

คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

เบญจพล เปรมชนม์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ เบญจพล เปรมชนม์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

.....กรรมการ

(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

.....กรรมการและเลขานุการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญญ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีคือท่าน ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ ในฐานะที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไข ซึ่งแนะแนวทางในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่นางอัญชิสา เสือเพชร หัวหน้าสำนักหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งเพื่อน ๑ รูป.ม. 18 ศูนย์การศึกษาจันทบุรี ที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี และได้ให้ข้อมูลครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

เบญจพล เปรมชนม์

58930037: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ

เบญจพล เปรมชนม์: คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกhalapisek จังหวัดจันทบุรี (QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY RATCHAMANGKHALAPISEK NATIONAL LIBRARY, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาลย์, ปร.ค. 89 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกhalapisek จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกhalapisek จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกhalapisek จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และการมาใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกhalapisek จังหวัดจันทบุรี ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยผู้วิจัยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 48) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกhalapisek จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม, ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การใช้บริการ ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกhalapisek จังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

58930037: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORD: QUALITY OF SERVICE

BENJAPON PREAMCHON: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY  
RATCHAMANGKHALAPISEK NATIONAL LIBRARY, CHANTHABURI PROVINCE.

ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAL, Ph.D. 89 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of public opinions towards quality of service provided by Ratchmangkhlapisek National Library, Chanthaburi Province and to compare the level of opinions as classified by gender, age, education, occupation, and service use. The data were collected from 384 people using service at Ratchmangkhlapisek National Library, Chanthaburi Province. The size of these subjects were calculated based on an unknown population size with a set of its proportion at 0.5 and a confidence level at 95%. The statistical test used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation. In addition, the test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups; and the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among independent variables with three groups onwards. Also, the Least Significant Difference Test (LSD) was administered to test the differences between pairs with a preset of a significant level at .05.

The results of this study revealed that the subjects rated their opinions towards the aspects of quality of service, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and sympathy, at the highest level. Finally, based on the test of hypotheses, it was shown that there were statistically significant differences in the level of opinions towards quality of service provided by Ratchmangkhlapisek National Library, Chanthaburi Province among the subjects with different gender, age, education, occupation, and service use at a significant level of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	16
บทบาทหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก.....	27
ข้อมูลทั่วไปของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล .....	52
4 ผลการวิจัย .....	54
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี .....	56
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	64
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	73
สรุปผลการวิจัย.....	73
อภิปรายผล .....	75
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม .....	81
ภาคผนวก .....	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	89

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ..... 35
2-2	การเปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 45
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 54
4-2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ..... 56
4-3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ..... 58
4-4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ..... 59
4-5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ..... 61
4-6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ..... 62
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน 63
4-8	ตารางเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ..... 64
4-9	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 65
4-10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 65



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา .....	66
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา .....	67
4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ .....	68
4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมรายด้าน จำแนกตามอาชีพ .....	68
4-15 ตารางเปรียบเทียบการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก จันทบุรี .....	71
4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	71

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
2-1 โครงสร้างการจัดองค์กร หอสมุดแห่งชาติ .....	29

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันเป็นยุคแห่งฐานความรู้ มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลาได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตและมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน อย่างกว้างขวาง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจึงมีความจำเป็นอย่างมากต่อประชาชนทุกคน เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันสมัยรู้เท่าทันเหตุการณ์บ้านเมือง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีความสมดุล หอสมุดแห่งชาติจึงเป็นสถาบันทางสังคมแห่งหนึ่ง ที่ให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ตลอดจนความ จรรโลงใจแก่ประชาชนทั่วไป (จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา, 2550, หน้า 15)

หอสมุดแห่งชาติเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลได้รับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้ชื่อว่าเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือมากที่สุดอีกทั้งยังรวบรวมตำราความรู้ โบราณของไทย รวมถึงเอกสารหลักฐานเก่าแก่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ หอสมุดแห่งชาติจึงเป็น แหล่งค้นคว้าเอกสารตำราและค้นหาความรู้ของประชาชน ดังนั้นหอสมุดแห่งชาติซึ่งถือว่าเป็น หน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญและจำเป็นต้องมี การศึกษาหาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ทั้ง ในด้านพฤติกรรมกรใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการใช้บริการ นำมาใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาการจัดการให้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและ ความเหมาะสมของผู้ใช้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะดึงดูดประชาชนให้เข้ามาใช้บริการของ หอสมุดแห่งชาติให้เข้ามาใช้บริการซ้ำต่อไป (สุมิตรา จิระวุฒินันท์, 2549, หน้า 20-27) โดยแนวทาง หนึ่งในการประเมินคุณภาพการบริการ คือการพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า จะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อการบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งคือการ รับรู้ถึงคุณภาพในการให้บริการนำเสนอ โดยการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการและ ผู้ใช้บริการจากการประเมินว่าผู้ใช้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกใน การเข้าถึงการบริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสารและการ ปฏิบัติตนของผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการ ประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุผล (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548, หน้า 174)

การจัดตั้งหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี เกิดขึ้นจากดำริของ  
 ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรี และรัฐบุรุษ เมื่อครั้งยังดำรงตำแหน่ง  
 นายกรัฐมนตรี ประสงค์จะให้มีการจัดตั้งหอสมุดแห่งชาติประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อถวายเป็น  
 ราชสคูดิ์แด่องค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสมหามงคลเฉลิมฉลองปี รัชมังกลา  
 ภิเชก พุทธศักราช 2531 จึงได้มอบหมายให้กองทัพภาคที่ 1 จังหวัดจันทบุรี รวมทั้งหน่วยราชการ  
 อื่นที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันดำเนินการวางแผนนโยบายจัดหาทุนในการก่อสร้างอาคารหอสมุด ฯ และ  
 กรมศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการ จัดทำโครงการ ออกแบบอาคาร ควบคุมการก่อสร้าง จนแล้วเสร็จ  
 สมบูรณ์ และรับผิดชอบดำเนินงาน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ  
 พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ชื่อว่า “หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี”

หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี มีภารกิจในการเก็บรวบรวม รักษา มรดก  
 ทรัพย์สินทางปัญญาอันเป็นมรดกด้านศิลปวัฒนธรรมของชาติที่อยู่ในรูปแบบของหนังสือ สิ่งพิมพ์  
 โสตทัศนวัสดุ เอกสาร โบราณ หนังสือตัวเขียน จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือหายากที่เป็นทรัพย์สิน  
 สมบัติของแผ่นดินเพื่อเป็นแหล่งบริการความรู้ ในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย สนับสนุนการจัดกิจกรรม  
 ที่เกี่ยวข้องกับการอ่าน เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการหอสมุดได้รับความรู้อย่างครบถ้วนในเรื่องที่  
 ต้องการจะศึกษาค้นคว้า และสามารถนำข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้าไปเสริมสร้างองค์ความรู้แก่บุคคล  
 ต่างๆ ซึ่งมีหนังสือหลากหลายรูปแบบที่สามารถให้ผู้ต้องการที่จะศึกษาหาความรู้ได้ทุกเพศทุกวัย  
 เข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ยังขาดในด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความไม่ทั่วถึง เพราะมีเจ้าหน้าที่  
 น้อยไม่พอกับจุดบริการต่าง ๆ หรือยังบกพร่องในการให้บริการบางประเภท ทำให้ประชาชนผู้มา  
 ใช้บริการไม่ได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง ทำให้บางครั้งไม่พบหนังสือหรือตำราที่ต้องการจะศึกษา  
 ค้นคว้าให้ตรงกับความต้องการที่ตั้งไว้ของผู้มาใช้บริการ

จากความเป็นมาดังกล่าวในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในจังหวัดจันทบุรี  
 มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าหาข้อมูลจากหอสมุดแห่งชาติบ่อยครั้งและได้มีการเข้าไปสำรวจ  
 เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก ได้พบกับสภาพปัญหา  
 ดังกล่าว จึงสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าในด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้  
 บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพใน  
 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ การมาใช้บริการ

### สมมติฐานการวิจัย

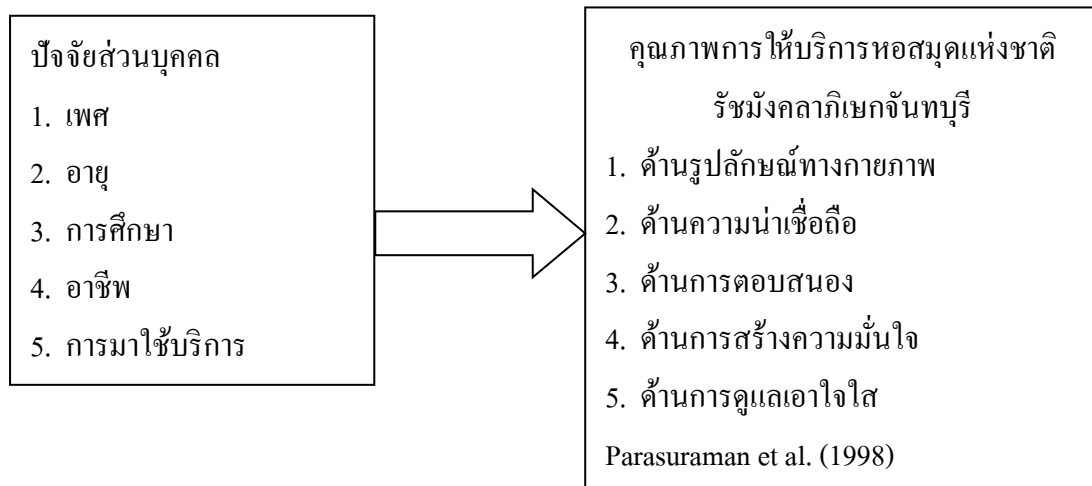
1. ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้มาใช้บริการที่มีการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของหอสมุดแห่งชาติจันทบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวความคิดของ พาราสุรามาน (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998) และทฤษฎีผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์กำหนดคุณภาพการให้บริการประชาชนออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ในการสร้างกรอบแนวคิดและสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ประเมินคุณภาพของการให้บริการประชาชนว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ระดับใด รายละเอียดข้อมูลสามารถนำมาแสดงกรอบแนวความคิดได้ดังภาพ

