บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ประจำ นิสิต/ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ที่ใช้การบริการของห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ในมหาวิทยาลัยของรัฐประเภทจำกัดรับ จำนวน 800 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มหลายขั้นตอน แบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้ออกเป็นสองกลุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มแรกจำนวน 400 คน สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ กลุ่มที่สองจำนวน 400 คน สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับ จำนวน 80 ข้อ มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ขั้นตอนแรกวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้โปรแกรม SPSS โดยใช้ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในส่วนแรกจำนวน 400 คน สกัดองค์ประกอบขั้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมแหลมด้วยวิธีแวร์ริแม็ก (Varimax) ขั้นตอนที่สองนำผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจมาประกอบเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลองค์ประกอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.50

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้องค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ 57 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .340 - .823 ประกอบด้วยองค์ประกอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 21 ตัวแปร องค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศ จำนวน 14 ตัวแปร องค์ประกอบสภาพห้องสมุด จำนวน 15 ตัวแปร และองค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง จำนวน 7 ตัวแปร องค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐได้ร้อยละ 59.75

1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 องค์ประกอบ 57 ตัวแปร ประกอบด้วย

1.2.1 องค์ประกอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีจำนวน 21 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .67 ถึง .88 ตัวแปรที่ถูกตัดออกไป มีจำนวน 7 ตัวแปร คือ A1, A3, A5, A6, A7, A11 และ A20 จำนวนตัวแปรที่เหลือ มีจำนวน 14 ตัวแปร คือ A2, A8, A9, A10, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A19, A21 และ A25

1.2.2 องค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง มีจำนวน 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .75 ถึง .91 ตัวแปรที่ถูกตัดออกไป มีจำนวน 2 ตัวแปร คือ A28 และ A30 จำนวนตัวแปรที่เหลือ มีจำนวน 5 ตัวแปร คือ A29, A31, A32, A33 และ A34

1.2.3 องค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศ มีจำนวน 14 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .77 ถึง .85 ตัวแปรที่ถูกตัดออกไป มีจำนวน 2 ตัวแปร คือ A46 และ A48 จำนวนตัวแปรที่เหลือ มีจำนวน 12 ตัวแปร คือ A35, A36, A37, A38, A39, A40, A41, A42, A43, A44, A45 และ A47

1.2.4 องค์ประกอบสภาพห้องสมุด มีจำนวน 15 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .61 ถึง .82 ตัวแปรที่ถูกตัดออกไป มีจำนวน 6 ตัวแปร คือ A59, A66, A70, A71, A72 และ A74 จำนวนตัวแปรที่เหลือ มีจำนวน 9 ตัวแปร คือ A60, A61, A62, A63, A64, A65, A67, A68 และ A69

1.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 องค์ประกอบ 40 ตัวแปร ประกอบด้วย องค์ประกอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 14 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .67 - .88 องค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง จำนวน 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

.75 - .91 องค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศ จำนวน 12 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .77 - .85 และองค์ประกอบสภาพห้องสมุด จำนวน 9 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .61 - .82

2. ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ปรากฏว่าผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขั้นที่ 1 จากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 40 ตัวแปร ตัวแปรแต่ละตัวมีน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .61 ถึง .91 มีนัยสำคัญระดับ .01 ทุกค่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขั้นที่ 2 จากองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบมีน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .74 ถึง .90 มีนัยสำคัญระดับ .01 ทุกค่า โดยมีดัชนีวัดระดับความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าไค - สแควร์เท่ากับ 12.02 $p = 1.00$ ที่องศาอิสระ 122 ค่า $GFI = 1.00$ ค่า $AGFI = 0.99$ ค่า $CFI = 1.00$ ค่า $SRMR = 0.00$ ค่า $RMSEA = 0.0$ และค่าไค - สแควร์สัมพัทธ์เท่ากับ 1.00 แสดงว่าโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีความตรงเชิงโครงสร้าง

3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้ดังนี้ องค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศ องค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง องค์ประกอบสภาพห้องสมุด และองค์ประกอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .90 .84 .82 และ .74 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด องค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง องค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศและองค์ประกอบสภาพห้องสมุด ซึ่งได้เป็นไปตามสมมติฐานการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีองค์ประกอบทั้งหมด 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ประกอบด้วย องค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศ องค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง องค์ประกอบสภาพห้องสมุด และองค์ประกอบ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบสอดคล้องครอบคลุมเป็นไปตามแนวคิดการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด โดยองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบเกิดจากการใช้วิธีทางสถิติ รวมตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด ซึ่งมีลักษณะที่ใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์กันสูงไว้ในองค์ประกอบเดียวกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ มีตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบครอบคลุมและค่อนข้างสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของนักวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ ดังนี้

