9	3.82	.935	4.00	.948	-0.045	3

4.2.7 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามที่อยู่

หากจำแนกพิจารณาตามที่อยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้ามีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$ ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษา ค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอที ประयोग มุมทำที่บ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้งการเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.102$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า

$PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า PNI_{modified}
 $= -0.046$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ
 มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.023$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการ
 จำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ
 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ รองลงมา คือ
 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$
 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ความหลากหลาย
 ของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า PNI_{modified}
 $= -0.077$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า PNI_{modified}
 $= -0.073$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ
 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นใน
 การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ
 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ
 มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} =$
 -0.051 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$
 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความถูกต้องใน
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ
 และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นใน
 การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความ
 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.040$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยน
 ของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.051$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า
 $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ
 มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} =$
 -0.061 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความเท่าเทียมใน
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความช่วยเหลือของ
 เจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความ
 ต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.006$ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิชเชส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำที่บ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้งการเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.102$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.010$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{modified} = -0.011$ รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ดิจิตอล แคนเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{modified} = -0.037$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{modified} = -0.039$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{modified} = -0.048$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{modified} = -0.050$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{modified} = -0.052$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{modified} = -0.053$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{modified} = 0.010$ รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{modified} = 0.018$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.047$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{modified} = -0.060$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.066$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.072$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) สูงสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{modified} = -0.045$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = 0.052$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{modified} = -0.062$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.063$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.069$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.078$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{modified} = -0.079$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.080$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{modified} = -0.083$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 95 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามที่อยู่

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง						นอกเขตเทศบาลนครระยอง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.70	1.027	4.12	.788	-0.102	16	3.62	.809	4.03	.750	-0.102	16
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.90	.909	4.23	.764	-0.078	7	3.97	.875	4.34	.694	-0.085	13
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.73	.955	4.08	.790	-0.086	11	3.85	.902	4.15	.814	-0.072	10
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.85	.956	4.20	.720	-0.083	8	3.90	.909	4.18	.861	-0.067	8
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.93	.924	4.23	.778	-0.071	4	3.90	.922	4.12	.933	-0.053	5
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบาย อากาศภายในห้องสมุด	3.77	.952	4.15	.782	-0.092	13	3.80	.921	4.14	.887	-0.082	12
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษา ค้นคว้า	3.78	1.016	4.13	.831	-0.085	9	3.88	.855	4.05	.878	-0.042	2
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.65	.969	3.99	.872	-0.085	10	3.75	.930	3.94	.910	-0.048	3
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.60	.989	3.88	.862	-0.072	5	3.62	.936	3.87	.912	-0.065	7
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.62	1.001	3.96	.888	-0.086	12	3.66	.930	3.86	.960	-0.052	4

ตารางที่ 95 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง						นอกเขตเทศบาลนครระยอง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.74	.969	4.12	.835	-0.092	15	3.77	.905	4.14	.757	-0.089	14
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.76	.992	4.14	.804	-0.092	14	3.73	.965	4.06	.890	-0.081	11
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.66	.949	3.95	.873	-0.073	6	3.61	.818	3.88	.820	-0.070	9
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.96	1.499	4.21	.843	-0.059	2	3.75	.859	4.13	.839	-0.092	15
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.46	1.024	3.62	1.031	-0.044	1	3.40	1.011	3.42	1.094	-0.006	1
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.50	1.025	3.75	.985	-0.067	3	3.32	1.004	3.51	1.043	-0.054	6
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.74	.937	3.92	.901	-0.046	7	3.66	.845	3.86	.851	-0.052	2
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.83	.956	4.12	.837	-0.070	2	3.82	.861	4.03	.898	-0.052	3
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.88	.975	4.15	.806	-0.065	3	3.75	.824	3.98	.869	-0.058	6
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.88	.882	4.08	.826	-0.049	6	3.71	.876	3.98	.892	-0.068	7
2.5 ความพร้อมใช้งานของหนังสือและสารสนเทศ	3.77	.847	4.08	.788	-0.076	1	3.77	.824	3.81	.979	-0.010	1
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.87	2.149	3.96	.855	-0.023	8	3.62	.844	3.83	.936	-0.055	4

ตารางที่ 95 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง						นอกเขตเทศบาลนครระยอง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.85	.893	4.07	.879	-0.054	4	3.60	.951	3.81	.936	-0.055	5
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.93	.924	4.15	.943	-0.053	5	3.80	.927	4.09	.830	-0.071	8
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ												
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และ สิทธิ์ต่างๆ	3.69	.990	3.98	.861	-0.054	5	3.58	.928	3.77	.949	-0.045	5
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.68	.969	3.93	.859	-0.043	6	3.61	.919	3.81	.924	-0.044	6
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.74	1.006	4.12	.821	-0.065	1	3.75	.943	3.94	.907	-0.050	4
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.74	.964	4.06	.803	-0.060	3	3.65	.867	3.80	.962	-0.052	3
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ คอมพิวเตอร์	3.74	1.028	3.96	.863	-0.026	7	3.75	.803	3.79	1.019	-0.019	1
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.73	1.021	4.04	.896	-0.066	4	3.69	.860	3.83	.892	-0.027	2
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.75	.981	4.12	.887	-0.061	2	3.73	.829	3.94	.926	-0.093	7

ตารางที่ 95 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง						นอกเขตเทศบาลนครระยอง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.80	.920	4.08	.793	-0.068	6	3.73	.870	4.02	.943	-0.099	6
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.91	.882	4.12	.790	-0.043	2	3.85	.836	4.12	.841	-0.093	5
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	.873	4.13	.787	-0.039	5	3.89	.810	4.08	.838	-0.103	3
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.72	.992	3.99	.859	-0.045	4	3.97	2.387	3.93	1.043	-0.011	1
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	.929	4.00	.841	-0.010	3	3.83	.824	3.90	.903	-0.079	2
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.81	.960	4.00	.940	-0.042	1	3.63	.897	3.86	.986	-0.080	4
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ												
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.72	.927	3.92	.951	-0.046	2	3.66	.844	3.86	.996	0.011	2
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.84	.954	4.00	.912	-0.036	1	3.69	.924	3.94	1.024	-0.052	4
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.76	.926	4.00	.921	-0.048	3	3.70	.897	4.02	.943	-0.070	8
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.83	.883	4.08	.796	-0.044	5	3.65	.938	3.96	.930	-0.118	6
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.75	.919	4.01	.887	-0.055	6	3.63	.929	3.90	1.015	-0.037	5

ตารางที่ 95 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ในเขตเทศบาลนครระยอง						นอกเขตเทศบาลนครระยอง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.			\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.70	.974	4.01	.877	-0.058	9	3.60	.993	3.91	.929	-0.090	7
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.77	.869	4.04	.826	-0.045	8	3.65	.974	3.98	.997	-0.121	9
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.69	.999	3.93	.919	-0.036	4	3.58	.921	3.75	1.031	-0.027	1
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	.948	4.12	.871	-0.053	7	3.76	.950	4.01	.921	-0.052	3

4.2.8 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามอายุ

หากจำแนกพิจารณาตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.014$ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.051$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความทันสมัยของสื่อเครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ปรึกษา มุมทำการบิน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.018$ รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.038$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$

ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.026$ รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.010$ รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.036$ รองลงมา คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.036$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความกระตือรือร้นในการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ รองลงมา คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.102$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ปรึกษา มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.106$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.107$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.108$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.114$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.117$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.168$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$

ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$ รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.027$ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.019$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.011$ รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.099$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.011$ รองลงมา คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.027$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.037$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 96 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี							ระหว่าง 21-30 ปี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ														
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.69	.996	4.07	.764	-0.093	16	3.47	.776	3.93	.944	-0.117	15		
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด	3.95	.868	4.21	.748	-0.062	11	3.77	1.135	4.17	.950	-0.096	8		
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.82	.988	4.04	.850	-0.054	9	3.73	1.081	4.17	.913	-0.106	11		
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.91	.983	4.18	.787	-0.065	12	3.77	.971	3.97	1.033	-0.050	2		
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.96	1.012	4.16	.912	-0.048	6	3.60	.968	4.03	.928	-0.107	12		
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.86	.958	4.08	.895	-0.054	8	3.57	.898	4.03	.765	-0.114	14		
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.89	1.022	4.07	.915	-0.044	2	3.57	1.040	4.00	.871	-0.108	13		
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.75	.978	3.93	.937	-0.046	3	3.50	1.009	3.83	1.020	-0.086	6		
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.61	1.008	3.86	.929	-0.065	13	3.47	1.074	3.57	1.006	-0.028	1		

ตารางที่ 96 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี						ระหว่าง 21-30 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.69	1.060	3.91	.994	-0.056	10	3.57	1.006	3.87	1.074	-0.078	4
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.77	1.000	4.07	.871	-0.074	14	3.73	.828	4.07	.828	-0.084	5
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอู่ประยง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.85	1.032	4.18	.835	-0.079	15	3.50	1.106	3.90	1.029	-0.103	10
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.71	.946	3.89	.916	-0.046	4	3.17	1.053	3.53	.860	-0.102	9
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.93	1.446	4.14	.852	-0.051	7	3.50	1.167	3.83	1.177	-0.086	7
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.58	1.049	3.63	1.048	-0.014	1	3.13	1.167	3.37	1.426	-0.071	3
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.62	.985	3.80	1.020	-0.047	5	2.83	1.262	3.40	1.192	-0.168	16
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.82	.924	3.97	.886	-0.038	3	3.33	1.184	3.67	1.124	-0.093	8
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.93	.869	4.12	.846	-0.046	8	3.33	1.184	3.63	1.098	-0.083	6
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.90	.908	4.08	.840	-0.044	4	3.77	.971	4.07	.944	-0.074	3

ตารางที่ 96 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี						ระหว่าง 21-30 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.87	.938	4.05	.880	-0.044	6	3.67	1.061	3.97	1.066	-0.076	4
2.5 ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ	3.85	.899	3.98	.953	-0.033	2	3.57	.817	3.87	.776	-0.078	5
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.88	2.133	3.95	.893	-0.018	1	3.43	.858	3.77	.817	-0.090	7
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.85	.979	4.03	.929	-0.045	7	3.57	.935	3.83	1.053	-0.068	2
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.89	.969	4.07	.929	-0.044	5	3.80	.805	3.97	1.066	-0.043	1
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ												
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และ สิทธิ์ต่าง ๆ	3.70	.984	3.91	.872	-0.054	3	3.60	1.221	3.77	1.073	-0.045	7
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.77	.958	3.94	.870	-0.043	2	3.47	1.042	3.63	1.066	-0.044	6
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.74	1.036	4.00	.849	-0.065	6	3.80	.997	4.00	.983	-0.050	5
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.73	.964	3.97	.943	-0.060	4	3.67	.994	3.87	.776	-0.052	4
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ คอมพิวเตอร์	3.81	.943	3.91	.921	-0.026	1	3.60	1.221	3.67	1.028	-0.019	3
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.80	.979	4.07	.843	-0.066	7	3.60	1.163	3.70	1.022	-0.027	2

ตารางที่ 96 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี						ระหว่าง 21-30 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.84	.942	4.09	.923	-0.061	5	3.33	.959	3.67	1.124	-0.093	1
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.81	.966	4.09	.897	-0.068	6	3.63	1.066	4.03	.964	-0.099	5
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	.915	4.15	.838	-0.043	4	3.60	.968	3.97	.964	-0.093	4
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	.830	4.13	.839	-0.039	2	3.50	1.280	3.90	.923	-0.103	6
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.80	1.011	3.98	.995	-0.045	5	3.63	1.066	3.67	1.124	-0.011	1
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.898	3.91	.894	-0.010	1	3.50	1.075	3.80	.925	-0.079	2
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.84	.926	4.01	1.000	-0.042	3	3.47	1.106	3.77	.971	-0.080	3
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ												
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.70	.966	3.88	1.015	-0.046	5	3.67	.994	3.63	1.066	0.011	1
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.80	1.018	3.94	.978	-0.036	1	3.67	1.028	3.87	1.106	-0.052	5
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	.944	3.98	.944	-0.048	6	3.60	.894	3.87	1.042	-0.070	6

ตารางที่ 96 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 21 ปี							ระหว่าง 21-30 ปี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.88	.922	4.06	.857	-0.044	3	3.53	.819	4.00	.788	-0.118	8		
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	.999	4.01	.955	-0.055	8	3.37	.928	3.50	1.042	-0.037	3		
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.77	.986	4.00	.906	-0.058	9	3.43	.971	3.77	.858	-0.090	7		
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.84	.923	4.02	.918	-0.045	4	3.43	1.104	3.90	.960	-0.121	9		
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.73	1.032	3.87	.974	-0.036	2	3.57	.935	3.67	1.155	-0.027	2		
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	1.023	4.14	.902	-0.053	7	3.67	.802	3.87	.900	-0.052	4		

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.021$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุดชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.105$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.138$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.026$ รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของหนังสือและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.029$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.034$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ดิจิตอล ฌ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ

มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.027$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.034$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.038$ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.005$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.016$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.034$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ รองลงมา คือ ความทันสมัยของ

เทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.104$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.109$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.117$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.119$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.119$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.120$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.129$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.132$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.134$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.139$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.142$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.024$ รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.099$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

อายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.102$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.117$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.041$ รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.094$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.111$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ การสาธิตการสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.116$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.116$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.117$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.123$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.129$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.130$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.153$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 97 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.83	.885	4.06	.899	-0.057	5	3.52	.894	4.09	.695	-0.139	15
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.94	.998	4.26	.757	-0.075	7	3.93	.735	4.54	.538	-0.134	14
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.70	.924	4.09	.759	-0.095	13	3.75	.745	4.32	.636	-0.132	13
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.74	.975	4.11	.793	-0.090	11	3.88	.764	4.41	.626	-0.120	11
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.94	.834	4.22	.718	-0.066	6	3.91	.611	4.30	.711	-0.091	4
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.61	1.054	4.19	.729	-0.138	16	3.68	.789	4.29	.680	-0.142	16
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.91	.759	4.11	.691	-0.049	3	3.66	.815	4.05	.773	-0.096	5
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.63	1.051	4.04	.846	-0.101	14	3.70	.784	4.02	.700	-0.080	2
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.70	.861	3.89	.839	-0.049	4	3.55	.933	4.02	.726	-0.117	8
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.59	.962	3.96	.751	-0.093	12	3.46	.602	3.86	.749	-0.104	6

