

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนในประเทศไทยล้วนมีบทบาทที่สำคัญในการชี้นำสังคมและเป็นแหล่งช่วยแก้ปัญหาของประเทศชาติ เนื่องจากสังคมมีความคาดหวังจากมหาวิทยาลัยค่อนข้างสูง มหาวิทยาลัยจึงต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วน และรักษาความเชื่อมั่นศรัทธาของสังคมให้คงอยู่ตลอดไป มหาวิทยาลัยจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับสากล และมุ่งสร้างสังคมไทยให้เป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” (บงกช ศิริวัฒนมงคล, 2544, หน้า 2) หน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยมี 4 ประการคือ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การค้นคว้าวิจัย 3) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 4) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยห้องสมุดเป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสนองหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องพัฒนาเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ กับผู้ใช้สารสนเทศ ห้องสมุดได้ทำหน้าที่จัดหา จัดระบบและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สะดวก และรวดเร็ว (พิมพ์รพี ไพ่ ปรเมสมิทธิ์, 2545, หน้า 49) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด

แนวทางการตัดสินใจคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท่าที่ผ่านมา คำนึงถึงเพียงแค่จำนวนหนังสือ และขอบเขตเนื้อหาที่หลากหลาย (Nitecki, 1996, p. 181) โดยมีสมมติฐานว่าจำนวนหนังสือยิ่งมากก็ยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น แม้ว่าจำนวนหนังสือและเนื้อหาที่หลากหลายนั้นอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เลย อย่างไรก็ตาม เป็นไปได้ยากที่ระบบสารสนเทศหนึ่ง ๆ จะสามารถสนองตามความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกคน (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2536, หน้า 139) ยิ่งในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องเผชิญกับปัญหาทางการเงิน เช่น ถูกตัดงบประมาณ หรืออาจได้รับงบประมาณเท่าเดิม เป็นต้น ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่สามารถจัดหาสารสนเทศมาให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย และรวดเร็ว ในขณะเดียวกันค่าใช้จ่ายในการจัดหา ก็เพิ่มขึ้นด้วย

ในทศวรรษที่ผ่านมาการให้บริการของห้องสมุดมุ่งเน้นในเรื่อง “คุณภาพ” การให้บริการซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะมองสภาพการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ และตอบสนอง

ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ เพราะผู้ให้บริการก็คือ ผู้กำหนดคุณค่าของการบริการ การศึกษาความต้องการหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสำรวจ และอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในทางธุรกิจคือ การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความคิดเห็นที่ผู้ให้บริการมีต่อการบริการที่ได้รับจริง การเปรียบเทียบดังกล่าวทำให้ห้องสมุดต้องคอยเอาใจใส่ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดช่องว่างที่อาจจะมีขึ้นระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการที่ผู้ให้บริการได้สัมผัสอาจจะมาจากหลาย ๆ สาเหตุ เช่น บรรณารักษ์มีความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ไม่ถูกต้อง ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ของห้องสมุดไม่ได้สะท้อนความคาดหวังของผู้ใช้ ห้องสมุดให้คำมั่นสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการที่ห้องสมุดทำไม่ได้ การบริการที่ล้มเหลวไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น (Quinn, 1997, p. 359) คุณภาพการให้บริการมีจุดเน้นอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในเรื่องของการให้บริการกับผู้ให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยผู้ให้บริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และเป็นผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงเรื่องคุณภาพการบริการซึ่งจะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้อง โดยตรงกับผู้ใช้บริการมากที่สุด (เกษตรพันธุ์ ขอบท่ากิจ, 2546, หน้า 2 - 3)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ห้องสมุดและผู้ใช้บริการมีความเข้าใจและคาดหวังต่างกัน จนทำให้เข้าใจว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้บริการมากนัก ห้องสมุดคาดหวังว่าผู้บริการจะรู้ว่าวารสารฉบับปัจจุบันกับวารสารเก็บเล่มเก็บเอาไว้คนละที่ การเข้าถึงจิตใจของผู้บริการจึงมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิฑู ไคว้ชชาภรณ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังกับความเป็นจริงของการบริการที่ได้รับพบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงมีค่าน้อยกว่าความคาดหวัง จึงอาจสรุปได้ว่าการให้บริการในห้องสมุดระหว่างความคาดหวังกับการได้รับการบริการที่แท้จริงมีความแตกต่างกันมาก ผู้บริการคาดหวังว่าห้องสมุดให้การบริการที่ดี และสนองตอบต่อความต้องการ แต่สภาพความเป็นจริงที่ได้รับจากการบริการไม่เป็นไปอย่างที่คุณใช้บริการต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในหอสมุดและจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการสูงกว่าการบริการที่รับรู้ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยประเมินจากผู้บริการนั่นเอง โดย