1.1 องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงสารสนเทศ จากการวิจัยปรากฏว่า การเข้าถึงสารสนเทศมีความสำคัญกับการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผัน ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงในอันดับแรก ๆ ได้แก่ มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงหน้าจอชัดเจน ได้รับสารสนเทศรวดเร็วทันต่อการใช้งาน มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัย เข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน มีสื่อสิ่งพิมพ์หลากหลายสาขาครอบคลุมตรงตามความต้องการ มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่ครบถ้วนสามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น ได้รับสารสนเทศตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการ มีความรวดเร็วในการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ มีสื่อสิ่งพิมพ์ทันสมัย มีสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายสาขาครอบคลุมตรงตามความต้องการ กระบวนการค้นหาสารสนเทศไม่มีอุปสรรคของการเข้าถึงรหัสผ่าน และได้รับสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการ ตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการเข้าถึงสารสนเทศอย่างครอบคลุม และมีความสำคัญที่มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการในห้องสมุดได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็วและแม่นยำ เนื่องจากการเข้าถึงสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมีคุณภาพด้วย และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ (2541, หน้า 85) ได้ศึกษาถึงสารสนเทศที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสารสนเทศที่สืบค้นได้จากสื่ออินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลซีดีรอม การเข้าถึงสารสนเทศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ดีในห้องสมุด ความเป็นเลิศของห้องสมุด คือการมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการได้ ชุติมา สัจจานันท์ (2541, หน้า 64) คุ๊กและฮีท (Cook & Heath, 2001, pp. 264 - 268) พบว่าสารสนเทศที่มีความหลากหลายมาก ๆ จะมีผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศง่าย เช่น รูปแบบ เวลาในการเข้าถึง ลักษณะของสารสนเทศ เป็นต้น เคลียร์ (Clair, 1997, p. 412) พบว่า คุณภาพการบริการห้องสมุดพิจารณาได้จากการเข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้นเรื่องการเข้าถึงสารสนเทศ คือการได้รับหรือการได้มาซึ่งสื่อสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของห้องสมุด

1.2 องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับสอง โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผัน ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากในอันดับแรก ๆ ได้แก่ เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศมีความทันสมัย วิธีการค้นหาสารสนเทศของแต่ละแหล่ง เป็นมาตรฐานเดียวกัน เครื่องมืออุปกรณ์มีข้อปฏิบัติและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย สามารถค้นที่อยู่ของสารสนเทศได้ง่าย และทราบแหล่งสารสนเทศที่จะเข้าไปใช้บริการ ตัวแปรเหล่านี้บรรยายถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดในด้านการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง โดยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านต่าง ๆ อย่างถูกวิธีและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา สัจจานันท์ (2541, หน้า 65) กล่าวว่า เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ แทน (Tann, 1993 อ้างถึงใน มะลิวัลย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา, 2543, หน้า 16) พบว่า อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นวีดีโอ เป็นต้น เป็นส่วนประกอบให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ดังงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจด้านฮาร์ดแวร์ ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับน้อย เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย เป็นเครื่องรุ่นเก่า การประมวลผลและการแสดงผลมีความล่าช้า ความทันสมัยของเครื่องใช้ในการค้นคว้า จึงมีความสำคัญต่อการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้น คือการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองโดยใช้ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศ รู้แหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ และการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่วยค้นสื่อสารสนเทศที่ทันสมัย ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สำคัญยิ่งต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของห้องสมุด