ตารางที่ 97 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.83	.927	4.20	.655	-0.088	10	3.66	.859	4.20	.644	-0.129	12
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.63	.917	3.96	.751	-0.083	9	3.64	.841	4.13	.854	-0.119	9
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.76	.823	4.09	.734	-0.081	8	3.50	.632	3.93	.710	-0.109	7
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.93	.988	4.39	.656	-0.105	15	3.64	.862	4.13	.764	-0.119	10
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.28	.998	3.35	1.031	-0.021	1	3.21	.847	3.38	1.019	-0.050	1
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.37	.996	3.52	1.023	-0.043	2	3.02	.884	3.32	.897	-0.090	3
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.61	.811	3.87	.778	-0.067	5	3.61	.623	3.70	.851	-0.024	1
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.81	.992	4.09	.853	-0.068	6	3.75	.858	4.13	.875	-0.092	5
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.72	1.036	4.00	.869	-0.070	7	3.70	.807	4.09	.880	-0.095	7
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.81	.779	3.91	.784	-0.026	1	3.64	.586	4.04	.852	-0.099	8

ตารางที่ 97 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.70	.717	3.81	.848	-0.029	2	3.68	.664	3.93	.806	-0.064	2
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.72	.899	3.85	.940	-0.034	3	3.57	.783	3.82	.876	-0.065	3
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.70	.743	3.91	.896	-0.054	4	3.43	.783	3.73	.842	-0.080	4
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.93	.929	4.24	.823	-0.073	8	3.75	.858	4.13	.788	-0.092	6
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ												
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.54	.884	3.74	.955	-0.053	4	3.45	.829	3.84	.968	-0.102	6
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.43	.815	3.72	.899	-0.078	5	3.41	1.023	3.86	.883	-0.117	7
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.63	1.033	4.00	.890	-0.093	7	3.80	.724	4.14	.943	-0.082	5
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.61	1.054	3.78	.883	-0.045	3	3.70	.601	3.93	.806	-0.059	2
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.65	.894	3.78	.984	-0.034	2	3.61	.802	3.86	.999	-0.065	3

ตารางที่ 97 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.57	.882	3.67	.952	-0.027	1	3.52	.786	3.70	.933	-0.049	1
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.69	.968	4.02	.812	-0.082	6	3.64	.672	3.95	.840	-0.078	4
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.78	.718	3.89	.793	-0.028	1	3.68	.664	4.05	.796	-0.091	4
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	.711	4.00	.752	-0.038	2	3.75	.667	4.14	.773	-0.094	5
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.769	3.98	.687	-0.050	5	3.77	.687	4.14	.841	-0.089	3
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.81	.826	4.04	.776	-0.057	6	4.02	4.011	3.86	.862	0.041	1
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.825	4.04	.846	-0.042	3	3.54	.785	3.98	.842	-0.111	6
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.74	1.049	3.91	.996	-0.043	4	3.41	.682	3.70	.784	-0.078	2

ตารางที่ 97 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ												
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.74	.782	3.80	.919	-0.016	2	3.63	.676	4.04	.808	-0.101	2
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.91	.807	3.93	.929	-0.005	1	3.61	.731	4.09	.920	-0.117	5
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.81	.826	4.00	.890	-0.048	6	3.54	.934	4.07	.931	-0.130	8
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.76	.823	3.87	.870	-0.028	4	3.39	.928	4.00	.953	-0.153	9
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.769	3.89	.904	-0.028	3	3.50	.763	3.96	.914	-0.116	3
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.59	1.158	3.94	.960	-0.089	8	3.41	.848	3.89	.928	-0.123	6
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.63	.958	4.04	.889	-0.101	9	3.45	.737	3.96	.914	-0.129	7
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.52	1.023	3.78	.883	-0.069	7	3.45	.685	3.77	1.062	-0.085	1
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.72	.998	3.85	.920	-0.034	5	3.57	.710	4.04	.894	-0.116	4

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุดคือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$ ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.098$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.098$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.110$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.124$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.130$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.137$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.140$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.151$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.153$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.170$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.061$ รองลงมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.105$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.115$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.124$ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.145$ ตามลำดับ และต่ำสุดคือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.159$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.036$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$

ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{modified} = -0.101$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{modified} = -0.104$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{modified} = -0.124$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{modified} = -0.125$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) สูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{modified} = -0.090$ รองลงมา คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{modified} = -0.099$ ความปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{modified} = -0.119$ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.124$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.130$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.156$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.094$ รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.115$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{modified} = -0.124$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{modified} = -0.125$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{modified} = -0.126$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.138$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.138$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{modified} = -0.141$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{modified} = -0.148$

เมื่อพิจารณาจากค่า $PNI_{modified}$ ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า $PNI_{modified}$ ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{modified} = 0.043$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{modified} = -0.032$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{modified}$

= -0.034 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยงค์ มุมทำการบิน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.114$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.167$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.188$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.190$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.000$ รองลงมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.131$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.146$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.125$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ แคนเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.144$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.171$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.176$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ

ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.176$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.000$ รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.030$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.031$ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.031$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.031$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.114$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.114$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.171$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 98 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.81	.602	4.43	.507	-0.140	13	3.25	1.035	4.00	.000	-0.188	15
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.95	.805	4.38	.590	-0.098	6	3.75	1.282	4.63	.518	-0.190	16
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.67	.658	4.19	.602	-0.124	10	3.75	.707	4.25	.463	-0.118	11
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.90	.768	4.29	.644	-0.091	4	3.75	.707	4.25	.707	-0.118	12
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.95	.740	4.38	.590	-0.098	7	3.63	.744	3.75	.886	-0.032	2
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.90	.768	4.52	.680	-0.137	12	4.00	.926	4.38	.744	-0.087	8
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.76	.700	4.43	.676	-0.151	14	3.88	.991	4.38	.744	-0.114	10
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.48	.814	4.00	.707	-0.130	11	3.75	.707	4.50	.756	-0.167	14
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.62	.669	4.00	.632	-0.095	5	4.00	.926	4.25	.707	-0.059	4
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.62	.805	3.95	.805	-0.084	2	3.88	.641	4.13	.641	-0.061	6

ตารางที่ 98 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี							ระหว่าง 41-50 ปี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.71	.845	4.38	.740	-0.153	15	3.63	.518	4.13	.641	-0.121	13		
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.43	.676	3.90	.831	-0.121	9	4.00	.535	4.25	.707	-0.059	5		
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.52	.680	4.24	.625	-0.170	16	3.75	.707	4.13	.354	-0.092	9		
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.90	.831	4.38	.669	-0.110	8	4.38	.518	4.75	.463	-0.078	7		
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.38	.805	3.71	.845	-0.089	3	3.13	.641	3.00	.535	0.043	1		
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.38	.973	3.57	.746	-0.053	1	3.38	.518	3.50	.926	-0.034	3		
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ														
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.48	.750	4.14	.573	-0.159	8	3.63	1.061	3.63	.916	0.000	1		
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.71	.784	4.19	.512	-0.115	5	3.63	.744	4.00	.926	-0.093	5		
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.67	.913	4.10	.625	-0.105	4	3.75	.707	4.13	.354	-0.092	4		
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.76	.944	4.29	.463	-0.124	6	3.63	.744	4.25	.463	-0.146	8		

ตารางที่ 98 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี							ระหว่าง 41-50 ปี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.67	.856	4.29	.463	-0.145	7	3.63	.744	4.00	.756	-0.093	6		
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.62	.805	3.95	.973	-0.084	2	3.63	.916	3.75	.886	-0.032	2		
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.71	.956	3.95	.740	-0.061	1	3.75	.886	4.00	.756	-0.063	3		
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.95	.865	4.33	.730	-0.088	3	4.13	.835	4.75	.463	-0.131	7		
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ														
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.71	.902	4.14	.793	-0.104	5	3.88	.835	4.25	.463	-0.087	1		
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.76	.700	3.90	.889	-0.036	1	3.50	.535	4.25	.463	-0.176	6		
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.81	.814	4.24	.539	-0.101	4	3.63	.916	4.38	.744	-0.171	5		
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.76	.831	4.29	.463	-0.124	6	3.50	.756	4.00	.756	-0.125	3		
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.81	.814	4.19	.680	-0.091	2	3.75	1.035	4.25	.707	-0.118	2		

ตารางที่ 98 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.81	.873	4.19	.814	-0.091	3	3.75	1.035	4.38	.744	-0.144	4
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.71	.784	4.24	.831	-0.125	7	3.50	1.195	4.25	.463	-0.176	7
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.67	.966	4.19	.750	-0.124	4	3.88	.641	4.00	.535	-0.030	2
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.62	.865	4.29	.644	-0.156	6	4.13	.641	4.13	.354	0.000	1
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.81	.750	4.38	.498	-0.130	5	3.75	.707	4.25	.463	-0.118	6
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.90	.768	4.33	.577	-0.099	2	3.75	.707	4.00	.756	-0.063	5
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	.793	4.24	.700	-0.090	1	4.00	.535	4.25	.463	-0.059	4
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.57	.870	4.05	.865	-0.119	3	4.00	.926	4.13	.835	-0.031	3

ตารางที่ 98 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ระหว่าง 31-40 ปี						ระหว่าง 41-50 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ												
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.67	.796	4.05	.921	-0.094	1	3.88	.641	4.38	.518	-0.114	5
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.71	.845	4.19	.814	-0.115	2	4.00	.756	4.13	.835	-0.031	2
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.57	.811	4.14	.854	-0.138	6	3.88	.641	4.38	.518	-0.114	6
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.57	.926	4.19	.814	-0.148	9	4.00	.535	4.13	.354	-0.031	3
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.57	.811	4.14	.854	-0.138	7	3.63	.518	4.38	.518	-0.171	9
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.52	.814	4.10	.831	-0.141	8	3.63	.518	4.13	.354	-0.121	7
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.62	.805	4.14	.854	-0.126	5	4.13	.354	4.25	.463	-0.028	1
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.67	.730	4.19	.680	-0.124	3	3.63	.916	4.13	.641	-0.121	8
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	.717	4.24	.700	-0.125	4	4.00	.535	4.25	.707	-0.059	4

4.2.9 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามการศึกษา

หากจำแนกพิจารณาตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.038$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.113$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.125$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.128$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.132$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.139$ ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.144$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.155$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.164$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.197$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.201$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.203$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.216$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.094$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.023$ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.021$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.038$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ

มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.109$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.021$ รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.179$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.020$ รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.113$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.155$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.111$ การสาธิต การสอนและแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.113$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.147$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.155$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.163$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.005$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.026$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.031$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอ็อประยอง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.051$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุดชวนให้เข้าไปใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.040$ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.005$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.012$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.020$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.022$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.026$ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.040$

ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.017$ รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.022$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.019$ รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.020$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.034$ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.027$ รองลงมา คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.027$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.036$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.036$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 99 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						มัธยมศึกษาตอนต้น					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.38	.768	4.31	.751	-0.216	16	3.74	1.001	4.07	.793	-0.081	2
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.69	.855	4.31	.630	-0.144	10	4.02	.860	4.23	.716	-0.050	12
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.85	.801	4.00	1.000	-0.038	1	4.01	.895	4.14	.845	-0.031	16
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.38	.961	4.23	.725	-0.201	14	4.02	.977	4.25	.681	-0.054	7
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.85	1.345	4.38	.768	-0.121	5	4.11	.938	4.23	.818	-0.028	3
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.46	.877	4.31	.751	-0.197	13	3.92	.981	4.13	.785	-0.051	8
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.77	1.235	4.31	.751	-0.125	6	3.97	1.033	4.17	.812	-0.048	13
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.54	.967	4.08	.954	-0.132	8	3.90	.987	4.07	.893	-0.042	6
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.15	1.214	3.77	.725	-0.164	12	3.85	.937	4.05	.818	-0.049	15
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.69	.947	4.00	.913	-0.078	3	3.82	1.040	4.02	.886	-0.050	4

ตารางที่ 99 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						มัธยมศึกษาตอนต้น					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.62	1.121	4.54	.660	-0.203	15	3.91	1.044	4.08	.905	-0.042	1
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบิน ฯลฯ	3.77	1.301	4.46	.660	-0.155	11	3.90	1.047	4.24	.743	-0.080	5
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.69	.751	4.23	.927	-0.128	7	3.78	1.043	3.96	.842	-0.045	9
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.62	.650	4.08	.954	-0.113	4	4.00	.941	4.18	.809	-0.043	14
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.00	.707	3.23	1.235	-0.071	2	3.64	1.134	3.66	.995	-0.005	11
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	2.85	.801	3.31	1.316	-0.139	9	3.76	1.027	3.86	.942	-0.026	10
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่	3.54	.877	3.85	.987	-0.081	7	3.95	.940	4.03	.873	-0.020	4
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.85	.801	4.00	1.155	-0.038	4	4.08	.993	4.17	.793	-0.022	5
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.85	1.345	4.15	.689	-0.072	6	4.05	.952	4.16	.855	-0.026	6
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.77	.725	4.23	.725	-0.109	8	4.07	.918	4.12	.856	-0.012	3

ตารางที่ 99 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า							มัธยมศึกษาตอนต้น						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.77	.725	3.85	.899	-0.021	3	3.95	.881	4.08	.865	-0.032	7		
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.62	.870	3.31	1.251	0.094	1	4.20	2.687	4.04	.877	0.040	1		
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.54	.877	3.46	.877	0.023	2	4.03	.996	4.20	.860	-0.040	8		
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.92	.494	4.15	.899	-0.055	5	4.12	.973	4.14	.914	-0.005	2		
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ														
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.85	.801	3.77	.832	0.021	1	3.86	.982	4.10	.809	-0.059	6		
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.62	.768	3.85	.899	-0.060	6	3.87	.976	4.05	.846	-0.044	3		
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.85	.801	4.08	.862	-0.056	4	3.92	1.016	4.11	.844	-0.046	4		
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.69	.630	3.85	.899	-0.042	3	3.97	.890	4.06	.863	-0.022	2		
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.77	.725	4.00	.816	-0.058	5	3.95	1.003	4.02	.833	-0.017	1		