ผู้ให้บริการเท่านั้นที่เป็นผู้ตัดสินใจในคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของทอมป์สัน, คูก และฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003, pp. 456 - 464) ศึกษาเรื่องโครงสร้างของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดผลการวิจัยสรุปได้ว่า โครงสร้างของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การเข้าถึงสารสนเทศ และสภาพห้องสมุด องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสมัยใหม่ซึ่งมีลักษณะของห้องสมุดผสม คือมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ่งพิมพ์และแบบดิจิทัล สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “ผู้ให้บริการทุกคนไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ควรจะสามารถให้บริการของห้องสมุดได้” (Borgman, 2000, pp. 412 - 430)

การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรกของการให้บริการ เพราะเมื่อผู้ใช้บริการได้เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด การบริการในทุก ๆ ด้านของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องสมบูรณ์และประทับใจผู้ใช้บริการ การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นการวัดคุณลักษณะภายใน (Latent Trait) ของบุคคลซึ่งมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ผู้วิจัยสนใจองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการรับรู้ดังกล่าวเป็นตัวแปรแฝงหรือตัวแปรองค์ประกอบที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่สามารถตรวจวัดหรืออ้างอิงได้ทางอ้อมจากข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยไม่พบว่า มีนักวิจัยคนใดศึกษาองค์ประกอบ และโครงสร้างขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่สามารถชี้ให้เห็นถึงสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงสำคัญสองประการคือ สภาพแวดล้อมแบบของโลกดิจิทัลและการแข่งขันในการให้บริการสารสนเทศ ได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นฐานความรู้ (Knowledge Based Society) ทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อการใช้ห้องสมุดได้เพิ่มขึ้น ในอดีต คุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะวัดด้วยขนาดของทรัพยากรห้องสมุด และการนับจำนวนสถิติการใช้ทรัพยากร การประเมินคุณภาพห้องสมุดซึ่งคำนึงถึงขนาดทรัพยากรแต่เพียงอย่างเดียวนั้นล้าสมัย แต่ในปัจจุบันการประเมินคุณภาพการบริการเป็นการให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้ในฐานะที่เป็นผู้ที่ตัดสินใจคุณภาพการบริการ การบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้นั้นดีหรือไม่ โดยการได้รับจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จะประสบความสำเร็จในการให้บริการ

จากปัญหาและความสำคัญของการให้บริการในห้องสมุดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาโครงสร้างของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้แนวคิดของ ทอมป์สัน, คูก และฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003, pp. 456 - 464) ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การเข้าถึงสารสนเทศ และสภาพห้องสมุด เป็นแนวทางการศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ ทำให้ทราบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทราบว่ามีข้อบกพร่องในการให้บริการสารสนเทศด้านใดบ้าง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เพียงใด ทั้งนี้เพื่อจะได้ดำเนินการจัดการบริการตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยศึกษาจากทฤษฎีของพาราสุรามาน, ไซธามล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) และใช้แนวคิดของ ทอมป์สัน, คูก และฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003) ที่ศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การเข้าถึงสารสนเทศ และสภาพห้องสมุด ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของการรับรู้คุณภาพการบริการในแต่ละองค์ประกอบเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยและให้เป็นระดับสากลมากที่สุด สำหรับใช้เป็นแนวทางและตรวจสอบว่าองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดที่ได้ตรงตามแนวคิดของ ทอมป์สัน, คูก และฮีท (Thompson, Cook

& Heath, 2003) หรือไม่ โดยการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบการรับรู้
คุณภาพการบริการในห้องสมุดด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