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี
2. เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยนำเสนอแนวคิดของ พาราสุรามาน มากำหนดเป็นตัวแปร โดยศึกษาจากความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นหลัก สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพในการให้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การมาใช้บริการ

- 1.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพในการให้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี โดยแบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ

(2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ  
(5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่ประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรที่มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ รัชมังกลาภิเษก จันทบุรี ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยผู้วิจัยได้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วน ประชากร 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 48)

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เริ่มตั้งแต่ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559-สิงหาคม พ.ศ. 2559

## นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการเจ้าหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับความคุ้มค่า คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความ เป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ให้ทุกครั้งที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีความ สม่่าเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความ เต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจาย การให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้บริการควรมีทักษะ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา

ท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน มีมิติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อขอใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชนของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี

หอสมุดแห่งชาติ หมายถึง หอสมุดประจำชาติ หรือหอสมุดประจำประเทศไทยใดประเทศหนึ่งมีหน้าที่หลักคือการรวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้นในประเทศนั้น ๆ โดยมีกฎหมายให้ผู้ผลิตสารสนเทศต้องส่งวัสดุสารสนเทศมอบให้เป็นสมบัติของหอสมุดแห่งชาติจำนวนหนึ่งเพื่อเป็นมรดกของประเทศชาติ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพในการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาจึงเสนอเอกสารผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. บทบาทหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก
4. ข้อมูลทั่วไปของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ คือ เครื่องมือในการวัดคุณภาพในการบริการ เป็นรูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน และเบอร์รี่

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริการที่ให้บริการที่ให้ความสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด และยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้น ๆ ต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

การบริการ คือ การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัด นิยามของคำว่าบริการจึงขึ้นอยู่กับการพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้หลายแนวคิด ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998 อ้างใน กฤติยา จงเรืองทรัพย์, 2553, หน้า 9) ได้กล่าวว่า “ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้า หรือบริการเพื่อ

ตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงและลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อ โดยมี พื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใจได้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับ” ทักษะคติที่เกี่ยวกับ ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและลูกค้าจะประเมินผลของ การซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังอยู่ในจิตใจได้สำนึก ของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคลเมื่อรู้สึกมีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการ ได้รับการตอบสนอง

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985, p. 44) ได้ทำการ สัมภาษณ์ (Focus interview) เพื่อศึกษาสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการ โดย เลือกตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการจากธุรกิจ 4 ประเภท ได้แก่ธุรกิจธนาคาร (Retail banking) ธุรกิจ บัตรเครดิต (Credit card) ธุรกิจนายหน้าการค้าหลักทรัพย์ (Securities brokerage) และธุรกิจซ่อมบำรุง (Product repair and maintenance)

Tenner and Detoro (1992, pp. 68-69) ได้เสนอ ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการ ไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน คือ ผู้รับบริการต้องมีความต้องการต่อความคาดหวังของตน โดยจะได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยลูกค้าหรือผู้ให้บริการจะทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่ได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าใช้บริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

จากการศึกษากล่าวโดยสรุปจากทฤษฎีข้างต้นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ที่ให้บริการ ซึ่งนอกจากนั้นจะมีมิติที่ครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษา คำมั่นสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และ โดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ คือ

การรับรู้ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล, ประดิษฐ์ วงษ์ภณรัตน์กุล และเคอร์ติส ซโเลเตอร์ (2542, หน้า 1-3) ได้ศึกษาขั้นตอนกรทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ กล่าวถึงความหมายคุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้งานสินค้าหรือบริการว่า ลูกค้าซึ่งหมายถึงที่พึงพึงกรทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่ เริ่มแรก (Do right thing right since the first time) การทำในสิ่งที่ควรทำคือ การแก้ปัญหาหรือ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

เราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่ต้องมี (Must be quality) และคุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) คุณภาพที่ต้องมีคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ คุณภาพที่ประทับใจคือสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้า หากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึกร แต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรก และจัดให้ มีคุณภาพที่ประทับใจ

พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541, หน้า 17) ได้กล่าวถึง คุณภาพกรบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ดี มี การทักทายโอภาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ หรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้อง กับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออึกทึกรไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้อง ให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุดคือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการ ไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมี คุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

Millet (1954 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชน จะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่ พพอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรง ต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการ ปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของ ธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้ จาก ประสพการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้า เขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึง คุณภาพของการให้บริการ

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการ ให้ บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ ใช้ สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้าง มาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลด การใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักกรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้ เตารีด การ ออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาล ลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น

ร้านขายอาหารแบบให้ ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด ภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

คุณภาพการให้บริการที่ภาครัฐพึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรตอบแทนกลับมา

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน เป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของ การให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 3)

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัด องค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้น สุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพ มักหมายความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหาร ภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่า คุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐหรืออีก นัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 4-5) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กร การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติเช่น อัตราการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตรา

การเกิดของ คดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผล การจับกุม ผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดในการวัด ความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจาก ความรู้สึก พึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการ สาธารณะสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความ เสมอภาคในการ ให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรมให้บรรลุ เป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้แต่นั้นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมี ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน

คุณภาพบริการเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตาม วัตถุประสงค์ของผู้ที่ การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคน ส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการใช้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ เป็นการใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาค ราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วย เสมอซึ่งเป็น ธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการ บริการที่ดี กิจการ ค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการ ต้องทำพร้อม กัน ทั้งองค์กร”การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนใน องค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขั้นหรือสูญเสียลูกค้า

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 -20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดี มีดังต่อไปนี้

อหยาศยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุหลุกจ่อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของ

ผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคองไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และ รังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเซ็ดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชก โสภฮากพูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด



## น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุด้น พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงก็อย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

## ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

## รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้บริกาารู้สึกว่า เป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

## กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ค้ำอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วยอมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้บริกาหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

## มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย

ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ  
อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก  
ผู้มีความสมบัติในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

### ข้อสัต์ย

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์  
กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ข้อสัต์ยและรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับ  
คนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความข้อสัต์ยรักษาคำพูดจึงเป็น  
สุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดียอมช่วย  
ให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการ  
สำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ  
ต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะ  
สร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน  
วรรณวิภา พิวราช, 2549) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การ  
ให้ความสะดวกต่าง ๆ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล  
หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย  
หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้อง  
ได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์  
อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้  
ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น  
คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดีสามารถแยกได้ดังนี้

S = Service mind คือ การมีใจใ้บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจได้

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทา ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์  
มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับ ชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจใ้ใจในงานบริการที่ทา ด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือ พนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทนอดกลั้นกับงานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภททั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิก รุ้จี้ ขี้บ่น ผู้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, อองอาจ ปทะวานิช และปริชญ์ ลักษณ์ตานนท์ (2546, หน้า 210-212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า

บริการ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการหาตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์ เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของ สถานที่ ตัวบุคคลเครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกัน

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกมาติดต่อกัน เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่ง เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกรวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าการบริการ ที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) คือ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า ที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีในบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับ บริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้บริการแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หอมผ้าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดีในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอน ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้ใช้ก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคารต้องเน้นในด้านการฝึกอบรม ในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์เสาร์คนจะแน่นทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ

กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการใช้บริการให้ สม่ำเสมอและปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป มีดังนี้

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) คือการตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อสม่ำเสมอกล่าวคือการตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูงและตั้งราคาต่ำ ในช่วงความต้องการซื้อน้อย เช่น จัดอาหารบุฟเฟ่ต์ราคาพิเศษในช่วงปลายเดือนในโรงแรม

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้ 1) เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part-time employees) เช่น ห้างสรรพสินค้าจ้างนักเรียนในช่วงปิดภาคเรียน กัดตาการเพิ่ม พนักงานชั่วคราวในช่วงลูกค้ามาก 2) การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วง

คนมาก (Peak-time efficiency routines) เช่น ช่างทำผมที่มีชื่อเสียงจะทำงานเฉพาะตัด ซอย เซ็ท เท่านั้น 3) ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased consumer participation) เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดแสตมป์เอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ให้บริการ 4) การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้บริการ (Shared service) เช่น ใช้เครื่อง ATM ร่วมสำหรับธนาคารหลายแห่งเพื่อลดค่าใช้จ่าย โครงการใช้เครื่องมือด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย 5) การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for future expansion) เช่น สวนสนุกมีการจัดเครื่องเล่นใหม่ ๆ หรือการขยายพื้นที่การให้บริการ การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ หรือทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินทรัพย์ไปถึงระบบของผู้ให้บริการนั้นซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า นั่นเอง (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน ชีรจิติน วรรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ คือกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่อาจทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนั้นอาจจะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988 อ้างถึงใน ชีรจิติน วรรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์ และความพึงพอใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า (Blois, 1974 อ้างถึงใน ชีรจิติน วรรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น (ปณิศา ลัญจนาพันธ์, 2548, หน้า 163) บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการอาจผูกพันกับ ตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำความเปลี่ยนแปลงมาให้ (เลิฟลือค คริสโตเฟอร์ เอช และไรท์ ลอเรน, 2546, หน้า 4)

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำ ให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้น ได้ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้อง กับ ตัวสินค้าก็ได้

การให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความ สะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึง กัน ดังต่อไปนี้ สุรนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ ง่าย สะดวก สบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวย ความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ

ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวทางการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
  2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service mind)
  3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
  4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
- การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2. พูดยาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใสอารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุป ได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด



### หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว (One-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20-21 อ้างถึงใน สุนนทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียใน คราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วย ตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมี ชั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ สรุปได้ว่า การ ให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดย คำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความ ประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้น ไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าซึ่งเป็น ผู้ให้บริการสาธารณะ

#### วิธีการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30-44 อ้างถึงใน สุนนทา ทวีผล, 2550, หน้า 16) ได้กล่าว เกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การคิด ยึดแน่น หรือฝังใจ ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของเรา

บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยกที่จะ ถ่ายถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิด ความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการ อีก แล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขา ประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชม ยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือมารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสุขสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่ให้บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์สิ่ง que ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจไม่ดี) บริการไม่ดี)

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้  
ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 48-53 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาชนสัมพันธ์อย่างชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการ

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

### บทบาทหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก

หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี เป็นแหล่งข้อมูลมรดกทางวัฒนธรรม ทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวมรักษาและอนุรักษ์มรดกทรัพย์สินทางปัญญา ที่คนในชาติสร้างสรรค์ในรูปแบบของเอกสารลายลักษณ์อักษร เอกสาร โบราณ ต้นฉบับตัวเขียน ซึ่งแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ ได้แก่ จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย รวมทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลิตขึ้นภายในประเทศให้ครบสมบูรณ์ เพื่อการอนุรักษ์ไว้เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์และเป็นมรดกทางวัฒนธรรม มีหน้าที่ให้บริการความรู้และข่าวสารแก่คนในชาติทุกระดับตั้งแต่นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

#### ประวัติและพัฒนาการ

หอสมุดแห่งชาติ เดิมมีชื่อว่า “หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร” พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนาขึ้น เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พุทธศักราช 2448 โดยรวมหอสมุด 3 แห่งเข้าด้วยกัน คือ หอพระมณเฑียรธรรม หอพระสมุดวชิรญาณ และหอพระพุทธศาสนสังคหะ ในปีพุทธศักราช 2505 ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารหอสมุด บนถนนสามเสน เขตดุสิต เริ่มเปิดเป็นทางการ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พุทธศักราช 2509 (กรมศิลปากร, 2556, หน้า 91)

#### วิสัยทัศน์

แหล่งรวบรวมมรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัย มุ่งให้บริการอย่างดีเด่น พร้อมเป็นผู้นำด้านวิชาชีพห้องสมุด

#### ภารกิจ หน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2554

1. ดำเนินการสำรวจ จัดทำ รวบรวม จัดเก็บและสงวนรักษามรดกภูมิปัญญาด้าน  
ทรัพยากรสารสนเทศในรูปของสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสาร โบราณ
  2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ดำเนินงานด้านเทคนิควิชาการบรรณารักษ์ สารสนเทศศาสตร์  
และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐานสากล ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรของ  
หน่วยงานและสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ
  3. ให้บริการส่งเสริมการอ่านศึกษา ค้นคว้า และวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นแหล่งการ  
เรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย
  4. เป็นศูนย์ประสานงานระบบสารสนเทศทางวิชาการแห่งชาติ
  5. เป็นศูนย์กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ วารสาร เป็นศูนย์กำหนด  
รายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศ เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืม  
สิ่งพิมพ์
  6. เป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ
  7. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการพิมพ์หนังสือ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดแจ้งการพิมพ์ใน  
เขตพื้นที่บริการ
  8. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานงานวิชาการบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ของหอสมุด
  9. ดำเนินการส่งเสริมและประสานงานเครือข่ายหอสมุดแห่งชาติ
  10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง  
โครงสร้างองค์กร
- หอสมุดแห่งชาติ สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ตำแหน่งผู้บริหารสูงสุด คือ  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ แบ่งการบริหารเป็นกลุ่มตามภารกิจหน้าที่ของงานที่ดูแล  
รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริหารเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 : โครงสร้างการจัดองค์กร หอสมุดแห่งชาติ

## ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการจัดองค์กร หอสมุดแห่งชาติ

เทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาตินำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการทำงานในเรื่อง ระบบงานสารสนเทศ และ ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

ด้านระบบงานสารสนเทศ

มีระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ ระบบสารสนเทศทางด้านมรดกศิลปวัฒนธรรมเพื่อประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นระบบการให้บริการเลข ISBN ISSN CIP และจัดแจ้งการพิมพ์ออนไลน์

ระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ (Library automation system)

หมายถึง ระบบการทำงานของห้องสมุดที่มีการนำเอาอุปกรณ์ประมวลผล ซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ และชุดโปรแกรมด้วยฮาร์ดแวร์ และชุดคำสั่งมาใช้ เพื่อการจัดงานห้องสมุด ในลักษณะผสมผสานมีการทำงานร่วมกันหรือเชื่อมโยงระหว่างระบบงานต่าง ๆ ได้แก่ งานจัดทำรายการ งานสืบค้นข้อมูล งานวารสาร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น (ประสิทธิ์ชัย พิบูลย์รัตน์, 2552, หน้า 31)

ซึ่งระบบงานห้องสมุดที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ปัจจุบัน ใช้ระบบ Horizon สนับสนุนการทำงานของบุคลากรของหอสมุด ในเรื่องการลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ งานการให้ข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือ (Cataloging in publication-CIP) งานบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดแห่งชาติ

ประเด็นการศึกษา: การวางแผนกลยุทธ์หอสมุดแห่งชาติ

ศึกษาแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดแห่งชาติ พ.ศ. 2556-2560

การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) หมายถึง การเตรียมทรัพยากรทางการบริหารเพื่อทำงานตามแผนงานที่กำหนด พร้อมกับมีทางเลือกสำรองไว้ที่จะปรับเปลี่ยนได้ทันทีถ้าสถานการณ์เงื่อนไข เปลี่ยนไปจากที่คิด การวางแผนกลยุทธ์จึงเป็นการวางแผนภายใต้ปัจจัยที่เป็นโอกาสและข้อจำกัด กลวิธีการดำเนินการแผนกลยุทธ์จึงเป็นแผนงานหลักขององค์กรที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุภารกิจและเป้าหมายขององค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าและมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในหน่วยงานภาครัฐ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีแนวโน้มที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น หอสมุดแห่งชาติมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบงานสารสนเทศของหอสมุด จึงได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะเวลา 5 ปี ขึ้น

วัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อกำหนดโครงการ กิจกรรมในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถลดปัญหาด้านข้อมูลบุคลากร เพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากรและประสิทธิภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ในการผลักดันเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายและสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อจัดทำกรอบและแนวทางในการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย แผนงานที่เป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่ต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหอสมุดแห่งชาติ

วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติ พัฒนาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและบริการองค์ความรู้สู่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

สถานภาพและสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

1. สถานภาพและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

1.1 สถานภาพด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบันประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ เป็นอุปกรณ์เก่า ไม่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพให้สามารถรองรับโปรแกรมที่พัฒนาในปัจจุบันได้

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานเป็นเครื่องที่ยืมจากหน่วยงานอื่นประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนเครื่องทั้งหมด มีความพร้อมในการใช้งานประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์

อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องสแกนภาพ (Scanner) เครื่องพิมพ์ชนิดต่าง ๆ (Printer) ฯลฯ และอุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร เช่น Hub, Switch, Router และสายแลน มีสภาพเก่า ชำรุด อุปกรณ์



จำนวนหนึ่งไม่สามารถนำมาใช้งานได้ เนื่องจากไม่มีอะไหล่สำหรับทดแทน และหมดอายุการใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในปฏิบัติงาน เกิดภาวะงานสะสม จึงทำให้ประสิทธิภาพด้านการบริการลดลง

## 1.2 สถานภาพด้านระบบงานสารสนเทศ

หอสมุดแห่งชาติ มีระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการในปัจจุบัน มีดังนี้

### 1.2.1 ระบบสารสนเทศทางด้านมรดกศิลปวัฒนธรรมเพื่อประชาชนทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นระบบให้บริการเลข ISBN ISSN CIP และจัดแจ้งการพิมพ์แบบออนไลน์ แต่เนื่องจากเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ จึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้าด้วยประสิทธิภาพ

1.2.2 ระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ (Horizon) เป็นระบบงานห้องสมุดที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เป็นระบบงานที่สนับสนุนการทำงานของห้องสมุดที่ใช้ได้ในส่วนกลาง และหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาคเพียง 1 แห่งคือสุพรรณบุรี ส่วนภูมิภาคแห่งอื่นอีก 10 แห่งยังไม่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ แต่เนื่องจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Horizon) หยุดการพัฒนาแล้วหอสมุดแห่งชาติจะหมดสัญญาในปีนี้มีบริษัทต่างประเทศที่พัฒนาระบบนี้ได้ทำการอัพเกรดระบบขึ้นใหม่เป็นเวอร์ชันใหม่ที่ชื่อว่า Symphony มีบริษัทที่เป็นตัวแทนในประเทศไทย หอสมุดแห่งชาติจึงต้องจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติใหม่ที่สามารถทดแทนระบบห้องสมุดอัตโนมัติเดิม โดยไม่ให้ส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูล และไม่กระทบต่อระบบงานที่ดำเนินการอยู่ในส่วนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ซึ่งขณะนี้อยู่ในช่วงพิจารณาบริษัทที่จัดทำระบบอยู่

1.3 ด้านเครือข่าย ปัจจุบันเป็นระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต สนับสนุนการทำงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รองรับบริการให้บริการ ซึ่งพบว่ามีประสิทธิภาพไม่เพียงพอในการให้บริการ ไม่รองรับระบบงานและปริมาณความต้องการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น บางพื้นที่ของหน่วยงานยังไม่มีระบบเครือข่ายไปถึง ระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและระบบงานคอมพิวเตอร์ยังไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่สมบูรณ์

1.4 ด้านการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย แผนงานและตอบสนองข้อมูลให้หน่วยงานหลัก ในปัจจุบันมีทั้งบันทึกข้อมูลในสมุดบันทึกและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้รวดเร็วและครบถ้วน เพราะระบบงานที่ใช้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบได้ ลักษณะงานบาง