1.3 องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านสภาพห้องสมุด เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญกับการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นอันดับที่สาม โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผัน ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงในอันดับแรก ๆ ได้แก่ มีป้ายสัญลักษณ์ของหมวดหมู่ในบริเวณที่ตั้งชั้นหนังสือ มีการจัดพื้นที่แต่ละส่วนของห้องสมุดอย่างเป็นระเบียบ มีการจัดตกแต่งห้องสมุดมีลักษณะเชิญชวนให้ใช้ห้องสมุด มีการจัดตกแต่งห้องสมุดอย่างเหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอในการศึกษาค้นคว้า มีป้ายหลักเพื่อบอกทิศทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บริการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ยืมคืน เป็นต้น มีความสะอาดเรียบร้อย มีการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ ไม่แออัดเกินไป และมีป้ายชี้บอกทางเข้า – ออก ตัวแปรเหล่านี้บรรยายถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดในด้านสภาพห้องสมุดได้อย่างชัดเจน เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดสอดคล้องกับ ชุติมา สัจจานันท์ (2541, หน้า 64) พบว่า สถานที่และสภาพแวดล้อมช่วยสร้างบรรยากาศทางวิชาการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด พาราสุรามาน, ไซแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, pp. 39 - 48) พบว่า ความสะดวกสบายของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ เคลียร์ (Clair, 1997, p. 412) พบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดพิจารณาได้จากการมีอาคารและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่ดี ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพจิตร เกิดอยู่ (2540, หน้า 52) ได้ศึกษา เหตุผลของการใช้ห้องสมุดด้านสภาพห้องสมุด ประกอบด้วย ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก มีความเหมาะสมในการค้นคว้าหาข้อมูล มีสภาพภายในห้องสมุดสะอาดเรียบร้อย ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้นเกี่ยวกับสภาพของห้องสมุด คือ ลักษณะโดยทั่วไปภายในและภายนอกของห้องสมุด ที่ก่อให้เกิดความประทับใจ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเช่นกัน

1.4 องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผัน ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากในอันดับแรก ๆ ได้แก่ มีความรู้ในเรื่องที่ตอบคำถาม มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการ มีการให้บริการตามที่รับปากไว้ได้อย่างถูกต้อง มีทักษะในการถามและตอบคำถาม มีความคงเส้นคงวาในการให้บริการทุก ๆ ครั้ง วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้เป็นหลัก มีความน่าไว้วางใจ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัย มีความกระฉับกระเฉงในการให้บริการ มีการแก้ปัญหาได้ถูกจุด มีการดูแลเอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล มีความสนใจปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างจริงใจ และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ตัวแปรเหล่านี้บรรยายถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546, บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า การเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับ ชุติมา สัจจานันท์ (2541, หน้า 65) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสำคัญกับภาพลักษณ์ของห้องสมุด การมีจิตสำนึกในหน้าที่ของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับพาราสุรามาน, ไซแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, pp. 39 - 48) ได้กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

การให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ การเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในห้องสมุด สอดคล้องกับ คุ๊กและฮีท (Cook & Heath, 2001, pp. 264 - 268) พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประกอบด้วย การเอาใจใส่ การตอบสนอง การทำให้มั่นใจ สิ่งที่เป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ ความเข้าอกเข้าใจของผู้ใช้บริการ มีความรอบรู้ในเรื่องที่ตอบคำถาม (จิตนา บุญบงการ, 2539, หน้า 16 - 18; วีรวัฒน์ ปันนิตามัย, 2538, หน้า 247) สอดคล้องกับ จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541, บทคัดย่อ) พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อคำแนะนำในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับมาก แสดงว่า ผู้ใช้บริการยังคงต้องการคำแนะนำและการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพราะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระหว่างการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความประทับใจและการเข้าถึงจิตใจผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของห้องสมุด

