

การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL+™ Assessing of Burapha University Library Service Using LibQUAL+™

อุหาริน เฉยศิริ^{1*} และนิลลบล โรจนัสัตตรัตน์¹
Urarin Cheysiri^{1*} and Nilubon Rojsattarat¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด โดยใช้ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และชั้นปี โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สอบถามถึงบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ บริการที่พึงประสงค์ และบริการที่ได้รับจริงจากสำนักหอสมุด ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ นิสิต และอาจารย์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 670 คน การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-test และ F-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นต่อบริการที่พึงประสงค์ และบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ประกอบด้วยขอบเขตการยอมรับ ช่องว่างบริการที่เพียงพอ และช่องว่างบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ พบว่า บริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสูงกว่าบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าบริการที่พึงประสงค์ 3. การเปรียบเทียบบริการของสำนักหอสมุด จำแนกตามตัวแปร พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการและประเภทนิสิตที่ต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพบริการ แตกต่างกันทุกระดับคุณภาพบริการ ส่วนชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ทุกคุณภาพบริการ ในด้านเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อบริการที่พึงประสงค์และบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน และตัวแปรระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ บริการที่คาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพบริการห้องสมุด การประเมินคุณภาพบริการ LibQUAL+™

Abstract

This research has two research objectives: 1) to assess the service quality of the library using LibQUAL+™ in A.D. 2006 2) to compare the service quality of the library classified by user group, gender, educational level, student type and year. This research was survey research, asking for the lowest acceptable service, satisfaction service and the actual service from the library. Online questionnaire was used as a data collection tool. The samples used in the research included totally 670 students and instructors. Data analysis was used by distributing frequency, percentage and standard deviation, and testing the hypothesis using T-test and F-test. The results of this research can be summarized as follows: 1. The users had opinions to the lowest acceptable service. All factors were at the Moderate level. Opinions to the satisfaction service and the actual service were at a high level. 2. Opinions about the library's service quality assessment consisted of scope of acceptance, sufficient service gap and high-level service gap. The result of analysis revealed that the actual service level of the users was higher than the lowest acceptable service but lower than the satisfaction service. 3. The comparison of library services classified by variable. It was found that the different users and types of students had different opinions about the service quality at all

¹ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131

¹ Burapha University Library, Chonburi, 20131

*Corresponding author: e-mail: urarin@go.buu.ac.th

Received: July 25, 2022, Accepted: September 27, 2022, Published: May 1, 2023



levels of service quality. For the different grade of years of the users had no different opinions to the service quality. For males and females, they had no different opinions to the lowest acceptable service, but there were different opinions to the satisfaction service and the actual service, and the different educational level of users had opinions to the lowest acceptable service quality. The expected service was not different, but the actual service was different.

Keywords: library service quality, service quality assessment, LibQUAL+™

บทนำ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานบริการ โดยเฉพาะห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ต้องยึดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เพิ่มคุณค่าให้หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด (สายธาร และคณะ, 2556) การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีหลากหลายรูปแบบ ดังเช่น การประเมินความสำเร็จของห้องสมุดตามมาตรฐานด้านต่าง ๆ การประเมินคุณค่าของห้องสมุดโดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ตัดสิน การประเมินในด้านรายละเอียดของห้องสมุด และการประเมินสิ่งที่อยู่เหนือความคาดหวังของผู้ใช้ แต่ในท้ายที่สุดพบว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต้องมุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งเป็นรูปแบบของการประเมินที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก วิธีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นมีอยู่หลากหลายวิธีด้วยกัน แบบสอบถาม LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการห้องสมุดรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้แนวคิดทางการตลาด ผสมผสานกับบริบทของห้องสมุดเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ครอบคลุมในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการของห้องสมุด (Cook et al., 2004 อ้างถึงใน เกรวี, 2549)

LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยพัฒนาแนวคิดมาจาก SERVQUAL (Association of Research Libraries, 2004) ที่เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการลูกค้าที่เกิดขึ้นในแวดวงธุรกิจ ในเรื่องการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ สำหรับ LibQUAL+™ เกิดจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมวิจัยห้องสมุด หรือ ARL (Associate of Research Libraries) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส ได้นำ SERVQUAL เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ มาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) สนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด 2) ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด 3) รวบรวมและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ 4) ให้ข้อมูลประเมินเปรียบเทียบกับห้องสมุดจากสถาบันอื่น ๆ 5) ระบุความเยื่อมยอดเชิงปฏิบัติของบริการห้องสมุด 6) เพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากร ในการตีความและปฏิบัติการตามข้อมูลที่ได้ การประเมินคุณภาพในห้องสมุดเป็นงานสำคัญ และต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องมีเครื่องมือและวิธีการดำเนินงานในเรื่องคุณภาพ ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารงานห้องสมุดด้วย เครื่องมือวัดคุณภาพบริการจึงได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดและการประเมินคุณภาพงานในห้องสมุดจึงเป็นงานสำคัญ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่นิสิต คณาจารย์ นักวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการ ณ สำนักหอสมุดหรือผ่านทางสมาร์ตโฟน สื่อสังคมออนไลน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ 5 ประเภท คือ บริการสารสนเทศ บริการสนับสนุนการวิจัย บริการฝึกอบรม บริการการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยที่ผ่านมาสักสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาคการศึกษาอย่างต่อเนื่อง แต่เป็นเพียงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเท่านั้น แบบสำรวจจึงไม่สามารถวัดถึงระดับของคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรวัดคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้แนวคิด LibQUAL+™ มีประโยชน์อย่างยิ่งกับการให้บริการของสำนักหอสมุด ซึ่งแบบสำรวจของ LibQUAL+™ เป็นการประเมินคุณภาพบริการใน 3 มิติ ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า และมีความเหมาะสมกับงานห้องสมุดมากกว่า

จึงเห็นว่าควรรักษาแนวคิดของ LibQUAL+™ มาเป็นเครื่องมือใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ จะนำไปวางแผน ปรับปรุง และพัฒนางานบริการห้องสมุด ให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม กลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และชั้นปี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 25,041 คน และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 2,220 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 (งานทะเบียนและสถิตินิสิต, 2563)และอาจารย์ นักวิจัย จำนวน 1,208 คน (กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2563) กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1980) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 670 คน และทำการสุ่มแบบง่าย ตามสัดส่วนของนิสิตและแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามระดับการศึกษา ประเภทนิสิตและประเภทบุคลากร

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแปลแบบสอบถามเครื่องมือวัดคุณภาพ LibQUAL+™ โดยใช้ข้อคำถามแบบสำรวจ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006 และปรับปรุงให้สอดคล้องกับการบริการและบริบทของห้องสมุด โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทุกข้อคำถามที่ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 แสดงว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Try-out) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด กับผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach'Alpha) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.93 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006 มีข้อคำถาม 22 ข้อ ประกอบด้วย มิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ดังนี้ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ 3) ด้านห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์ในการใช้บริการ มีข้อคำถาม 8 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006 มีข้อคำถาม 22 ข้อ มิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ดังนี้ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ และ 3) ด้านห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ที่จัดส่งให้ผู้ใช้บริการตามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสถิติรายงานการใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้ จำแนกตามคณะ จำแนกตามระดับการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 670 คน โดยส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และนำมาประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

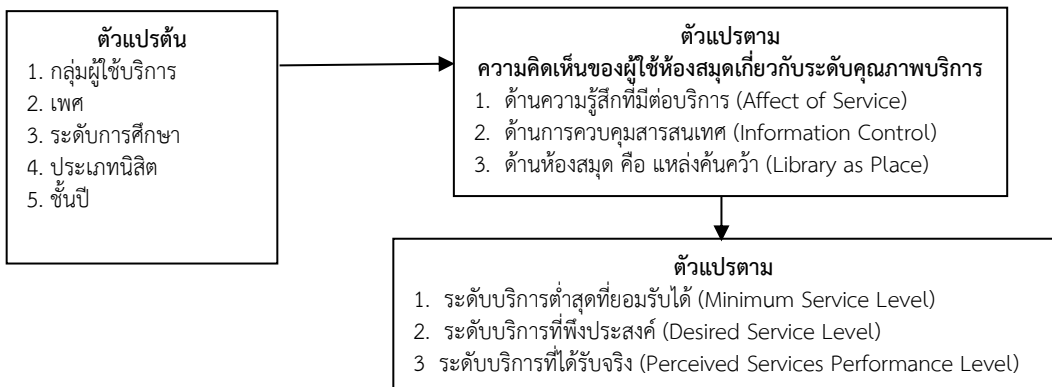
- การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ
 2. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินระดับคุณภาพการบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเป็นการประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการระหว่างกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, และประเภทนิสิต โดยใช้ T-test แบบ Independent และกรณีตัวแปร ชั้นปี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กรณีพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 4. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพบริการแปลผลความหมายช่วงของค่าเฉลี่ยได้เกณฑ์ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 8.50-9.00, 6.50-8.49, 3.50-6.49, 1.50-3.49 และ 1.00-1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการ คือ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ โดยใช้ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006 และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ โดย จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และชั้นปี ซึ่งกำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1

