

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ หรือสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) เป็นสังคมที่ขยายเครือข่ายแห่งการเรียนรู้ที่กว้างขวางมีสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ โดยใช้สารสนเทศในการเรียน การสอน การวิจัย ประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิต ดังนั้นการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะทรัพยากรสารสนเทศเป็นแหล่งของความรู้ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรืออยู่ในความสนใจของผู้ใช้ และมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้บริการ (ศิริเวช รัตนสุวรรณ, 2543, หน้า 25) ประกอบกับสารสนเทศที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก จนกระทั่งเกิดปรากฏการณ์ภาวะการทะลักของสารสนเทศ (Information Explosion) ทั้งนี้ตัวสารสนเทศเองมีลักษณะเป็นพลวัตและมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความยุ่งยากสำหรับผู้ให้บริการสารสนเทศมากกว่าที่จะคาดได้ ห้องสมุดจึงต้องหาวิธีส่งเสริมให้วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดสัมฤทธิ์ผลช่วยให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และคุ้มค่าซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ ตลอดจนการจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ห้องสมุดในยุคปัจจุบันที่สามารถตอบสนองทางด้านสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ในระดับหนึ่ง เพราะห้องสมุดยุคสังคมฐานความรู้มีทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาใช้ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว เมื่อผู้ใช้มีทางเลือกในการใช้สารสนเทศ (สุชาติสินี สีนวนแก้ว, 2550, หน้า 28) บทบาทของห้องสมุดยุคสังคมฐานความรู้มีขอบเขตที่กว้างขวาง ซึ่งบรรณารักษ์ควรมีกลยุทธ์และเพิ่มทางเลือกในการให้บริการ (สุกัญญา มกุฎอรฤดี, 2545, หน้า 13) กลยุทธ์การให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้นับเป็นบันไดก้าวแรกและเป็นก้าวสำคัญที่จะนำห้องสมุดเข้าไปอยู่ตรงกลางใจของผู้ใช้บริการได้

ปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ นักศึกษาเป็นผู้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ผู้สอนเป็นเพียงผู้ชี้แนะช่วยเหลือให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ซึ่งสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่างมุ่งหวังให้นักศึกษาเป็นผู้ใฝ่หาความรู้ด้วยตนเองอยู่เสมอ มีพัฒนาการทางความคิด มีวิจารณญาณและวิสัยทัศน์กว้างไกลในการศึกษาค้นคว้า ทั้งนี้การศึกษาค้นคว้าจาก

ห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถศึกษาจนสำเร็จตามความมุ่งหมายได้ อีกทั้งเป็นผู้มีทักษะด้านการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) เพื่อการเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตต่อไป ดังนั้นแหล่งเรียนรู้ที่นักศึกษาจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่สำคัญคือ ห้องสมุด นักศึกษาจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เข้าใจและฝึกฝนการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศเป็นอย่างดี

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทบทวนมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 2) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสถาบันชั้นอุดมศึกษา เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมตำราวิชาการและเอกสารต่าง ๆ และเป็นแหล่งค้นคว้าด้านการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์ นักศึกษา และนักวิจัย ตลอดจนให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากเป็นแหล่งเก็บรวบรวมทรัพยากรทางปัญญาในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้นความเจริญก้าวหน้าและคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยและคุณภาพของนักศึกษา ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ๆ

แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพการบริการคือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อัครพัฒน์กิจ, 2548, หน้า 174)

การประเมินคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ยากกว่าการประเมินคุณภาพผลิตภัณฑ์ กล่าวได้ว่าคุณภาพการบริการสะท้อนว่าปฏิบัติหน้าที่บริการนั้นเหมาะสมกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการที่พึงไว้หรือไม่ ซึ่งอาจประกอบด้วยความปลอดภัย ความคงที่ เจตคติ ความสมบูรณ์พร้อมการปรับโครงสร้าง ความสะดวก และความทันต่อเวลา อีกนัยหนึ่งคุณภาพการบริการหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ ซึ่งพาราสุรามาน, เบอรี่ และชิสรามัล (Parasuraman, Berry, &

Zeithaml, 1985, pp. 359-369) เน้นว่าคุณภาพการบริการคือ ผลของการเปรียบเทียบความคาดหวังของคุณภาพการบริการจากกิจกรรม และความรู้สึกที่รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้รับนั้นคือ คุณภาพการบริการจึงไม่ใช่แค่การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่บริการ แต่ยังรวมถึงกระบวนการของบริการอีกด้วย

คุณภาพบริการของห้องสมุดที่พิจารณาจากความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าเป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสามารถใช้ LibQUALTM เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดพัฒนาขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association and Research Libraries : ARL) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส เอแอนด์เอ็ม (Texas University A & M) แห่งสหรัฐอเมริกา LibQUALTM มีการปรับปรุงพัฒนาแบบสำรวจอย่างต่อเนื่องทุกปีนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีเริ่มต้นโครงการจนถึงล่าสุดปี ค.ศ. 2006 ปัจจุบันเครื่องมือนี้เป็นที่นิยมใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และประเทศอื่นๆ ในยุโรป สำหรับประเทศไทย มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้พยายามติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิดและกำลังพิจารณาที่จะนำ LibQUALTM มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของตนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการห้องสมุดในอนาคต (นายิกา เดิชนันท, 2549, หน้า 70-84)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 เป็นต้นมา โดยในพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้กำหนดให้รวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 4 วิทยาเขต และ 1 คณะ ตามมาตรา 65(3) ได้แก่ วิทยาเขตจักรพงษ์วนารอด วิทยาเขตอุเทนถวาย วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี วิทยาเขตจันทบุรี และคณะเกษตรศาสตร์บางพระ จังหวัดชลบุรี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2550, หน้า 1)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี เป็นแหล่งการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ส่งเสริมสนับสนุน การศึกษาค้นคว้าและงานวิจัย ปัจจุบันมีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่จะช่วย