2. ผลจากการวิจัยปรากฏว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมี 4 องค์ประกอบ คือ การเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง สภาพห้องสมุด และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยการวิจัยนี้องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบมีความสำคัญเรียงลำดับแตกต่างจากแนวคิดของ ทอมป์สัน, คุ๊กและฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003, pp. 456 - 464) ได้พบว่าองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบมีความสำคัญเรียงลำดับดังนี้ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง การเข้าถึงสารสนเทศ และสภาพห้องสมุด เนื่องจากความแตกต่างของลำดับองค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบเกิดจากบริบทของสังคมไทยมีความต้องการการบริการที่แตกต่างกันในการได้รับการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าโมเดลการรับรู้คุณภาพการบริการมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตัวแปรแต่ละตัวแปรมีน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ 0.61 - 0.91 มีนัยสำคัญระดับ .01 ทุกค่า โดยมีดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ ค่าไค-สแคว์เท่ากับ 12.02 $p = 1.00$ ที่องศาอิสระ 122 ค่า $GFI = 1.00$ ค่า $AGFI = 0.99$ ค่า $CFI = 1.00$ ค่า $SRMR = 0.00$ ค่า $RMSEA = 0.0$ และค่าไค-สแคว์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.00 และน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ทุกค่า แสดงว่าโมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้าง และตัวแปรทั้งหมด 40 ตัวแปรเป็นตัวแปรที่สำคัญของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. การจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบตามน้ำหนักองค์ประกอบ เรียงลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ประกอบด้วยองค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศ องค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง องค์ประกอบสภาพห้องสมุด และองค์ประกอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.90 0.84 0.82 และ 0.74 ตามลำดับ พบว่าองค์ประกอบที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสำคัญเป็นอันดับแรก คือ องค์ประกอบด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของห้องสมุดในยุคดิจิทัลนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐได้จัดหาและให้บริการสื่อสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ไว้ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากพอสมควร ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้รับสื่อสารสนเทศฉบับเต็ม (Full - Text) ประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) หรือวีดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) เป็นต้น ที่มีความหลากหลาย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศโดยเฉพาะสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ว่าสำคัญที่สุด ตามด้วยองค์ประกอบการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ซึ่งเน้นการหาสารสนเทศผ่านการสืบค้นทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่ามีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน ส่วนองค์ประกอบที่มีความสำคัญน้อยที่สุดคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เนื่องจากในปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาจมีผลให้ความสำคัญของการใช้บริการผ่านบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดลดน้อยลง และหากผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาด้วยตนเอง ก็จะได้รับสารสนเทศที่ครอบคลุมเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชาตรงตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ จึงทำให้องค์ประกอบการให้การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญน้อยที่สุด จากการศึกษาในครั้งนี้ใช้แนวคิดของ ทอมป์สัน, คุ๊กและฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003) ความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐอาจมีความแตกต่างในรูปแบบของระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งพัฒนาการของการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก ยิ่งในปัจจุบันสารสนเทศดิจิทัลที่ห้องสมุดให้บริการ (จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต) ทวีมากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ปี ดังนั้นการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจึงมีความแตกต่างไปตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมแบบโลกดิจิทัลและการแข่งขันในการให้บริการสารสนเทศเป็นแบบฐานข้อมูลความรู้มากยิ่งขึ้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจกับข้อมูลชุดแรก 400 คน เพื่อระบุองค์ประกอบร่วมของตัวแปรก่อน หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงใช้

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลชุดที่สองจำนวน 400 คน เพื่อตรวจสอบสมมุติฐานของการวิจัย และผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ จึงทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจทำให้ลดจำนวนตัวแปรลงเหลือเฉพาะตัวแปรที่สามารถวัดแต่ละองค์ประกอบได้โดยตรง แล้วจึงนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจไปประกอบกับสมมุติฐานการวิจัยเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอีกครั้งหนึ่ง ทำให้ผลการวิเคราะห์ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี จึงเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับใช้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแนวคิดหรือทฤษฎีที่มาจากต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรนำแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดที่ได้จากการวิจัยไปใช้สอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุด เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมากน้อยเพียงใด เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการบริการในห้องสมุดให้เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้เพราะการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดเช่นกัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมี 4 ด้านคือ การเข้าถึงสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง สภาพห้องสมุด และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนั้นผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการของห้องสมุด สามารถนำองค์ประกอบดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

3. การเข้าถึงสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการได้รับสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการโดยตรง ดังนั้นควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น การจัดทำคู่มือ การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการแนะนำวิธีสืบค้นแหล่งสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นต้น

4. ผลการวิจัยพบว่า การเข้าถึงสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมากที่สุด ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการควรจัดสรรและ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จัดเตรียมงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาสารสนเทศดิจิทัลซึ่งเป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการสนใจใช้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้ง 4 ด้าน อธิบายคุณลักษณะการรับรู้คุณภาพการบริการได้ 59.75% แสดงว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ นอกเหนือจากองค์ประกอบตามแนวคิดของทอมป์สัน, คุ๊ก และฮีท (Thompson, Cook & Heath, 2003, pp. 456 - 464) ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรนำแนวคิดการแบ่งองค์ประกอบของนักจิตวิทยาและนักการศึกษาท่านอื่นมาสังเคราะห์ เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ครอบคลุมตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน เพื่อเปรียบเทียบว่ามีองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแยกประเภทของผู้ใช้บริการ เช่น อาจารย์ นิสิต/ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นิสิต/ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา และภาคปกติ/ ภาคพิเศษ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่ามีองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University