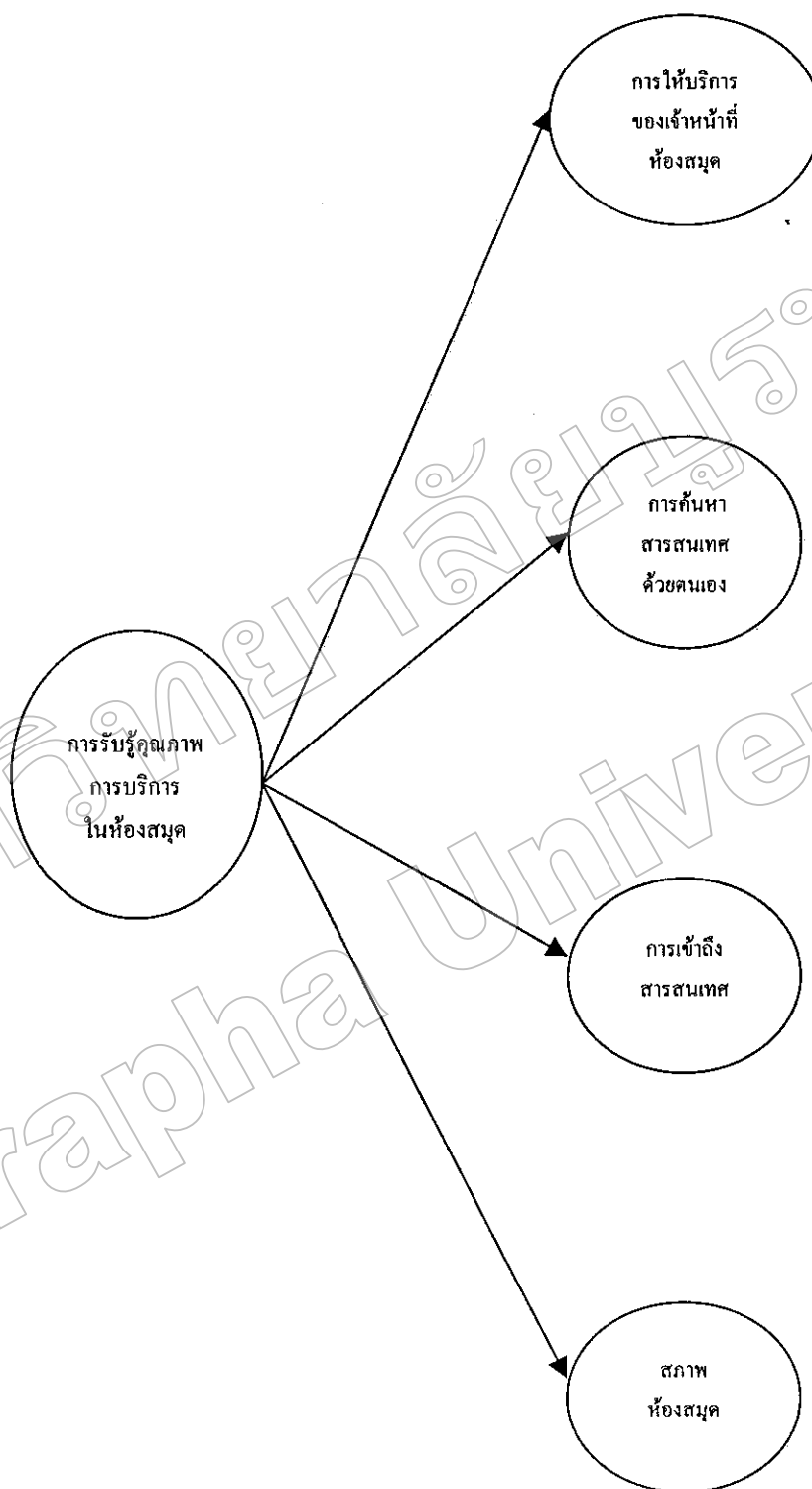
สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีของพาราสุรามาน, ไชแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, p. 16) เรื่องการศึกษาช่องว่างของการประเมินคุณภาพการบริการ แนวคิดของ
ทอมป์สัน, คูก และฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003, pp. 456 - 464) เรื่อง โครงสร้างการรับรู้
คุณภาพการบริการในห้องสมุด: กรณีศึกษาแบบสอบถาม LibQUALTM และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
(รายละเอียดอยู่ในบทที่ 2) ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประกอบด้วย
4 องค์ประกอบ คือ 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2) การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง
3) การเข้าถึงสารสนเทศ และ 4) สภาพห้องสมุด

2. ลำดับความสำคัญขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐแต่ละด้านเรียงตามลำดับดังนี้ 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
2) การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง 3) การเข้าถึงสารสนเทศ และ 4) สภาพห้องสมุด

ผู้วิจัยได้กำหนดโมเดลสมมติฐานองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลสมมติฐานองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเพื่อนำองค์ประกอบแต่ละด้านไปพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เป็นแนวทางในการพัฒนา หรือส่งเสริมคุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ตามแนวคิดของ ทอมป์สัน, คูก และฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003, pp. 456 - 464) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2) การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง 3) การเข้าถึงสารสนเทศ 4) สภาพห้องสมุด
2. ประชากร ได้แก่ อาจารย์ประจำ นิสิต/ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ในมหาวิทยาลัยของรัฐประเภทจำกัดรับ แบบมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ

3. กลุ่มตัวอย่างได้แก่

3.1 อาจารย์ประจำ	จำนวน	60	คน
3.2 นิสิต/ นักศึกษบัณฑิตศึกษา	จำนวน	228	คน
3.3 นิสิต/ นักศึกษาปริญญาตรี	จำนวน	512	คน