ตารางที่ 99 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						มัธยมศึกษาตอนต้น					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.54	.877	3.69	1.109	-0.041	2	3.95	1.083	4.17	.786	-0.053	5
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.54	1.506	4.31	.855	-0.179	7	4.00	.856	4.27	.773	-0.063	7
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.62	1.044	4.08	.862	-0.113	5	4.02	.945	4.22	.841	-0.047	5
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.08	1.038	4.38	.650	-0.068	2	4.14	.854	4.26	.748	-0.028	3
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.832	4.46	.660	-0.155	6	4.14	.759	4.22	.813	-0.019	1
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.62	1.193	4.00	1.155	-0.095	3	4.00	.882	4.14	.866	-0.034	4
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	.862	4.00	.816	-0.020	1	4.01	.887	4.09	.796	-0.020	2
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.69	.751	4.08	.862	-0.096	4	4.02	.886	4.24	.830	-0.052	6

ตารางที่ 99 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						มัธยมศึกษาตอนต้น					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ												
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.69	.751	4.15	.987	-0.111	5	3.86	.987	3.97	.932	-0.028	3
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	4.15	.801	4.54	.660	-0.086	3	3.95	.980	4.06	.939	-0.027	1
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.54	.776	4.15	.801	-0.147	7	3.96	.952	4.09	.869	-0.032	5
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.92	.862	4.31	.751	-0.090	4	4.02	.886	4.17	.812	-0.036	6
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.54	.660	3.85	1.405	-0.081	2	3.89	1.031	4.18	.836	-0.069	9
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.54	.660	4.23	.725	-0.163	9	3.98	.949	4.11	.888	-0.032	4
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.77	.599	4.00	.913	-0.058	1	3.97	.864	4.12	.838	-0.036	7
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.62	.768	4.08	.760	-0.113	6	3.91	.976	4.02	.856	-0.027	2
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.77	.725	4.46	.776	-0.155	8	4.07	1.043	4.27	.792	-0.047	8

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าไปใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.094$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.114$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของหนังสือและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.051$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.102$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.134$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความ

พร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหา
 ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความถูกต้องชัดเจนใน
 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความสะดวกใน
 การแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความหลากหลายของ
 ช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -$
 0.088 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$ ตามลำดับ
 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.113$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นใน
 การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ
 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.031$ รองลงมา
 คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้
 บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$
 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความมีประสิทธิภาพของ
 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ
 และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการ
 บริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์
 ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่
 มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า
 $PNI_{\text{modified}} = -0.073$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$ ความยินดีและ
 เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$ การสาธิต การสอน และแนะนำของ
 เจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ใน
 การใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของ
 ผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร
 ระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified}
 ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีความต้องการจำเป็นใน

การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.030$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่นอกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.106$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.109$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.117$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.127$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ รองลงมา คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.104$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.111$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.128$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.132$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.037$ รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$

ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.113$ ตามลำดับ และต่ำสุดคือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.011$ รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.024$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.024$ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.036$ รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.005$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.016$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.019$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.034$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 100 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และกลุ่มตัวอย่างระดับอนุปริญา/ ปวส.

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.						อนุปริญา/ ปวส.					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.59	1.026	4.05	.702	-0.114	16	3.69	.860	4.18	.740	-0.117	15
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.86	1.005	4.25	.770	-0.092	13	4.00	.800	4.29	.807	-0.068	4
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.65	1.029	3.98	.829	-0.083	9	3.76	.862	4.12	.816	-0.087	9
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.78	1.040	4.17	.805	-0.094	14	3.94	.645	4.06	.988	-0.030	1
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.86	.921	4.12	.935	-0.063	4	3.94	.904	4.10	1.005	-0.039	2
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.77	.962	4.13	.960	-0.087	10	3.88	.791	4.20	.825	-0.076	6
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.73	.930	4.05	.947	-0.079	7	3.96	.824	4.18	.888	-0.053	3
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.49	1.059	3.80	.899	-0.082	8	3.61	.850	3.96	1.038	-0.088	10
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.42	1.037	3.76	.986	-0.090	12	3.47	.880	3.76	1.031	-0.077	7
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.56	1.008	3.83	1.055	-0.070	6	3.47	1.007	3.86	.980	-0.101	11

ตารางที่ 100 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.							อนุปริญญา/ ปวส.					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.73	.827	4.10	.785	-0.090	11	3.51	.903	4.02	.787	-0.127	16	
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบิน ฯลฯ	3.75	1.029	4.03	.969	-0.069	5	3.63	.916	4.06	.881	-0.106	13	
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.60	.791	3.84	.929	-0.062	3	3.59	.829	3.92	.868	-0.084	8	
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.86	1.928	4.09	.933	-0.056	2	3.82	.865	4.25	.796	-0.101	12	
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.48	.835	3.68	.994	-0.054	1	3.29	1.082	3.53	1.189	-0.068	5	
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.38	.962	3.74	.970	-0.096	15	3.27	1.002	3.67	1.071	-0.109	14	
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ													
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.73	.815	3.93	.856	-0.051	2	3.59	.898	3.94	.881	-0.089	4	
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.69	.825	4.11	.840	-0.102	7	3.76	.951	4.04	.824	-0.069	2	
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.73	.874	4.08	.734	-0.086	5	3.59	.942	4.04	.824	-0.111	6	
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.71	.880	4.04	.852	-0.082	4	3.53	.966	3.94	.835	-0.104	5	

ตารางที่ 100 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.						อนุปริญญา/ ปวส.					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.79	.856	3.95	.914	-0.041	1	3.57	.781	3.82	1.034	-0.065	1
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.58	.878	3.92	.861	-0.087	6	3.47	.880	3.98	.860	-0.128	7
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.66	.879	3.88	.946	-0.057	3	3.49	.834	4.02	.905	-0.132	8
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.61	1.034	4.17	.817	-0.134	8	3.78	.808	4.14	.849	-0.087	3
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ												
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.60	.876	3.82	.833	-0.058	3	3.39	1.041	3.67	1.071	-0.076	2
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.70	.937	3.85	.833	-0.039	1	3.39	.874	3.82	.932	-0.113	6
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.59	1.045	3.96	.803	-0.093	6	3.55	.923	4.04	.871	-0.121	7
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.52	1.039	3.97	.881	-0.113	7	3.49	.946	3.80	1.059	-0.082	4
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.70	.847	3.92	.918	-0.056	2	3.51	1.027	3.80	1.059	-0.076	3

ตารางที่ 100 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.						อนุปริญญา/ ปวส.					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.73	.777	4.09	.793	-0.088	5	3.41	1.004	3.80	.980	-0.103	5
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.68	.909	3.96	.909	-0.071	4	3.61	.777	3.75	1.197	-0.037	1
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.61	.875	3.97	.834	-0.091	6	3.80	.825	3.98	.969	-0.045	4
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.84	.838	4.07	.856	-0.057	4	3.80	.775	4.04	.894	-0.059	5
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.84	.813	4.03	.822	-0.047	2	3.80	.960	4.10	.806	-0.073	6
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.64	1.087	3.98	.974	-0.085	5	3.71	.832	3.67	1.125	0.011	1
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	.842	3.84	.825	-0.031	1	3.69	.905	3.78	1.083	-0.024	2
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.62	.919	3.80	1.005	-0.047	3	3.67	.909	3.76	1.088	-0.024	3

ตารางที่ 100 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.							อนุปริญญา/ ปวศ.						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ														
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.60	.910	3.89	1.004	-0.075	5	3.76	.839	3.63	1.183	0.036	1		
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.65	.978	3.88	.956	-0.059	1	3.71	.986	3.73	1.097	-0.005	2		
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.68	.875	3.98	.953	-0.075	6	3.71	.923	3.78	1.083	-0.019	4		
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.72	.900	4.00	.804	-0.070	3	3.75	.891	3.88	.973	-0.034	6		
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.65	.845	3.88	.977	-0.059	2	3.78	.945	3.84	.967	-0.016	3		
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.53	.969	3.91	.889	-0.097	9	3.55	1.101	3.90	.964	-0.090	9		
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.66	.966	3.98	.943	-0.080	8	3.63	1.166	3.98	.969	-0.088	8		
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.48	1.114	3.78	1.050	-0.079	7	3.57	.964	3.69	1.175	-0.033	5		
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	.998	4.00	1.005	-0.073	4	3.82	.793	4.00	.917	-0.045	7		

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของสถานจอครด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.003$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.108$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.116$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.130$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.134$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.149$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.024$ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.034$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มี

ค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.000$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.013$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.008$ รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ รองลงมา คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.115$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.124$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.136$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.019$ รองลงมา

คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.015$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.028$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.107$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าไปใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.116$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.149$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ รองลงมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.125$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.129$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$

ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.135$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ รองลงมา คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.093$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.104$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.116$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 101 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างระดับสูงกว่าปริญญาตรี

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาตรี						สูงกว่าปริญญาตรี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.66	.862	4.05	.853	-0.096	8	3.71	.588	4.06	.748	-0.086	8
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.87	.905	4.36	.734	-0.112	12	3.88	.697	4.29	.588	-0.096	10
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.59	.912	4.22	.658	-0.149	16	3.71	.772	4.18	.728	-0.112	13
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.74	.870	4.16	.810	-0.101	9	3.94	.827	4.41	.618	-0.107	12
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.72	.863	4.21	.753	-0.116	13	3.71	.470	4.06	.556	-0.086	9
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.63	.934	4.19	.759	-0.134	15	3.53	.800	4.00	.791	-0.118	15
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.69	.885	3.99	.790	-0.075	5	3.65	.702	3.94	.827	-0.074	7
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.71	.810	3.98	.782	-0.068	4	3.59	.712	4.00	.707	-0.103	11
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.62	.910	3.85	.790	-0.060	3	3.65	.702	3.88	.697	-0.059	6
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.58	.804	3.93	.809	-0.089	6	3.41	.712	3.59	.618	-0.050	5

ตารางที่ 101 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาดรี						สูงกว่าปริญญาดรี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.73	.900	4.20	.665	-0.112	11	3.65	.786	4.29	.772	-0.149	16
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.62	.828	4.06	.831	-0.108	10	3.47	.624	3.65	.606	-0.049	4
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.50	.822	3.87	.779	-0.096	7	3.59	.795	4.06	.659	-0.116	14
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.67	1.045	4.22	.710	-0.130	14	4.12	.781	4.24	1.200	-0.028	3
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.26	1.020	3.27	1.111	-0.003	1	3.29	.772	3.24	.970	0.015	2
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.19	1.035	3.37	1.018	-0.053	2	3.18	.728	3.12	.993	0.019	1
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.50	.904	3.71	.919	-0.057	6	3.12	.332	3.47	.514	-0.101	3
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.69	.858	3.97	.999	-0.071	7	3.59	.712	4.00	.707	-0.103	4
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.76	.766	3.93	.980	-0.043	3	3.59	.795	4.12	.600	-0.129	8
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.74	.739	3.95	.932	-0.053	4	3.53	.717	4.00	.612	-0.118	5

ตารางที่ 101 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.							อนุปริญญา/ ปวส.					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.64	.781	3.92	.829	-0.071	8	3.53	.624	3.76	.562	-0.061	1	
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.56	.806	3.76	.920	-0.053	5	3.47	.514	3.71	.588	-0.065	2	
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.65	.865	3.74	.923	-0.024	1	3.29	.686	3.76	.664	-0.125	7	
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.92	.755	4.06	.974	-0.034	2	3.53	.800	4.00	1.000	-0.118	6	
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ													
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.53	1.014	3.83	1.008	-0.078	6	3.35	.606	3.71	.772	-0.097	3	
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.48	.979	3.76	1.005	-0.074	5	3.24	.437	3.59	.618	-0.097	4	
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.80	.879	4.05	.993	-0.062	4	3.41	.795	3.94	.659	-0.135	7	
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.69	.830	3.90	.854	-0.054	3	3.47	.514	3.76	.562	-0.077	1	
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.69	.898	3.74	1.065	-0.013	2	3.29	.588	3.59	.712	-0.084	2	

ตารางที่ 101 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปริญญาดรี						สูงกว่าปริญญาดรี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.62	.883	3.62	1.031	0.000	1	3.24	.562	3.65	.493	-0.112	5
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.62	.972	3.99	.874	-0.093	7	3.24	.437	3.65	.606	-0.112	6
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ												
4.1 ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.63	.855	3.98	.894	-0.088	4	3.41	.507	3.88	.485	-0.121	6
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.62	.870	4.00	.854	-0.095	5	3.59	.618	4.00	.500	-0.103	4
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.59	.886	4.00	.854	-0.103	6	3.53	.514	4.00	.354	-0.118	5
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.93	3.286	3.90	.826	0.008	1	3.59	.712	3.71	.920	-0.032	1
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	.917	3.99	.901	-0.085	3	3.53	.624	3.82	.728	-0.076	3
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.50	1.026	3.79	.959	-0.077	2	3.47	.624	3.59	.870	-0.033	2

ตารางที่ 101 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	ปรึญญาตรี						สูงกว่าปรึญญาตรี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ													
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.56	.761	3.92	.884	-0.092	5	3.47	.717	3.76	.664	-0.077	4	
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.64	.810	4.00	.946	-0.090	3	3.71	.849	3.94	.827	-0.058	1	
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.52	.878	4.02	.958	-0.124	8	3.59	.795	3.94	.659	-0.089	6	
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.38	.870	3.91	.941	-0.136	9	3.65	.862	3.94	.659	-0.074	2	
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.48	.836	3.83	.960	-0.091	4	3.53	.800	3.94	.827	-0.104	8	
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.40	.949	3.84	.931	-0.115	7	3.53	.717	3.82	.728	-0.076	3	
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.48	.747	3.92	.961	-0.112	6	3.59	.795	4.06	.659	-0.116	9	
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.51	.747	3.78	.963	-0.071	1	3.41	.712	3.71	.772	-0.081	5	
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.63	.812	3.91	.890	-0.072	2	3.41	.712	3.76	.664	-0.093	7	