หน่วยงานยังไม่มีระบบงานคอมพิวเตอร์รองรับ ระบบงานช้าช้อนและไม่สามารถปรับปรุงให้เป็นข้อมูลปัจจุบันได้

ยุทธศาสตร์การพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดแห่งชาติ

1. วางแผนพัฒนากระบวนการและระบบงานให้เกิดประสิทธิภาพ การบริหารงาน  
การปฏิบัติงาน

2. พัฒนาระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกหน่วยงาน

3. พัฒนาระบบการบริหารราชการ การให้บริการ และการให้บริการด้วยเทคโนโลยี

สารสนเทศ

4. พัฒนาการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเป็นระบบเครือข่ายในลักษณะศูนย์ข้อมูลกลาง

5. ส่งเสริมศักยภาพบุคลากร และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พร้อมในการปฏิบัติงานด้วย

เทคโนโลยีสารสนเทศเต็มประสิทธิภาพ

6. พัฒนาระบบความปลอดภัยของทรัพย์สิน เครือข่าย ฐานข้อมูล

การบริหารจัดการและติดตามประเมินผล

แนวทางการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการ การควบคุม

การติดตาม และประเมินผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น  
หอสมุดแห่งชาติ ต้องกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ การควบคุม และติดตามประเมินผล

1. กำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีที่ชัดเจน

2. กำหนดผู้รับผิดชอบตามระดับแผนงาน

3. สร้างความรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน

4. ติดตามการดำเนินงานของแผนและประเมินผลแผน

5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าและความสำเร็จ อย่างต่อเนื่อง

แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ

หอสมุดแห่งชาติได้กำหนดแผนงาน โครงการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องและ

สนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหอสมุดแห่งชาติ มีโครงการกิจกรรมต่าง ๆ

1. โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เครือข่าย

1.2 ขยายการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกหน่วยงานภายใต้หอสมุดแห่งชาติ

1.3 จัดหาระบบเครือข่ายไร้สายเฉพาะพื้นที่ (Wireless LAN)

1.4 พัฒนาเพิ่มเติมระบบสารสนเทศทางด้านมรดกศิลปวัฒนธรรมเพื่อประชาชนทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อขยายการให้บริการจัดแจ้งการพิมพ์ในส่วนภูมิภาค

- 1.5 จัดหาระบบสำรองข้อมูลและงานบริหารจัดการ
2. โครงการจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
  - 2.1 จัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
  - 2.2 ขยายการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติหอสมุดส่วนภูมิภาค
  - 2.3 บำรุงรักษาห้องสมุดอัตโนมัติ
3. โครงการบริการห้องสมุดดิจิทัล
  - 3.1 ระบบห้องสมุดดิจิทัลเพื่อรองรับการทำงานของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและภูมิภาค
  - 3.2 แปลงทรัพยากรสารสนเทศเป็นดิจิทัล
  - 3.3 นำเข้าข้อมูลดิจิทัลในระบบห้องสมุดดิจิทัล
  - 3.4 พัฒนาพื้นที่ให้บริการห้องสมุดดิจิทัล (Digital zone) หอสมุดส่วนกลางส่วนภูมิภาค
4. โครงการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยทรัพยากรสารสนเทศ
  - 4.1 จัดหาระบบรักษาความปลอดภัยทรัพยากรสารสนเทศ

การวิเคราะห์ปัญหา จุดแข็ง/ จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค  
ประเมินจากสภาพแวดล้อมปัจจุบันของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี  
จุดแข็ง

  1. ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์และมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร
  2. บุคลากรขององค์กรมีความพร้อม มีความรู้ความชำนาญงานขององค์กรเป็นอย่างดี  
จุดอ่อน
  3. อุปกรณ์ที่ใช้ไม่เพียงพอต่อความต้องการและล้าสมัย
  4. ระบบเครือข่ายปัจจุบันไม่สามารถเชื่อมต่อได้ทั่วถึงทุกหน่วยงาน
  5. ระบบงานที่มีอยู่ไม่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อใช้งานร่วมกัน
  6. งบประมาณที่ได้มีจำนวนจำกัด ทำงานซ้ำซ้อนเกิดภาวะงานสะสม
  7. การเชื่อมโยง ถ่ายโอนข้อมูล คลาดเคลื่อน

โอกาส

  1. รัฐบาลสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้
  2. ความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารปัจจุบันมีความก้าวหน้า

3. ต้นทุนของเทคโนโลยีสารสนเทศราคาไม่สูงมาก

4. บุคลากรมีโอกาสเข้ารับการอบรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน

หอสมุด

อุปสรรค

1. การสนับสนุนของรัฐยังไม่เพียงพอ

2. บุคลากรขาดโอกาสในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เนื่องจากเทคโนโลยีที่มีอยู่ล้าสมัย  
บทสรุป

จากการศึกษาแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นการศึกษาแผนกลยุทธ์ขององค์กร เป็นการวางแผนภายใต้ปัจจัยที่เป็นโอกาสและข้อจำกัด การกำหนดยุทธวิธีการดำเนินการเป็นแผนระยะยาวขององค์กรที่ถูกกำหนดโครงการ กิจกรรมในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถลดปัญหาด้านข้อมูลบุคลากร สามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากร และประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการจัดทำงบประมาณ ด้านการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรม เพื่อปรับปรุง พัฒนา เปลี่ยนแปลงปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ของการดำเนินงาน ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์

จากแนวคิดของ Parasuraman et al. (1998) ที่ได้อ้างถึง ความคาดหวังในด้านของการให้บริการ ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและลูกค้าจะประเมินผลของ การซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังอยู่ในจิตใต้สำนึก ของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคลเมื่อรู้สึกมีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง พาราสุรามาน ได้แบ่งคุณภาพในการบริการ ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ ว่าตรงกับทัศนคติความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะได้รับ

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ผู้คิดทฤษฎี	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
Parasuraman et al. (1985)	การประเมินคุณภาพการบริการ 10 ประการ 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2. การตอบสนอง (Responsiveness) 3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) 4. การเข้าถึงบริการ (Access) 5. อธิยาศัย (Courtesy) 6. การสื่อสาร (Communication) 7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 8. ความมั่นคง (Security) 9. การเอาใจใส่ (Understanding) 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles)
Parasuraman et al. (1998)	คุณภาพการบริการ 5 ปัจจัย 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) 5. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)
Tenner and Detoro (1992)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ 1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ 2. ระดับของการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ 3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าแนวคิด และทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1998) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการบริการ 5 ปัจจัย

(1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) (4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) (5) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) มีส่วนสอดคล้องและเหมาะสมกับคุณภาพในการ ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี จึงได้เลือกแนวคิดและทฤษฎี นี้มาเพื่อกำหนดกรอบการศึกษาวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

1.1 หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับอำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเพียงพอ

1.2 หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี ได้จัดทำการประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการอย่างครบถ้วน

1.3 มีหนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดเตรียมไว้บริการจัดทำหมวดหมู่อย่างชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา

สรุป ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับอำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเพียงพอ และมีการจัดหนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจนสะดวกต่อการค้นหา

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ

2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี

2.2 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

2.3 การขั้นตอนในการให้บริการ มีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน

สรุป ด้านความน่าเชื่อถือและการไว้วางใจในการบริการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการอย่างเพียงพอและมีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความ เต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้

3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลของผู้มาใช้บริการได้

3.3 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหนังสือเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการที่จะค้นคว้าได้

สรุป ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ลดขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการจะศึกษาค้นคว้าได้

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการควรมีทักษะ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางที่สุภาพ

4.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง

4.3 มีมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้

สรุป ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสมมีบุคลิกท่าทางที่น่าเชื่อถือพร้อมสำหรับการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับการบริการให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง และถ้าเกิดปัญหาสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ตามความเหมาะสม

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ

5.1 เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีการชี้แจงในข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ

5.2 เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

5.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก

5.4 เจ้าหน้าที่ยอมรับ คำตำหนิ ดิชม และสำรวมกิริยาท่าทาง

สรุป ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการรับฟังความช่วยเหลือสามารถชี้แจงเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือช่วยเหลืออำนวยความสะดวกได้อย่างสม่ำเสมอ มีความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส

## ข้อมูลทั่วไปของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก

หอสมุดแห่งชาติปัจจุบันของไทย สถาปนาขึ้นด้วยพระมหากรุณาธิคุณสมเด็จพระมหา กษัตริราชในพระบรมราชจักรีวงศ์ โดยการรวมหอพระมณเฑียรธรรม หอพระสมุดวชิรญาณ และหอพุทธศาสนสังคหะเข้าด้วยกัน ในรัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาล ที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีพระบรมราชโองการประกาศจัดการ หอพระสมุดวชิรญาณ ให้เป็น หอสมุดสำหรับพระนคร เมื่อ วันที่ 12 ตุลาคม พุทธศักราช 2448 และได้วิวัฒนาการเป็น สำนักหอสมุดแห่งชาติปัจจุบัน

