

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการ  
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

กัลยา สร้อยสิงห์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2548

ISBN 974-502-592-5

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ กัลยา สร้อยสิงห์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัย  
บูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดแจ้ง)  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์วาทินี ฐาปนวงศ์สานติ)  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดแจ้ง)  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์)  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศรีวรรณ มีคุณ)  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นฤพนธ์ วงศ์จตุรภัทร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 13 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดแจ้ง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ กรรมการที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย จนสามารถมีความรู้ในการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วัชรปรีชาพงษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศรียรรณ มีคุณ และ ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการหอสมุด คณะอาจารย์ และนักศึกษาทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ในภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา ที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนด้วยดีเสมอมา

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา ซึ่งวางรากฐานทางการศึกษารวมทั้งสนับสนุน ห่วงใย และเป็นกำลังใจที่สำคัญแก่ผู้วิจัยตลอดมา คุณประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ ที่กรุณาอบรมสั่งสอน ให้ความรู้และสิ่งที่ดีงามแก่ผู้วิจัย

กัลยา สร้อยสิงห์

43911112: สาขาวิชา: เทคโนโลยีวิทยาการศึกษา; วท.ม (เทคโนโลยีวิทยาการศึกษา)

คำสำคัญ: การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด/ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน/

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

กัลยา สร้อยสิงห์: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (A CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS OF THE PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY IN ACADEMIC LIBRARIES OF PUBLIC UNIVERSITIES) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: เสรี ชัดแจ้ง, อ.ด., ขวัญชนก พิศาลพงศ์, D.A. 170 หน้า. ปี พ.ศ. 2548. ISBN 974-502-592-5

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ตามแนวคิดของทอมป์สัน, คูก และฮีท (Thompson, Cook, & Heath, 2003) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็น อาจารย์ประจำจำนวน 60 คน และ นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน 740 คน ปีการศึกษา 2547 ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สกัดองค์ประกอบขึ้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนแหลมด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax) โดยใช้โปรแกรม SPSS และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.50

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านการเข้าถึงสารสนเทศ องค์ประกอบด้านการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง องค์ประกอบด้านสภาพห้องสมุด และองค์ประกอบ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่า  $\chi^2 = 6.41$ , ค่า  $df = 94$ , ค่า  $p = 1.00$ , ค่า  $GFI = 1.00$ , ค่า  $AGFI = 0.99$ , ค่า  $CFI = 1.00$ , ค่า  $RMSEA = 0.00$  และค่า  $SRMR = 0.00$  แสดงว่าโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

43911112: MAJOR: EDUCATIONAL RESEARCH TECHNOLOGY; M.Sc  
(EDUCATIONAL RESEARCH TECHNOLOGY)

KEYWORD: PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY IN ACADEMIC LIBRARIES/  
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS/ ACADEMIC LIBRARIES OF  
PUBLIC UNIVERSITIES

KUNLAYA SROUYSING: A CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS OF THE  
PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY IN ACADEMIC LIBRARIES OF PUBLIC  
UNIVERSITIES. THESIS ADVISORS: SEREE CHADCHAM, Ph.D., KHUNCHADIN  
PHISANPONG, D.A., 170 P. ISBN 974-502-592-5

The purposes of this research were to develop and validate a model of the perceptions of service quality in academic libraries of public universities, based on the concepts of Thompson, Cook, and Heath (2003). The sample consisted of 60 lecturers and 740 students of public universities, Thailand, academic year 2004. The research instrument was the questionnaire on perceptions of service quality. The data were analyzed by means of exploratory factor analysis with principal component extraction and varimax rotation using SPSS. The model was then validated by using second order confirmatory factor analysis through LISREL version 8.50.

The research results indicated that the perceptions of service quality in academic libraries of public universities comprised four factors, rated according to the factor loading as follows: information access, personal control in pursuing information, the library as place, and service affect of library staff. The validation of the model revealed that  $\chi^2 = 6.41$ ,  $df = 94$ ,  $p = 1.00$ ,  $GFI = 1.00$ ,  $AGFI = 0.99$ ,  $CFI = 1.00$ ,  $RMSEA = 0.00$  and  $SRMR = 0.00$ . These indices indicated a reasonable relative fit of the model.