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ในมหาวิทยาลัยของรัฐประเภทจำกัดรับ แบบมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

2. การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด (Perceptions of Service Quality in Academic Libraries) หมายถึง ความรู้สึกถึงการได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในห้องสมุด ก่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ โดยจากการได้สัมผัส การมองเห็น และความรู้สึกถึงการได้รับการบริการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (Service Affect of Library Staff) หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความประทับใจและเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการโดยวัดได้จาก การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างเต็มที่ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง มีความเอาใจใส่ผู้ใช้อย่างเป็นรายบุคคล มีความจริงใจและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีความรู้และทักษะในการตอบคำถาม มีความเตรียมพร้อมในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือต่อการบริการ มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.2 การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง (Personal Control in Pursuing Information) หมายถึง การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองโดยใช้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศ และรู้แหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ ทั้งนี้วัดได้จาก การทราบแหล่งสารสนเทศที่จะเข้าไปใช้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ช่วยค้นหาสารสนเทศมีความทันสมัย มีข้อปฏิบัติและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย การค้นหาสารสนเทศโดยอิสระ ง่ายและสะดวก

2.3 การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) หมายถึง การได้รับหรือการได้มาซึ่งสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันเวลา ทั้งนี้วัดได้จากความสมบูรณ์ในการเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ เป็นต้น และความสมบูรณ์ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เป็นต้น ได้รับสารสนเทศที่ต้องการตรงตามเวลา การเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ และทันสมัย

2.4 สภาพห้องสมุด (Library as Place) หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปภายในและภายนอกของห้องสมุดที่ก่อให้เกิดความประทับใจ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ โดยวัดได้จาก การจัดพื้นที่แต่ละส่วนของห้องสมุดอย่างเป็นระเบียบ มีความสะอาดเรียบร้อย มีการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ ไม่แออัดเกินไป การจัดตกแต่งห้องสมุดอย่างเหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอในการศึกษาค้นคว้า มีลักษณะเชิญชวนให้ใช้ห้องสมุด และมีป้ายบอกทิศทางและชี้แหล่งวัสดุภายในห้องสมุด

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (Academic Libraries of Public Universities) หมายถึง

ห้องสมุดกลางหรือหน่วยงานที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น แต่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยของรัฐประเภทจำกัดรับ แบบมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ (Comprehensive Universities) สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม)

4. ผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง อาจารย์ประจำ นิสิต/ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547

5. สาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาที่แบ่งออกเป็นกลุ่มสาขาวิชาใหญ่ได้ 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในแต่ละกลุ่มประกอบด้วยคณะ และวิทยาลัยต่าง ๆ ดังนี้

5.1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย

- (1) คณะเกษตรศาสตร์
- (2) คณะเทคโนโลยี
- (3) คณะวิทยาศาสตร์
- (4) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- (5) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- (6) คณะสัตวแพทยศาสตร์

5.2 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย

- (1) คณะทันตแพทยศาสตร์
- (2) คณะเทคนิคการแพทย์
- (3) คณะพยาบาลศาสตร์
- (4) คณะแพทยศาสตร์
- (5) คณะเภสัชศาสตร์
- (6) วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา
- (7) คณะสหเวชศาสตร์
- (8) คณะสาธารณสุขศาสตร์
- (9) สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

5.3 สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

- (1) คณะครุศาสตร์
- (2) คณะจิตวิทยา
- (3) คณะนิติศาสตร์
- (4) คณะนิเทศศาสตร์

- (5) คณะพลศึกษา
- (6) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
- (7) คณะมนุษยศาสตร์
- (8) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- (9) คณะรัฐศาสตร์
- (10) คณะวิทยาการจัดการ
- (11) วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์
- (12) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- (13) วิทยาลัยนานาชาติ
- (14) วิทยาลัยบัณฑิตการจัดการ
- (15) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
- (16) คณะศิลปกรรมศาสตร์
- (17) คณะศึกษาศาสตร์
- (18) คณะเศรษฐศาสตร์
- (19) คณะสังคมศาสตร์
- (20) คณะอักษรศาสตร์

6. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ ทำให้ลดจำนวนตัวแปรสังเกตได้ในการวิเคราะห์ต่อไปโดยการสร้างตัวแปรใหม่ในรูปขององค์ประกอบรวม

7. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบ เพื่อตรวจสอบทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบ และตรวจสอบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกับโมเดลการวิจัย โดยการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลองค์ประกอบ

8. ข้อมูลเชิงประจักษ์ หมายถึง ข้อมูลที่เก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรง หรือจากประสบการณ์ ไม่ใช่ข้อมูลที่ได้จากความนึกคิดหรือสมมุติฐาน โดยได้จากปริมาณของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