หอพระสมุดวชิรญาณ เดิมตั้งอยู่ในพระบรมมหาราชวัง ต่อมาได้ย้ายมาตั้งอยู่ข้างนอก ประตูพิมานไชยศรี คือศาลาสหทัยสมาคม แต่การบริหารและการให้บริการของหอพระสมุดเป็น สมาคม และเป็นสโมสรสำหรับสมาชิกเท่านั้น ในปีพุทธศักราช 2440 พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสยุโรปได้เสด็จทอดพระเนตรกิจการหอสมุดแห่งชาติอังกฤษ และหอสมุดแห่งชาติฝรั่งเศส เมื่อเสด็จนิวัติพระนคร มีพระราชดำริว่า หอพระสมุดวชิรญาณที่ทรง ร่วมกันจัดตั้งขึ้นนั้นเป็นหอสมุดสำหรับราชสกุล แม้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการ ความรู้ยังไม่กว้างขวาง เพราะส่วนมากเป็นสมาชิกและอยู่ในวงแคบ หากขยายกิจการหอพระสมุด ออกไปให้เป็น หอสมุดสำหรับพระนคร เพื่อพสกนิกรจะได้แสวงหา ประโยชน์ต่างๆ ได้จากการ อ่านหนังสือ คงจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้นสมตามพระราชประสงค์ที่จะทรงเฉลิมพระเกียรติยศ สอนองพระเดชพระคุณ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 จึงทรงพระกรุณาโปรด เกล้าฯ ให้จัดตั้งหอพระสมุดวชิรญาณ เป็นหอสมุดสำหรับพระนครขึ้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2448 และพระราชทานนามว่า หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร ตามพระสมณ นามากิไชยในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ต่อมา พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้า เจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ขณะดำรงพระอิสริยยศ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิราวุธ สยามมกุฎราชกุมาร เป็นสภานายกหอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร ได้พัฒนาและ เจริญรุ่งเรืองตามลำดับ เมื่อพระองค์เสด็จเถลิงถวัลยราชสมบัติบรมราชาภิเษกแล้ว จึง โปรดเกล้าฯ ให้ย้ายหอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร มาไว้ที่ ตึกใหญ่ริมถนนหน้าพระธาตุซึ่งเรียกว่าตึก ถาวรวัตถุ และพระองค์ได้เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิด เมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2459

หอพระสมุดวชิรญาณ เดิมตั้งอยู่ในพระบรมมหาราชวัง ต่อมาได้ย้ายมาตั้งอยู่ข้างนอก ประตูพิมานไชยศรี คือ ศาลาสหทัยสมาคม แต่การบริหารและการให้บริการของหอพระสมุดเป็น สมาคม และเป็นสโมสรสำหรับสมาชิกเท่านั้น ในปีพุทธศักราช 2440 พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสยุโรปได้เสด็จทอดพระเนตรกิจการหอสมุดแห่งชาติอังกฤษ และหอสมุดแห่งชาติฝรั่งเศส เมื่อเสด็จนิวัติพระนครมีพระราชดำริว่า หอพระสมุดวชิรญาณที่ทรง



ร่วมกันจัดตั้งขึ้นนั้นเป็นหอพระสมุดสำหรับราชสกุล แม้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการ ความรู้ยังไม่กว้างขวาง เพราะส่วนมากเป็นสมาชิกและอยู่ในวงแคบ หากขยายกิจการหอพระสมุดออกไปให้เป็น หอสมุดสำหรับพระนคร เพื่อพสกนิกรจะได้แสวงหา ประโยชน์ต่าง ๆ จะได้จากการอ่านหนังสือ คงจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้นสมตามพระราชประสงค์ที่จะทรงเฉลิมพระเกียรติยศสนองพระเดชพระคุณ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งหอพระสมุดวชิรญาณ เป็นหอสมุดสำหรับพระนครขึ้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2448 และพระราชทานนามว่า หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร ตามพระสมณนามาภิไธยในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ต่อมา พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ขณะดำรงพระอิสริยยศ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิราวุธ สยามมกุฎราชกุมาร เป็นสภานายกหอพระสมุดวชิรญาณ สำหรับพระนครได้พัฒนาและเจริญรุ่งเรืองตามลำดับ เมื่อพระองค์เสด็จเถลิงถวัลยราชสมบัติบรมราชาภิเษกแล้ว จึงโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายหอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร มาไว้ที่ ตึกใหญ่ริมถนนหน้าพระธาตุซึ่งเรียกว่าตึกถาวรวัตถุ และพระองค์ได้เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิด เมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2459

กิจการของหอพระสมุดวชิรญาณ สำหรับพระนครเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับได้มีการรวบรวมหนังสืออันมีค่าของประเทศไว้ได้เป็นจำนวนมาก และยังได้วางรากฐานการจัดห้องสมุดตามมาตรฐานสากลหลายประการ เช่น การจัดหมวดหมู่หนังสือ ทำบัตรรายการคั่นหนังสือ ทำบรรณานุกรม และการจัดพิมพ์หนังสือที่มีคุณค่าต่าง ๆ จำนวนมาก เป็นต้น

ในปีพุทธศักราช 2469 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 โปรดเกล้าฯ ให้แยกหอพระสมุด วชิรญาณสำหรับพระนครออกเป็น 2 หอ คือ หอพระสมุดวชิราวุธ ตั้งอยู่ที่ตึกถาวรวัตถุเช่นเดิมให้เป็นที่เก็บหนังสือฉบับพิมพ์และ หอพระสมุดวชิรญาณ ให้ใช้เป็นที่เก็บหนังสือตัวเขียนและตู้พระธรรม

ปีพุทธศักราช 2476 รัฐบาลจัดตั้งกรมศิลปากรขึ้นและมีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกำหนดให้หอพระสมุดสำหรับพระนคร มีฐานะเป็นกองหนึ่งในกรมศิลปากรเรียกว่า กองหอสมุด และได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อหอพระสมุดสำหรับพระนครเป็นหอสมุดแห่งชาติในเวลาต่อมา หอสมุดแห่งชาติได้พัฒนากิจการเจริญรุ่งเรืองขึ้นตามลำดับมี ผู้ใช้บริการจำนวนมากจนถึง พุทธศักราช 2505 รัฐบาลได้อนุมัติงบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดแห่งชาติเป็นอาคารทรงไทยสูง 5 ชั้นขึ้น ที่บริเวณท่าวาสุกรี ถนนสามเสน และได้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2509 สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นอาคารทรงไทย 5 ชั้น บนเนื้อที่ประมาณ 17 ไร่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ท่าวาสุกรี ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี เกิดขึ้นจากคำริของ ฯพลเอกเปรม  
 ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรี และรัฐบุรุษ เมื่อครั้งยังดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ประสงค์  
 จะให้มีการจัดตั้งหอสมุดแห่งชาติประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อถวายเป็นราชสุคติแด่องค์  
 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสมหามงคลเฉลิมฉลองปีรัชมังกลาภิเชก พุทธศักราช  
 2531 จึงได้มอบหมายให้กองทัพภาคที่ 1 จังหวัดจันทบุรี รวมทั้งหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง  
 ร่วมกันดำเนินการวางแผนนโยบายจัดหาทุนในการก่อสร้างอาคารหอสมุด ฯ และกรมศิลปากร  
 เป็นผู้ดำเนินการ จัดทำโครงการ ออกแบบอาคาร ควบคุมการก่อสร้าง จนแล้วเสร็จสมบูรณ์ และ  
 รับผิดชอบดำเนินงาน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระ  
 บรมราชานุญาตให้ใช้ชื่อว่า “หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี”

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าเสด็จ  
 เป็นองค์ประธานเปิดอาคารหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี ในวันพฤหัสบดีที่ 9 สิงหาคม  
 พ.ศ. 2533

อาคารหอสมุด ฯ มีลักษณะแบบทรงไทยประยุกต์ รูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส กว้าง 75 เมตร  
 ยาว 76 เมตร เป็นอาคาร 2 ชั้น 4 หลังเชื่อมติดกัน โดยมีที่ว่างตรงกลางจัดเป็นสวน รวมพื้นที่ใช้สอย  
 ประมาณ 2,553 ตารางเมตร และมีเนื้อที่ทั้งหมด 2 ไร่ 64 ตารางวา

เดิมหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก จันทบุรี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักหอสมุด  
 แห่งชาติ แต่เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2549 กรมศิลปากรได้ปรับปรุงโครงสร้างของกรมใหม่  
 ให้หอสมุดแห่งชาติ ฯ จันทบุรี ไปอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักศิลปากรที่ 5 ปราจีนบุรี  
 กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

ภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ ฯ จันทบุรี

1. จัดทำคู่มือการดำเนินงานวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
2. คัด ถ่ายถอด จัดทำคำอ่าน แปล เอกสาร โบราณตลอดจนเผยแพร่องค์ความรู้โบราณ
3. จัดหารวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อ

อิเล็กทรอนิกส์

4. ดำเนินงานด้านเทคนิควิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ตาม  
 มาตรฐานสากลได้แก่ การลงทะเบียน วิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการข้อมูล เพื่อการสืบค้น  
 ทั้งที่ได้รับจากส่วนกลางและหน่วยงานจัดหาเอง

5. ดำเนินงานด้านซ่อมและสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท

6. บริการทรัพยากรสารสนเทศโดยให้บริการการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า วิจัยแก่ประชาชน  
 และหน่วยงาน

7. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์
8. ให้คำแนะนำ ปริญญา และฝึกอบรมความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ แก่บุคลากร/ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
9. ให้คำแนะนำ ปริญญา ในการจัดตั้งห้องสมุด/ การจัดห้องสมุด ให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
10. ติดต่อประสานงานกับสำนักหอสมุดแห่งชาติในการสำรวจและรวบรวมเอกสารโบราณในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
11. ติดต่อประสานงานกับสำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
12. ติดต่อประสานงานกับสำนักหอสมุดแห่งชาติในด้านการให้ความรู้ ตามมาตรฐานวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
13. จัดอบรมเครือข่ายให้ความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวมทั้งการอนุรักษ์เอกสารในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
14. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ งานธุรการ งานบุคลากร งานการเงิน พัสดุ และอาคารสถานที่

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุคนธ์รัตน์ บุญญา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของหอสมุดรชมังคลาภิเษกวังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.70 อายุ 15-30 ปี ร้อยละ 62.00 ระดับ การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 36.00 อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 48.90 ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของ หอสมุดรชมังคลาภิเษก วังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับที่หนึ่งด้านสถานที่รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการเสริมตามลำดับ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของหอสมุดรชมังคลาภิเษก วังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รชมังคลาภิเษกวังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธาริณี เมธานุเคราะห์ (2542) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก จำนวน 349 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