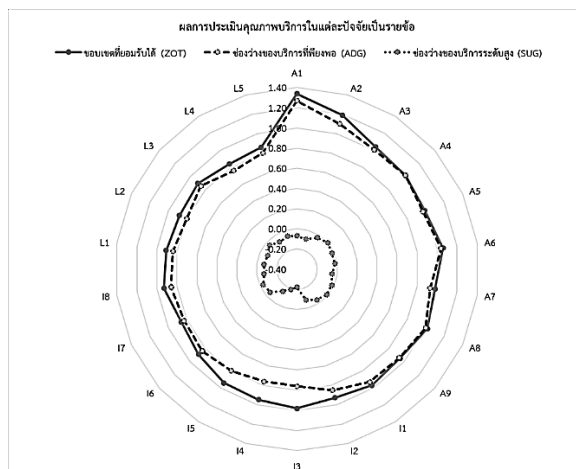


ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษา การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006 สรุปผลได้ดังนี้

ระดับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์ มีคุณภาพในระดับมาก และระดับบริการที่ได้รับจริงมีคุณภาพในระดับมาก ส่วนการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด ประกอบด้วยขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอและช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพบริการในแต่ละปัจจัยเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการ ทั้ง 3 ปัจจัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ในทุกข้อ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ปัจจัย	ข้อความ	ระดับบริการ		
		ต่ำสุดที่ยอมรับได้	ที่พึงประสงค์	ที่ได้รับจริง
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)				
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	5.79	7.13	7.06
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	5.80	6.99	6.90
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพสม่ำเสมอ	6.15	7.19	7.16
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	6.17	7.19	7.19
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	6.18	7.17	7.15
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	6.04	7.10	7.08
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.01	6.99	6.94
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.16	7.18	7.16
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการบริการ	6.07	7.02	7.01
	รวม	6.04	7.10	7.07
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)				
1.	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ที่ทำงาน	6.22	7.13	7.06
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	6.29	6.99	6.90
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.07	7.19	7.16
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.99	7.19	7.19
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)				
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.87	6.81	6.67
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น Web OPAC	6.32	7.21	7.16
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	6.20	7.06	7.03
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	6.21	7.14	7.07
	รวม	6.14	7.07	6.97

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	ระดับบริการ		
		ต่ำสุดที่ยอมรับได้	ที่พึงประสงค์	ที่ได้รับจริง
ด้านห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า (Library as Place)				
1. พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้		6.25	7.16	7.09
2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล		6.33	7.21	7.13
3. ห้องสมุดมีความสะอาดสงบและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ		6.39	7.29	7.25
4. ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย		6.53	7.37	7.29
5. ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม		6.15	7.01	6.95
	รวม	6.32	7.20	7.13
	รวมทั้งหมด	6.17	7.12	7.06

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด จำแนกตามตัวแปร พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการและประเภทนิสิตที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด แตกต่างกันทุกระดับคุณภาพบริการ ส่วนชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันทุกระดับคุณภาพบริการ ในด้านเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน และตัวแปรระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการ

ประเด็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการ	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		
กลุ่มผู้ใช้บริการ (อาจารย์, นิสิต)	✓	
เพศ (ชาย, หญิง)		✓
ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, บัณฑิตศึกษา)		✓
ประเภทนิสิต (ภาคปกติ, ภาคพิเศษ)	✓	
ชั้นปี (ชั้นปีที่ 1 - ตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป)		✓
เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการที่พึงประสงค์		
กลุ่มผู้ใช้บริการ (อาจารย์, นิสิต)	✓	
เพศ (ชาย, หญิง)	✓	
ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, บัณฑิตศึกษา)		✓
ประเภทนิสิต (ภาคปกติ, ภาคพิเศษ)	✓	
ชั้นปี (ชั้นปีที่ 1 - ตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป)		✓
เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการที่ได้รับจริง		
กลุ่มผู้ใช้บริการ (อาจารย์, นิสิต)	✓	
เพศ (ชาย, หญิง)	✓	
ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, บัณฑิตศึกษา)	✓	
ประเภทนิสิต (ภาคปกติ, ภาคพิเศษ)	✓	
ชั้นปี (ชั้นปีที่ 1 - ตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป)		✓