4.2.10 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

หากจำแนกพิจารณาตามสถานะของการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.012$ รองลงมา คือ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.051$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำที่บ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.096$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.005$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก

มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$

ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.040$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.040$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคนเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.015$ รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ การสาธิตการสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อน โยชนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$ ความกระตือรือร้นใน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นสมาชิก มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิชิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.098$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้งการเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.122$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ รองลงมา คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า PNI_{modified}

= -0.065 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.037$ รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืนมีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.018$ รองลงมา คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.051$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 102 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามสถานะของการใช้บริการ

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก						ไม่ได้เป็นสมาชิก					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.83	.774	4.16	.732	-0.079	12	3.52	1.047	4.01	.803	-0.122	16
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.98	.857	4.33	.706	-0.081	14	3.88	.925	4.22	.761	-0.081	10
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.76	.928	4.16	.790	-0.096	16	3.80	.939	4.06	.809	-0.064	3
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.90	.929	4.23	.762	-0.078	9	3.84	.942	4.16	.802	-0.077	9
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	4.01	.876	4.26	.819	-0.059	6	3.84	.957	4.11	.871	-0.066	4
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.87	.948	4.21	.807	-0.081	13	3.70	.924	4.10	.846	-0.098	15
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.93	.929	4.15	.866	-0.053	4	3.74	.962	4.05	.836	-0.077	8
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.78	.869	3.99	.882	-0.053	3	3.62	1.018	3.94	.894	-0.081	11
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.73	.884	3.93	.830	-0.051	2	3.51	1.024	3.83	.928	-0.084	12
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.64	.959	3.95	.883	-0.078	11	3.63	.982	3.89	.954	-0.067	5

ตารางที่ 102 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ที่	ไม่ได้เป็นสมาชิก					ที่
	I		D		PNI _{modified}		I		D		PNI _{modified}	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.82	.933	4.19	.753	-0.088	15	3.70	.946	4.07	.841	-0.091	13
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.78	.881	4.10	.807	-0.078	10	3.71	1.062	4.11	.875	-0.097	14
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.67	.931	3.94	.840	-0.069	7	3.61	.860	3.90	.861	-0.074	7
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.87	.911	4.18	.868	-0.074	8	3.86	1.519	4.17	.818	-0.074	6
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.49	.991	3.45	1.086	0.012	1	3.38	1.041	3.61	1.037	-0.064	2
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.41	.953	3.62	.967	-0.058	5	3.44	1.078	3.67	1.060	-0.063	1
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.74	.893	3.89	.885	-0.039	2	3.67	.904	3.89	.876	-0.057	3
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.88	.960	4.14	.846	-0.063	8	3.78	.871	4.02	.879	-0.060	4
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.92	.939	4.15	.898	-0.055	6	3.74	.884	4.00	.772	-0.065	6
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.87	.882	4.12	.855	-0.061	7	3.75	.881	3.97	.851	-0.055	2

ตารางที่ 102 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					ที่	ไม่ได้เป็นสมาชิก					ที่
	I		D		PNI _{modified}		I		D		PNI _{modified}	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.83	.788	4.05	.871	-0.054	5	3.72	.877	3.88	.890	-0.041	1
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.90	2.278	3.88	.958	0.005	1	3.64	.930	3.92	.831	-0.071	7
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.79	.913	3.98	.888	-0.048	4	3.69	.936	3.93	.935	-0.061	5
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.98	.900	4.16	.952	-0.043	3	3.78	.942	4.09	.841	-0.076	8
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ												
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.69	.922	3.98	.854	-0.073	6	3.60	1.001	3.80	.943	-0.053	2
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.71	.906	3.96	.847	-0.063	4	3.59	.982	3.81	.921	-0.058	3
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.91	.924	4.24	.868	-0.078	7	3.59	1.001	3.87	.821	-0.072	5
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.86	.820	4.02	.870	-0.040	1	3.56	.989	3.89	.895	-0.085	7
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.84	.924	4.00	.970	-0.040	2	3.65	.939	3.79	.895	-0.037	1

ตารางที่ 102 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก					PNI _{modified}	ที่	ไม่ได้เป็นสมาชิก					PNI _{modified}	ที่
	I		D		I			D	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD					\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.83	.895	4.01	.903	-0.045	3	3.61	.995	3.89	.895	-0.072	4		
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.84	.803	4.14	.850	-0.072	5	3.65	1.004	3.95	.949	-0.076	6		
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ														
4.1 ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.87	.800	4.16	.846	-0.070	6	3.67	.971	3.96	.865	-0.073	6		
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.98	.839	4.20	.824	-0.052	3	3.79	.874	4.05	.795	-0.064	5		
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.91	.824	4.17	.858	-0.062	5	3.83	.865	4.05	.758	-0.054	3		
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.93	2.281	3.99	.908	-0.015	1	3.74	1.030	3.94	.974	-0.051	2		
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	.852	4.08	.796	-0.061	4	3.77	.913	3.84	.916	-0.018	1		
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.81	.896	4.01	.934	-0.050	2	3.66	.968	3.88	.985	-0.057	4		

ตารางที่ 102 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	เป็นสมาชิก						ไม่ได้เป็นสมาชิก					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ												
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.77	.833	3.96	.905	-0.048	2	3.63	.938	3.83	1.023	-0.052	2
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.84	.842	4.06	.912	-0.054	3	3.72	1.025	3.89	.998	-0.044	1
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	.889	4.08	.887	-0.061	5	3.65	.929	3.93	.963	-0.071	8
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.79	.925	4.09	.862	-0.073	7	3.72	.898	3.97	.851	-0.063	4
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.857	4.10	.957	-0.078	8	3.63	.978	3.84	.919	-0.055	3
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.80	.898	4.09	.895	-0.071	6	3.52	1.038	3.86	.893	-0.088	9
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.78	.855	4.11	.869	-0.080	9	3.66	.968	3.93	.928	-0.069	5
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.79	.826	3.96	.908	-0.043	1	3.50	1.061	3.76	1.020	-0.069	6
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.93	.879	4.17	.814	-0.058	4	3.71	.998	3.99	.953	-0.070	7

4.2.11 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลา ที่มาใช้บริการ

หากจำแนกพิจารณาตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.011$ รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.023$ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.025$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.031$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความเพียงพอของจุดบริการนำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.051$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอ็อป ระยอง มุมทำการบิน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.000$ รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.003$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.008$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.030$

ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.030$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.011$ รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.016$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.021$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.031$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.036$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.040$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.003$ รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.025$ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.038$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.013$ รองลงมา คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.030$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.030$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.037$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ ความช่วยเหลือของ

เจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.045$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.012$ รองลงมา คือ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีประยอง มุมทำที่บ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.098$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.098$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.100$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด ค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้งการเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.115$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.035$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$

ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.072$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อกับ เคนเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.104$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.010$ รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.046$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า ($PNI_{\text{modified}} = -0.050$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.072$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.030$ รองลงมา คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความช่วยเหลือของ

เจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 103 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี						ประมาณ 1-5 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.59	.914	3.81	.864	-0.058	13	3.70	.947	4.18	.699	-0.115	16
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.90	1.016	4.03	.899	-0.032	5	3.94	.877	4.37	.633	-0.098	13
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.72	.931	3.84	.874	-0.031	4	3.82	.951	4.20	.764	-0.090	11
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.83	1.015	4.03	.785	-0.050	8	3.88	.961	4.25	.808	-0.087	9
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.86	.932	4.07	.921	-0.052	10	3.95	.926	4.24	.835	-0.068	5
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.73	1.007	3.94	.897	-0.053	11	3.82	.951	4.26	.777	-0.103	15
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับ การศึกษาค้นคว้า	3.84	.941	4.01	.850	-0.042	6	3.84	.994	4.10	.871	-0.063	3
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.66	.997	3.87	.829	-0.054	12	3.74	.979	4.02	.916	-0.070	6
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.56	1.024	3.78	.856	-0.058	14	3.69	1.001	3.90	.936	-0.054	2
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.71	.933	3.75	1.029	-0.011	1	3.62	1.022	3.96	.896	-0.086	8

ตารางที่ 103 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี						ประมาณ 1-5 ปี					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.72	.929	3.90	.898	-0.046	7	3.79	.939	4.21	.747	-0.100	14
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีของ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.71	1.063	4.01	.928	-0.075	16	3.76	.986	4.17	.804	-0.098	12
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.68	.956	3.91	.913	-0.059	15	3.65	.863	3.96	.827	-0.078	7
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.91	1.868	4.00	.942	-0.023	2	3.88	.890	4.25	.802	-0.087	10
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.47	1.059	3.56	1.057	-0.025	3	3.42	1.016	3.46	1.095	-0.012	1
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.52	1.146	3.71	1.047	-0.051	9	3.35	.982	3.59	1.028	-0.067	4
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ												
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.69	.999	3.72	.947	-0.008	3	3.74	.832	3.95	.814	-0.053	2
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.84	.992	3.96	.917	-0.030	5	3.82	.905	4.15	.846	-0.080	8
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.78	.949	4.01	.860	-0.057	8	3.89	.884	4.12	.790	-0.056	4
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	.979	3.91	.969	-0.033	6	3.85	.862	4.15	.742	-0.072	7

ตารางที่ 103 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี							ประมาณ 1-5 ปี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.84	.969	3.85	.971	-0.003	2	3.79	.770	4.01	.828	-0.055	3		
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.72	.956	3.88	.866	-0.041	7	3.83	2.273	3.97	.879	-0.035	1		
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.79	.965	3.79	1.034	0.000	1	3.77	.888	4.04	.818	-0.067	5		
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.91	.992	4.03	.899	-0.030	4	3.89	.926	4.18	.854	-0.069	6		
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ														
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.63	.992	3.78	.967	-0.040	6	3.64	.917	3.95	.830	-0.078	3		
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.73	.972	3.79	.965	-0.016	2	3.58	.947	3.90	.837	-0.082	5		
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.76	1.044	3.84	.900	-0.021	3	3.72	.873	4.15	.762	-0.104	7		
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.67	1.061	3.86	.959	-0.049	7	3.73	.815	3.99	.815	-0.065	2		
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.79	.974	3.75	.931	0.011	1	3.72	.942	3.96	.907	-0.061	1		

ตารางที่ 103 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี							ประมาณ 1-5 ปี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.77	.999	3.91	.890	-0.036	5	3.66	.936	3.98	.870	-0.080	4		
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.79	1.026	3.91	.978	-0.031	4	3.72	.884	4.09	.823	-0.090	6		
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ														
4.1 ความรู้ความสามารถและน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.77	.990	3.92	.961	-0.038	3	3.78	.804	4.12	.803	-0.083	6		
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	.998	4.00	.904	-0.043	4	3.96	.754	4.17	.716	-0.050	4		
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.89	.862	3.99	.839	-0.025	2	3.89	.842	4.19	.741	-0.072	5		
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.84	1.084	4.02	.960	-0.045	5	3.88	2.271	3.92	.947	-0.010	1		
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	.959	3.80	.877	0.003	1	3.82	.864	3.99	.855	-0.043	2		
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.70	.998	3.95	.994	-0.063	6	3.74	.926	3.92	.960	-0.046	3		

ตารางที่ 103 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 1 ปี							ประมาณ 1-5 ปี						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ														
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.72	.947	3.77	1.016	-0.013	1	3.70	.878	3.95	.927	-0.063	5		
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.73	.945	3.88	.988	-0.039	5	3.87	.895	3.99	.905	-0.030	1		
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.74	.924	3.90	.972	-0.041	6	3.78	.890	4.03	.902	-0.062	4		
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.83	.944	3.95	.893	-0.030	3	3.77	.889	4.05	.823	-0.069	7		
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.61	.985	3.84	.986	-0.060	9	3.76	.902	4.02	.914	-0.065	6		
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.64	1.066	3.78	.893	-0.037	4	3.72	.913	4.02	.861	-0.075	9		
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.74	.979	3.90	.945	-0.041	7	3.76	.885	4.06	.841	-0.074	8		
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ	3.61	1.011	3.72	.956	-0.030	2	3.70	.873	3.85	.956	-0.039	2		
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.78	1.011	3.96	.973	-0.045	8	3.87	.923	4.12	.820	-0.061	3		

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปี มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีประจำของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.083$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด ค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด ค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.103$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.108$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.115$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.123$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.029$ รองลงมา คือ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์นเตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.043$ รองลงมา คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ

คอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และ
 สิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า
 $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความสะดวก
 และรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ
 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นใน
 การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ
 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ
 มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} =$
 -0.071 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$ ความรู้
 ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความพร้อมของเครื่องมือ
 อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.088$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์
 ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.091$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการ
 บริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสุภาพและ
 อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 ของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือก
 ปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.099$
 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.110$ ความยินดีและ
 เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.115$ การสาธิต การสอน และแนะนำของ
 เจ้าหน้าที่ ระหว่างการให้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.117$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการ
 ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.118$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของ
 ผู้ใช้บริการ มีค่า PNI_{modified}
 $= -0.137$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนคร
 ระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified}
 ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 104 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ
มากกว่า 5 ปี

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				PNI _{modified}	ที่
	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.71	.956	4.22	.718	-0.121	15
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายใน ของห้องสมุด	3.94	.759	4.39	.633	-0.103	9
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการ ออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.78	.901	4.27	.690	-0.115	13
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.89	.760	4.28	.694	-0.091	7
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษา ค้นคว้า	3.92	.907	4.20	.775	-0.067	3
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.76	.812	4.19	.800	-0.103	10
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายใน ห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.80	.868	4.20	.805	-0.095	8
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการ ให้บริการ	3.64	.829	3.98	.897	-0.085	6
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.51	.785	3.98	.788	-0.118	14
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้าย บอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.58	.902	4.03	.794	-0.112	12
1.11 ความสะอาดและสวยงามของ สภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.72	.965	4.24	.727	-0.123	16
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่ เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและ ความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ	3.76	.853	4.10	.803	-0.083	5