และผู้ป่วยที่มี เพศ การศึกษา รายได้เฉลี่ย และประเภทของคลินิกที่รับบริการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่ต่างกัน คุณภาพบริการที่คาดหวังมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในระดับมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ ห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึกที่มีต่อการบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับดังนี้การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง พบว่าช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าการบริการ ที่คาดหวังในทุกด้านและมีค่าเป็นลบแสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุดรองลงมา คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าตามลำดับ

เกษร โพธิ์สุวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในคุณภาพการบริการต่อการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.3 เรียนหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ 4 ปี ร้อยละ 20.9 ลักษณะการเข้าใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่เข้าใช้ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์ใช้เวลาในห้องสมุดเฉลี่ย 0-2 ชั่วโมงต่อครั้ง วันเวลาที่เข้าห้องสมุดเป็นวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.00-13.00 น. ปัญหาและอุปสรรค พบว่าส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือได้จากการถามบรรณารักษ์เจ้าหน้าที่และดูจากป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นและหาหนังสือเอง แต่สามารถค้นหาหนังสือได้เป็นบางครั้ง เนื่องจากหนังสือมีน้อยและมีผู้อื่นยืมไปแล้วระดับความพึงพอใจห้องสมุด ต่อการจัดการของห้องสมุดในทุกด้านโดยรวมและรายชื่อยืมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และระดับความต้องการใช้ห้องสมุดต้องการจัดการของห้องสมุดในทุกด้าน โดยรวมและรายชื่อยืมของทุกชื่อมีความต้องการอยู่ในระดับมาก

จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก โดยรวม และรายด้าน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการห้องที่มีเพศแตกต่างกันและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน และด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ ของชุมชน แตกต่างกัน ด้านการเป็นศูนย์กลางส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนและด้านการเป็นศูนย์กลาง การจัด กิจกรรมของชุมชนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

วชิรา กันธิยะ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของห้องสมุดต่อ ความต้องการผู้ให้บริการของประชาชนเชียงใหม่ พบว่า ในด้านบุคลากร การบริการ อาคารสถานที่ และวัสดุภัณฑ์ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้ คำแนะนำให้ห้องสมุด จัดบริการทาง Internet และบริการยืม-คืน หนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ ให้จัดบริการอ่านเอกสาร และให้จัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับ ความ ต้องการ ส่วนที่ไม่ต้องการ คือ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานห้องสมุด บริการสืบค้นดัชนี วารสาร และจัดห้องประชุม กลุ่มย่อยสำหรับปัญหาที่พบคือ บุคลากรมีจำนวนน้อย หนังสือ วารสาร และสื่อมีไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวน และอากาศภายในห้องสมุดไม่ค่อยถ่ายเท

ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา ของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 22 ปี เป็นนักศึกษาภาคปกติ และเป็นนักศึกษาสาขาบัญชี อาศัยอยู่บ้านพักตัวเอง และเป็นคนภูมิลำเนา จังหวัดอุบลราชธานี นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของ พนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้าเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ประเภทนักศึกษา สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา หลักสูตรที่ศึกษา อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา ลักษณะของที่พัก ภูมิลำเนาที่ต่างกัน พบว่า นักศึกษาเพศหญิงและเพศชายพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา ของพนักงาน

มหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มี อายุ ประเภทนักศึกษา สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา หลักสูตร ที่ศึกษา อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา ลักษณะของที่พัก ภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีความคิดเห็น ในการ พิจารณาปัจจัยด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการ ให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

ปริญญา ขาวผ่อง (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการจำเป็นในการ พัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตคณะ ครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวม และเป็น รายด้าน ทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต ต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมแตกต่าง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชาย และนิสิตหญิง มีความ คิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษา ต่างกันมีความเห็น ต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษาในภาควิชาต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชา หลักสูตรการสอน และเทคโนโลยี มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างจากนิสิตในภาควิชาศิลปะ ดนตรี และนาฏศิลป์ศึกษา นิสิต ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษาและนิสิตภาควิชา วิจัยและจิตวิทยา การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างของนิสิตคณะ ครุศาสตร์

ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+TM พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าได้รับ อยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทุก ปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่ยอมรับได้มีค่าเป็นบวก ช่องว่าง ของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนอง ต่อความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการ วิจัยพบว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ในทุก ปัจจัย แต่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่กองห้องสมุด มหาวิทยาลัย แม่โจ้ ต้องเร่งดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเป็นลำดับแรก คือ เพิ่มจำนวนทรัพยากร สารสนเทศ ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น รองลงมาคือ พื้นที่ ที่สามารถ ใช้งาน ส่วนบุคคล พร้อมกันนี้ควรปรับปรุงสภาพของห้องสมุดให้กระตุ้นความต้องการอยากศึกษา และ เรียนรู้ สำหรับบริการที่สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุด คือ ผู้ใช้ เชื่อมั่นว่าบุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้ และ เรื่อง ห้องสมุดมีสถานที่สะดวกสบายและนำเข้ามาใช้บริการ

Youssef, Nel and Boraird (1966) ได้ศึกษาคุณภาพในการดูแลทางด้านสุขภาพอนามัยใน โรงพยาบาลที่มีบริการทางด้านสุขภาพอนามัยแห่งชาติ โดยใช้เครื่องมือในการวัดคุณภาพ (Servqual) มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบกับระหว่างความหวัง ของผู้ป่วยก่อนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลกับการรับรู้ของผู้ป่วยหลังจำหน่ายกลับบ้านซึ่งมี เกณฑ์ 5 ประการ ในการประเมินคือ 1) ความเป็นรูปธรรมในการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) การเข้าใจและการเห็น ออกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่ามีความแตกต่างกันทางลบอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2-2 การเปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	สุคนธ์รัตน์ บุญญา (2548) คุณภาพใน การให้บริการของหอสมุดศรีษะมงคล ภิเยกวงไกลก้งวล อำเภอก้าวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพในการ ให้บริการของหอสมุดศรีษะมงคลภิเยก ภิเยกวงไกลก้งวล อำเภอก้าวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครนายก	โดยผู้ใช้บริการห้องที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครนายก โดยรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน
เพศ	ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา ของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน
อายุ	สุคนธ์รัตน์ บุญญา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของหอสมุดศรีมั่งคณาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพในการให้บริการของหอสมุดศรีมั่งคณาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
อายุ	จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครนายก	โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครนายก โดยรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน
อายุ	ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา ของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอายุต่างกัน ของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน



## ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
การศึกษา	สุคนธ์รัตน์ บุญญา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ หอสมุดศรีชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีคุณภาพในการให้บริการของหอสมุดศรีชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
การศึกษา	ปริญญา ขาวผ่อง (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการจำเป็นในการ พัฒนาคุณภาพ การบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ การศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อการ จัดบริการของห้องสมุดโดยรวม และเป็น รายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน
การศึกษา	ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) คุณภาพการ ให้บริการแก่นักศึกษา ของพนักงาน มหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	จากการศึกษาคุณภาพการ ใช้บริการที่มี การศึกษาต่างกัน ของพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	สุคนธ์รัตน์ บุญญา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ หอสมุดศรีชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีคุณภาพในการ ให้บริการของหอสมุดศรีชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) คุณภาพการ ให้บริการแก่นักศึกษา ของพนักงาน มหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	จากการศึกษาคุณภาพการ ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกัน ของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะ บริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

## ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อาชีพ	จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครนายก	โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครนายก โดยรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 2-2 การเปรียบเทียบตัวแปรต้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกตัวแปรต้นของงานวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และการใช้บริการ เนื่องจากได้มีผู้วิจัยเกี่ยวกับตัวแปรดังกล่าวมาแล้วจึงมั่นใจว่าตัวแปรที่เลือกนั้นจะเป็นตัวแปรที่มีความน่าเชื่อถือในการทำวิจัยครั้งนี้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึง “คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี” นี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
7. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สูตรคำนวณในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 48)

##### กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

โดย  $n$  = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$P$  = สัดส่วนประชากร มีค่าเท่ากับ 0.5

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ คือ 95%

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตรได้ดังนี้} \quad n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2} = 384$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 384 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์สอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และการมาใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จันทบุรี ในด้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรการให้บริการและด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยแต่ละคำถามจะมีความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชนจะใช้มาตรวัดแบบ Likert scale question ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

## การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์ พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นางอัญชิสา เสือเพชร ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach'alpha เท่ากับ 0.90 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการศึกษาภาคสนาม โดยการใช่แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 384 คน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและ ทบทวนวรรณกรรม บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เพื่อใช้อ้างอิงและสนับสนุนการค้นคว้าอิสระ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึง 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบ วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และการใช้บริการ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัด จันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไปและหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

### เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง คุณภาพการบริการที่มีความสำคัญมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	เห็นด้วยมาก	หมายถึง คุณภาพการบริการที่มีความสำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง คุณภาพการบริการที่มีความสำคัญปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย	หมายถึง คุณภาพการบริการที่มีความสำคัญน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง คุณภาพการบริการที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการมาใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มโดยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน โดยการแทนค่าในสูตรของ ธานินทร์ ศิลป์จารุ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกมาเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	245	63.80
หญิง	139	36.20
รวม	384	100.00



ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 12-19 ปี	69	17.97
อายุ 20-30 ปี	156	40.63
อายุ 31-40 ปี	119	30.99
อายุ 41-50 ปีขึ้นไป	40	10.41
รวม	384	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	30.20
ปริญญาตรี	232	60.42
ปริญญาโท	36	9.38
รวม	384	100
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	84	21.88
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	64	16.67
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	46	11.98
ค้าขาย	29	7.55
เกษตรกร/ ประมง	7	1.82
รับจ้างทั่วไป	20	5.21
นักเรียน/ นักศึกษา	127	33.07
อื่น ๆ	7	1.82
รวม	384	100.00
การมาใช้บริการ		
เคย	303	78.91
ไม่เคย	81	21.09
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.80 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 36.20 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.99 ส่วนอายุ 12-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.97 และอายุ 41-50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.42 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.42 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.21 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 9.38 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพหลักส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.07 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.88 ถัดมาคือ อาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.67 ลำดับต่อไป คือ อาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.98 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 7.55 ถัดมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป 5.21 และลำดับสุดท้ายได้แก่อาชีพเกษตรกร/ ประมงและอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.82 ตามลำดับ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาใช้บริการ ส่วนมากเคยมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.91 และไม่เคยใช้บริการมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 21.09 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกจันทบุรี มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับอำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเพียงพอ	121 (31.51)	225 (58.59)	38 (9.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	.61	มาก ที่สุด	4