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิตสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มากที่สุด และประเภทอาจารย์ เป็นอาจารย์สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ อาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มากกว่าการเข้าใช้สถานที่ ความถี่ในการเข้าใช้บริการของนิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง

2. ความคิดเห็นระดับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับ

บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด สำหรับความคิดเห็นต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพในระดับมาก ปัจจัยด้านห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้านั้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการที่มีคุณภาพในเรื่องนี้มากที่สุด ส่วนความคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ โดยรวมนั้นมีคุณภาพในระดับมาก ปัจจัยด้านห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้านั้น ผู้ใช้บริการได้รับบริการของห้องสมุด ที่มีคุณภาพมากที่สุด

3. การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ในทุกข้อคำถาม

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าบริการที่พึงประสงค์ในทุกข้อคำถาม ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้บริการมักมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ McNeli and Giesecke (2002), นฤตย์ และฮารุกิ (2546), ศรีรัมย์ (2554) และสอดคล้องกับ Parasuraman et al. (1985) ที่ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกัน

2. การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการทั้งหมด

2.1 ขอบเขตของการยอมรับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ 0.95 ซึ่งหมายถึง เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้บริการยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมาย คือ ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการรับได้ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดในระดับต่ำสุดได้ และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือที่คาดหวังไว้ เนื่องจากผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพบริการจากห้องสมุดระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี (2549), อีรานูช (2550), รัตนะ (2551) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกปัจจัยในช่วงขอบเขตของการยอมรับ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการให้บริการสร้างความมั่นใจ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับแคบที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับบริการของสำนักหอสมุดนั้นเป็นพิเศษ โดยผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่า สำนักหอสมุดสามารถเตรียมบริการให้ตรงกับความต้องการได้

2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวก คือ 0.89 ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการหรือความคาดหวัง ดังจะเห็นได้จาก ระดับบริการที่



คาดหวังว่าจะได้รับสูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ในทุกข้อและทุกปัจจัย ดังนั้น ช่องว่างที่เกิดขึ้นเป็นช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวก ลักษณะของช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุดเนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี (2549), รัตนะ, (2551), ศรีรัมย์ (2554) สายธาร และคณะ (2556) พบว่า ช่องว่างบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกและค่อนข้างแคบเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด รองลงมาคือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้าเพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการของสำนักหอสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดและข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ แสดงว่า สำนักหอสมุดจะต้องดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับทุกข้อ โดยมีค่าเป็นลบ คือ -0.06 ซึ่งช่องว่างบริการระดับสูงซึ่งมีค่าเชิงลบถือเป็นช่องว่างที่แคบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดีและเกือบถึงระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ โดย Bellanti et al. (2004) (อ้างถึงใน สายธาร และคณะ, 2556) ได้อธิบายว่า ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบยิ่งดีต่อห้องสมุด เพราะระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากห้องสมุดมีการปรับปรุงหรือพัฒนาถึงระดับที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี (2549) และศรีรัมย์ (2554) พบว่า ช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามแสดงให้เห็นว่าถ้าห้องสมุดมีการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีความพร้อมในการตอบคำถามมากยิ่งขึ้น ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพึงพอใจและตรงกับความคาดหวังและข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่กว้างกว่า คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ แสดงว่า ห้องสมุดต้องปรับปรุงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

3. เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง โดยจำแนกตาม กลุ่มผู้ใช้บริการ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และชั้นปี