ตารางที่ 104 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				PNI _{modified}	ที่
	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.55	.879	3.84	.815	-0.076	4
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.78	.962	4.24	.758	-0.108	11
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.44	.976	3.65	.995	-0.058	1
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.46	.918	3.69	.951	-0.062	2
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ						
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบน ชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.65	.906	3.99	.903	-0.085	6
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.81	.838	4.09	.825	-0.068	3
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.72	.929	4.05	.909	-0.081	5
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนใน การให้บริการ	3.76	.798	3.98	.909	-0.055	2
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและ สารสนเทศ	3.65	.785	4.00	.884	-0.088	7
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและ ประเมินผลในการให้บริการ	3.67	.850	3.78	.952	-0.029	1
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.60	.950	3.98	.922	-0.095	8
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.80	.842	4.11	.976	-0.075	4
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ						
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.65	1.035	3.89	.976	-0.062	3
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.67	.914	3.95	.896	-0.071	5
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการ บริการยืม-คืน	3.76	1.108	4.07	.980	-0.076	6
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากร สารสนเทศ	3.69	.961	3.97	.928	-0.071	4

ตารางที่ 104 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				PNI _{modified}	ที่
	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.73	.876	3.92	.997	-0.048	2
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.74	.936	3.91	.978	-0.043	1
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.71	.842	4.11	.976	-0.097	7
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ						
4.1 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.73	.974	4.08	.834	-0.086	4
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	.885	4.17	.874	-0.091	6
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.836	4.07	.894	-0.071	2
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.70	.922	3.99	.916	-0.073	3
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	.829	4.07	.868	-0.088	5
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.75	.883	3.98	.934	-0.058	1
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ						
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.65	.854	3.92	.997	-0.069	1
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.63	1.027	4.03	1.044	-0.099	4
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.62	.948	4.09	.930	-0.115	6
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.63	.909	4.08	.887	-0.110	5
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.67	.889	4.01	.953	-0.085	2

ตารางที่ 104 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 5 ปี				PNI _{modified}	ที่
	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.53	1.012	4.09	.967	-0.137	9
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้ บริการ	3.60	.901	4.08	.973	-0.118	8
5.8 การสาธิต การสอน และแนะนำของ เจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.56	1.097	4.03	1.011	-0.117	7
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.74	.924	4.14	.937	-0.097	3

4.2.12 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

หากจำแนกพิจารณาตามความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า PNI_{modified} = -0.030 รองลงมา คือ ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า PNI_{modified} = -0.035 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า PNI_{modified} = -0.042 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า PNI_{modified} = -0.045 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า PNI_{modified} = -0.046 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า PNI_{modified} = -0.058 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า PNI_{modified} = -0.059 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า PNI_{modified} = -0.059 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น

ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอง มุมทำการบิน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.000$ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.010$ ความพร้อมใช้งานของหนังสือและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.024$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.026$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.027$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = 0.003$ รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.013$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.022$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคา์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.024$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.003$ รองลงมา คือ ความมี

ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.013$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.021$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.026$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.014$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.032$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.044$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.056$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.006$ รองลงมา คือ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า ($PNI_{\text{modified}} = -0.062$) ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.086$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความสะอาดและความปลอดภัยโปร่งภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.095$ ความสะดวกในการ

เข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.097$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.112$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยงค์ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.121$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.128$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.129$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ รองลงมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.099$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.098$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.098$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} =$

-0.055 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$
 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความถูกต้องใน
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความมีประสิทธิภาพ
 ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นใน
 การพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมี
 มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$ รองลงมา คือ ความสุภาพและอ่อนโยน
 ของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า
 $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$
 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$
 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$
 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ ค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความช่วยเหลือ
 ของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจ
 ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.084$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาล
 นครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า
 PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 105 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง						สัปดาห์ละครั้ง					
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.53	.948	3.91	.877	-0.097	16	3.74	.909	4.14	.725	-0.097	11
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.88	.856	4.02	.853	-0.035	2	3.92	.925	4.33	.659	-0.095	10
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด	3.58	1.046	3.92	.971	-0.087	15	3.71	.952	4.06	.752	-0.086	8
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ	3.67	.985	3.95	.892	-0.071	11	3.87	.996	4.15	.710	-0.067	5
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.82	.914	4.00	.853	-0.045	4	3.91	.963	4.19	.843	-0.067	4
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า	3.69	.918	3.92	.849	-0.059	7	3.68	.984	4.22	.851	-0.128	15
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด	3.66	1.027	3.89	.920	-0.059	8	3.75	1.001	4.08	.870	-0.081	6
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.74	.928	3.92	.884	-0.046	5	3.55	.957	3.89	.895	-0.087	9
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.64	.871	3.80	.876	-0.042	3	3.39	1.049	3.77	.894	-0.101	12
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.55	1.019	3.86	.921	-0.080	13	3.60	.900	3.85	.980	-0.065	3
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่ หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.53	.948	3.91	.877	-0.097	16	3.74	.909	4.14	.725	-0.097	11

ตารางที่ 105 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง							สัปดาห์ละครั้ง						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
1.11 ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก ห้องสมุด	3.58	1.027	3.89	.898	-0.080	12	3.58	.947	4.11	.788	-0.129	16		
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยอ มุมทำกรบ้าน ฯลฯ	3.77	.897	4.01	.904	-0.060	9	3.57	1.076	4.06	.868	-0.121	14		
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.52	.858	3.76	.866	-0.064	10	3.61	.935	3.95	.844	-0.086	7		
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	3.67	1.016	4.01	.859	-0.085	14	3.72	.984	4.19	.779	-0.112	13		
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.24	1.026	3.34	1.085	-0.030	1	3.46	.974	3.48	1.108	-0.006	1		
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.38	1.023	3.59	1.045	-0.058	6	3.33	1.102	3.55	1.054	-0.062	2		
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ														
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.59	.911	3.59	.922	0.000	1	3.76	.878	4.02	.811	-0.065	3		
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.69	.940	3.79	.977	-0.026	4	3.86	.940	4.22	.781	-0.085	7		
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.66	1.056	3.82	.892	-0.042	6	3.87	.892	4.18	.755	-0.074	5		
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ	3.63	1.022	3.73	1.053	-0.027	5	3.84	.850	4.19	.793	-0.084	6		

ตารางที่ 105 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง							สัปดาห์ละครั้ง						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ	3.69	.950	3.78	.949	-0.024	3	3.81	.820	4.04	.896	-0.057	1		
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ	3.61	.898	3.79	.891	-0.047	7	3.71	.900	3.94	.913	-0.058	2		
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.56	.914	3.74	1.050	-0.048	8	3.75	.968	4.01	.851	-0.065	4		
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.79	.782	3.83	.911	-0.010	2	3.84	.991	4.26	.785	-0.099	8		
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ														
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ	3.57	1.075	3.65	1.029	-0.022	3	3.65	.911	3.92	.852	-0.069	3		
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.68	.920	3.73	.993	-0.013	2	3.55	1.015	3.91	.856	-0.092	5		
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน	3.55	1.077	3.77	.897	-0.058	6	3.78	.924	4.19	.810	-0.098	7		
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ	3.51	1.040	3.79	.957	-0.074	7	3.77	.847	4.01	.906	-0.060	1		
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.58	1.065	3.57	1.037	0.003	1	3.69	.930	3.99	.906	-0.075	4		

ตารางที่ 105 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง							สัปดาห์ละครั้ง						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.71	.967	3.80	.888	-0.024	4	3.71	.944	3.95	.936	-0.061	2		
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม อายุ	3.71	.957	3.86	.995	-0.039	5	3.69	.989	4.09	.874	-0.098	6		
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ														
4.1 ความรู้ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.63	.950	3.87	.917	-0.062	6	3.85	.823	4.12	.842	-0.066	4		
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.71	.868	3.81	.929	-0.026	4	4.02	.846	4.23	.742	-0.050	1		
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.824	3.94	.874	-0.041	5	3.85	.943	4.14	.790	-0.070	5		
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.69	1.051	3.74	.960	-0.013	2	3.69	.999	3.97	.971	-0.071	6		
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	.952	3.74	.895	-0.003	1	3.78	.907	4.01	.841	-0.057	3		
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.74	.949	3.82	1.009	-0.021	3	3.75	.976	3.97	.995	-0.055	2		

ตารางที่ 105 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	นาน ๆ ครั้ง							สัปดาห์ละครั้ง						
	I		D		PNI _{modified}	ที่	I		D		PNI _{modified}	ที่		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD	\bar{X}	SD				
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ														
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.64	.948	3.76	1.006	-0.032	2	3.70	.855	3.89	1.022	-0.049	2		
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.68	.952	3.85	.968	-0.044	5	3.81	.940	3.94	1.026	-0.033	1		
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.57	.935	3.75	.978	-0.048	6	3.85	.929	4.07	.885	-0.054	4		
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.69	.873	3.90	.870	-0.054	8	3.77	.980	4.10	.815	-0.080	7		
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.51	.959	3.72	1.016	-0.056	9	3.79	.867	4.00	.893	-0.053	3		
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.62	.940	3.74	.949	-0.032	3	3.71	1.002	4.05	.815	-0.084	9		
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.57	.924	3.77	.920	-0.053	7	3.76	.923	4.09	.911	-0.081	8		
5.8 การสาริต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.54	1.049	3.59	.986	-0.014	1	3.69	.923	3.93	.973	-0.061	6		
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	.957	3.88	.924	-0.044	4	3.87	.892	4.11	.848	-0.058	5		

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.038$ รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.042$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุดชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.073$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องพิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่ประยุก มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.087$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.094$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.109$

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.013$ รองลงมา คือ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.054$ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$

ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$ รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$

ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.020$ รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.047$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.078$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการของทางห้องสมุด โดยค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.060$ รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.067$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.079$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.083$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.085$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.101$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ตารางที่ 106 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ
มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์					ที่
	I		D		PNI _{modified}	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ	3.69	.951	4.14	.730	-0.109	16
1.2 ความสะอาดและความปลอดภัยภายใน ของห้องสมุด	3.97	.896	4.38	.684	-0.094	15
1.3 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการ ออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้ บริการ	3.94	.822	4.25	.699	-0.073	11
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายใน ห้องสมุด	3.98	.844	4.36	.728	-0.087	14
1.5 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษา ค้นคว้า	3.98	.897	4.27	.840	-0.068	7
1.6 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายใน ห้องสมุด	3.91	.905	4.23	.778	-0.076	12
1.7 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายใน ห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.98	.844	4.22	.774	-0.057	3
1.8 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการ ให้บริการ	3.77	.955	4.05	.883	-0.069	9
1.9 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และ อุปกรณ์	3.75	.930	4.01	.868	-0.065	5
1.10 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ	3.71	.989	3.99	.874	-0.070	10
1.11 ความสะอาดและสวยงามของ สภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด	3.98	.837	4.27	.721	-0.068	8

ตารางที่ 106 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				PNI _{modified}	ที่
	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.12 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่ เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม และความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีประของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ	3.85	.941	4.20	.781	-0.083	13
1.13 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ	3.73	.880	3.99	.837	-0.065	6
1.14 ความสะอาดของห้องน้ำ	4.08	1.518	4.26	.864	-0.042	2
1.15 ความเพียงพอของลานจอดรถ	3.53	1.033	3.67	1.001	-0.038	1
1.16 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม	3.51	.952	3.75	.966	-0.064	4
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ						
2.1 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศ บนชั้น ตรงตามหมวดหมู่	3.73	.905	3.98	.864	-0.063	7
2.2 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.88	.879	4.15	.817	-0.065	8
2.3 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.88	.832	4.14	.835	-0.063	6
2.4 ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.89	.808	4.11	.723	-0.054	3
2.5 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและ สารสนเทศ	3.79	.777	4.01	.827	-0.055	4
2.6 ความสามารถในการตรวจสอบและ ประเมินผลในการให้บริการ	3.89	2.377	3.94	.879	-0.013	1
2.7 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก	3.83	.891	4.04	.853	-0.052	2
2.8 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด	3.95	.955	4.19	.927	-0.057	5
3. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ						
3.1 ความถูกต้องชัดเจนในการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ	3.67	.936	4.00	.844	-0.083	7
3.2 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.70	.913	3.94	.842	-0.061	3
3.3 ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนใน การบริการยืม-คืน	3.82	.945	4.10	.849	-0.068	4

ตารางที่ 106 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				PNI _{modified}	ที่
	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3.4 ความเพียงพอต่อความต้องการของ ทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	.893	4.00	.816	-0.058	2
3.5 ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากร สารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.87	.844	4.00	.858	-0.033	1
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการ ให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ	3.71	.958	4.03	.874	-0.079	6
3.7 ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ	3.79	.841	4.11	.867	-0.078	5
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ						
4.1 ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของ เจ้าหน้าที่	3.78	.915	4.11	.829	-0.080	6
4.2 ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.89	.857	4.22	.744	-0.078	5
4.3 ความถูกต้องในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.92	.784	4.18	.774	-0.062	3
4.4 ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	4.01	2.355	4.09	.892	-0.020	1
4.5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	.829	4.03	.857	-0.047	2
4.6 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย ฯลฯ	3.71	.904	3.99	.910	-0.070	4
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ						
5.1 ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.73	.887	3.97	.906	-0.060	1
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.80	.941	4.06	.904	-0.064	2

ตารางที่ 106 (ต่อ)

มิติด้านคุณภาพบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์				PNI _{modified}	ที่
	I		D			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5.3 ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.75	.881	4.10	.910	-0.085	8
5.4 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.78	.883	4.05	.876	-0.067	3
5.5 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.74	.933	4.08	.919	-0.083	7
5.6 ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.63	.996	4.04	.912	-0.101	9
5.7 ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ	3.78	.904	4.11	.867	-0.080	6
5.8 การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ	3.67	.949	3.95	.942	-0.071	4
5.9 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.83	.983	4.16	.895	-0.079	5

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาของคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ (%) และร้อยละสะสม (% สะสม)

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสถิติ ร้อยละ (%) และร้อยละสะสม (% สะสม)

จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาของคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ที่ได้มาจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาของคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

4.3.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ

ควรมีสายฉีดชำระในห้องน้ำ และน้ำควรรไหลแรงกว่านี้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และควรเพิ่มมูมเจียบสงบในการอ่านหนังสือให้มากกว่าเดิม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