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ หรือวิทยุ ฯลฯ	177 (46.09)	197 (51.30)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43	.55	มากที่สุด	1
3. หอสมุดแห่งชาติรังสิต ภิเษกจันทร์ ได้จัดทำ การประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการอย่างครบถ้วน	141 (36.72)	225 (58.59)	16 (4.17)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.32	.58	มากที่สุด	3
4. หนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ จัดเตรียมไว้บริการจัดทำหมวดหมู่อย่างชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา	139 (36.20)	233 (60.68)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.00)	4.32	.57	มากที่สุด	2
ภาพรวม						4.32	.33	มากที่สุด	

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรังสิตภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรังสิตภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD = 0.33$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรังสิตภิเษก จังหวัดจันทบุรีในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่นเสียงตามสาย เว็บไซต์ หรือวิทยุ ฯลฯ โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.55$ ) โดยมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่อง หนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ จัดเตรียมไว้บริการจัดทำหมวดหมู่อย่างชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32, SD = 0.57$ ) ลำดับถัดมา คือ เรื่อง หอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ได้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการอย่างครบถ้วน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32, SD = 0.58$ ) และ เรื่อง หอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับอำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.61$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี	135 (35.16)	224 (58.33)	25 (6.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	.58	มากที่สุด	2
6. ขั้นตอนในการให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน	132 (34.38)	207 (53.91)	45 (11.72)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	.64	มากที่สุด	4
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	121 (31.51)	252 (65.63)	11 (2.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	.51	มากที่สุด	1
8. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติ	115 (29.95)	250 (65.10)	19 (4.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	.54	มากที่สุด	3
ภาพรวม						4.26	.32	มากที่สุด	

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความ

นำเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = 0.32$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรีในเรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.51$ ) โดยมีคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้ บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.58$ ) ลำดับถัดมา คือ เรื่อง การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการ ปฏิบัติ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ,  $SD = 0.54$ ) และ เรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการ มีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD = 0.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อ สงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้	94 (24.48)	281 (73.18)	8 (2.08)	1 (0.26)	0 (0.00)	4.22	.48	มาก ที่สุด	3
10. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนในการ สืบค้นข้อมูลของผู้มาใช้บริการ ได้	173 (45.05)	197 (51.30)	11 (2.86)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.41	.59	มาก ที่สุด	1
11. เจ้าหน้าที่มีการให้ คำแนะนำหนังสือเกี่ยวกับเรื่อง ที่ผู้ให้บริการต้องการที่จะ ค้นคว้าได้	157 (40.89)	201 (52.34)	19 (4.95)	7 (1.82)	0 (0.00)	4.32	.65	มาก ที่สุด	2

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
12. ท่านมาใช้บริการหอสมุด แห่งชาตริชมังคลาภิเษก จังหวัด จันทบุรี แล้วได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	130 (33.85)	215 (55.99)	31 (8.07)	8 (2.08)	0 (0.00)	4.22	.68	มาก ที่สุด	4
ภาพรวม						4.29	.34	มาก ที่สุด	

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาตริชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาตริชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.34$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาตริชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลของผู้มาใช้บริการได้ โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ,  $SD = 0.59$ ) โดยมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหนังสือเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการที่จะค้นคว้าได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD = 0.65$ ) ลำดับถัดมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.48$ ) และ เรื่องท่านมาใช้บริการหอสมุดแห่งชาตริชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แล้วได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.68$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี  
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
13. ท่านมาใช้บริการหอสมุด แห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัด จันทบุรี แล้วได้รับหนังสือตรง กับความต้องการ	108 (28.13)	246 (64.06)	28 (7.29)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.20	.58	มาก	3
14. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิกลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	125 (32.55)	235 (61.20)	23 (5.99)	1 (0.26)	0 (0.00)	4.26	.57	มาก ที่สุด	2
15. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่าง ทั่วถึง	152 (39.58)	213 (55.47)	16 (4.17)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.34	.60	มาก ที่สุด	1
16. มีการแจ้งสถานที่และบุคคล ที่สามารถร้องทุกข์ หรือ ร้องเรียนได้	110 (28.65)	240 (62.50)	16 (4.17)	18 (4.69)	0 (0.00)	4.15	.70	มาก	4
ภาพรวม						4.24	.33	มาก ที่สุด	

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของ  
ประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านการ  
ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุด  
แห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $SD = 0.33$ )  
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก  
จังหวัดจันทบุรี ในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง โดยมีคุณภาพ  
การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD = 0.60$ ) โดยมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด  
รองลงมา คือ เรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = 0.57$ ) ลำดับถัดมา คือ เรื่องท่านมาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แล้วได้รับหนังสือตรงกับความต้องการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.58$ ) และ เรื่องมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่เอื้อเพื่อ ย้่มแยมแจ่มใสทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก	109 (28.39)	257 (66.93)	17 (4.43)	1 (0.26)	0 (0.00)	4.23	.53	มากที่สุด	4
18. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	147 (38.28)	222 (57.81)	11 (2.86)	4 (1.04)	0 (0.00)	4.33	.59	มากที่สุด	2
19. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีการชี้แจงในข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ	175 (45.57)	179 (46.61)	29 (7.55)	1 (0.26)	0 (0.00)	4.38	.63	มากที่สุด	1
20. เจ้าหน้าที่ยอมรับ คำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง	143 (37.24)	208 (54.17)	27 (7.03)	4 (1.04)	2 (0.52)	4.27	.68	มากที่สุด	3
ภาพรวม						4.30	.34	มากที่สุด	

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ,



SD = 0.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีการชี้แจงในข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , SD = 0.63) โดยมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , SD = 0.59) ลำดับถัดมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ยอมรับ คำตำหนิ ดิชมและสารวมกิริยาท่าทาง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , SD = 0.68) และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ , SD = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

การดำเนินงานพัฒนาชุมชน	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.32	.33	มากที่สุด	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.26	.32	มากที่สุด	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.29	.34	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.24	.33	มากที่สุด	5
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.30	.34	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.28	.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , SD = 0.18) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุป ได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ในเรื่อง ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD = 0.33$ ) โดยมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่อง ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ,  $SD = 0.34$ ) เรื่อง การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.34$ ) เรื่อง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = 0.32$ ) และ เรื่อง การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $SD = 0.33$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 ตารางเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวนคน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	245	4.30	.18	2.09	.04*
หญิง	139	4.26	.18		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 ตารางเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. = .04 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ  
ของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.29	.43	14.84	.00*
ภายในกลุ่ม	380	11.01	.03		
	383	12.30			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมรายด้าน  
จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	12-19 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-51 ปีขึ้นไป
12-19 ปี	4.35	-	.07*	.05*	.22*
20-30 ปี	4.28		-		.15*
31-40 ปี	4.30			-	.17*
41-51 ปีขึ้นไป	4.13				-

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ คือ

คู่ที่ 1 อายุ 12-19 ปี กับ อายุ 20-30 ปี สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอายุ 12-19 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี

คู่ที่ 2 อายุ 12-19 ปี กับ อายุ 31-40 ปี สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอายุ 12-19 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี

คู่ที่ 3 อายุ 12-19 ปี กับ อายุ 41-51 ปีขึ้นไป สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอายุ 12-19 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-51 ปีขึ้นไป

คู่ที่ 4 อายุ 20-30 ปี กับ อายุ 41-51 ปีขึ้นไป สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-51 ปีขึ้นไป

คู่ที่ 5 อายุ 31-40 ปี กับ อายุ 41-51 ปีขึ้นไป สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1.38	.69	24.01	.00*
ภายในกลุ่ม	381	10.92	.03		
	383	12.30			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.32	-		.22*	
ปริญญาตรี	4.29		-	.19*	
ปริญญาโท	4.10			-	
สูงกว่าปริญญาโท	4.28				-

จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ระดับปริญญาโท สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

คู่ที่ 2 ระดับปริญญาตรี กับ ระดับปริญญาโท สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น  
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก  
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7	2.57	.37	14.21	.00*
ภายในกลุ่ม	376	9.73	.03		
	383	12.30			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/พนักงาน งานบริษัท	ผู้ประกอบการ/ ผู้ ค้าขาย	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.18	-	-.13*	-.19*			-.17*	
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	4.31		-	.10*	.21*	.09*		.21*
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	4.37			-	.16*	.27*	.14*	.27*
ค้าขาย	4.21				-		-.14*	

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ
เกษตรกร/ ประมง	4.10				-		-0.25*	
รับจ้างทั่วไป	4.22					-	-0.13*	
นักเรียน/ นักศึกษา	4.35						-	0.25*
อื่น ๆ	4.10							-

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 15 คู่ คือ

คู่ที่ 1 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ กับ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่า อาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

คู่ที่ 2 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ กับ ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่า อาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ

คู่ที่ 3 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ กับ นักเรียน/ นักศึกษาสามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่า อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

คู่ที่ 4 ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท กับ ค้าขาย สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย

คู่ที่ 5 ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท กับ เกษตรกร/ ประมง สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง





สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ตารางเปรียบเทียบการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก จันทบุรี

การใช้บริการ	จำนวนคน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
เคย	303	4.30	.17	3.19	.00*
ไม่เคย	81	4.22	.21		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-16 ตารางเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. = .00 แสดงว่า ประชาชนที่มีการใช้ บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัด จันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัด จันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัด จันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	ยอมรับสมมติฐาน

## ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และการใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ รัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยไม่จำกัดภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนด ขนาดกลุ่มโดยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจนแน่นอน โดยการ แทนค่าในสูตรของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคาดเคลื่อนที่ ยอมรับได้ 0.05 จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหอสมุด แห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ อยู่แล้ว

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
หอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ในเรื่อง ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด โดยมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่อง ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรื่อง การตอบสนองต่อผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรื่อง การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย เรื่อง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และการใช้บริการ พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ประชาชนที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคนธรรัตน์ บุญญา (2548) ได้ทำการศึกษารายชื่อ คุณภาพในการให้บริการของหอสมุดรัชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.70 อายุ 15-30 ปี ร้อยละ 62.00 ระดับ การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 36.00 อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 48.90 ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของหอสมุดรัชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับที่หนึ่งด้านสถานที่รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการเสริมตามลำดับ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของหอสมุดรัชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัย โดยภาพรวม มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของหอสมุดรัชมังคลาภิเษกวงไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของวิจัยอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี นั้นมีการดำเนินงานและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้อย่างครบถ้วน จากการศึกษาหาความรู้หรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ โดยมีการช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี จึงทำให้ระดับการประเมินความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรีจันทบุรี มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าว ได้ว่า หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก มีการให้บริการที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง เช่น หนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการ มีการจัดหมวดหมู่อย่างชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา ทั้งนี้หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกได้มีการประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการอย่างครบถ้วน ประชาชนจึงมีความเข้าใจในการใช้บริการเป็นอย่างดี

1.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า หอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก มีเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานที่คอยให้คำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการ ว่ามีขั้นตอนในการบริการอย่างไร มีการเรียงลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างชัดเจน ทำให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหา สารระ ที่ต้องการได้อย่างทั่วถึง

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า หอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษกมีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อสงสัย ช่วยแก้ไขปัญหา ลดขั้นตอน ในการสืบค้นข้อมูลได้และสามารถแนะนำหนังสือเกี่ยวกับเรื่องที่ใช้บริการต้องการจะศึกษาค้นคว้า ได้

1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า หอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก มีการแจ้งสถานที่และบุคคล ที่สามารถร้องเรียนหรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องความ เหมาะสมหรือบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้ บริการว่าถ้ามาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก แล้วนั้น จะต้องได้หนังสือที่ตรงกับ ความต้องการหรือได้รับการบริการอย่างทั่วถึงครบถ้วน

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า หอสมุดแห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี ความพร้อมในการปฏิบัติงานสามารถแนะนำหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ผู้บริการได้ และยอมรับคำ ดิชม ตำรวมกริยาท่าทาง มีบุคลิกท่าทางที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุด แห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการใช้ บริการ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุด แห่งชาติรัชม้งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรรัตน์ บุญญา (2548) ได้ทำการศึกษารายละเอียด คุณภาพในการให้บริการของหอสมุดรัชม้งคลาภิเษกวง ไกล กังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ร้อยละ 55.70 อายุ 15-30 ปีร้อยละ 62.00 ระดับ การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 36.00 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 48.90 ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของหอสมุดฯ รัชมังคลาภิเษก วังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับที่หนึ่ง ด้านสถานที่รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการเสริมตามลำดับ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของหอสมุดฯ รัชมังคลาภิเษก วังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รัชมังคลาภิเษก วังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาริณี เมฆานุเคราะห์ (2549) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอกจำนวน 349 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน และผู้ป่วยที่มี เพศ การศึกษา รายได้เฉลี่ย และประเภทของคลินิกที่รับบริการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน คุณภาพบริการที่คาดหวังมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา ขาวผ่อง (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการจำเป็นในการ พัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวม และเป็นรายด้าน ทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต ต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชาย และนิสิตหญิง มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษา ต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุด โดยรวม และเป็นรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษาในภาควิชาต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชา หลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี มีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุด ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างจากนิสิตในภาควิชา ศิลปะ ดนตรีและ นาฏศิลป์ศึกษา นิสิตภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา และนิสิตภาควิชา วิจัยและจิตวิทยาการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างของนิสิตคณะครุศาสตร์

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ หอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก โดยรวม และรายด้าน ทั้ง 4 ด้านอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการห้องที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน และด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ ของชุมชนแตกต่างกัน ด้านการเป็น ศูนย์กลางส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนและด้านการเป็นศูนย์กลาง การจัดกิจกรรมของชุมชน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความ คิดเห็นปัจจัยที่มีผล ต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษา เฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการ ในระดับปานกลางใน ประเด็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย ด้านการมารับการบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้และการมาใช้บริการ



ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน โคนภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่จะเห็นได้ว่า คุณภาพในการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในลำดับรองสุดท้าย และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในลำดับสุดท้าย เพื่อให้คุณภาพในการให้บริการประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นจะต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาในเรื่องดังกล่าว โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้คำชี้แจงและขั้นตอนในการให้บริการ มีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจนเพื่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในของประชาชนผู้ใช้บริการ

2. หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของบุคลิกภาพ ท่าทาง และกิริยา การใช้วาจาที่สุภาพทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการว่าถ้ามาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษกแล้วนั้น จะต้องได้หนังสือที่ตรงกับความต้องการหรือได้รับการบริการอย่างทั่วถึง

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสืบค้นหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้

2. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการให้มากขึ้น เนื่องจากในบางครั้งมีผู้ใช้บริการในจุดนั้น ๆ หลายคน เจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถให้บริการอย่างทั่วถึงได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้สนใจอาจมีการขยายพื้นที่ไหนการศึกษาวิจัยเพิ่มมากขึ้นหรือควรมีการศึกษาของหอสมุดแห่งชาติสาขาอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมศิลปากร. (2556). **กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศิลปากร**. กรุงเทพฯ: กระทรวงวัฒนธรรม.
- กฤติยา จงเรื่องทรัพย์. (2553). **ความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพการบริการที่สัมพันธ์ต่อ  
ภาพลักษณ์ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษร โพธิ์สุวรรณ. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาล  
บรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์**. นครสวรรค์: วิทยาลัยพยาบาล  
บรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2549). **การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ**.  
กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ  
สำนักนายกรัฐมนตรี.
- จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด  
ประชาชนในจังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตร  
และการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ:  
วี อินเตอร์ พรินท์
- ชาริณี เมฆานุเคราะห์. (2542). **คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลา  
ราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยา. (2547). **การตลาดสำหรับบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงาน  
เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร**. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- ประสิทธิ์ชัย พิบูลย์รัตน์. (2552). **อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ของการจัดการความรู้ (Knowledge  
Management)**. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย, 1(1), 1-132.

- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). **คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปริญญา ขาวฟ่อง. (2551). **การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). **การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมอย่างก้าวหน้า.** ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เลิฟลี่ออค, คริสโตเฟอร์ เอช และไรท์, ลอเรน. (2546). **การตลาดบริการ (อคูล์ จากตรงค้กุล, คลยา จากตรงค้กุล และพิมพ์เดือน จากตรงค้กุล, แปล).** กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: บพิตการพิมพ์.
- วชิรา กันธิยะ. (2550). **ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). **คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคาร กรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแจก. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญ์ ลักษิตานนท์. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง. (2552). **การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL<sup>+</sup>™. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- สมิต สัมภูกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

- สุคนธ์รัตน์ บุญญา. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของหอสมุดราชภัฏวชิราวุฒวิทยาลัย วิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒวิทยาลัย จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมิตรา จิระวุฒินันท์. (2549). ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นปีการศึกษา 2547. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). รายงานประจำปี 2547. เข้าถึงได้จาก [http://www.opdc.go.th/content.php?menu\\_id=4&content\\_id=973](http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=973)
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล, ประดิษฐ์ วงษ์คนารัตนกุล, และเคอร์ติส ชโลเดอร์. (2542). เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ (Service psychology). กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, P. (1994). **Marketing management: Analysis planning implementation and control** (8<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. T. (1998). **Marketing management**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Marketing**, 64, 12-40.
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). **Total quality management: There step to continuous improvement**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Youssef, F. N., Nel, D., & Boraird, T. (1966). Health care quality in NHS hospitals. **International Journal of Health Care Quality Assurance**, 9(1), 15-28.

ภาคผนวก



คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก จันทบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด				
1. หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกจันทบุรี มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับอำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่าง เพียงพอ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ หรือวิทยุ ฯลฯ					
3. หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกจันทบุรี ได้จัดทำการประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจ ขั้นตอนในการให้บริการอย่างครบถ้วน					
4. หนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ จัดเตรียมไว้บริการจัดทำหมวดหมู่อย่างชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา					
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการแก่ท่าน เป็นอย่างดี					
6. ขั้นตอนในการให้บริการ มีการเรียงลำดับ ก่อนหลังอย่างชัดเจน					
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ					



คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก จันทบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
8. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติ					
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด				
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้					
10. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอน ในการสืบค้นข้อมูลของผู้มาใช้บริการได้					
11. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหนังสือเกี่ยวกับ เรื่องที่ใช้บริการต้องการที่จะค้นคว้าได้					
12. ท่านมาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลา ภิเษกจันทบุรี แล้วได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็น อย่างดี					
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด				
13. ท่านมาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลา ภิเษก จังหวัดจันทบุรี แล้วได้รับหนังสือตรงกับ ความต้องการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ท่าน ทราบอย่างทั่วถึง					

คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี

คุณภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
16. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้					
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด				
17. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก					
18. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ					
19. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีการชี้แจงในข้อสงสัยอย่างสม่ำเสมอ					
20. เจ้าหน้าที่ยอมรับ คำตำหนิ ดิชม และสำรวจภารกิจทำทาง					