## สารบัญ

|                                                                           | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                                      | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                                   | จ    |
| สารบัญ.....                                                               | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                                                          | ช    |
| สารบัญภาพ.....                                                            | ฉ    |
| บทที่                                                                     |      |
| 1 บทนำ.....                                                               | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                       | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                              | 4    |
| กรอบแนวคิดของการวิจัย.....                                                | 4    |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                                                  | 5    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....                                    | 7    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                                    | 7    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                                      | 7    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                     | 11   |
| ตอนที่ 1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....                                   | 11   |
| ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....         | 18   |
| ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 25   |
| ตอนที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบ.....                                      | 59   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                                 | 71   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                              | 71   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                           | 74   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                   | 76   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                  | 78   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                   | 79   |

## สารบัญ (ต่อ)

๗

| บทที่                                                                                                                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                                                  | 82   |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน.....                                                                                                                  | 83   |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ.....                                                                                                              | 89   |
| ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....                                                                                                             | 94   |
| 5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....                                                                                                                | 110  |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                                                                                                          | 111  |
| อภิปรายผลการวิจัย.....                                                                                                                                       | 112  |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                                                                                              | 118  |
| บรรณานุกรม.....                                                                                                                                              | 120  |
| ภาคผนวก.....                                                                                                                                                 | 126  |
| ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....                                                                                           | 127  |
| ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                                                                    | 129  |
| ภาคผนวก ค สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการ<br>ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ<br>เชิงยืนยันอันดับสอง..... | 138  |
| ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการใน<br>ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....                                                     | 143  |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย.....                                                                                                                                   | 170  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                    | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ<br>ในแต่ละองค์ประกอบ.....                                | 56   |
| 2 สรุปคุณสมบัติของการประมาณค่าพารามิเตอร์ 5 วิธี.....                                                                       | 67   |
| 3 จำนวนประชากรจำแนกตามมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                  | 72   |
| 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....                                                            | 73   |
| 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชา.....                                                                                   | 73   |
| 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภท.....                                                                            | 83   |
| 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และค่าสัมประสิทธิ์<br>การกระจายของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 800 คน..... | 85   |
| 8 องค์ประกอบที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด.....                                                                   | 90   |
| 9 องค์ประกอบที่ 2 การเข้าถึงสารสนเทศ.....                                                                                   | 91   |
| 10 องค์ประกอบที่ 3 สภาพห้องสมุด.....                                                                                        | 92   |
| 11 องค์ประกอบที่ 4 การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง.....                                                                           | 93   |
| 12 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพ<br>การบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....           | 93   |
| 13 องค์ประกอบที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด.....                                                                  | 101  |
| 14 องค์ประกอบที่ 2 การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง.....                                                                           | 102  |
| 15 องค์ประกอบที่ 3 การเข้าถึงสารสนเทศ.....                                                                                  | 103  |
| 16 องค์ประกอบที่ 4 สภาพห้องสมุด.....                                                                                        | 104  |
| 17 ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขั้นที่ 1.....                                                           | 105  |
| 18 ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขั้นที่ 2.....                                                           | 108  |
| 19 ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัยของรัฐ.....                               | 139  |



## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |                                                                                                             | หน้า |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1      | โมเดลสมมติฐานองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย<br>ของรัฐ.....                         | 6    |
| 2      | กระบวนการรับรู้ของสมองของจิราภา เต็งไทรรัตน์.....                                                           | 18   |
| 3      | กระบวนการรับรู้ของเซอร์เมอชอร์น อันท์ และซอสบอร์น.....                                                      | 19   |
| 4      | กระบวนการรับรู้.....                                                                                        | 20   |
| 5      | แบบประเมินคุณภาพของออร์.....                                                                                | 27   |
| 6      | แบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแวนเฮาส์ เวียล และแม็คเคอร์.....                                   | 31   |
| 7      | มิติคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ.....                                                                | 36   |
| 8      | มิติคุณภาพการบริการในห้องสมุดของ คูก์ และซีท.....                                                           | 40   |
| 9      | โครงสร้างองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดของทอมป์สันและ<br>คณะ.....                             | 42   |
| 10     | โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ.....                                                                   | 59   |
| 11     | โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....                                                                  | 60   |
| 12     | โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง.....                                                         | 62   |
| 13     | การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่<br>ห้องสมุด.....                 | 95   |
| 14     | การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดด้านการค้นหาสารสนเทศด้วย<br>ตนเอง.....                          | 96   |
| 15     | การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดด้านการเข้าถึงสารสนเทศ.....                                     | 98   |
| 16     | การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดด้านสภาพห้องสมุด.....                                           | 99   |
| 17     | โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการ<br>ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ..... | 109  |