ตารางที่ 107 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ที่	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	จำนวน	%	%สะสม
1	ควรมีสายฉีดชำระในห้องน้ำ และน้ำควรรไหลแรงกว่านี้	3	60.00	60.00
2	ควรเพิ่มมูมเจียบสงบในการอ่านหนังสือให้มากกว่าเดิม	2	40.00	40.00
	รวม	5	100	100

4.3.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ คือ ควรเก็บและจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามลำดับให้ถูกต้องตรงตามหมวดหมู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ควรมีแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และควรปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์หลักให้เป็นปัจจุบัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 108 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ที่	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	จำนวน	%	%สะสม
1	ควรเก็บและจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามลำดับให้ถูกต้องตรงตามหมวดหมู่	5	62.50	62.50
2	ควรมีแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุด	2	25.00	25.00
3	ควรปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์หลักให้เป็นปัจจุบัน	1	12.50	12.50
	รวม	8	100	100

4.3.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ คือ ขั้นตอนในการบริการยืม-คืนควรบริการให้รวดเร็วขึ้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และควรมีหนังสือภาษาต่างประเทศมากกว่านี้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 109 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ

ที่	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ	จำนวน	%	%สะสม
1	ขั้นตอนในการบริการยืม-คืนควรบริการให้รวดเร็วขึ้น	2	66.67	66.67
2	ควรมีหนังสือภาษาต่างประเทศมากกว่านี้	1	33.33	33.33
	รวม	3	100	100

4.3.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ คือ ควรมีวิธีการป้องกันร่องเท้าของผู้มาใช้บริการสูญหาย บริเวณชั้นวางรองเท้า รองเท้าหยาบๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และการบริการ Wi-Fi ควรมีสัญญาณที่เร็วและแรงกว่าเดิม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 110 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ที่	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	จำนวน	%	%สะสม
1	ควรมีวิธีการป้องกันร่องเท้าของผู้มาใช้บริการสูญหาย บริเวณชั้นวางรองเท้า รองเท้าหยาบๆ	3	60.00	60.00
2	การบริการ Wi-Fi ควรมีสัญญาณที่เร็วและแรงกว่าเดิม	2	40.00	40.00
	รวม	5	100	100

4.3.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 และเจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจในการให้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 111 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ที่	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	จำนวน	%	%สะสม
1	เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	10	76.92	76.92
2	เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจในการให้บริการ	3	23.08	23.08
	รวม	13	100	100

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยองในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และเพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประกอบด้วย หัวหน้างานห้องสมุดฯ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 399 คน ที่ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามาเน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม และแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองขึ้น ซึ่งแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม ใช้สำหรับประเมินห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองจากการสังเกตและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ประกอบด้วย หัวหน้างานห้องสมุดฯ และเจ้าหน้าที่รวมทั้งสิ้นจำนวน 7 คน โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นแบบประเมินแบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยได้วางแนวทางสัมภาษณ์ไว้ เพื่อประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง โดยใช้วิธีการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ส่วนแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวน 399 คน

เพื่อประเมินคุณภาพบริการและวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) โดยแบบสอบถามนี้ ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา ในส่วนของวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยว่า “มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด?” โดยใช้การสังเกตและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ที่ผู้วิจัยจะทำการให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละข้อตามเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคมและเขียนรายงานผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ในส่วนของวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยว่า “คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด? และความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนามีอะไรบ้าง?” โดยหาค่าสถิติร้อยละ (%) ค่าสถิติเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสถิติคะแนนของช่องว่าง (Gap score) และค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) ที่ได้จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับหาระดับคุณภาพบริการและความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเพื่อเขียนผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองและผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

สรุปผลการวิจัย

การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานและคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยองในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สรุปผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ในการประเมินองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินที่องค์การจะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินให้ได้ โดยองค์การจะต้องได้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละข้อต้องมากกว่า 0
2. ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
3. ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

จากการประเมินโดยผู้วิจัยด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทำให้สามารถสรุปผลการวิจัยในการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ ดังนี้

คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละข้อ

ตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม ในข้อ 1 ที่ว่า “คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละข้อต้องมากกว่า 0” ซึ่งจากการประเมินห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง พบว่า คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละข้อของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมากกว่า 0

ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละด้าน

ตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การสวัสดิการสังคม ในข้อ 2 ที่ว่า “ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60” ซึ่งจากการประเมินห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองในแต่ละด้านได้ผลดังต่อไปนี้

ในด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร พบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.80

ในด้านที่ 2 การให้บริการ พบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 90

ในด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ พบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 88

ในส่วนนี้สรุปได้ว่า ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละด้านของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน

ตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม ในข้อ 3 ที่ว่า “ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 75” ซึ่งจากการประเมินห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง พบว่า ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง คิดเป็นร้อยละ 91.76

ในส่วนนี้สรุปได้ว่า ผลรวมคะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ผลรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

จากผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองข้างต้น จึงนำมาสู่ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยที่ว่า “มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด?” ได้ว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550

ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จำนวนทั้งสิ้น 399 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สถานะส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิก ซึ่งมาใช้บริการประมาณ 1-5 ปี และมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

ภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.975

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านการให้

ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ สูงสุดที่ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.028 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.001 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.969 ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.932 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.945

ภาพรวมความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง หากมองในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.886

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ สูงสุดที่ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.875 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.857 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.877 ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.925 ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.897

เปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

จากการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ แสดงว่า การให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.22 และต่ำสุด คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน

เทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้
นี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

เปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ
จริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง เมื่อจำแนกพิจารณาแบบแยกด้าน

หากพิจารณาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความ
พึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพ
บริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.29
รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความซื่อสัตย์
ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น
บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความพร้อม
ของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.16 และต่ำสุด คือ ความมี
ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.13

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ
เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการให้ความมั่นใจ
แก่ผู้ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหา
การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมอง
ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการบริการที่มีคุณภาพ

หากพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
เมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการ
มากที่สุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความ
เหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 รองลงมา คือ ความมีระเบียบตาม
ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า
Gap score อยู่ที่ 0.21 ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า
Gap score อยู่ที่ 0.19 ความพร้อมใช้งานของของสื่อและสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19
และต่ำสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า Gap score
อยู่ที่ 0.14

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจ
เมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

หากพิจารณาด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ที่มี Gap score สูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอก มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.38 ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีที่พอระยอง มุมทำกรบ้าน ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นและการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.37 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.35 ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.33 ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.09

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

หากพิจารณาด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.32 รองลงมา คือ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 ความยินดีและเต็มใจ

ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.28 ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.27 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.26 การสาธิต การสอนและแนะนำของเจ้าหน้าที่ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.21 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.20 และต่ำสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.19

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

หากพิจารณาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงมากกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ และความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืน มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.30 รองลงมา คือ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.25 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาท์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.24 ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.23 และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า Gap score อยู่ที่ 0.15

จากข้อมูลการเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังก่อนมาใช้บริการและความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงจากห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นการที่มีคุณภาพ

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการในภาพรวมคุณภาพบริการ

หากพิจารณาในภาพรวม พบว่า ด้านที่มีค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.052$ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.065$ ตามลำดับ และต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น เพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่อง “ความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอะไรบ้าง?” จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการเมื่อจำแนกพิจารณาแบบแยกด้าน

หากพิจารณาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการพบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) สูงที่สุด คือ ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.033$ รองลงมา คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.041$ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เช่น บริการฝากทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.058$ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความรู้ ความสามารถ และน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ มี $PNI_{\text{modified}} = -0.071$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

หากพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.036$ รองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของสื่อและสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.048$ ความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรงตามหมวดหมู่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.053$ ความมีระเบียบตามขั้นตอนในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.057$ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการและความตรงต่อเวลาในการให้บริการมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเท่ากัน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

หากพิจารณาด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.039$ รองลงมา คือ ความพร้อมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.059$ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-Mail ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.061$ ความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิ์ต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.064$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการบริการยืม-คืนและความสะดวกในการแบ่งพื้นที่ให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเท่ากัน มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.074$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

หากพิจารณาด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.049$ รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.050$ การสาธิต การสอน และแนะนำของเจ้าหน้าที่ ระหว่างการใช้บริการต่าง ๆ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.055$ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความพร้อมในการตอบคำถามและข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.075$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.081$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

หากพิจารณาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า รายการที่มีค่าความต้องการจำเป็น PNI_{modified} สูงสุด คือ ความเพียงพอของลานจอดรถ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.025$ รองลงมา คือ

ความเพียงพอของแสงสว่างในการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.062$ ความเพียงพอของจุดบริการน้ำดื่ม มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.063$ ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องสมุด สำหรับการศึกษาค้นคว้า มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.066$ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.068$ ความชัดเจนของป้ายภายในห้องสมุด เช่น ป้ายแจ้งหมวดหมู่หนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.069$ ความทันสมัยของสื่อ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.070$ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.071$ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุดมีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.076$ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.077$ ความสวยงามและสร้างสรรค์ในการออกแบบตกแต่งห้องสมุด ชวนให้เข้าใช้บริการ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.080$ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในของห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.082$ ความเหมาะสมในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศภายในห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.089$ ความเหมาะสมในการแบ่งพื้นที่เอนกประสงค์ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ห้องฟิตเนส มุมกาแฟ มุมไอทีอ็อปของ มุมทำการบ้าน ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.090$ ความสะอาดและสวยงามของสภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.092$ ตามลำดับ และต่ำสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น ที่ตั้ง การเดินทาง ฯลฯ มีค่า $PNI_{\text{modified}} = -0.100$

เมื่อพิจารณาจากค่า PNI_{modified} ข้างต้น จะพบว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เนื่องจากค่า PNI_{modified} ในแต่ละรายการยังต่ำกว่า 0.3

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ในเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จากผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทั้ง 3 ด้าน ทั้งในด้านการจัดองค์กรและการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการที่สูงกว่าเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานในทุกด้านและทุกข้อ และมีระดับคะแนนมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการในการได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยในข้อ 1 ที่ว่า การดำเนินการด้านการจัดองค์กรและการบริหาร การดำเนินการด้านการให้บริการ และการดำเนินการด้านคุณภาพการให้บริการ

อย่างเป็นระบบของบุคลากรห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเป็นห้องสมุดที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน และตรงตามข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 ในหมวด 2 มาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคม (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ, 2551, หน้า 39) ในข้อ 9 ที่ว่า ให้องค์การสวัสดิการสังคมดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมให้เป็นไปตามหลักคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า และในข้อ 10 ที่ว่า ให้องค์การสวัสดิการสังคมดำเนินการจัดองค์กร และการบริหาร การให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้ 1. การจัดองค์กรและการบริหาร ต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ ขอบเขต เป้าหมาย สาขาการจัดสวัสดิการสังคม โครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการ แผนงาน โครงการ ระบบการพัฒนาบุคลากร ระบบบัญชีและการเงิน ระบบข้อมูล สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ ระบบการติดตามประเมินผล อาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 2. การให้บริการ ต้องมีการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการให้บริการ มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน และมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรและสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมอย่างเต็มที่ และ 3. คุณภาพการให้บริการ ต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ต่อเนื่องและทันสถานการณ์ ตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้รับบริการ รวมทั้งเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ส่วนในเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการตามสภาพการบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการและสภาพความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการและสภาพความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงอยู่ในระดับมาก และเมื่อนำภาพรวมระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการมาเปรียบเทียบกับภาพรวมสภาพความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริง ผู้วิจัยพบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยในข้อ 2 ที่ว่า ถ้าความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงจากห้องสมุดเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดคาดหวัง บริการของห้องสมุดในมุมมองของผู้ใช้บริการย่อมเป็นบริการที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองได้ว่า ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การบริการของห้องสมุดแห่งนี้เป็นบริการที่มีคุณภาพ

ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริการที่ได้รับจากทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองเกินความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สุชาดา เนตรภักดี (2551) ได้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า คุณภาพบริการ โดยรวมและรายด้านของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา ๗ เฉลี่ยทั้ง 10 แห่งมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน นั่นหมายถึง การให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังที่ พิเศษ เสงี่ยมจิตต์ (2548) กล่าวถึงคุณภาพการบริการไว้ว่า ต้องพยายามทำให้บรรลุถึงสิ่งที่ผู้มาใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ระดับ คือ เป็นไปตามความต้องการ ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ และเกินความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ซึ่ง พิรุณรัตน์ นวนิช (2543) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการไว้ว่า หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกัน เป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้ คือ ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตามที่คาดหวัง ผู้มาใช้บริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง และสิ่งที่ผู้มาใช้บริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์ และสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2546) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ถึงความคาดหวังของผู้มาใช้บริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจและรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานความหวังเฉพาะของผู้มาใช้บริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวัง และให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการมักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

ถึงแม้ภาพรวมในส่วนของคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองจะเป็นบวก คือ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน แต่เมื่อนำมาพิจารณาในรายข้อโดยแยกตามสถานะของกลุ่มตัวอย่างก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีค่าเฉลี่ยเป็นลบ คือ ระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ โดยรายละเอียดของบางกลุ่มตัวอย่างที่ให้ค่าเฉลี่ยแต่ละประเด็นเป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้น ซึ่ง ประกอบไปด้วย ประเด็นเรื่องความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ประเด็นเรื่องความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ประเด็นเรื่อง ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก ประเด็นเรื่องความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย จากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. และกลุ่มตัวอย่างที่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรี ประเด็นเรื่องความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ประเด็นเรื่องความสะดวกในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ประเด็นเรื่องความเพียงพอของลานจอดรถ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกและประเด็นเรื่องความสุภาพและอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ จากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส.