3.1 กลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด ประเภทกลุ่มอาจารย์ และกลุ่มนิสิต มีความคิดเห็นบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากว่า สำนักหอสมุดได้มีระเบียบการให้บริการของสำนักหอสมุดแตกต่างกัน เช่น สิทธิในการยืมจำนวนทรัพยากรห้องสมุด ระยะเวลาการยืม การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดเพื่อใช้ในการสอน วิจัย การจัดส่งบริการหนังสือที่คณะให้แก่อาจารย์ กิจกรรมของห้องสมุด และกิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นจะเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้ใช้บางประเภท เป็นต้น ซึ่งอาจารย์จะได้สิทธิในการยืมและระยะเวลาในการใช้ทรัพยากรมากกว่านิสิต แต่ในด้านการบริการทางด้านสถานที่ และด้านการให้บริการของบุคลากร บุคลากรห้องสมุดได้ให้บริการทุกกลุ่มผู้ใช้เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman (2002) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนั้นสูงขึ้น คือ ประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

3.2 เพศ กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี (2549) พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบริการ

ของห้องสมุดในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนในระดับที่พึงประสงค์และระดับที่ได้รับบริการจริง ไม่แตกต่างกัน สาเหตุอาจเป็นเพราะว่า ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการใช้บริการที่ต่างกัน โดยเฉพาะเพศชายมีความคาดหวังในการใช้บริการของห้องสมุดที่ต่างจากเพศหญิง นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ทักษะคิด ค่านิยม เพราะสังคมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การส่งและรับข้อมูลข่าวสารจากเดิมเพศหญิงมีแนวโน้มที่มีความต้องการมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีแนวโน้มความต้องการที่จะรับและส่งข้อมูลข่าวสารมากนัก ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ศิริวรรณ (2541) อีกประการหนึ่งคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ Gen-Z จะเปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่างมากขึ้นจากการมองเห็นในโลกดิจิทัล จึงเปิดกว้างในการยอมรับความแตกต่าง มีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติได้ดี ไม่แบ่งแยกชนชั้น สีผิว ศาสนา หรือประเพณีที่แตกต่าง แต่มีแนวโน้มที่จะเป็นมนุษย์หลายงาน เพราะความอดทนต่ำ ต้องการคำอธิบายมากขึ้นต้องมีเหตุผล ต้องรู้สึกว่าได้เข้าใจกับทุกเรื่องในชีวิต ส่วนการเรียนรู้ของคน Gen Z จะหาความรู้ได้ทุกที่ เกลียดการเรียนรู้แบบบรรยาย ก็ชอบข้อมูลแนวกราฟ ภาพ สติ๊กเกอร์ชัดเจน เน้นข้อมูลสั้น ๆ ที่เข้าใจง่าย ๆ เพราะจดจำข้อมูลได้ดีจากข้อมูลสั้น ๆ ตามแบบฉบับโลกออนไลน์

3.3 ระดับการศึกษา กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน สาเหตุอาจเป็นเพราะว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจะใช้บริการที่ให้ทางสำนักหอสมุด ค้นหาข้อมูล สอนการใช้โปรแกรม แนะนำ อบรม เครื่องมือการวิจัยมากกว่านิสิตระดับปริญญาตรี จึงทำให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มาติดต่อขอใช้บริการทางด้านนี้มากขึ้น ดังนั้น ปัจจัยในเรื่องประสบการณ์การรับบริการของลูกค้า การเข้าไปมีส่วนร่วมต่อบริการที่คาดหวัง สถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตการยอมรับของลูกค้า (สุพรรณ, 2547)

3.4 ประเภทนิสิต กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นนิสิตประเภทภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นวาระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน อาจเป็นสาเหตุเพราะว่า นิสิตภาคพิเศษไม่ค่อยได้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด หรือเข้ามาใช้บริการในระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งภาคพิเศษจะเรียนนอกเวลาราชการ และเสาร์ อาทิตย์ ทำให้นิสิตอาจรู้สึกว่างบริการของสำนักหอสมุดนั้น นิสิตยังใช้บริการได้ไม่เต็มที่หรือไม่มีโอกาสได้ใช้บริการนั้น ๆ ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของเวลาในการมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman (2002) ที่กล่าวไว้ว่า ถ้าลูกค้ารู้สึกว่างไม่มีทางเลือก หรือมีทางเลือกให้น้อย เช่นในสถานการณ์เร่งรีบ ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการขอบเขตการยอมรับ จำนวนทางเลือกในการรับบริการและสถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตการยอมรับของลูกค้า (สุพรรณ, 2547)