ส่งเสริม สนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ตลอดจน นักวิชาการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย เนื่องจากเป็นแหล่งรวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีภารกิจเป็นแหล่งรวบรวมและจัดบริการ สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน และส่งเสริมพัฒนา ความก้าวหน้าทางวิชาการของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏจันทรเกษม วิทยาเขตจันทบุรีเป็นหลัก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏจันทรเกษม วิทยาเขตจันทบุรี ซึ่งมี 2 คณะคือ คณะเทคโนโลยี สังคม และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร ที่ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี เพื่อที่จะให้งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏจันทรเกษม วิทยาเขตจันทบุรีดำเนินการให้บริการบรรลุวัตถุประสงค์ สามารถจัดให้บริการได้ตรงกับเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่จะเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการไม่น้อยกว่า ร้อยละ 15 ของจำนวนผู้ให้บริการเดิม และเพิ่มการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ บริการในทุกกลุ่ม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพ LibQUAL™ ปี ค.ศ. 2006 นำมาดัดแปลงเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการของงานวิทยบริการฯ โดยปรับปรุงข้อ ถำถามของแบบสำรวจเป็นมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 2 คอลัมน์ของระดับบริการคือ คอลัมน์ที่ 1 เป็นระดับการรับรู้ (Level of the Perception) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ ผู้ใช้ได้รับ และคอลัมน์ที่ 2 เป็นระดับความคาดหวัง (Level of the Expectation) คือ ระดับ บริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ เพื่อจะได้ทราบถึงคุณภาพบริการที่จัดให้แก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช มงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช มงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศทั้งในภาพรวมและจำแนก ตามคณะและระดับการศึกษา
3. เพื่อวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ประกอบด้วยมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มิติความรู้สึกล่อผู้ให้บริการ และมิติ

สภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต
จันทบุรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศทั้งในภาพรวมและจำแนกตามคณะและระดับ
การศึกษา

4. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการสารสนเทศโดยรวมตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

5. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการให้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี โดยมีขอบเขตดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาทุกชั้นปี ที่ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรีของทุกคณะที่กำลังศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี รวมจำนวน 2,107 คน จาก 2 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสังคม และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาทุกชั้นปีที่ศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรีของทุกคณะที่กำลังศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี โดยการสุ่มจากประชากรในข้อ 1 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 284)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

- 2.1 สภาพการให้บริการสารสนเทศ
- 2.2 การรับรู้การบริการสารสนเทศ
- 2.3 ความคาดหวังในบริการสารสนเทศ
- 2.4 ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพ LibQUAL⁺™ ปี

ค.ศ. 2006 นำมาดัดแปลงเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการของงานวิทยบริการฯ โดยปรับปรุงข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นมาตรฐานค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 2 คอลัมน์ของระดับบริการคือ คอลัมน์ที่ 1 เป็นระดับการรับรู้ คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ และคอลัมน์ที่ 2 เป็นระดับความคาดหวัง คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเหตุผลที่ผู้วิจัยวัด 2 ระดับบริการ เพราะอีกระดับหนึ่งจากแบบสำรวจ LibQUAL⁺™ นั่นคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum - acceptable Service Level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจแต่ผู้ใช้พอที่จะยอมรับได้ อาจจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่ชัดเจนและยากต่อการพิจารณาตอบแบบสอบถามได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแบบสอบถามเป็น 2 คอลัมน์ของระดับบริการเท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการสารสนเทศ (Information Services) หมายถึง บริการที่จัดขึ้นโดยงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการโสตทัศนูปกรณ์ ฯลฯ

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (เรียกย่อ ๆ ว่า งานวิทยบริการฯ) หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ แผนกห้องสมุด แผนกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แผนกระบบสารสนเทศ และแผนกเทคโนโลยีการศึกษา ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้ถึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มาใช้บริการ

การรับรู้ (Perception) หมายถึง ความคิดเห็นในการได้รับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของงานวิทยบริการฯ ก่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ

LibQUAL⁺™ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ประกอบด้วยมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ได้แก่ มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (Information Control) มิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ (Affect Service) และมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด (Library as Place) โดยสำรวจระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้นำ LibQUAL⁺™ ปี ค.ศ. 2006 มาประยุกต์เป็นเครื่องมือในการวิจัย

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหาความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

มิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการให้ความสำคัญในด้านสถานที่

ระดับการรับรู้ (Level of the Perception) หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริง หรือการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริงที่ผู้ใช้ได้รับจากงานวิทยบริการฯ

ระดับความคาดหวัง (Level of the Expectation) หมายถึง ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับจากงานวิทยบริการฯ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทุกชั้นปีที่ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสังคมและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตรที่ศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

สภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ ของผู้ใช้ซึ่งครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ความถี่ ช่วงเวลา วิธีการค้นหาสารสนเทศ ทรัพยากรและบริการที่ใช้

ปัญหาการให้บริการ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่นักศึกษาประสบในการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