ในเรื่องความต้องการจำเป็นที่ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา จากผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ ซึ่งจากการพิจารณาค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) ผู้วิจัยพบว่า ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองมีค่าคิดลบและมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.3 ในทุกด้านและทุกข้อ โดยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยในข้อ 3 ที่ว่าการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองด้านที่มีค่า $PNI_{modified}$ ต่ำกว่า 0.3 เป็นรายการที่ห้องสมุดยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา แสดงให้เห็นว่า จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับที่ดี และยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ แสดงว่าทางห้องสมุดฯ มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และมีคุณภาพการบริการที่ดีอยู่แล้ว ดังที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการว่า เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลชน ธนาพงศธร (2548) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการว่า มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ได้รับและสิ่งที่ยังต้องการจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การบริการที่ดีนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด และสอดคล้องกับ พิมล เมษสวัสต์ (2550) กล่าวว่า หลักของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยของผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

ของผู้มาใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการถึงความเอาใจใส่ และความตั้งใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้มาใช้บริการ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้มาใช้บริการสถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยในส่วนของคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ถึงแม้ในภาพรวมจะเป็นบวก แต่ก็ยังมีบางกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเป็นลบ คือ ระดับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการจริงน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวังก่อนมาใช้บริการ ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองที่ต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้มาใช้บริการคาดหวังในประเด็นต่าง ๆ ประกอบไปด้วย ประเด็นความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่าเป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ทางห้องสมุดควรเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ประเด็นเรื่อง ความถูกต้องชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่า เป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ทางห้องสมุดควรเช็คข้อมูลข่าวสารและสิทธิต่าง ๆ ก่อนการประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้องชัดเจนมากขึ้น ประเด็นเรื่อง ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่า เป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ทางห้องสมุดควรมีการตรวจสอบและประเมินผลในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประเด็นเรื่อง ความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่า เป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ทางห้องสมุดควรทำให้ระบบเครือข่ายมีขีดความสามารถ

เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ประเด็นเรื่อง ความถูกต้องของข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มี การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่า เป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ทางห้องสมุดควรแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลบนเว็บไซต์หลักให้มีความถูกต้องครบถ้วนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ประเด็นเรื่อง ความสะดวกในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และกลุ่ม ตัวอย่างที่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่า เป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะว่า ทางห้องสมุดควรจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ประเด็นเรื่อง ความเพียงพอ ของลานจอดรถ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่า เป็นบริการที่ต่ำกว่าความ คาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ทางห้องสมุดควรเพิ่มลานจอดรถหรือสร้างลานจอดรถในพื้นที่ ที่ไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ และประเด็นเรื่อง ความสุภาพ และอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครระยอง กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุระหว่าง 21-30 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. ให้ค่าเฉลี่ยในเรื่องนี้ว่า เป็นบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ทางเจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในเรื่อง การให้บริการด้วยสีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อน โยน ด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ

2. จากผลการวิจัยในส่วนของผลการพิจารณาจากค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญ จำเป็น (PNI_{modified}) ที่พบว่า ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญจำเป็นของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยองมีค่าติดลบและมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.3 ในทุกด้านและทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง อยู่ในระดับที่ดี และยังไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพบริการ โดยจาก ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองควรวางแผนการใช้ งบประมาณโดยส่วนใหญ่ที่นอกเหนือจากการบำรุงรักษาในส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยองในแต่ละปี นำไปใช้ในการมุ่งพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้แบบครบวงจรไปใน ส่วนของพื้นที่ห่างไกลที่ผู้ให้บริการมีความยากลำบากในการเข้าถึงบริการในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของ จังหวัดระยอง เพราะในเมื่อคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดดีอยู่แล้ว จึงไม่น่ามีความ จำเป็นที่จะไปทุ่มเทงบประมาณกับงานบริการเดิมเพราะมันจะเป็นการสิ้นเปลือง แต่ควรทำเพียง แค่ให้บริการนั้น ๆ อยู่ในสภาพที่ดี พร้อมให้บริการ และคงอยู่ดังเดิมก็พอ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความ คิดเห็นว่า ทางห้องสมุดควรนำงบประมาณที่จะได้มาในอนาคต นำไปใช้ในงานบริการด้านอื่น ๆ

เพื่อต่อ ยอดการเรียนรู้ให้กับชุมชนและผู้ให้บริการ ดังเช่นจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการภายใน
ห้องสมุดฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลนครระยองมากกว่า
ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง ดังนั้น ทางห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
จึงควรสร้างเครือข่ายการให้บริการนอกเขตเทศบาลที่ตนเองอยู่ให้มากยิ่งขึ้น ขยายความร่วมมือไป
ตามแหล่งการศึกษาต่าง ๆ หรือจัดบริการนอกสถานที่ให้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น เพื่อให้เป้าหมายและ
วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของทางห้องสมุด ฯ แผ่ขยายไปทั่วทั้งจังหวัดอย่างครอบคลุม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้มาจากผลการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ
ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายใน
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคุ้มค่าด้านงบประมาณที่ใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุด
ประชาชนเทศบาลนครระยอง

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพฤกษ์. (2545). *การตลาดบริการ*. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณ ชนาพงศธร. (2548). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550. (2550, 11 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 67-69.
- ขอบฟ้า เฉียวกุล. (2558, 31 สิงหาคม). ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ. สัมภาษณ์.
- คมสร วงษ์รักษา. (2540). *การเปรียบเทียบคุณภาพและความสอดคล้องของเทคนิคการจัดเรียงลำดับความสำคัญที่อิงโมเดลความแตกต่างในการประเมินความต้องการ*. คุชฎินิพนธ์ คุชฎินิพนธ์บัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เฉชะอุปต์. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการโรงแรมและภัตตาคาร หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉาลินี กล้ากล่อมจิตร. (2550). *คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เทศบาลนครระยอง. (2556). *ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง*. เข้าถึงได้จาก <http://115.31.176.163/~newrayong/>
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2548). แนวคิดทางธุรกิจและการตลาดบริการของแหล่งสารสนเทศในยุคสังคมแห่งการเรียนรู้. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 12, 30-30.
- ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช. (2548). การติดตามและประเมินผลการปฏิรูปการศึกษาตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย*, 18(1), 93-124.
- นฤมล พุกขศิลป์. (2546). *การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผ่องศรี ปิยะชาติ. (2558, 3 สิงหาคม). ผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลนครระยอง. สัมภาษณ์.
- พนารมย์ เกียรติลีลานันท์. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 19(2), 249-256.
- พัชรี ชันอาสาสะวะ. (2544). *การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยการศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย เสี่ยงมจิตต์. (2548). *ยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพผู้ความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิรุณ รัตนวนิช. (2543). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. ตรีง: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรีง.
- พิศวง กองกระโทก. (2552). *การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แสงดาว.
- รัชนิวรรณ ชิมเจริญ. (2558, 17 สิงหาคม). ผู้ช่วยบรรณารักษ์. สัมภาษณ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). *การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรรณฤดี วิมล. (2558, 17 สิงหาคม). ผู้ช่วยบรรณารักษ์. สัมภาษณ์.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- วิทยา ดำนังราษฎร์. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง. (2552). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+TM*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมชาติ กิจจรรง. (2536). *การสร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2533). *มาตรฐานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). *ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best practices) รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ. (2551). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2549). *มาตรฐานการศึกษาของชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สุชาดา เนตรภักดี. (2551). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพจน์ ฉลาด. (2550). *คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2542). *การสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นในนิติคณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง. (2555). *อุทยานการเรียนรู้ครบวงจร รางวัลดีเด่นคุณภาพจาก ก.พ.ร. หนึ่งในสิ่งมหัสจรรย์ของจังหวัดระยอง*. ระยอง: ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง. แผ่นพับ.
- อภิัญญา ขุนทอง. (2558, 17 สิงหาคม). ผู้ช่วยบรรณารักษ์. สัมภาษณ์.
- อริศรา สิงห์ปิ่น. (2551). *ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อำภา เอี่ยมพันธ์. (2558, 17 สิงหาคม). ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ. สัมภาษณ์.
- อุทัยทิพย์ บุตรสืบสาย. (2558, 31 สิงหาคม). ผู้ช่วยบรรณารักษ์. สัมภาษณ์.
- อุษา นภสินธุ์. (2556). *คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Barrow, R., & Milburn, G. (1990). *A critical dictionary of educational concepts* (2nd ed.). New York: Teach College Press.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Christopher, L., Vandermerwe, S., & Lewis, B. (1996). *The service quality handbook : (with contributions from 57 international expert)*. New York: Amacom.
- Dunster, K., & Andrew, J. (1996). *Dictionary of natural resource management*. Vancouver: UBC Press.
- Herbert, F. (1995). *The Quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada*. Toronto: University of Toronto.
- Jankowska, M., Hertel, K., & Young, N. (2006). Improving library service quality to graduate students: LibQUAL+TM survey results in a practical setting. *Portal: Libraries & the Academy*, 6(1), 59-77.
- Kaufman, R. (2000). *Mega planning*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kim, Y. (2003). *Measuring and assessing internet service quality at public libraries*. Madison: University of Wisconsin.

- Mckillip, J. (1987). *Need analysis tools for the human services and education*. Newbury Park: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 60, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1986). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Marketing Science Institute, Working Paper Report*, 64, 86-108.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 49, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.
- Reviere, R., Berkowitz, S., Carter, C. C., & Ferguson, C. G. (1996). *Needs Assessments a creative and practical guide for social scientists*. London: Taylor & Francis.
- Snoj, B., & Petermanec, Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library services. *New Library World*, 102(9), 314-324.
- Stufflebeam, D. L., McCormick, C. H., Brinkerhoff, R. O., & Nelson, C. O. (1985). *Conducting educational needs assessment*. London: Kluwer academic.
- White, L. S. (1998). A service quality survey at the university of Virginia Library. *Management Information Services*, (July), 1-24.
- Witkin, B. R., & Altschuld, J. W. (1995). *Planning and conducting needs sssessments*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Wong Ooi Mei, A., Dean, A. M., & White, C. J. (1999). Analysing service measuring perceived service quality Using servqual quality in the hospitality industry. *Managing Service Quality*, 9(2), 136-143.
- York, R. O. (1982). *Human service planning: Concepts, tools, and methods*. Chapel Hill: University of North Carolina Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ศษ ๖๖๑๑.๑๑/๒๖๑

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีนครระยอง

สิ่งที่แนบมาด้วย : ตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วยภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้เปิดสอนรายวิชา รายวิชา ๒๖๔๖๙๙ Thesis โดยเปิดสอนให้แก่บัณฑิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม ภาคปกติ ในการนี้ภาควิชาสังคมวิทยาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นายจิรศักดิ์ แซ่มชื่น ซึ่งได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง“คุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง (SERVICE QUALITY OF RAYONG MUNICIPALITY PUBLIC LIBRARY)” เข้าสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ให้บริการและสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยการแจกแบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๘ เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวรัตนา วังวอน)

หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาควิชาสังคมวิทยา

โทร. ๐๓๘-๑๐๒๒๒๒ ต่อ ๒๓๖๑

โทรสาร ๐๓๘-๓๙๐๓๕๕

ผู้วิจัย โทร.๐๙๑ - ๐๘๖ - ๑๕๖๖

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักงานจัดการศึกษา โทร. ๒๓๒๗

ที่ ศธ ๖๖๑๑.๑/ ๐๕๕๙

วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวัต แสงสุริยงค์

ด้วย นายจรัสศักดิ์ แซ่มชื่น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลระยอง (SERVICE QUALITY OF RAYONG MUNICIPALITY PUBLIC LIBRARY) โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณีนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้ (ดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ (ผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๐๘๖-๑๕๖๖)

(นายบุญรอด บุญเกิด)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ที่ ศธ ๒๖๑๑/๒๓๓๒

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๙ ถ. สงหาตบางแสน
ต. แสนสุข อ. เมือง จ. ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๘ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อ.เมือง จ.ชลบุรี (คุณศักดิ์พงศ์ ระพีพันธุ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำโครงการวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจรัสศักดิ์ แซ่มชื่น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลระยอง (SERVICE QUALITY OF RAYONG MUNICIPALITY PUBLIC LIBRARY) โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญรอด บุญเกิด)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติการแทน
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักงานจัดการศึกษา

โทร. ๐-๓๘๑๐-๒๓๒๗ โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๐๓๕๕

ผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๐๘๖-๑๕๖๖



ที่ ศธ ๖๖๑๑/๒๓๗๓

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๙ ถ. ลาดยาว
ต. แสนสุข อ. เมือง จ. ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๕ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดชลบุรี (คุณสุภาภรณ์ อินทมาตย์)
สิ่งที่ส่งมาด้วย ค่าโครงยอวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจิรศักดิ์ แซ่มชื่น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลระยอง (SERVICE QUALITY OF RAYONG MUNICIPALITY PUBLIC LIBRARY) โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญรอด บุญเกิด)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติการแทน
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักงานจัดการศึกษา

โทร. ๐-๓๘๑๐-๒๓๒๗ โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๐๓๕๕

ผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๐๘๖-๑๕๖๖

ภาคผนวก ค

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของนิตระดับบัณฑิตศึกษา



**เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

๑. **ชื่อนิสิต** : นายจิรศักดิ์ แซ่มชื่น **รหัสประจำตัวนิสิต** : ๕๔๙๑๐๑๑๖
หลักสูตร : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
๒. **ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์**
ภาษาไทย : คุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง
ภาษาอังกฤษ : SERVICE QUALITY OF RAYONG MUNICIPALITY PUBLIC LIBRARY
๓. **ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา**
 คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ได้พิจารณารายละเอียดวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์
 เรื่องดังกล่าว ชำรงต้นแล้วในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
 ๑) การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างการวิจัย
 ๒) วิธีการอย่างเหมาะสมในการได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าร่วมโครงการวิจัย
 (Informed Consent) รวมทั้งการปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
 ๓) การดำเนินการวิจัยอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ก่อความเสียหายต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัยไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิต
 หรือไม่มีชีวิต
 คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีมติเห็นชอบ ดังนี้
 รับรองโครงการวิจัย
 ไม่รับรอง
๔. **วันที่ให้การรับรอง** : ๑๖ ก.ย. ๒๕๕๘

(นายบุญรอด บุญเกิด)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



**แบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
ของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองโดยผู้วิจัย จากการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง**