3.5 ชั้นปี นิสิตชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นวาระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการของสำนักหอสมุดนั้นไม่ว่าจะนิสิตกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีใดก็ตาม ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดเท่าเทียมเสมอภาคกันทุกชั้นปี ตามระเบียบการใช้ห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการยืมคืน จำนวนการยืมคืน การจองห้องศึกษากลุ่ม การใช้บริการอื่น ๆ ไม่ได้แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี (2549) ที่พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 เป็นนักศึกษาที่เริ่มเรียนวิชาเอก อาจมีความต้องการค้นคว้าในสาขาวิชาเอกที่ลึกขึ้น จึงทราบบริการที่จะตอบสนองความต้องการของตัวเองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรมีการพิจารณาทบทวนนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เพิ่มหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการประเมินการใช้ทรัพยากรสารสนเทศหรือความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการ
2. ด้านบริการ การให้บริการของสำนักหอสมุด ควรมีการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีทักษะการให้บริการและปรับปรุงการบริการ โดยให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการเฉพาะรายบุคคล การฝึกอบรมด้านวิชาชีพรวมถึงการปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน วิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้เพื่อสร้างหรือ

พัฒนาการบริการห้องสมุดในการตอบสนองความต้องการทุกกลุ่ม รวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการ และควรสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการตามกลุ่มประเภทของสมาชิกห้องสมุด ปรับเปลี่ยนการบริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการให้มากที่สุด รวมถึงการให้บุคลากรตระหนักในหน้าที่การให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ความรู้ในการบริการ เพื่อสร้างความมั่นใจกับผู้ใช้ว่าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้

3. ด้านสถานที่ ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือส่วนตัวหรือเพิ่มห้องศึกษากลุ่มมากขึ้นสำหรับการศึกษาเรียนรู้และการทำวิจัย และจัดโซนให้บริการ Co-working Space เพื่อการจัดกิจกรรมที่กว้างขึ้น รวมถึงเพิ่มความสว่างบริเวณด้านหลังอาคารเพื่อความปลอดภัยของนิสิตที่มาใช้บริการ และเพิ่มพื้นที่สำหรับบุคลากรสายวิชาการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด
2. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยใช้ LibQUAL+™ ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ส่วนงาน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ 2564 เลขที่สัญญา 001/2564 ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีหทัย เวลส์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดวงกมล อุจน์จิตติ อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดร. ศศิธร ติณะมาศ บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความกรุณาตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตลอดจนชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณคณาจารย์ และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จเสร็จสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2563. จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา. [Online]. Available: <http://personnel.buu.ac.th>. (สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 2562).
- เกวลี จันทร์ดีมา. 2549. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร. 146 หน้า.
- งานทะเบียนและสถิตินิสิต. 2563. จำนวนสถิตินิสิต. [Online]. Available: <https://reg.buu.ac.th/registrar/home.asp>. (สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 2562).
- ธีรานุช ศรีรัตน์. 2550. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร. 164 หน้า.
- นฤตย์ นิมสมบุญ และอรุณี รางตะ. 2546. การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารห้องสมุด. 47(4): 21-45.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2541. วิธีการทางเลือกสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. มหาสารคาม. 419 หน้า.
- รัตนะ อินจ้อย. 2551. การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+™. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น. 229 หน้า.
- ศรีรัมย์ คู่สู้. 2554. การใช้ LibQUAL+™ ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. 144 หน้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. กลยุทธ์การตลาด : การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. ไดมอนด์วิชั่นเน็ท. กรุงเทพฯ. 447 หน้า.
- สายธาร สุมธอจิดม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยณีย์. 2556. ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+™ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร. 123 หน้า.
- สุพันธ์ ส่องแสงจันทร์. 2547. LibQUAL+™: ดัชนีแห่งคุณภาพ. วารสารห้องสมุด. 48(3): 1-15.

- Association of Research Libraries. 2004. Library users assess service quality with LibQUAL+™ and e-QUAL. [Online]. Available: <http://www.arl.org/bm~doc/libqual-3.pdf>. (Retrieved November, 2021)
- Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1980. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.
- McNeli, B. and J. Giesecke. 2002. Using LibQUAL+™ to improve services to library constituents: a preliminary report on the University of Nebraska-Lincoln experience. *Performance Measurement and Metrics*. 3(2): 96-100.
- Parasuraman, A. 2002. Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 30(4): 362-375.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and V.A. Zeithaml. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4): 42-50.