คำชี้แจง : แบบประเมินนี้ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพบริการและมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง” ซึ่งข้อมูลที่ได้ นั้น มาจากการประเมิน โดยผู้วิจัย การสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบจุดประสงค์การวิจัย ในการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์การและการบริหาร ด้านการให้บริการ และ ด้านคุณภาพ การให้บริการ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหารห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครระยอง และ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

ผู้วิจัยจะทำการประเมิน โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องใส่เครื่องหมาย ซึ่งอยู่ ด้านหน้าของข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงในแบบการประเมินให้มากที่สุด พร้อมทั้งสังเกต ตลอดจนสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในข้อที่พวกเขาเข้าไปเกี่ยวข้อง เพื่อในการอธิบายเหตุผล ที่เลือกและการดำเนินการในข้อนั้นๆ แล้วทำการจดบันทึกคำตอบในแต่ละข้อเพื่อการอภิปรายผล สุดท้ายผู้วิจัยจะทำการให้คะแนนระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละข้อตามเกณฑ์การประเมิน ตามข้อกำหนดของการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การ สวัสดิการสังคม และเขียนรายงานผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุด ประชาชนเทศบาลนครระยองต่อไป

ด้านที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหาร

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	ประเด็นคำถาม
	<p>1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ</p> <p>มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมายและลักษณะของสาขาการ จัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร มีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้</p>
	<p>มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมายและลักษณะของสาขาการ จัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร และมีการถ่ายทอดให้บุคลากร ทุกระดับแต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้</p>
	<p>มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งสอดคล้องกับขอบเขต กฎหมายและลักษณะของสาขาการ จัดสวัสดิการสังคมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร</p>
	<p>มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ แต่ไม่สอดคล้องกับขอบเขต กฎหมาย และลักษณะของสาขา การจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร</p>
	<p>ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ</p>
	<p>1.2 นโยบาย</p> <p>มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้</p>
	<p>มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับ แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่รับรู้</p>
	<p>มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ แต่ไม่มีการถ่ายทอดให้บุคลากร</p>
	<p>มีการกำหนดนโยบายแต่ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ</p>
	<p>ไม่มีการกำหนดนโยบาย</p>
	<p>1.3 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย</p> <p>มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง</p>
	<p>มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทุกกรอบนโยบาย แต่ไม่มีการประชุมชี้แจง</p>
	<p>มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และมีการประชุมชี้แจง</p>
	<p>มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ไม่ครบทุกกรอบนโยบาย และไม่มีการประชุมชี้แจง</p>
	<p>ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย</p>
	<p>1.4 แผนงานและโครงการ</p> <p>มีการกำหนดแผนงานหรือ โครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน และมีการ ประชุมชี้แจง</p>
	<p>มีการกำหนดแผนงานหรือ โครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างครบถ้วน แต่ไม่มีการ</p>

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	ประเด็นคำถาม
	ประชุมชี้แจง
	มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วน และมีการประชุมชี้แจง
	มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายไม่ครบถ้วนและไม่มีการประชุมชี้แจง
	ไม่มีการกำหนดแผนงานและโครงการ
	1.5 การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
	นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
	นำแผนงานและโครงการไปปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
	ไม่มีการปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ
	1.6 การติดตามประเมินผล 1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 90 ของการดำเนินการตามแผน
	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 75 ของการดำเนินการตามแผน
	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ อย่างน้อยคิดเป็นร้อยละ 50 ของการดำเนินการตามแผน
	ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการที่ชัดเจนแต่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบางเรื่อง
	- ไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ และไม่มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
	1.6.2 การรับข้อร้องเรียน มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ อย่างครบถ้วน
	มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน แต่นำข้อร้องเรียนบางส่วนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไข

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	ประเด็นคำถาม
	ปัญหาและป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ แต่แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ ไม่ครบถ้วน
	มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา แต่ดำเนินการ ไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และมีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ
	มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา แต่ดำเนินการ ไม่ครบทุกข้อร้องเรียน และไม่มีการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ
	ไม่มีระบบหรือกระบวนการรับข้อร้องเรียน
	<p>1.7 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่</p> <p>มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่นุคลากรอย่างครบถ้วนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง</p>
	มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่นุคลากรอย่างครบถ้วน แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
	มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่นุคลากรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ครบถ้วนในบางส่วนและบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
	มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่นุคลากรอย่างไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
	ไม่มีมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่นุคลากร
	<p>1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p>
	มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
	มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
	มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีวุฒิศึกษา ประสบการณ์ตรงตามตำแหน่ง คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 70
	<p>1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อม และประเมินผลงานบุคลากรผู้ให้บริการ (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>มีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรผู้ให้บริการ</p>

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	ประเด็นคำถาม
	มีการทดลองงานและประเมินผลงานก่อนบรรจุบุคลากรผู้ให้บริการ
	มีการปฐมนิเทศพนักงานผู้ให้บริการทุกราย
	มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัครเป็นบุคลากรอย่างชัดเจน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นั้น
	มีการประกาศรับสมัครบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ
	<p>1.8.3 การพัฒนาบุคลากร</p> <p>มีแผนการพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึก ในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้ครบถ้วน</p>
	ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปีและดำเนินการได้ครบถ้วน
	ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร แต่มีการให้ความรู้ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ จิตสำนึกในการให้บริการตามสาขาสวัสดิการสังคมขององค์กรอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อ 1 คน ต่อ 1 ปี และดำเนินการได้คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากร
	ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร และการให้ความรู้ฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบอื่นๆ
	<p>1.8.4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>มีระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ</p>
	บุคลากรผู้ให้บริการมีอำนาจในการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่
	มีการให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นธรรมเนียมและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรผู้ให้บริการ
	มีเบี้ยเลี้ยง ค่าตำแหน่งแก่บุคลากรผู้ให้บริการ
	มีสวัสดิการในการทำงานตามที่กฎหมายกำหนดแก่บุคลากรผู้ให้บริการ
	<p>1.9 ระบบบัญชีและการเงิน (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p>มีการตรวจสอบระบบบัญชีและการเงิน โดยผู้สอบบัญชี</p>
	มีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร
	มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติในการเบิกจ่ายเงิน
	มีการจัดทำงบประมาณประจำปีตามแผนงานและโครงการอย่างครบถ้วน
	มีการจัดทำงบประมาณประจำปี
	<p>1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ</p> <p>1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ สาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ</p>

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	ประเด็นคำถาม
	มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ และเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ
	มีการรวบรวม จัดเก็บที่ต้องการ เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ
	ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวกับสาขาวิชาชีพการสังคมที่องค์กรจัดบริการ
	1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน และให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ได้
	มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ ทันสมัยและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	มีการรวบรวม จัดเก็บที่ต้องการ ทันสมัย และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน แต่ไม่แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ ทันสมัยและสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน และไม่มีการแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ
	ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
	1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูล มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการและดำเนินการตามระบบการรักษาความลับ
	ไม่มีระบบหรือกระบวนการการรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการ หรือมีระบบหรือกระบวนการแต่ไม่ดำเนินการตามระบบหรือกระบวนการ
	1.10.4 ระบบสารสนเทศ มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้
	มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงานแต่ไม่ครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้
	ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การให้บริการ บุคลากรและผลการดำเนินงาน และสามารถนำมาอ้างอิงได้
	มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร การ

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	ประเด็นคำถาม
	ให้บริการ บุคลากร และผลการดำเนินงาน ไม่ครบถ้วนและบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้
	ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล
	10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล
	ไม่มีระบบการป้องกันความสูญหาย ความเสียหายของข้อมูล
	1.11 การประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบ และลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปรับทราบ
	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กร ขอบเขตการให้บริการ รูปแบบและลักษณะการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ และกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ผู้ให้บริการ และบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รับทราบ
	ไม่มีการประชาสัมพันธ์
	1.12 อาคารสถานที่ 1.12.1 ความพอเพียง (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) มีการแยกพื้นที่ฝ่ายการบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน
	มีพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการนั่งรอ
	พื้นที่สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่แออัด
	มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้
	มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่างๆ
	1.12.2 ความปลอดภัย มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งาน
	มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ให้เหมาะสมกับบริการที่ให้ หรือสภาพการใช้งานเพียงบางส่วน
	ไม่มีการจัดการความปลอดภัยของสถานที่ที่เหมาะสม
	1.12.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น
	มีแสงสว่างที่เพียงพอ
	มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ
	มีราวจับตามทางเดิน

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	ประเด็นคำถาม
	มีเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก
	1.12.4 สภาพแวดล้อม (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
	มีความสะอาด
	มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และป้ายสัญลักษณ์ที่จำเป็น
	มีการจัดการที่ถูกต้องสุภาพ
	มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้
	1.13 เครื่องมือและอุปกรณ์ มีแผนและการดำเนินการตามแผนในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ
	ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่สภาพที่ดี ใช้งานได้ และเพียงพอต่อการให้บริการ
	มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
	ไม่มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ หรือเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
	1.14 หลักปฏิบัติที่ดี มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุม เพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม
	มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีการปฏิบัติตาม แต่ไม่มีวิธีการในการควบคุมให้บังคับใช้
	มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการควบคุม แต่มีการปฏิบัติแต่เพียงบางส่วน
	ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติเพียงบางส่วน
	ไม่มีการกำหนดหลักปฏิบัติที่ดีที่พึงปฏิบัติในการบริหารและการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร และ ไม่มีการปฏิบัติ

ด้านที่ 2 การให้บริการ

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	รายละเอียด
	<p>2.1 รูปแบบการให้บริการ มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมินรูปแบบการให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ</p>
	มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน มีการประเมิน แต่ไม่มีความถี่ที่แน่นอนและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ
	มีรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่ไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ
	มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน แต่มีการประเมิน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ
	มีรูปแบบการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน และไม่มีการประเมิน และไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ
	<p>2.2 กระบวนการให้บริการ มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร</p>
	มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ แต่ไม่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
	ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานแต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบครบถ้วน
	ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และกระบวนการสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานแต่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบบางส่วน
	ไม่มีการแสดงกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตามหลักการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ปฏิบัติงานไม่รับทราบ
	<p>2.3 การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการและมีรายงานอย่างน้อย 1 เรื่องต่อ 1 ปี</p>
	มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ
	มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วนและมีการประเมินการปฏิบัติงานตาม

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	รายละเอียด
	กระบวนการให้บริการ
	มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน
	มีการปฏิบัติงานไม่เป็นตามกระบวนการให้บริการ
	2.4 การส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบัน มีส่วนร่วมในการจัด สวัสดิการสังคม (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) มีการประชุมปรึกษาหารือกับภาคีเครือข่ายในชุมชนอย่างน้อย ปีละ 1 เรื่อง
	มีภาคีเครือข่ายในชุมชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารองค์กร
	มีการส่งเสริมอาสาสมัครเข้าร่วมในการให้บริการ
	มีกิจกรรมร่วมกับประชาชนในชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
	มีช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

ด้านที่ 3 คุณภาพการให้บริการ

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	รายละเอียด
	<p>3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p>
	<p>มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p>
	<p>มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p>
	<p>มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้บริการรับทราบ และมีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ คิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70</p>
	<p>ไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการให้บริการในกรณีปกติ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร</p>
	<p>3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลการให้บริการ และมีการนำผลการติดตามมาทำการประเมิน และวางแผนการดำเนินงานต่อไป และมีการปรับปรุง หรือให้บริการซ้ำ ในกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการเดิม</p>
	<p>มีการติดตามผลการให้บริการและนำผลการติดตามมาทำการประเมินและวางแผนการดำเนินงานต่อไป</p>
	<p>ไม่มีการติดตามผลการให้บริการ</p>
	<p>3.3 การให้บริการที่ทันสมัย มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</p>
	<p>มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80</p>
	<p>มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70</p>
	<p>มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ คิดเป็น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60</p>
	<p>มีความพร้อมที่จะให้บริการ หรือส่งต่อ น้อยกว่าร้อยละ 60</p>
	<p>3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิด เป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p>
	<p>มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิด เป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p>
	<p>มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิด เป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70</p>

ช่องใส่ เครื่อง หมาย	รายละเอียด
	มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
	ไม่มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
	3.5 การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม (ในข้อนี้สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) มีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายระดับประเทศและกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม
	มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางสังคม
	มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ประชาชนเข้ามาทำความดีแบบจิตอาสา
	มีส่วนร่วมในการผลักดันให้สังคมเห็นความสำคัญของจิตอาสา
	นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับสังคม



แบบสอบถามความคิดเห็นผู้มาใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพบริการและมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง” ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม มีเนื้อหาที่จะสอบถามผู้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยองทั้งหมด 3 ตอน ตอนแรก เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด ส่วน ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่าน จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ 1.1 ชาย 1.2 หญิง

2. ที่อยู่ 2.1 ในเขตเทศบาลนครระยอง 2.2 นอกเขตเทศบาลนครระยอง

3. อายุ 3.1 ต่ำกว่า 21 ปี 3.2 ระหว่าง 21-30 ปี 3.3 ระหว่าง 31-40 ปี
 3.4 ระหว่าง 41-50 ปี 3.5 ระหว่าง 51-60 ปี 3.6 มากกว่า 60 ปี

4. การศึกษา 4.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น
 4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4.4 อนุปริญญา/ปวศ.
 4.5 ปริญญาตรี 4.6 สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานะของการใช้บริการ 5.1 เป็นสมาชิก 5.2 ไม่ได้เป็นสมาชิก

6. ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 6.1 น้อยกว่า 1 ปี 6.2 ประมาณ 1-5 ปี 6.3 มากกว่า 5 ปี

7. ความถี่ที่มาใช้บริการ 7.1 นาน ๆ ครั้ง 7.2 สัปดาห์ละครั้ง 7.3 มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง

คำแนะนำ : กรุณาเขียนข้อเสนอแนะแต่ละด้านของท่านลงในบรรทัดว่างด้านล่าง (ถ้ามี)

ข้อเสนอแนะด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness)

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy)

.....
.....
.....

ขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม