



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

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

อุฬาริน เฉยศิริ หัวหน้าโครงการวิจัย
นิลกุล โรจนสัตตรัตน์ ผู้ร่วมวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2565

รหัสโครงการวิจัย HU078/2564
สัญญาเลขที่ 001/2564

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

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

อุฬาริน เฉยศิริ หัวหน้าโครงการวิจัย
บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ฝ่ายบริการสารสนเทศ

นิลุบล โรจนสัตตรัตน์ ผู้ร่วมวิจัย
บรรณารักษ์ชำนาญการ ฝ่ายเอกสารและวารสาร

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2565

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +TM ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ส่วนงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ 2564 เลขที่สัญญา 001/2564

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีหทัย เวลส์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดวงกมล อุ่นจิตติ อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดร. ศศิธร ตินะมาศ บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความกรุณาตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตลอดจนชี้แนะ แนะนำแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้งานวิจัย ฉบับนี้สำเร็จเสร็จสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

พฤษภาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการวิจัย 2 ประการคือ 1) เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL⁺™ ปี ค.ศ. 2006 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และชั้นปี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level) ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service) และระดับบริการที่ได้รับจริงจากสำนักหอสมุด (Perceived Level of Service) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 348 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 31 คน รวม 379 คน และอาจารย์ จำนวน 291 คน รวมทั้งสิ้น 670 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 485 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.39 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ T-test และ F-test โดยนำเสนอรูปตารางประกอบความเรียงและแผนภาพผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดสูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการพึงประสงค์
3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด จำแนกตามตัวแปรพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการและประเภทนิสิตที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดแตกต่างกันทุกระดับคุณภาพบริการ ส่วนชั้นปี ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันทุกระดับคุณภาพบริการ ในด้านเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน และตัวแปรระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพบริการห้องสมุด, การประเมินคุณภาพบริการ, LibQUAL⁺™

Abstract

This research has two research objectives: 1) to assess the service quality of Burapha University Library using LibQUAL^{+TM} 2006 2) to compare the quality of library services at Burapha University classified by user group, gender, educational level, type students and year.

This research was a survey research, asking about the lowest level of service. Minimum-acceptable service level, desire level of service and the actual level of service received from the library (Perceived level of Service) by using an online questionnaire which is a data collection tool. The samples used in the research including 348 undergraduate students, 31 graduate students, totaling 379 students, and 291 teachers. The total number of people is 670. 485 questionnaires were returned, representing 72.39 % for data analysis.

The researcher uses SPSS for Window program by distributing frequency, percentage and standard deviation in each item and each side, and test the research hypothesis using t-test and F-test by presenting Tables for arrangements and diagrams.

The results of the research can be summarized as follows.

1. The user has the lowest acceptable level of service. All factors are at the level Moderate for a satisfactory service level review and the level of service actually received at a high level.

2. Opinions about the library's service quality assessment consist of: scope of acceptance Sufficient service gap and high-level service gaps The results of the analysis revealed that the actual service level of the library's service users was higher. The minimum acceptable level of service but below the desired service level.

3. The results of the comparison of opinions about the services of the library classified by variable. It was found that if the service users and the types of students were different, the opinions about the service quality of Libraries were different at all levels of service quality. For the different year class, the opinions about the service quality of Libraries were not different at all levels of service quality. In males and females, the opinions on the minimum acceptable level of service was no different, but there were opinions on the level of service that was desirable and the actual level of service received was different and different educational level variables had different opinions on the level. The lowest acceptable quality of service and the expected service level was no different. However, the actual level of service was different.

Keywords: Library Service Quality, Service Quality Assessment, LibQUAL^{+TM}

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	13
ทฤษฎีคุณภาพการบริการของห้องสมุด.....	15
การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL ⁺ ™.....	21
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ.....	49
ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการ ที่ได้รับจริง.....	53
ตอนที่ 3 ระดับบริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของโควิด-19 (COVID-19).....	85
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	89
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	98
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	103
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	115
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	116
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก.....	124
ภาคผนวก ข.....	126
ภาคผนวก ค.....	131
ภาคผนวก ง.....	138

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม.....	4
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3-2 จำนวนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ.....	42
3-3 จำนวนอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
4-1 จำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด.....	49
4-2 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามเพศ	49
4-3 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
4-4 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามประเภทนิสิต.....	50
4-5 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามชั้นปี.....	50
4-6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ.....	51
4-7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะของการใช้บริการห้องสมุด.....	52
4-8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด.....	53
4-9 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้.....	53
4-10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัย เรียงลำดับ เป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย.....	56
4-11 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับบริการ ที่พึงประสงค์.....	58
4-12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามปัจจัยเรียงลำดับ เป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย.....	60
4-13 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับบริการ ที่ได้รับจริง.....	62
4-14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยเรียงลำดับ เป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย.....	64
4-15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ขอบเขตของการยอมรับ.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-16 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ทั้งหมด.....	70
4-17 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับขอบเขต ของการยอมรับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้บริการห้องสมุด ทั้งหมด.....	72
4-18 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่าง ของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ทั้งหมด.....	74
4-19 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่าง ของบริการที่เพียงพอโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้ทั้งหมด.....	76
4-20 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่าง ของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมด.....	77
4-21 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเกี่ยวกับช่องว่าง ของบริการระดับสูงจากมากไปน้อยของผู้ใช้ทั้งหมด.....	80
4-22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของ บริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง.....	82
4-23 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้.....	85
4-24 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในระดับบริการที่พึงประสงค์.....	86
4-25 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในระดับบริการที่รับได้จริง.....	87
4-26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ พึงประสงค์ และระดับบริการที่รับได้จริง ขอบเขตของการยอมรับ.....	88
4-27 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-41	เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามชั้นปี.....
97	
4-42	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....
98	
5-1	เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการ.....
109	

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
2-1 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ.....	10
2-2 ความคาดหวัง.....	11
2-3 ขอบเขตของการยอมรับ.....	27
2-4 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ.....	28
2-5 ช่องว่างของบริการระดับสูง.....	29
4-1 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ.....	68
4-2 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านการควบคุมสารสนเทศ.....	69
4-3 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า.....	69
4-4 ผลการประเมินคุณภาพบริการในแต่ละปัจจัยเป็นรายชื่อ.....	84
4-5 คุณภาพบริการช่วงสถานการณ์โควิด.....	89
4-6 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้.....	91
4-7 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ.....	92
4-8 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
4-9 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามประเภทนิสิต.....	96
4-10 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามชั้นปี.....	98

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานบริการ โดยเฉพาะห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ต้องยึดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เพิ่มคุณค่าให้หน่วยงาน มีความน่าเชื่อถือ หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด (สายธาร สุ่มธอธิม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยนิย, 2556) ในการวัดคุณภาพของห้องสมุดแบบเดิมมักจะเน้นเกณฑ์วัดเชิงปริมาณ และเน้นสิ่งที่ห้องสมุดมี เช่น ขนาดของคอลเลกชัน จำนวนทรัพยากรแต่ละประเภท เป็นต้น และยังไม่ค่อยพิจารณาสิ่งที่ห้องสมุดทำ แต่ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าคุณภาพนั้นเกี่ยวข้องกันกับหลายมุมมอง มุมมองที่สำคัญคือมุมมองที่เน้นผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการความพยายามของห้องสมุดในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการทำวิจัย โดยใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ โมเดลการวัดความพึงพอใจหนึ่งก็คือ Gaps Model of Service Quality โมเดลนี้จะเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการ และช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ และการให้บริการตามความเป็นจริง (Hermon, 2002, p. 225 อ้างถึงใน พิมพ์รำไพ เปรรมสมิทธิ์, 2546)

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีหลากหลายรูปแบบ ดังเช่น การประเมินความสำเร็จของห้องสมุดตามมาตรฐานด้านต่าง ๆ การประเมินคุณค่าของห้องสมุดโดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ตัดสิน การประเมินในด้านรายละเอียดของห้องสมุด เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก และการประเมินสิ่งที่อยู่เหนือความคาดหวังของผู้ใช้ แต่ในท้ายที่สุดพบว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต้องมุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งเป็นรูปแบบของการประเมินที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก วิธีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นมีอยู่หลากหลายวิธีด้วยกัน เช่น การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือพิจารณาจากสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด เป็นต้น การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นอาจใช้แบบสอบถามในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งในแบบสอบถามต่าง ๆ เหล่านี้แบบสอบถาม LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการห้องสมุดรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้แนวคิดทางการตลาด ผสมผสานกับบริบทของห้องสมุดเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ครอบคลุมในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการของห้องสมุด (Cook, et al., 2004 อ้างถึงใน เกวลี จันทร์ดีตะมา, 2549)

LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยพัฒนาแนวคิดมาจาก SERVQUAL ที่เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการลูกค้าที่เกิดขึ้นในแวดวงธุรกิจ ในเรื่องการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ สำหรับ LibQUAL+™ เกิดจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมวิจัยห้องสมุด หรือ ARL (Associate of Research Libraries) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทกซัส ได้นำ SERVQUAL เครื่องมือวัดคุณภาพบริการมาประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุด มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) สนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด 2) ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด 3) รวบรวมและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ 4) ให้ข้อมูลประเมินเปรียบเทียบกับห้องสมุดจากสถาบันอื่น ๆ 5) ระบุความเชื่อมโยงของปฏิบัติของบริการห้องสมุด 6) เพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากร ในการตีความและปฏิบัติการตามข้อมูลที่ได้ การประเมินคุณภาพในห้องสมุดเป็นงานสำคัญ และต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดสามารถระบุตัวชี้วัดกรอบการวัดคุณภาพ มีเครื่องมือและวิธีการดำเนินงานในเรื่องคุณภาพ ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารงานห้องสมุดด้วย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีภารกิจหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่นิสิต คณาจารย์ นักวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการ ณ สำนักหอสมุด หรือผ่านทางสมาร์ทโฟน สื่อสังคมออนไลน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ 5 ประเภท คือ บริการสารสนเทศ บริการสนับสนุนการวิจัย บริการฝึกอบรม บริการการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยมีบริการสารสนเทศ บริการสนับสนุนการวิจัย และบริการฝึกอบรม เป็นบริการหลักของสำนักหอสมุด และมีบริการการเรียนรู้ตามอัธยาศัย เป็นบริการสนับสนุนแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ และบริการวิชาการแก่ชุมชน เป็นการตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยบูรพา มีห้องสมุดหลายแห่งในประเทศไทยได้มีการประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้แนวคิดของ LibQUAL+™ มาประเมินคุณภาพ เพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการ และระดับคุณภาพในการให้บริการ โดยที่ผ่านมาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาคการศึกษาอยู่อย่างต่อเนื่อง แต่เครื่องมือดังกล่าวเป็นเพียงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเท่านั้นแบบสำรวจยังไม่สามารถวัดถึงระดับของคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้แนวคิด LibQUAL+™ มีประโยชน์อย่างยิ่งกับการให้บริการของสำนักหอสมุด ซึ่งแบบสำรวจของ LibQUAL+™ เป็นการประเมินคุณภาพบริการใน 3 มิติ ได้แก่ มิติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ และมีความเหมาะสมกับงานห้องสมุดมากกว่า จึงเห็นว่าควรนำแนวคิด

ของ LibQUAL+™ มาเป็นเครื่องมือใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะได้นำไปปรับใช้วางแผน ปรับปรุง และพัฒนางานบริการห้องสมุด ให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

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

สมมติฐานของการวิจัย

๑. ปัจจัยด้านบุคคล (กลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต ชั้นปี) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด ด้านระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน
๒. ปัจจัยด้านบุคคล (กลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต ชั้นปี) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด ด้านระดับบริการที่พึงประสงค์แตกต่างกัน
๓. ปัจจัยด้านบุคคล (กลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต ชั้นปี) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด ด้านระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. 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)

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1980, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 670 คน และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของนิสิต และแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ตามระดับการศึกษา ประเภทนิสิตประเภทบุคคลากร โดยคำนวณสัดส่วนแยกตามรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 1-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

นิตและบุคลากร	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นิตปริญญาตรีภาคปกติ	21,195	294
นิตปริญญาตรีภาคพิเศษ	3,846	54
นิตบัณฑิตศึกษภาคปกติ	904	13
นิตบัณฑิตศึกษภาคพิเศษ	1,316	18
รวม	27,261	379
อาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา	1,208	291

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น

2.1.1 กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด

2.1.1.1 นิต

2.1.1.2 อาจารย์

2.1.2 เพศ

2.1.2.1 เพศชาย

2.1.2.2 เพศหญิง

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.3.1 ปริญญาตรี

2.1.3.2 บัณฑิตศึกษา

2.1.4 ประเภทนิต

2.1.4.1 นิตภาคปกติ

2.1.4.2 นิตภาคพิเศษ

2.1.5 ชั้นปี

2.1.5.1 ชั้นปีที่ 1

2.1.5.2 ชั้นปีที่ 2

2.1.5.3 ชั้นปีที่ 3

2.1.5.4 ชั้นปีที่ 4

2.1.5.5 ชั้นปี 4 ขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็น 3 มิติ ดังนี้ 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) 2) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) 3) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) แต่ละมิติพิจารณาใน 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum Service Level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจแต่ผู้ใช้พอยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service Level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ 3) ระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่เป็นจริง (Perceived Services Performance Level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งประกอบไปด้วย นิสิตและอาจารย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

LibQUAL⁺™ หมายถึง แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดการรับรู้ ความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการห้องสมุด หมายถึง ลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน โดยใช้ LibQUAL⁺™ ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการ (Affect of Service) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือจากการได้รับบริการของห้องสมุด

2. ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้ในการเข้าถึงและนำสารสนเทศไปใช้ได้อย่างอิสระ โดยที่ผู้ใช้สามารถควบคุมการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้ตามต้องการ

3. ด้านสถานที่ (Library as Place) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่น การจัดบริเวณรอบ ๆ ห้องสมุด สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายภายในห้องสมุด สภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกสะดวกสบายสำหรับการศึกษาค้นคว้าหรือทำงาน เป็นต้น

ระดับคุณภาพบริการ หมายถึง ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยครอบคลุมปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 3 ด้านของ LibQUAL⁺™ ประกอบด้วย

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พอใจ แต่ก็สามารถยอมรับได้

2. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Desired Level of Service) หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าสมควรจะได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

3. ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service) หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับตามสภาพที่แท้จริง โดยการติดต่อขอใช้ การมองเห็น การสัมผัส และรู้สึกได้

คุณภาพบริการห้องสมุด หมายถึง การตรวจสอบคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากช่องว่างหรือขอบเขตที่เกิดขึ้นระหว่างระดับบริการต่าง ๆ ซึ่งช่องว่างหรือขอบเขตจะชี้ให้เห็นถึงคุณภาพบริการดังนี้

1. ขอบเขตการยอมรับ (Zone of Tolerance) หมายถึง ช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายชื่อรายปัจจัยโดยฮิลล์ (Hill, 2000 อ้างถึงใน เกวลี จันทรทัตมา, 2549) เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่ยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัย คือ

1.1 กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้น ยังไม่ตรงกับความต้องการ และหากระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่นอกกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เพราะเป็นบริการที่อยู่เหนือระดับความต้องการ

1.2 ถ้าช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น หากช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดนั้นเป็นพิเศษ สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถเตรียมการบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้น ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใ้ต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษและเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการนั้น ๆ เป็นอย่างมากว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตน

2. ช่องว่างบริการที่เพียงพอ (Adequacy Gap) หมายถึง ช่องว่างบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก (Adequacy Gap Positive) หมายถึง ช่วงของบริการที่เพียงพออยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ไม่ตรงกับความต้องการหรือใกล้เคียงคาดหวังไว้ ลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริเวณที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีก ก็จะถึงระดับที่ผู้ใช้ต้องการ

2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงลบ (Adequacy Gap Negative) หมายถึง ช่องว่างบริการที่เพียงพออยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดย เบลลันติ และคนอื่น ๆ (Bellanti, et al., 2004 อ้างถึงใน เกวลี จันทรทัตมา, 2549) อธิบายว่าช่องว่างประเภทนี้หากมีความกว้างมากเท่าไรยิ่งแสดงถึงความขัดแย้งระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการนั้น ๆ อย่างเร่งด่วน ดังนั้น ลักษณะของช่องว่างประเภทนี้หากแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

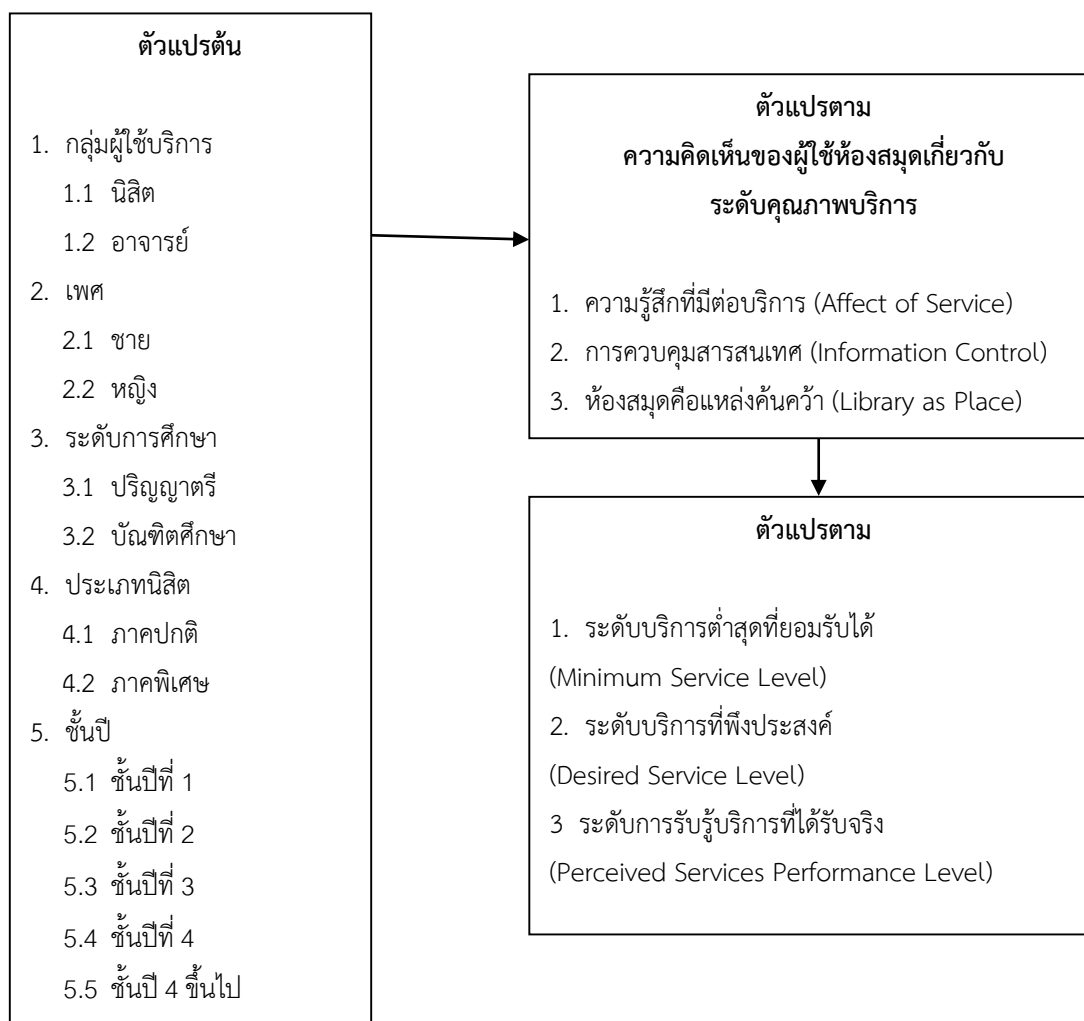
3. ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority Gap) หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัย สามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก (Superiority Gap Positive) หมายถึง ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากว่าถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงยิ่งอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายความว่า ผู้ใช้ได้รับบริการนั้น ๆ ที่เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ (Superiority Gap Negative) หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ

หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL+™ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจากสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. ทฤษฎีคุณภาพการบริการของห้องสมุด
4. การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ LibQUAL +™
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความคาดหวัง

ความหมายและระดับของความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

บุคคลไม่ว่าจะกระทำการสิ่งใดก็ตามย่อมมีความคาดหวังในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งสิ่งที่คาดหวังจะได้อาจหรือไม่ยอมเกิดจากการกระทำของตัวเอง เช่น ความคาดหวังที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงและมั่นคง บุคคลนั้นก็จะต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นที่สูงขึ้น

พจนานุกรมของ Oxford University (2001, p. 281) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็น สภาวะทางจิต ซึ่งจะเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจรรย์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

มณฑิรา เขียวยิ่ง, จินตนา ลีละไกรวรรณ และสร้อย อนุสรณ์ธีรกุล (2540, หน้า 17) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดบ้างจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

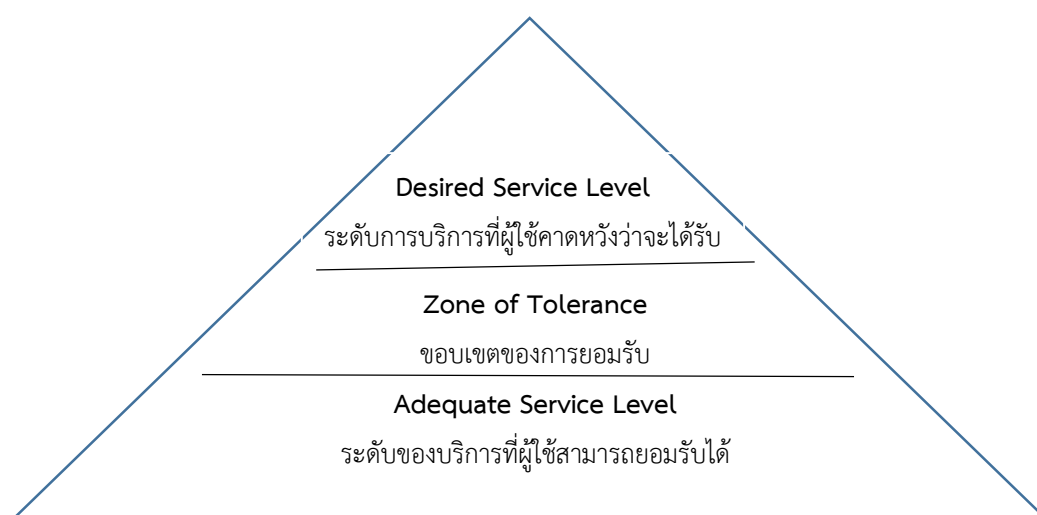
ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์ (2530, หน้า 20) ได้ให้ความหมาย ความคาดหวังว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจจะเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กร หรือความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเอง

ว่าควรจะมีประพฤติกรรมปฏิบัติอย่างไร ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วย

โดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง สภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวัง หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ระดับความคาดหวัง

Parasuraman Berry and Zeitham (1991) ได้แบ่งระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการของผู้ใช้บริการเป็น 2 ระดับคือ Desired Service Level คือระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าได้รับจากการใช้บริการ และ Adequate Service Level คือ ระดับการบริการที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ ช่วงที่อยู่ระหว่างระดับบริการดังกล่าว คือ Zone of Tolerance คือขอบเขตของการยอมรับ ซึ่งเป็นระดับการได้รับบริการที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลได้ดังภาพ



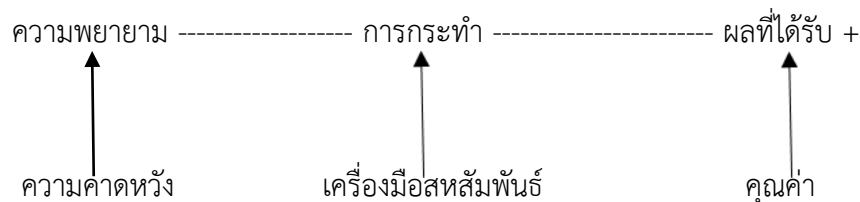
ภาพที่ 2-1 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1991)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับ 3 ประการ ตามขั้นตอนคือ 1) การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน 2) การปฏิบัติงาน 3) ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคาดหวังใน 2 ลักษณะ คือ ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม และความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน

จุฬากร นิยมธรรม (2547) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) โดยสรุปไว้ 5 ข้อดังต่อไปนี้

1. การกำหนดความพยายาม เป็นพื้นฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง กล่าวถึง แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิด โดยผลที่ได้รับจากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ตามเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ



ภาพที่ 2-2 ความคาดหวัง

2. ความคาดหวัง หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำ ที่บรรลุผล ความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความพยายามและการกระทำ

3. ค่าสัมพัทธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

4. คุณค่า ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน รางวัลที่มีค่ามากตามสากลนิยมคือ การยกย่อง การยอมรับ และคำสรรเสริญจากผู้อื่น

5. ความพยายาม เป็นผลรวมของความคาดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์และคุณค่า

สรุปจากทฤษฎีความคาดหวังข้างต้นได้ว่า ความคาดหวัง คือสิ่งที่บุคคลต้องใช้ความพยายามกระทำการในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ เพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการหรือสิ่งที่ต้องการนั้น ๆ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็ขึ้นอยู่กับกระทำที่ได้ปฏิบัติไว้

การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการ หรือตั้งสมมติฐานว่า ผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด ซึ่งอาจจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. สิ่งที่เห็นได้ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่ามีเพียงพอหรือไม่เพียงใด รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่

2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างสุภาพ ต้องการคำกล่าวปฏิบัติสันทนาการทักทายที่ยกย่อง การแสดงกริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่

และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดทำให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การตอบสนอง ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้บริการที่ทันท่วงที่มีความสะดวกรวดเร็วทันใจ และรับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่า จะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีอัธยาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของผู้รับบริการไว้ เป็นผู้ที่ผู้รับบริการจะสามารถพูดด้วยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าเขาจะได้บริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง เช่น ยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้ไว้อันได้แก่สัญญาที่จะให้บริการหลังการซื้อขาย เป็นต้น

ผู้รับบริการนอกจากจะคาดหวังในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังต้องการอัธยาศัยไมตรีจากผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งถูกใจ ได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงที่เข้าใจง่าย มีเหตุผลและถ้าจะให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษก็จะต้องได้รับสิ่งดี ๆ เหนือความคาดหวังนี้ขึ้นไปอีก

โดยสรุป ผู้รับบริการต้องการการให้บริการที่ดี สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความคาดหวังไม่ว่าจะเป็นด้านการแสดงออกของผู้ให้บริการ เช่น การพุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส การอำนวยความสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง ชี้แจงและช่วยแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นต้น

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

นอกจากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom แล้วที่กล่าวไปแล้ว ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความคาดหวังในบริการห้องสมุดที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ซึ่งเกิดจากยุคที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยที่ Moyo (2004, p. 221) ได้อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้

1. ทรัพยากรทุกอย่างอยู่ในรูปเอกสารฉบับเต็ม (Full text) และเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์ได้
3. บริการมีความรวดเร็วขึ้น
4. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และทุกวันของสัปดาห์
5. การเข้าถึงบริการทำได้ง่าย สะดวก

6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบเสมือน (Virtual Reference Service) คือเข้าถึงแบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีบรรณารักษ์ตอบคำถามด้วย
7. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายด้วยตนเอง โดยการใช้บริการผ่านเว็บไซต์
8. บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ และรู้จักฐานข้อมูลทั้งหมด
9. ทรัพยากรทุกประเภทควรอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
10. จัดหาทางเลือกหลาย ๆ ช่องทางการให้บริการ
11. เว็บไซต์ต้องใช้งานได้ตลอดเวลา และเป็นช่องทางในการบริการที่มีประสิทธิภาพ
12. บริการทั้งหมดควรทำได้แบบออนไลน์ เช่น ลงทะเบียนสมาชิก การนำส่งเอกสาร การยืมระหว่างห้องสมุด การยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อ ฯลฯ
13. เครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ในเว็บไซต์ สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ทุกอย่าง

นอกจากนั้น Hernard (1998) ได้กล่าวถึงความคาดหวังกับผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่ที่มีสภาพแวดล้อมแบบอิเล็กทรอนิกส์เหมือนกับ Moyo และยังได้กล่าวถึงความคาดหวังของนักวิจัยว่ามีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับบริการจากห้องสมุดนอกเหนือจากที่ Moyo กล่าว คือ นักวิจัยคาดหวังว่าเอกสารอ้างอิงแต่ละฉบับจะต้องเชื่อมโยงกันได้ในรูปแบบต่าง ๆ และทุกคนต้องไม่เสียค่าใช้จ่าย

จากความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดอาจสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความคาดหวังบริการห้องสมุดที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถได้รับบริการโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และสถานที่ สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบต้องมีอยู่ในรูปแบบออนไลน์ สามารถจัดเก็บลงเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล พร้อมทั้งมีการเชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ ทำการจัดบริการ และกิจกรรมที่เอื้ออำนวย ตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ และเกิดการเข้ามาใช้ซ้ำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชากร เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า ประชาชนหรือประชากร

Hanna and Wozniak, 2001; Shiffman and Kanuk (2007) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพล

ต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แสดงออกมาโดยทั่วไปจะใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, หน้า 44-52) ได้กล่าวถึง แนวความคิดด้านประชากรนี้ว่าเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผลกล่าวถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นจากแรงบังคับภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่ว่าประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวคิดตรงนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur & Ball-Rokeach, 1996) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันมักจะเลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในรูปแบบเดียวกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 41) ได้กล่าวไว้ว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรช่วยในการกำหนดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะทางด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น คนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางด้านเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการใช้บริการที่ต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดเห็น ค่านิยม ทักษะคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมการใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมาก ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติ รมัตระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันและลักษณะการใช้สื่อก็ต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารมากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเรามีความคิด ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกมาที่แตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูง จะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้ข่าวสารที่ดี เพราะเข้าใจข่าวสารได้ดีกว่า และจะไตร่ตรองถึงเหตุและผลของข่าวสารนั้นด้วย และจะใช้สื่อประเภทหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยมักใช้สื่อประเภท วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์

4. อาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกันก็จะแสดงพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นนักวิเคราะห์ ก็จะแสดงพฤติกรรมที่สุขุม ไม่เสียงดัง จะใช้เหตุผลในการพิจารณาการให้บริการต่าง ๆ อย่างละเอียด

5. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์นั้นยังมีลักษณะอื่น ๆ ที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจกับการแสดงพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยอยู่ภายใต้แนวความคิดที่ว่าถ้าบุคคลมีปัจจัยเหล่านั้นต่างกันความคิดและการกระทำก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้สามารถนำไปใช้อธิบายปัจจัยของประชากรด้านอื่น ๆ ได้

ทฤษฎีคุณภาพการบริการของห้องสมุด

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Degree of Excellence) ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ จึงต้องมีมิติต่าง ๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เช่น ความเหมาะสมของการให้บริการ การมีประสิทธิภาพ การมีความปลอดภัยการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ ซึ่งคือความพึงพอใจของลูกค้า (ไสว ชัยบุญเรือง, 2555, หน้า 9)

Verma and Boyer (2009) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงความสามารถของสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหรือสามารถตอบสนองเกินความคาดหวังของลูกค้า

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2546) กล่าวว่า คุณภาพ คือกลยุทธ์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารธุรกิจ

ช่วงโชติ พันธุ์เวช (2547) กล่าวว่า คุณภาพมีความหมายที่หลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพและสถานการณ์ที่นำคำว่า “คุณภาพ” มาใช้อย่างไรก็ตาม คุณภาพ ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. คุณค่าและประโยชน์ที่มีต่อลูกค้า (Customers) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

2. มาตรฐานความเป็นเลิศ
3. เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
5. มีการรักษาและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้น

บรรจง จันทมาศ (2547) อธิบายว่า คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2554) ให้คำจำกัดความของ “คุณภาพ” ว่า หมายถึง การให้ในรูปแบบของสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการหรือเกินกว่าที่ลูกค้าต้องการ

ลักขมี สารบรรณ (2554) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการโดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

ปรียาวดี ผลอเนก (2556) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงการผลิตสินค้าและบริการโดยมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดโดยเน้นการกำจัดของเสียในการผลิตด้วยการทำให้ถูกต้อง ตั้งแต่ครั้งแรกเพื่อให้ได้สินค้าที่สมบูรณ์แบบมีความคงเส้นคงวาและเน้นความรวดเร็วในการส่งมอบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลผลิตหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นที่พึงพอใจ องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คุณภาพการบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถาบันบริการกลุ่มแรกที่น่าแนวคิดคุณภาพบริการในบริบทของการวิจัยตลาดมาประยุกต์ใช้ เพื่อเปลี่ยนวิธีการจัดการของผู้ปฏิบัติงานและเปลี่ยนมาตรฐานวัดคุณภาพจากการวัดเชิงปริมาณหรือการนับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมาเป็นการเฝ้ามองความสำเร็จในการสนองความคาดหวังของผู้ใช้การประเมินในระยะแรกมักสะท้อนให้เห็นการเน้นคุณภาพในเรื่องที่วัดได้ (Objective Quality) และเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งขัดกับแนวคิด

ที่นำเสนอแบบจำลองช่องว่างบริการของ พาราซูราแมน, เบอร์รี่ และ ชิธธามล์ ต่อมาในกลางทศวรรษ 1970 ได้มีการนำเสนอแนวคิดคุณภาพบริการที่ใช้วัดคุณค่าของห้องสมุดจากมุมมองของผู้ใช้ ด้วยวิธีการประเมินการรับรู้ของลูกค้า (Customer's Perspective) ที่นำไปสู่คุณภาพจากการรับรู้ (Perspective) ที่นำไปสู่คุณภาพการรับรู้ (Perceived Quality) นั่นก็คือ การวัดคุณภาพจากสายตาของคนดู ซึ่งเป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) คำถามที่ตามมาคือ “เราจะวัดคุณภาพบริการโดยดูจากการกระทำของผู้ให้บริการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างไร” คำตอบก็คือ เครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่ พาราซูราแมน, เบอร์รี่ และ ชิธธามล์ ได้พัฒนาขึ้นโดยเน้นในประเด็น “การรับรู้ถึงคุณภาพของบริการ พิจารณาได้จากการกระทำของผู้ให้บริการว่าให้บริการได้ดีเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ผู้ให้บริการกระทำ” (Ntacki & Hemon, 2000, p. 259)

คุณภาพบริการห้องสมุด

ความหมายและความสำคัญของคุณภาพบริการห้องสมุด

มีผู้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพบริการ ไว้ดังนี้

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2550) กล่าวว่า คุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์ หมายถึง การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า หรือการสร้างบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าและความหมายของคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมในอนาคตว่า หมายถึง การสร้างความประทับใจต่อลูกค้าอย่างเบ็ดเสร็จ (Total Customer Delight) โดยคำว่า “เบ็ดเสร็จ” (Total) จะครอบคลุมไปถึงสิ่งที่มีความเหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้านที่ประเมินโดยลูกค้า

อัชฌา หรัยลอย (2544, หน้า 8) ได้นิยามความหมายของคำว่า คุณภาพ ว่าหมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ

International Organization for Standardization (ISO) (1994) ได้นิยามว่า คุณภาพ คือ คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งชนิดที่ระบุโดยชัดแจ้ง ทั้งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร และชนิดที่มีได้ระบุไว้แต่ยอมเป็นที่รู้ได้

มณฑล สุกใส (2551, หน้า 10) ได้อธิบายว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับหรือสมบัติของผลิตภัณฑ์เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้วประกอบ ด้วยความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกัน ก็เป็นไปตามมาตรฐานการผลิตที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์

สรุป คุณภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิตหรือบริการที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ คุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการ สารสนเทศและบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการ ซึ่งคุณภาพบริการจะเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับที่ตรงหรือเหนือความคาดหวัง

“ความคาดหวัง” ผู้ใช้ทุกคนจะมีภาพอยู่ในใจก่อนที่จะติดต่อขอใช้บริการ ภาพในใจของผู้ใช้เกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น การได้ยินเกี่ยวกับบริการและสถาบันจากคำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การสนทนา ความต้องการเฉพาะตน ประสบการณ์การใช้บริการในอดีต ฯลฯ ภาพที่มีในใจอาจถูกหรือไม่ถูกต้อง อาจเป็นภาพทางบวกหรือทางลบ เมื่อผู้ใช้มาติดต่อขอใช้บริการ ภาพที่มีในใจจะกำหนดความคาดหวังว่าเขาควรได้รับบริการอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้ไม่ถูกต้อง ทำให้การตัดสินใจบริการผิดพลาดได้

“การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ” การรับรู้และความคาดหวังเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกันใกล้ชิด แต่ความคาดหวังก่อรูปก่อนที่จะมีการให้บริการ ส่วนการรับรู้เกิดระหว่างที่รับบริการเป็นความรู้สึก ความประทับใจของแต่ละคน ความประทับใจเริ่มแรกสำคัญยิ่งต่อการรับรู้ของผู้ใช้

โดยสรุปแล้ว คุณภาพบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่มีคุณลักษณะเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด และความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ โดยอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวัง หรือสูง หรือต่ำกว่าที่คาดหวัง เนื่องจากการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้เป็นการบริการของผู้ให้บริการที่เสนอให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกันนั่นก็คือ คุณภาพการบริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินเบื้องต้นว่าการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่ หากการบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ แต่หากว่าผู้ให้บริการไม่สามารถให้การบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการก็จะไม่ยากกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรเพื่อกำหนดสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการจึงประกอบด้วยจุดมุ่งหมายหลัก 4 ประการ คือ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548, หน้า 257-258)

1. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (Information Gathering) เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการ ในการประเมินคุณภาพการบริการ วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลอาจเป็นทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การสอบถามลูกค้า หรือการสำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นอาจเป็นได้ทั้งเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ โดยผู้ให้บริการจะต้องนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจในเชิงนโยบายหรือกลยุทธ์ในอนาคต
2. เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการ (Service Value Determination) โดยผู้ให้บริการจะทำการเปรียบเทียบคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) กับคุณภาพ

บริการที่ได้รับ (Perceived Quality) เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้รับบริการมีการรับรู้ได้และมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอาจส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการบริการพิเศษ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เพื่อการตัดสินใจ (Decision Making) ผู้ให้บริการจะต้องมีการประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และปัญหาในการให้บริการของตนเอง ทั้งในเชิงมหภาค และจุลภาคเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข คุณภาพในการบริการทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว อันจะส่งผลต่อการตัดสินใจดำเนินกลยุทธ์ทางการบริหารที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถบรรลุการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้

4. เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ขององค์กรในการที่จะพัฒนาความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการเอง และสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ โดยอาจตั้งสมมติฐานขึ้นมาแล้วทำการทดสอบ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่จะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการที่จะสร้างจุดเด่นในการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และเป็นเอกลักษณ์ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถจดจำและเลือกที่จะใช้บริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

จากแนวทางการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ในการประเมินคุณภาพบริการมีเกณฑ์สำหรับการวัดคุณภาพ (Evans, Borko, & Ferguson, 1976 อ้างถึงใน พิมพ์ฟ้าไพ เปรณสมิทธิ์, 2535, หน้า 35-37) ได้รวบรวมเกณฑ์การพิจารณาที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของห้องสมุด ดังนี้

1. การเข้าถึง (Accessibility) เป็นการศึกษาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยมีเกณฑ์พิจารณา จำนวนบริการ และระดับบริการกับกลุ่มผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ อัตราระหว่างบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้ อัตราจำนวนทรัพยากรที่มีต่อจำนวนผู้ใช้

2. ค่าใช้จ่าย (Cost) การประเมินผลของห้องสมุดในเรื่องของค่าใช้จ่าย เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาประกอบด้วย จำนวนบุคลากร ทักษะ และคุณสมบัติของบุคลากร ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย อัตราของงบประมาณจัดซื้อต่อผู้ใช้

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรที่ได้รับการระบุไว้ในบัญชีตรวจสอบ (Checklist) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากร ประเภทของทรัพยากร (เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รายงาน) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร เปรียบเทียบกับประเภทของผู้ใช้ คุณค่าของทรัพยากรตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ อัตราของจำนวนเอกสารที่ใช้ต่อจำนวนที่มีผู้ต้องการใช้

4. ระยะเวลาตอบสนอง (Response Time) เป็นการศึกษาในเรื่องของระยะเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด พิจารณาจากความรวดเร็วของการให้บริการ อัตราของ

จำนวนบริการที่ให้ต่อระยะเวลาตอบสนองโดยเฉลี่ยของบริการ อัตราของระยะเวลาตอบสนอง ในการหาเอกสารให้ต่อเวลาทั้งหมดที่เอกสารนั้นยังคงมีคุณค่า

5. อัตราค่าใช้จ่ายต่อผลตอบแทน (Cost/ Benefit Ratio) เป็นการศึกษาในเรื่องอัตราของ บริการที่ให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด อัตราของค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ อัตราของค่าใช้จ่าย ของวัสดุสารสนเทศแต่ละรายต่อคุณค่า/ หรือคุณประโยชน์ของรายการนั้น ๆ อัตราของจำนวนบริการ ต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องการตอบสนอง

6. การใช้ (Use) โดยศึกษาถึงการให้บริการทั้งหมด อัตราของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ใช้ที่ อาจจะเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้เข้าใช้บริการ อัตราของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด อัตราของการให้บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่มีให้ จำนวนร้อยละของการใช้วัสดุสารสนเทศ ตามประเภทของบริการและประเภทของผู้ใช้ อัตราของเอกสารที่ให้ยืมแก่ผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ

ส่วน Reeves and Bednar (1994) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการไว้ 4 ประการ คือ

1. ความยอดเยี่ยม (Excellence) คือ การบริการที่ยึดถือตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ และ ความสำเร็จอย่างสูง ซึ่งเป็นการวัดที่ยากลำบาก เนื่องจากคุณสมบัติของความยอดเยี่ยมนั้นย่อมมี การเปลี่ยนแปลง และความเพียงพอของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงถึงความยอดเยี่ยม

2. คุณค่า (Value) คุณค่าเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนและไม่มีตัวตน จึงเป็นการยากที่จะวัด ออกมาทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตัดสินคุณค่าของแต่ละบุคคล

3. การปฏิบัติตามข้อกำหนด (Conformance to Specifications) ซึ่งการกระทำดังกล่าว ก็เพื่อการปรับปรุงคุณภาพโดยช่วยลดความผิดพลาด และข้อบกพร่องต่าง ๆ นอกจากนั้นยังช่วยทำให้ การประเมินผลง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการไม่ได้ตระหนักใน รายละเอียดของข้อกำหนดเหล่านั้นแม้ว่าจะมีการให้ความใส่ใจในรายละเอียดของข้อกำหนดรวมถึง ความไม่เหมาะสมในบริการ

4. สิ่งที่เป็นไปและ/ หรืออยู่เหนือความคาดหวัง (Meeting and/ or Exceeding Expectations) ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการนี้มองไปที่ความคาดหวังและการประเมินบริการจาก มุมมองของผู้ใช้

จากแนวทางและเกณฑ์การประเมินคุณภาพของห้องสมุดที่กล่าวไว้ จะเห็นได้ว่า แนวทางการประเมินส่วนใหญ่ใช้พฤติกรรมกรใช้บริการและความคิดเห็นของผู้ใช้มาเป็นเกณฑ์ ในการตัดสินควมมีคุณภาพของห้องสมุด และผลของการประเมินจะช่วยให้ผู้บริหารและปฏิบัติงาน สามารถนำไปปรับปรุง และใช้เป็นเครื่องช่วยตัดสินใจในการดำเนินงาน รวมถึงการให้บริการของ ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Pritchard, 1996, p. 590)

การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™

SERVQUAL เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ แนวคิดของ SERVQUAL เป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ที่พิจารณาจากลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่งพิจารณาจากการรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่การประเมินคุณภาพจากการรับรู้ (Perceived Quality)

SERVQUAL เริ่มพัฒนาและเปิดตัวเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1988 โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985, pp. 359-369) ประกอบด้วย คำถาม 22 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ และมีลักษณะแบบสอบถาม 2 รูปแบบ คือ

1. แบบ 2 คอลัมน์ เป็นการสอบถามถึงคุณภาพบริการโดยให้ผู้ตอบเปรียบเทียบความคาดหวังระดับบริการต่ำสุด และความคาดหวังต่อระดับบริการที่พึงประสงค์กับการปฏิบัติจริง
2. แบบ 3 คอลัมน์ เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการ โดยให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความคาดหวังต่อระดับบริการต่ำสุด และความคาดหวังต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง

ข้อคำถาม 22 ข้อ สามารถจัดเป็น กลุ่มที่กำหนดคุณภาพบริการได้ 5 มิติ คือ

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ ความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ/ อุปกรณ์ บุคลิกภาพ/ พฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร และทรัพยากรการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา เป็นที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการอย่างรวดเร็ว
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) ได้แก่ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ รวมทั้งมีความสามารถอันเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าแต่ละคน รวมทั้งความเอาใจใส่ที่ห้องสมุดจัดให้กับลูกค้า

Parasuraman (2002) ยังอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ลักษณะความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ บริการ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่า ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม
2. ระดับบริการที่พอเพียง (Adequate Service) เป็นระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ให้บริการ นำเสนอต่อลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ แม้ว่าจะไม่ถึงระดับบริการที่พึงประสงค์ก็ตาม ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

การประเมินของลูกค้ำว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ การที่ลูกค้ำมีทางเลือกหลายทางในการรับบริการ

เมื่อลักษณะความคาดหวังของลูกค้ำเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งระดับบริการที่พึงประสงค์กับระดับบริการที่พอเพียง ซึ่งพาราซูราแมน เรียกว่า ขอบเขตการยอมรับ (Zone of Tolerance) ในกรณีที่ลูกค้ำมีทางเลือกในการรับบริการหลายทาง ขอบเขตการยอมรับจะกว้าง ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้ำรู้สึกว่ามีทางเลือก หรือมีทางเลือกให้น้อย เช่น ในสถานการณ์เร่งรีบ ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการขอบเขตการยอมรับก็จะแคบ ดังนั้น ปัจจัยในเรื่องประสบการณ์การรับบริการของลูกค้ำ การเข้าไปมีส่วนร่วมต่อบริการที่คาดหวัง จำนวนทางเลือกในการรับบริการ และสถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตการยอมรับของลูกค้ำ (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2547, หน้า 12-13) จากการศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยลของนิเทคกีและเฮร์นอน (Nitecki & Herson, 2000, pp. 266-267) พบว่า มิติทั้ง 5 มิติ ของ SERVQUAL ไม่ครอบคลุมกับบริการของห้องสมุดในทุกประเด็น เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนให้ข้อสังเกตว่า ไม่มีคำถามข้อใดเลยที่ครอบคลุมในเรื่องความกว้าง/ ความลึก/ และสาระของมวลทรัพยากรห้องสมุด บางคนให้ข้อสังเกตว่าเราไม่เห็นความแตกต่างระหว่างคำถามในหลาย ๆ ข้อของแบบสำรวจผู้วิจัย จึงสรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังของลูกค้ำได้ แม้ว่าจะมีข้อจำกัดหลายประการ แต่ไม่ใช่เครื่องมือที่จะใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้ำ และคุณลักษณะเด่นของ SERVQUAL ที่ใช้คะแนนของช่องว่างระหว่างความคาดหวังซึ่งเป็นอุดมคติกับการให้บริการตามความเป็นจริงนั้นนับว่าเป็นมาตรวัดที่มีความหมายถึงต่อคุณภาพบริการที่จัดให้กับลูกค้ำ นอกจากนี้ จากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas A & M: TAMU) โดยใช้ SERVQUAL ในปี ค.ศ. 1995, 1997 และ 1999 พบว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด 3 มิติที่ผิดแผกไปจาก SERVQUAL คือ

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) เน้นในเรื่องความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพของบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เน้นในเรื่องความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ เป็นที่วางใจได้และถูกต้องแม่นยำ
3. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Library Service) เป็นมิติที่ผสมผสานประเด็นเชิงเจตคติด้านบริการของห้องสมุดในเรื่องการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ดังนั้น เพื่อให้ได้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ สมาคมห้องสมุดวิจัย จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ห้องสมุดวิจัยที่เป็นสมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพบริการด้านการจัดส่งเอกสารให้ส่วนงานต่าง ๆ ของตน ข้อริเริ่มนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากห้องสมุดสมาชิกและส่วนงานบริการต่าง ๆ

พัฒนาการของ LibQUAL+™

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม จึงได้เสนอประสบการณ์การทดลองใช้ SERVQUAL รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานของเครื่องมือที่ปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐานต่อสมาชิกสมาคมห้องสมุดวิจัย และยังได้นำเสนอโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมที่สามารถรองรับการจัดการทดลองใช้เครื่องมือใหม่ทางเว็บอีกด้วย ดังนั้นสมาคมห้องสมุดวิจัยและมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดขึ้นใหม่ และให้ชื่อว่า LibQUAL+™

การพัฒนา LibQUAL+™ ในระยะแรก เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1999 และสิ้นสุดในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งสามารถสรุปพัฒนาการของ LibQUAL+™ พอสังเขปได้ ดังนี้ (นายิกา เดิตขุนทด, 2549)

เริ่มต้นการสำรวจ ค.ศ. 1999-2000 โครงการพัฒนา LibQUAL+™ เริ่มต้นในเดือนตุลาคม ค.ศ. 1999 เพื่อกำหนดโครงสร้างพื้นฐาน LibQUAL+™ โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน และได้คัดเลือกห้องสมุดสมาชิกของสมาคมห้องสมุดวิจัยที่สนใจเข้าร่วมโครงการ 13 แห่ง เพื่อร่วมประชุมวางแผนในเดือนมกราคม ค.ศ. 2000 การวางโครงสร้างพื้นฐานของเครื่องมือใหม่นี้เสร็จสิ้นในช่วงฤดูหนาว จากนั้นได้ออกแบบสำรวจและรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน ค.ศ. 2000 ช่วงฤดูใบไม้ผลิ การสำรวจครั้งแรกใช้ข้อความ 41 ข้อ เป็นคำถามที่ใช้ใน SERVQUAL 22 ข้อ รวมคำถามที่สร้างขึ้นใหม่มาใหม่อีก 19 ข้อที่ได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัย 9 แห่ง จำนวน 68 คน และได้ออกแบบสำรวจไว้บนเว็บเพจ ผู้ตอบแบบสำรวจในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งที่เข้าร่วมโครงการจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก E-mail ของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี การสำรวจครั้งแรกมีผู้ตอบแบบสำรวจ 4,407 คน

โครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2000 มี 5 มิติ ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ครอบคลุมมิติของ SERVQUAL 3 มิติ คือ ความเชื่อมั่นความเอาใจใส่ และการตอบสนอง
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นมิติที่สำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่นเดียวกับมิติของ SERVQUAL
3. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมิติด้านสัมผัสได้ของ SERVQUAL
4. บริการด้านทรัพยากร (Provision of Physical Collection) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมิติด้านที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL เช่นเดียวกัน
5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information) เป็นมิติที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย (Comprehensive Collection)

การใช้ LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ปี ค.ศ. 2001 เป็นการสำรวจต่อเนื่องจากปีแรกโดยสมาคมห้องสมุดวิจัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยแท็กซัสเอแอนด์เอ็มได้รับทุนสนับสนุนจาก U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) ในการปรับปรุงเครื่องมือและขยายโครงการให้กว้างขวาง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นและหลากหลายประเภท ในปีนี้เองที่โครงการนี้ใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า LibQUAL+™ ผลของการสำรวจในปีแรกได้นำมาวิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2001 โดยได้เพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยมิติที่ปรับปรุงใหม่ 5 มิติ ดังนี้

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)
2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)
3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
4. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Reliance)
5. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information)

การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในช่วงฤดูใบไม้ผลิและเสร็จสิ้นในต้นเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 2001 มีผู้ตอบแบบสอบถาม 20,416 คน จากมหาวิทยาลัย 43 แห่งในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมทั้งห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดวิจัย โครงการได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ และนำเสนอต่อที่ประชุมของสมาคมห้องสมุดอเมริกันในช่วงเดือนมิถุนายน ค.ศ. 2001 และที่ประชุมได้เสนอให้ปรับปรุงการบริหารโครงการนี้ โดยตั้งเป็นทีม LibQUAL+™ ขึ้น

การใช้ LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือในการสำรวจปี ค.ศ. 2002 ภายหลังจากประชุมสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ในช่วงฤดูร้อน ค.ศ. 2001 ทีมสำรวจของโครงการได้เชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อไปในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้มีภาคีสมาชิก 2 กลุ่มเข้าด้วยกันคือ OhioLINK จำนวนมากกว่า 50 แห่ง และจากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และอีก 40 แห่ง จากสมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Association of Academic Health sciences Libraries: AAHSL) จากผลของการสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลใน ค.ศ. 2001 ทำให้ได้ข้อสมมติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจ ค.ศ. 2002 กล่าวคือ มีข้อทดสอบ 25 ข้อ และมิติของคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ 4 มิติ ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจคน (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับบริการของห้องสมุด

2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเป็น ศูนย์กลางของชีวิตปัญญาชนในสถาบันการศึกษา แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของ สถาบันการศึกษานั้น ๆ มีความเพียงพอ

3. การควบคุมตน (Personal Control) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการนำไปสู่ จักรวาลแห่งสารสนเทศทั่วไปและสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านเว็บ

4. การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความเพียบพร้อม ในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหมายไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการและทรัพยากร ที่หลากหลาย

การสำรวจเริ่มในช่วงต้นเดือนมีนาคมและสิ้นสุดตอนปลายเดือนพฤษภาคม โดยใช้วิธีการ ผ่านเว็บเช่นเดิมมีการส่ง E-mail โดยการสุ่มเพื่อเชิญชวนผู้สนใจเข้าร่วมการวิจัย ซึ่ง E-mail นี้จะโยง ไปยัง URL ของแบบสำรวจ มีผู้เข้าร่วมโครงการ 78,863 จากห้องสมุด 164 แห่ง

การใช้ LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ปี ค.ศ. 2003 การสำรวจในครั้งนี้ ยังคงดำเนินการเช่นเดียวกับกำหนดการเดิมของปีที่ผ่านมา โดยได้จัดทำ LibQUAL+™ เป็นฉบับ ภาษาอังกฤษอเมริกัน ฉบับภาษาอังกฤษ และฉบับภาษาฝรั่งเศส และปรับปรุงแบบทดสอบเหลือ 22 ข้อ มีมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ประกอบด้วย (Hippis & Kyrrillidiu, 2003)

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับด้านการให้ ความสำคัญด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และความปลอดภัย

การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขต เนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผลการสำรวจได้นำเสนอเป็นทางการในปี ค.ศ. 2004 มีผู้เข้าร่วม โครงการ 128,958 คน จากสถาบันต่าง ๆ 308 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร และเนเธอร์แลนด์

การใช้ LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ปี ค.ศ. 2006 LibQUAL+™ ยังคงพัฒนาต่อไปไม่หยุดนิ่ง ดังจะเห็นได้จากการสำรวจในปี ค.ศ. 2006 โครงการ LibQUAL+™ ได้ปรับปรุงแบบสำรวจใหม่ ซึ่งไม่เหมือนกับปีที่ผ่านมา ประกอบด้วย แบบสอบถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นหน้าหลักของแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อคำถาม หลัก 22 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัย คือ การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) มี ข้อคำถาม 8 ข้อ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) มีข้อคำถาม 9 ข้อ และห้องสมุดคือ แหล่งค้นคว้า (Library as Place) มีข้อคำถาม 5 ข้อ เป็น แบบมาตรฐานประมาณ 9 ระดับ แบ่งเป็น 9 คอลัมน์ของระดับบริการคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการ

ที่ได้รับจริง และห้องสมุดแต่ละแห่ง สามารถเพิ่มข้อความพิเศษเฉพาะสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งตามต้องการได้

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนประกอบของแบบสำรวจ ซึ่งเป็นส่วนที่ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจและได้ทำการเชื่อมโยงไปยังโฮมเพจของ LibQUAL+™ รวมถึงมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ดูแลเว็บสำรวจของห้องสมุด LibQUAL+™ มีการปรับปรุง พัฒนาแบบสำรวจอย่างต่อเนื่องทุกปีนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีเริ่มต้นโครงการจนถึง ปี ค.ศ. 2006 ปัจจุบันเครื่องมือนี้เป็นที่นิยมใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และประเทศอื่น ๆ ในยุโรป

การอธิบายผลประเมินโดยใช้ LibQUAL+™ เป็นการอธิบายจาก ค่าเฉลี่ยของระดับบริการ 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable Service Level) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่ เป็นที่พอใจแต่ก็สามารถยอมรับได้

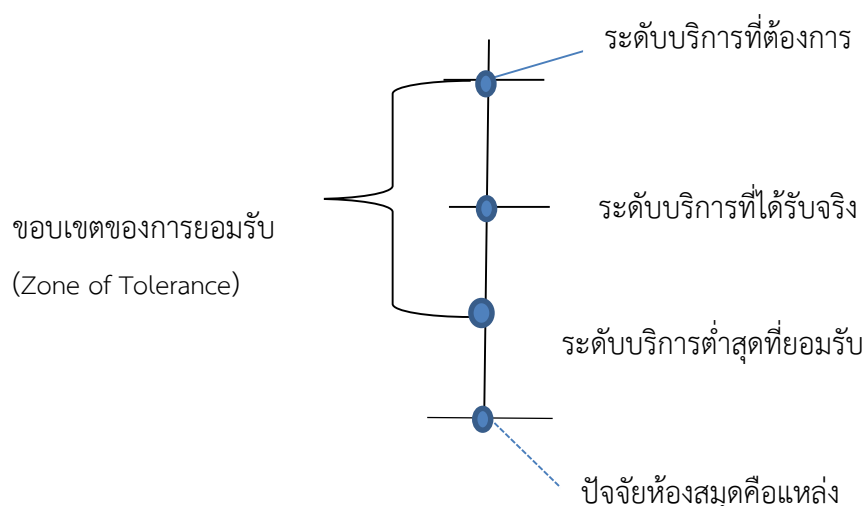
2. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Decired Level of Service) หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ ห้องสมุดว่าสมควรจะได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

3. ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service) หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับตามสภาพที่เป็นจริง โดยการติดต่อขอใช้การมองเห็น การสัมผัส และรู้สึกได้

จากข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ การตรวจสอบคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ จะพิจารณาจากช่องว่างหรือขอบเขตที่เกิดขึ้นระหว่างระดับบริการต่าง ๆ ซึ่งช่องว่างหรือขอบเขตจะชี้ให้เห็นถึงคุณภาพบริการดังนี้

1. ขอบเขตการยอมรับ (Zone of Tolerance) หมายถึง ช่องของระดับ บริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายข้อรายปัจจัย โดยฮิลล์ (Hill, 2000 อ้างถึงใน สายธาร สุเมธอติคม และคณะ, 2556) กล่าวว่า เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัย คือ กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับแสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้น ยังไม่ตรงกับความต้องการ และหากระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่นเหนือระดับความต้องการ ถ้าช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับ

หรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะ ยืดหยุ่นทางความคิดจากการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น หากช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดนั้นเป็นพิเศษ สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุด สามารถเตรียมการบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้นห้องสมุดต้องให้ความเอาใจใส่ต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษและเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ใช้อยู่มีความคาดหวังต่อบริการนั้น ๆ เป็นอย่างมากว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้ ดังภาพ



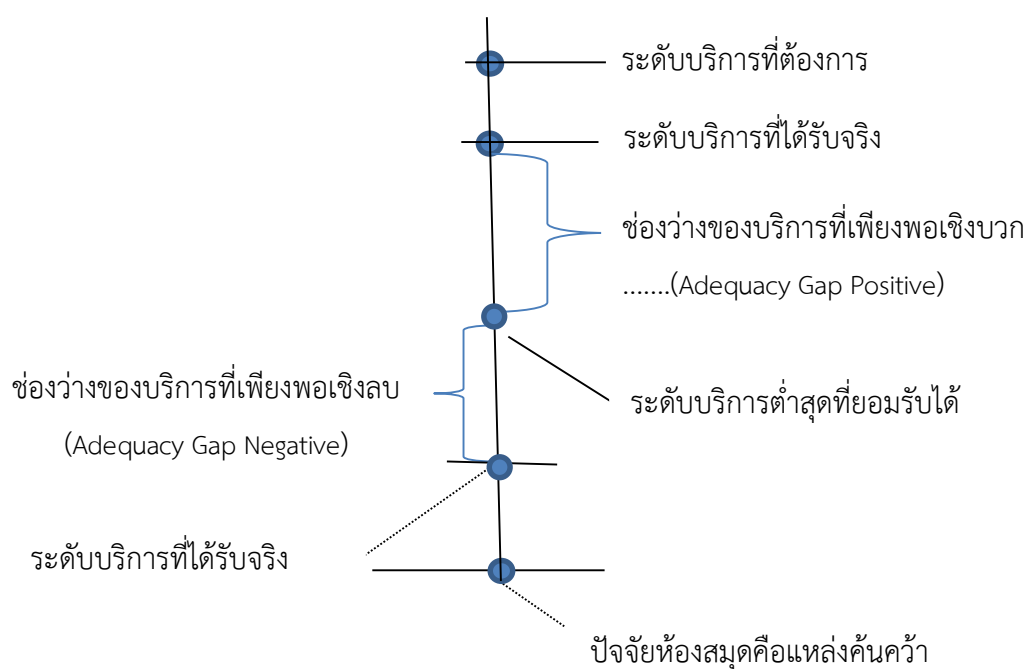
ภาพที่ 2-3 ขอบเขตของการยอมรับ (สายธาร สุเมธอติคม และคณะ, 2556)

2. ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy Gap) หมายถึง ช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัยซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก (Adequacy Gap Positive) หมายถึง ช่วงของบริการที่เพียงพออยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือใกล้เคียงคาดหวังไว้ ลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับหมายความว่าบริการที่คาดว่าจะได้รับหมายความว่าผู้ใช้ได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้น

ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงลบ (Adequacy Gap Negative) หมายถึง ช่วงของบริการที่เพียงพออยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดย Bellanti, et al. (2004 อ้างถึงใน สายธาร สุเมธอริคม และคณะ, 2556) อธิบายว่าช่องว่างประเภทนี้หากมีความกว้างมากเท่าใหรยิ่งแสดงถึงความขัดแย้งระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการนั้น ๆ อย่างเร่งด่วน ดังนั้น ลักษณะของช่องว่างประเภทนี้หากแคบเท่าใหรยิ่งดีต่อห้องสมุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุด นั้นควรจะได้รับพิจารณาปรับปรุงแก้ไข



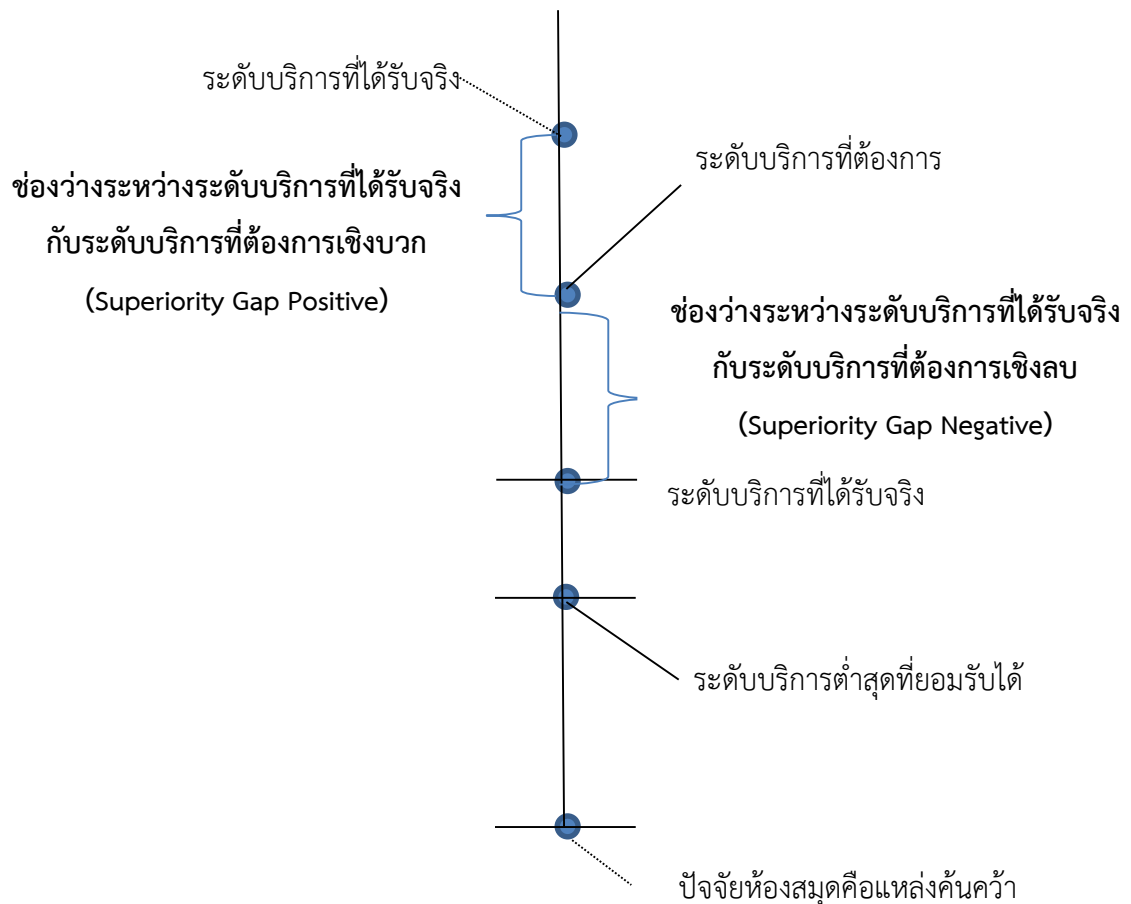
ภาพที่ 2-4 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (สายธาร สุเมธอริคม และคณะ, 2556)

3. ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority Gap) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับแสดงเป็นรายชื่อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก (Superiority Gap Positive) หมายถึง ช่องของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก

ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากว่าถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงยังอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า ผู้ใช้ได้รับบริการนั้น ๆ ที่เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไปเป็นอย่างมาก

3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ (Superiority Gap Negative) หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ ยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับหมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ



ภาพที่ 2-5 ช่องว่างของบริการระดับสูง (สายธาร สุเมธอริคม และคณะ, 2556)

สำหรับในประเทศไทย มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง ได้นำการประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ LibQUAL+™ มาประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของตน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ เช่น ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล, ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ห้องสมุดเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ห้องสมุด สถาบันอาศรมศิลป์)

ระดับคุณภาพบริการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ระดับคุณภาพบริการ

1. มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)

ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)

2. มิติการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)

ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)

3. มิติห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)

ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)

การแปลผล (ช่องว่าง Gap Score) ของระดับคุณภาพบริการ

1. ขอบเขตการยอมรับ (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS)

และบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS)

2. ช่องว่างบริการที่พอเพียง (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS)

และบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS)

3. ช่องว่างบริการระดับสูง (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS)

และระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นส่วนงานหนึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 มีผู้บริหารสูงสุดตำแหน่งผู้อำนวยการ ตามประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงาน และภาระหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2558 สำนักหอสมุดเป็นอาคาร 7 ชั้น ได้รับพระกรุณาธิคุณจากสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารีโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “อาคารเทพรัตนราชสุตา” เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2538 และในปี พ.ศ. 2557 ได้สร้างอาคารขนาด 3 ชั้น เชื่อมต่อกับอาคารหลังเดิม

โครงสร้างของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย 7 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายเอกสารและวารสาร ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งได้รับงบประมาณตามนโยบายด้านการเงินของมหาวิทยาลัย จำแนกออกเป็น 2 ส่วนคือ งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานกลางในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า วิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน

บริการหลักของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีภารกิจหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการสารสนเทศแก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการ ณ สำนักหอสมุดหรือผ่านทางสมาร์ตโฟน สื่อสังคมออนไลน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ 5 ประเภท คือ บริการสารสนเทศ บริการสนับสนุนการวิจัย บริการฝึกอบรม บริการการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยมีบริการสารสนเทศ บริการสนับสนุนการวิจัย และบริการฝึกอบรม เป็นบริการหลักของสำนักหอสมุด และมีบริการการเรียนรู้ตามอัธยาศัย เป็นบริการสนับสนุนแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ และบริการวิชาการแก่ชุมชน เป็นการตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งบริการแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. บริการสารสนเทศ เป็นการจัดการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายทั้งในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการยืมต่อด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services: DDS) และบริการจองหนังสือ นอกจากนี้ยังประกอบด้วย Collection พิเศษอื่น ๆ ได้แก่ มุมจินตศึกษา มุมเกาหลีศึกษา และมุม TCDC เป็นต้น และเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ซึ่งเป็นภาวะ

การระบาดใหญ่ทั่วโลก ในฐานะผู้ให้บริการ สำนักหอสมุดจึงรับมือกับสถานการณ์นี้ โดยปรับบทบาทหน้าที่เพื่อให้สามารถรองรับกับการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้บริการ โดยมีการให้บริการ ดังนี้

- 1.1 บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศแบบมารับเอง (ณ จุดให้บริการที่โรงจอดรถยนต์สำนักหอสมุด Drive Thru)
- 1.2 บริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์ (Post BUU)
- 1.3 บริการสำเนาบทความวารสาร และนำส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)
2. บริการสนับสนุนการวิจัย (Research Zone) เป็นบริการที่สนับสนุนการทำวิจัยของคณาจารย์นิสิตและบุคลากร ได้แก่ บริการช่วยค้นคว้าและวิจัย การรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลวิจัย ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ บริการเครื่องมือสนับสนุนการวิจัย เช่น โปรแกรม SPSS ฐานข้อมูล Scopus เครื่องมือการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน (Turnitin) เป็นต้น
3. บริการฝึกอบรม เป็นบริการเพื่อสอน อบรม และแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ รวมถึงการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และยังให้การฝึกอบรมแก่นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ให้มีความรู้และทักษะการใช้สารสนเทศก่อนจบการศึกษาตามหลักสูตรอีกด้วย และในช่วงเกิดสถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (โควิด-19) สำนักหอสมุดให้บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์ 3 หลักสูตร ดังนี้
 - 3.1 ทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา
 - 3.2 ทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับนิสิตปริญญาตรี
 - 3.3 การใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรมและการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน
4. บริการการเรียนรู้ตามอัธยาศัย เป็นบริการที่สำนักหอสมุดจัดสถานที่เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้าและใช้ทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยที่จัดให้แก่ นิสิตให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการห้องศึกษาเดี่ยว ห้องศึกษากลุ่ม บริการห้องนั่งนอนการ Libraoke บริการห้องมัลติมีเดีย ชมภาพยนตร์ผ่านเครือข่ายบริการทางธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งมีทั้งห้องมัลติมีเดียแบบกลุ่ม และห้องมัลติมีเดียแบบเดี่ยว บริการเกมโซน บริการห้อง Nap Zone บริการพื้นที่ Co-Working Space ที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง เป็นต้น

5. บริการวิชาการแก่ชุมชน เป็นบริการที่ส่งเสริมการให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน ให้รักการอ่านและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนกิจกรรมนั้น ๆ ได้แก่ โครงการบูรพาบุ๊คแฟร์ โครงการหนังสือหมูนเวียนแลกเปลี่ยนกันอ่าน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เกวลี จันทร์ตะมา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL⁺™ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดไม่ถึงกับระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน

พนารมย์ เกียรติลีลานันท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย เป็นการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ และศึกษาว่าสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการในเรื่องใด เป็นลำดับต้น ๆ โดยใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตของความอดทน (The Zone of Tolerance) ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการทั้ง 3 ระดับ พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริง และความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับมากถึงปานกลาง โดยรายการที่มีความคาดหวังสูงสุดเท่ากันคือ บรรยากาศภายในห้องสมุดจงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า ส่วนความ คาดหวังที่อยากให้เป็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายการที่มีความคาดหวังสูงสุดคือ มีทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ เมื่อการวิเคราะห์ขอบเขตของความอดทน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำและปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดเมื่อใช้บริการห้องสมุดคือหนังสือน้อยและเก่าเกินไป

เอมอร พิทยานน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มนักศึกษา ร้อยละ 66 กลุ่มอาจารย์ และบุคลากร ร้อยละ 34 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัย ราชสุดา ปีการศึกษา 2556 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่พึงพอใจ ในระดับมากและมากที่สุด ในขณะที่ความต้องการพัฒนาบริการของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของกลุ่มอาจารย์และบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษา พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน โดยอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาบริการทุกด้านเพื่อมุ่งเน้นการทำวิจัยและการปฏิบัติงาน บุคลากรห้องสมุดควรทำงานร่วมมือกับอาจารย์และนักวิจัย ช่วยสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศ ในขณะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาบริการที่เน้นให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการ ด้วยการใช้เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) และการสนับสนุนจากบุคลากรห้องสมุดในบทบาท ของเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to peer)

วาณิชยา ตาชม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการด้านทรัพยากร สารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพ บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนน เฉลี่ยความคิดเห็น 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ด้านบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ความพึงพอใจบริการด้านทรัพยากร สารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ความคาดหวังบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.77)

กัญญาภัทร ชูพุทธพงษ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่รับได้จริง มีคุณภาพบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนคุณภาพระดับบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์การแปลความ ช่องว่างของระดับคุณภาพบริการ ในเรื่องขอบเขตการยอมรับและช่องว่างของบริการที่พอเพียงพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในขอบเขตคุณภาพบริการที่ยอมรับได้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพบริการที่ต้องปรับปรุง

ธันยพร เปรมปรี, สาลินี มีเจริญ และทักษ์ ภูเบศร์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ LibQUAL^{+TM} ประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด สถาบันอาศรมศิลป์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับบริการของห้องสมุดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก เมื่อนำค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน มาเปรียบเทียบกับ พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ คาดหวังจะได้รับทุกข้อคำถาม มีเพียงด้านการควบคุมสารสนเทศที่ระดับบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่า ระดับบริการที่คาดหวัง 2) คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของคุณภาพ

การให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของการบริการที่เพียงพอมีค่าขอบเขตของการยอมรับเป็นบวกในทุกด้านแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของการบริการระดับสูงมีค่าขอบเขตของการยอมรับเป็นบวกในด้านการให้บริการและด้านสถานที่ที่มีค่าขอบเขตของการยอมรับเป็นลบในด้านการควบคุมสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านการให้บริการและด้านสถานที่เกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ส่วนคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่า ยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้และ

3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ เสนอให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้เพียงพอและมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ เสนอให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ค้นหาข้อมูลอินเทอร์เน็ต และด้านสถานที่ เสนอให้การขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้น เพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอ และความเพียงพอของพื้นที่ในการทำกิจกรรมห้องสมุด

รตนา ยามาเจริญ และขวัญณา ปานสวัสดิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริง ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยต่อบริการที่ได้รับจริงของสำนักฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยต่อความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนัก ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อสรุปแต่ละด้าน เป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ด้าน การวิจัยในครั้งนี้จะมีประโยชน์ ทั้งผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เนื่องจากจะทำให้งาน บริการมีคุณภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้าน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนัก ฯ ในการดำเนินงานในอนาคต

จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ และเทพนิมิตร สุริยะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า บริการของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้บริการ ได้แก่ บริการห้องประชุมย่อย บริการนั่งรอเรียนและรอเพื่อน และบริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และใช้ห้องสมุดในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาในแต่ละครั้งที่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน ผลการศึกษาคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL Model พบว่าภาพรวมคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีคุณภาพมากที่สุด คือปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือ การรับรู้บริการ และระดับความสำคัญบริการตามลำดับ ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาระดับปริญญาโท ส่งผลต่อความคาดหวังในมิติคุณภาพบริการ และปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อระดับความสำคัญของบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ศศธร มาศสถิตย์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพ การให้บริการของ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.1 และเพศชาย ร้อยละ 20.9 ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 88.4 โดยสังกัดอยู่ คณะครุศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 45.2 ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความถี่ ในการเข้าใช้บริการมากที่สุด ระยะเวลาานาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 32.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ที่ผู้บริกากรนิยมเข้าใช้บริการ คือ ช่วง 12.01 น. - 13.00 น. ร้อยละ 49.3 ส่วนบริการที่ผู้ใช้บริการ เข้ามาใช้มากที่สุด คือ การให้บริการอ่านหนังสือ ร้อยละ 53 การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูล ร้อยละ 51.1 และการให้บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 45.5 2) ปัญหาการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ ปัญหาในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาการบริการผู้ให้บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบปัญหาการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ และข้อมูลจากภายนอกศูนย์ วิทยบริการ ด้านสภาพแวดล้อม พบปัญหาความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ พบปัญหาความสมบูรณ์ทรัพยากรสารสนเทศ และด้าน บุคลากรพบปัญหาบุคลากร ขาดความรู้เรื่องการวิจัย สำหรับปัญหาที่พบในการใช้บริการ คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาจำนวน คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบปัญหาจุดบริการเครือข่าย ไร้สายมีสัญญาณไม่ครอบคลุมพื้นที่ การใช้งาน ด้านสภาพแวดล้อมพบปัญหาจุดบริการน้ำดื่ม ไม่เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบปัญหาศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้ง แบบสิ่งพิมพ์และ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการไม่เพียงพอ และด้านบุคลากรพบปัญหาบุคลากรไม่สามารถ ถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ ให้กับผู้อื่นได้ 3) คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่า คุณภาพ บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ 4) แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ ประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนา คุณภาพบริการ การจัดทำ แบบสำรวจและประเมินคุณภาพบริการ การประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำ แผนพัฒนา และติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการไว้ด้วย

ศศิพิมล ประพินพงศกร และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาสภาพและความต้องการ ของผู้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า สภาพและ ความต้องการของผู้บริการที่มีต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ มีความต้องการเพิ่มทรัพยากร ที่เป็นหนังสือ นิตยสารและวารสารของต่างประเทศและมีผู้แต่ง ผู้เขียนที่ได้รับความนิยม หรือ มีชื่อเสียง และหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศ รวมไปถึงหนังสือเนื้อหาวิชาการ เช่น วิทยาศาสตร์ ชีววิทยา ฟิสิกส์ การตลาดหรือแนวคิดทฤษฎี ส่วนการจัดชั้นวางมีความต้องการให้เปลี่ยนเป็น

การแบ่งตามหมวดหมู่ย่อย หรือใช้แถบสีเป็นสัญลักษณ์ติดที่เล่มเพื่ออำนวยความสะดวก ด้านบริการ คือ มีความต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้เป็นอย่างดี รวมถึงระยะเวลาในการเปิดให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ด้านสถานที่ คือ มีความต้องการให้มีการปรับเปลี่ยน ห้องสมุดทางกายภาพที่หลากหลาย ได้แก่ มีการแบ่งพื้นที่การใช้งาน Co-Working space หรือโซนให้ชัดเจน และ ใช้พื้นที่ให้เกิดความคุ้มค่า และประโยชน์สูงสุด การตกแต่งภายในที่ดูทันสมัย หรือการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เก้าอี้สามารถปรับระดับได้ และควรมีต้นไม้เข้ามาตกแต่งเพื่อเพิ่มความ ผ่อนคลายแก่ผู้มาใช้บริการ

สัมพันธ์ ครูทวีชัย, ชำนาญ เขวกีรติพงษ์ และน้ำทิพย์ วิภาวิน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผลงานวิจัยพบว่า คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงสูงกว่าระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมาก ขอบเขตการยอมรับของนักศึกษาทั้งหมด ได้แก่ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (0.97) ด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.00) และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (1.03) เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงมากกว่าความต้องการและเหนือความคาดหมายในทุกข้อคำถาม ปัจจัยที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับมากที่สุดคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอในภาพรวมของนักศึกษา (-1.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามตามค่าเฉลี่ย ข้อที่มีช่องว่างของคุณภาพบริการที่เพียงพอหรือมีคุณภาพมาก คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-1.40) ส่วนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ไม่เพียงพอหรือคุณภาพน้อยและผู้ใช้บริการเปิดโอกาสให้ห้องสมุดมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (-1.18) 2) เปรียบเทียบจากผลการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกันในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า จึงส่งผลให้ระดับคุณภาพบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

Dahan, Taib, Zainudin and Ismail (2016) ได้สำรวจการรับรู้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย กรณีศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมาเลเซียปะหัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการโดยเน้นการค้นหาวิธีที่จะตอบสนองความต้องการให้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยใช้ LibQUAL Model เป็น

เครื่องมือ ข้อคำถามประกอบด้วย 30 ข้อ ครอบคลุมบริการ 4 มิติ โดยความพอใจของผู้ใช้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ เชื้อชาติ อายุ ระดับ สาขาวิชา และความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของห้องสมุด ให้ระบุการรับรู้ประสิทธิภาพการบริการ 3 ระดับ ซึ่งระดับเหล่านี้เป็นระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ (ระดับต่ำสุดของประสิทธิภาพการบริการซึ่งถือว่าเพียงพอ) ระดับบริการที่ต้องการ (ระดับประสิทธิภาพการบริการที่ผู้ตอบต้องการ) และการรับรู้ระดับบริการ (ระดับการบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้) ในส่วนนี้มีการแก้ไขเล็กน้อยในเครื่องมือ LibQUAL+ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขของกรณีศึกษา คือ ประการแรก LibQUAL+ คุณภาพการบริการโดยใช้สามมิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมด้วยตนเอง และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า อย่างไรก็ตามเครื่องมือของการศึกษานี้วัดการบริการสี่มิติ โดยเพิ่มในส่วนของ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด บริการห้องสมุด ทรัพยากรของห้องสมุด และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ประการที่สอง LibQUAL+ มี 22 รายการแต่เครื่องมือการศึกษามี 30 รายการ สุดท้ายนี้ผู้ตอบถูกขอให้ตอบแบบสอบถาม 30 รายการโดยให้คะแนนตามมาตราประมาณค่า 1 (ต่ำ) ถึง 9 แต่เครื่องมือ LibQUAL+ ใช้มาตราประมาณค่า 1 ถึง 7 การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการได้มุ่งเน้นไปที่การค้นหาวิธีที่จะตอบสนองหรือเกินความคาดหวังของผู้ใช้ แนวคิดในการวัดคะแนนช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้ต่อบริการที่ส่งมอบ และระดับบริการขั้นต่ำที่พวกเขาคิดว่าเพียงพอ และระดับที่เหมาะสมของบริการที่ต้องการ มีประโยชน์มากสำหรับการประเมินระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุด การศึกษานี้ใช้เครื่องมือสำรวจแบบกำหนดเองซึ่งได้รับการพัฒนาโดยใช้ LibQUAL แบบจำลองประกอบด้วย 30 รายการสำหรับการวัดระดับการให้บริการ 4 รายการ มิติด้านคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีให้ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ช่องว่างทั้งสองรายงานค่าบวกลบสำหรับคุณภาพการบริการทั้งหมด มิติข้อมูล แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการรับรู้คุณภาพการบริการเกินบริการขั้นต่ำที่ผู้ใช้คาดหวังและคาดว่าจะเหมาะสมที่สุดบริการที่มีมูลค่า 1.29 ช่องว่างความเพียงพอของบริการและค่าช่องว่างเหนือกว่าของบริการ 0.33 แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการที่ให้ จากผลการสำรวจสรุปได้ว่า จุดแข็งสำหรับห้องสมุด UMP คือผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าคุณภาพการบริการดีเยี่ยมและมั่นใจในการส่งมอบบริการ ผลการวิจัยยังแนะนำให้ห้องสมุดเก็บรวบรวมเป็นประเด็นที่น่ากังวลมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังว่าจะมีการจัดเตรียมคอลเลกชันของทรัพยากรดิจิทัลให้มากขึ้น ง่ายต่อการใช้งาน มี E-resource Portal และทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น

Fun and Wagner (2020) ได้ศึกษา LibQual+ เป็นเครื่องมือในการทำนายความสำเร็จของห้องสมุดผ่านแบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำ LibQUAL+ มาใช้เป็นเครื่องมือวัดผลเพื่อทำนายความตั้งใจของผู้ใช้ห้องสมุดในอนาคต มีการนำเสนอแบบจำลองทางทฤษฎีเพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างบริการของห้องสมุด 3 มิติ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม ประเมินผลกระทบของมิติบริการสามมิติต่อสองตัวชี้วัด ได้แก่ ทัศนคติและความเชื่อของนักศึกษา (ความพึงพอใจโดยรวมและการรับรู้ความสำเร็จทางวิชาการ) ผลกระทบของตัวแปรทั้งสองนี้มีผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา วิธีดำเนินการวิจัยใช้การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่ามิติของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place), ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) และการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและการรับรู้ทางวิชาการที่แตกต่างกันอย่างมาก ในทำนองเดียวกัน ตัวแปร 2 ตัวแปร คือความพึงพอใจและการรับรู้ความสำเร็จทางวิชาการมีความแตกต่างกันต่อความตั้งใจในการใช้ห้องสมุดในอนาคต

Gómez-Cruz, Harari-Betancourt and Vergara-Mendoza (2020) ได้ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีส่วนช่วยในการออกแบบและการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แสดงออก โดยประชากรในมหาวิทยาลัยเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรและผลกระทบในการเพิ่มคุณภาพของบริการที่นำเสนอ ผลการประเมินนำเสนอต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยสี่แห่งซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยเยซุอิต วิธีการที่ใช้คือการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) วัดความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของแบบจำลองที่ออกแบบและใช้งานวิธีดำเนินการวิจัยใช้แบบสำรวจออนไลน์ตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ คุณภาพบริการ, มูลค่าการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความภักดีของผู้ใช้บริการ ศึกษา LibQUAL+ ใน 4 มิติ ดังนี้ 1) ความผูกพันของการบริการ (Commitment with the service) 2) การค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการ (Personal control) 3) การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to information) 4) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (The Library as a space) วิธีดำเนินการวิจัยใช้การพรรณนาเชิงสังเกตและการศึกษาแบบตัดขวางแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่ช่วยให้สามารถวัดแนวคิดที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ซึ่งเรียกว่าตัวแปรแฝงตามรายการตัวแปร ตัวอย่างของสิ่งเหล่านี้ ได้แก่ ระดับสติปัญญาระดับเศรษฐกิจและสังคมเป็นต้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมาณความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ความสัมพันธ์ที่เสนอทั้งสี่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และที่คาดหวังได้รับทิศทางบวก การปฏิบัติตามความสัมพันธ์เหล่านี้บ่งชี้ว่าการเพิ่มคุณภาพของบริการจะส่งผลให้การเพิ่มมูลค่าของบริการเชิงเส้นและขนาดและทิศทางที่ระบุโดยสัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 25,041 คน และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 2,220 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 (งานทะเบียนและสถิตินิสิต, 2563) และอาจารย์มหาวิทยาลัย บุรพา จำนวน 1,208 คน (กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1980, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 670 คน โดยแบ่งเป็น นิสิต จำนวน 379 คน และอาจารย์ จำนวน 291 คน และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามระดับการศึกษา ประเภทนิสิต คณะ/วิทยาลัย โดยคำนวณสัดส่วนแยกตามรายละเอียดได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของนิสิต

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ในที่นี้

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{27,261}{1 + 27,261 (.05)^2} \\ &= 379 \text{ คน} \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างของอาจารย์

$$\text{แทนค่า } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ในที่นี้

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{1,208}{1 + 1,208 (.05)^2} \\ &= 291 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นิสิตและอาจารย์	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นิสิตปริญญาตรีภาคปกติ	21,195	294
นิสิตปริญญาตรีภาคพิเศษ	3,846	54
นิสิตบัณฑิตศึกษภาคปกติ	904	13
นิสิตบัณฑิตศึกษภาคพิเศษ	1,316	18
รวม	27,261	379
อาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา	1,208	291

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมแต่ละคณะ โดยทำการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างของนิสิตแต่ละประเภท ตามขั้นตอน ดังนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ชนิดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละคณะ จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) สำหรับนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 3-2 จำนวนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ

คณะ/ วิทยาลัย	ระดับปริญญาตรี		ระดับบัณฑิตศึกษา	
	ภาคปกติ	ภาคพิเศษ	ภาคปกติ	ภาคพิเศษ
1. คณะการจัดการการท่องเที่ยว	12	15	-	3
2. คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร	5	-	-	-
3. คณะดนตรีและการแสดง	9	-	-	-
4. คณะพยาบาลศาสตร์	10	-	3	2
5. คณะแพทยศาสตร์	4	-	-	-
6. คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	5	1	1	-
7. คณะเกษตรศาสตร์	10	-	-	-
8. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	47	6	-	1
9. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	27	21	1	1
10. คณะโลจิสติกส์	16	3	-	1
11. คณะวิทยาการสารสนเทศ	16	-	-	-
12. คณะวิทยาศาสตร์	28	-	2	-
13. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	12	-	-	-
14. คณะวิศวกรรมศาสตร์	27	2	1	-
15. คณะศิลปกรรมศาสตร์	9	2	2	1
16. คณะศึกษาศาสตร์	21	4	3	4
17. คณะสหเวชศาสตร์	14	-	-	-
18. คณะสาธารณสุขศาสตร์	9	-	-	1
19. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ	-	-	-	1
20. วิทยาลัยนานาชาติ	13	-	-	-

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

คณะ/ วิทยาลัย	ระดับปริญญาตรี		ระดับบัณฑิตศึกษา	
	ภาค	ภาค	ภาค	ภาค
	ปกติ	พิเศษ	ปกติ	พิเศษ
21. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	-	-	-	3
22. วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา	-	-	-	-
รวม	294	54	13	18

ตารางที่ 3-3 จำนวนอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ/ วิทยาลัย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะการจัดการการท่องเที่ยว	45	11
2. คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร	8	2
3. คณะดนตรีและการแสดง	23	5
4. คณะพยาบาลศาสตร์	86	21
5. คณะแพทยศาสตร์	72	17
6. คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	14	3
7. คณะเกษตรศาสตร์	57	14
8. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	110	26
9. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	54	13
10. คณะโลจิสติกส์	33	8
11. คณะวิทยาการสารสนเทศ	28	7
12. คณะวิทยาศาสตร์	158	38
13. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	18	4
14. คณะวิศวกรรมศาสตร์	99	24
15. คณะศิลปกรรมศาสตร์	28	7
16. คณะศึกษาศาสตร์	240	58
17. คณะสหเวชศาสตร์	51	12
18. คณะสาธารณสุขศาสตร์	29	7

ตารางที่ 3-3 (ต่อ)

คณะ/ วิทยาลัย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
19. วิทยาลัยนานาชาติ	23	6
20. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	21	5
21. วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา	11	3
รวม	1,208	291

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006 มีข้อคำถาม 22 ข้อ ประกอบด้วย มิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ดังนี้

1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) 2) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) 3) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) แต่ละมิติพิจารณาใน 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum Service Level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้พอยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service Level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ 3) ระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริง (Perceived Services Performance Level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ได้รับมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์ในการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย ประเภทของกลุ่มผู้ใช้, เพศ, ระดับการศึกษา, ประเภท, ชั้นปี, คณะ/ หน่วยงานที่สังกัด และความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด โดยลักษณะคำถามเลือกตอบ เพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของ LibQUAL+™ 3 มิติ ประกอบด้วย มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติการควบคุมสารสนเทศและมิติห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า มีข้อคำถาม 22 ข้อ และแต่ละข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 ช่วงระดับคือ บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง (Association of Research Library, 2020) ส่วนท้ายของแบบสอบถามในแต่ละมิติ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ สำนักหอสมุดเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้
 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ที่จัดส่งให้ผู้ใช้บริการตามกลุ่มตัวอย่าง
 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสถิติรายงานการใช้
 ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้ จำแนกตามคณะ จำแนกตามระดับการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น
 670 คน โดยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติ จำนวน 294 คน นิสิตปริญญาตรีภาคพิเศษ
 จำนวน 54 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติ จำนวน 13 คน นิสิตบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษ
 จำนวน 18 คน รวมนิสิตทั้งหมด จำนวน 379 คน และอาจารย์ จำแนกตามคณะ ได้กลุ่มตัวอย่าง
 จำนวน 291 คน โดยทำการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่
 1 สิงหาคม ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 90 วัน ได้แบบสอบถามกลับมา
 รวมทั้งสิ้นจำนวน 485 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 72.39

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจะจัดกระทำข้อมูล เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงทำการตรวจสอบ
 ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด เพื่อนำไปทำการ
 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามออนไลน์มาทำการวิเคราะห์โดย
 ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS for Window) การวิเคราะห์ข้อมูล
 เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคล
 ของผู้ใช้บริการและความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency
 Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คือ

- 2.1 การประเมินคุณภาพการบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 ระดับ
 ได้แก่ ระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเป็
 การประเมินมาตราส่วนประมาณ ค่า 9 ระดับ มาแจกแจงความถี่เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ
 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนความคาดหวังและ
 ความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็น 9 ระดับ โดยระดับที่ 1 เป็นระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้น
 จนถึงระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุด การกำหนดน้ำหนัก ของคำตอบมีดังนี้

เลือกตอบลำดับที่ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

เลือกตอบลำดับที่ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

นำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายปัจจัยตามตัวแปรที่กำหนด สำหรับการแบ่งช่วงค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้วิธีการแบ่งโดยการวัดแบบกระจายควบคู่กับการวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง ซึ่งแปลผลความหมายช่วงของค่าเฉลี่ยได้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 8.50-9.00 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับสูงสุด

ค่าเฉลี่ย 6.50-8.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50-6.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-3.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการน้อยที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยพิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของบริการในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน โดยแบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพการบริการเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย โดยถ้ำระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้อยอมรับได้

2. ช่องว่างของบริการที่พอเพียง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่องของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3. ช่องว่างของบริการระดับสูง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก ช่วงของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม เกินความคาดหวัง

3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

การทดสอบสมมติฐาน

1. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, และประเภทนิสิต โดยใช้ T-test

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ จำแนกตามชั้นปี โดยใช้ F-test ในกรณีพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของ Scheffe

นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มาแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, และประเภทนิสิต โดยใช้ T-test แบบ Independent

3. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ชั้นปี จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ F-test กรณีพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของ Scheffe

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL+™ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ สอบถามอาจารย์ และนิสิต ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โดยเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 90 วัน แล้วคัดเลือก แบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น 485 ชุด คิดเป็น 72.39 เปอร์เซ็นต์ โดยนำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ย
SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
MIN	แทน ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable Service Level)
DE	แทน ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Desire Level of Service)
PER	แทน ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service)
ZOT	แทน ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of Tolerance)
ADG	แทน ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy Gap)
SUG	แทน ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority Gap)

- การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งได้เป็น 4 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง
- ตอนที่ 3 ระดับบริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)
- ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4-1 จำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด

กลุ่มผู้ใช้	จำนวน	ร้อยละ
นิสิต	300	61.86
อาจารย์	185	38.14
รวม	485	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 61.86 และอาจารย์ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 38.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	97	32.33
หญิง	203	67.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการประเภทนิสิต เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.67 และเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33

ตารางที่ 4-3 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	269	89.66
บัณฑิตศึกษา	31	10.34
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการประเภทนิสิต มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 89.66 และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามประเภทนิสิต

ประเภทนิสิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคปกติ	260	86.67
ภาคพิเศษ	40	13.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นนิสิตประเภท ภาคปกติ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และนิสิตภาคพิเศษ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปีการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	27	9.00
ชั้นปีที่ 2	92	30.67
ชั้นปีที่ 3	94	31.33
ชั้นปีที่ 4	76	25.33
ตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป	11	3.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 นิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ

คณะ/ หน่วยงานที่สังกัด	นิสิต		อาจารย์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดการและการท่องเที่ยว	17	5.67	7	3.79
การแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร	4	1.33	2	1.08
คณะดนตรีและการแสดง	8	2.67	1	0.54
คณะพยาบาลศาสตร์	10	3.33	16	8.65
คณะแพทยศาสตร์	4	1.33	6	3.24
คณะเภสัชศาสตร์	9	3.00	6	3.24
คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	2	0.67	2	1.08
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	52	17.33	20	10.81
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	40	13.33	7	3.79
คณะโลจิสติกส์	14	4.67	4	2.16
คณะวิทยาการสารสนเทศ	10	3.33	5	2.70
คณะวิทยาศาสตร์	29	9.67	27	14.59
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	11	3.67	3	1.62
คณะวิศวกรรมศาสตร์	25	8.33	11	5.95
คณะศิลปกรรมศาสตร์	8	2.67	3	1.62
คณะศึกษาศาสตร์	29	9.67	44	23.79
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4	1.33	8	4.32
คณะสหเวชศาสตร์	12	4.00	7	3.79
วิทยาลัยนานาชาติ	12	4.00	4	2.16
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	-	-	1	0.54
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา	-	-	1	0.54
รวม	300	100.00	185	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า 5 อันดับแรกของการใช้บริการสำนักหอสมุด พบว่า นิสิตสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 รองลงมาได้แก่ นิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 คณะวิทยาศาสตร์และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.67 และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด ประเภทอาจารย์ พบว่า อาจารย์สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มีการใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79 รองลงมา ได้แก่ อาจารย์สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59 อาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 อาจารย์สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 และอาจารย์สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะของการใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลักษณะของการเข้าใช้บริการ	นิสิต		อาจารย์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เข้าใช้สถานที่	220	73.33	146	78.90
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	224	74.67	163	88.10

จากตารางที่ 4-7 พบว่า อาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มากกว่าการเข้าใช้สถานที่ โดยนิสิตเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 74.67 และอาจารย์เข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 และนิสิตเข้าใช้บริการสถานที่ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 ส่วนอาจารย์เข้าใช้บริการสถานที่ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 78.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	นิสิต		อาจารย์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	7	2.33	3	1.62
สัปดาห์ละ 1-2 วัน	76	25.33	45	24.32
สัปดาห์ละ 3-4 วัน	40	13.34	24	12.98
นาน ๆ ครั้ง	177	59.00	113	61.08
รวม	300	100.00	185	100.00

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้บริการของนิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาได้แก่ สัปดาห์ละ 1-2 วัน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 สัปดาห์ละ 3-4 วัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 และทุกวัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ ส่วนความถี่ในการเข้าใช้บริการของอาจารย์ พบว่า อาจารย์ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 61.08 รองลงมาได้แก่ สัปดาห์ละ 1-2 วัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 สัปดาห์ละ 3-4 วัน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.98 และทุกวัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 4-9 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

ปัจจัย	ข้อความถาม	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)					
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	5.79	2.14	ปานกลาง	9
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	5.80	2.28	ปานกลาง	8
รายบุคคล					
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพสม่ำเสมอ	6.15	2.24	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) (ต่อ)					
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	6.17	2.35	ปานกลาง	2
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	6.18	2.47	ปานกลาง	1
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	6.04	2.29	ปานกลาง	6
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.01	2.30	ปานกลาง	7
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ	6.16	2.30	ปานกลาง	3
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการ ปัญหาในการบริการ	6.07	2.36	ปานกลาง	5
	รวม	6.04	2.07	ปานกลาง	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)					
1.	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	6.22	2.33	ปานกลาง	3
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วย ตนเอง	6.29	2.39	ปานกลาง	2
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.07	2.29	ปานกลาง	6
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.99	2.33	ปานกลาง	7
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสาร อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.87	2.41	ปานกลาง	8
6.	มีเครื่องมือ (tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่าย ช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	6.32	2.42	ปานกลาง	1
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ได้โดยง่าย	6.20	2.42	ปานกลาง	5
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ โดยง่าย	6.21	2.36	ปานกลาง	4
	รวม	6.14	2.15	ปานกลาง	

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)					
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	6.25	2.40	ปานกลาง	4
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	6.33	2.37	ปานกลาง	3
3.	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งนำใช้บริการ	6.39	2.32	ปานกลาง	2
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	6.53	2.36	มาก	1
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	6.15	2.49	ปานกลาง	5
รวม		6.32	2.24	ปานกลาง	
รวมบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		6.17	2.04	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดยผู้ให้บริการสามารถยอมรับคุณภาพบริการต่ำสุดในภาพรวมได้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 6.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด ($\bar{x} = 6.04$) อันดับต่อมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 6.14$) และปัจจัยด้านห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า ยอมรับบริการได้สูงสุด ($\bar{x} = 6.32$) ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ทั้ง 3 ปัจจัย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้เรียงลำดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัย
เรียงลำดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความ	\bar{x}	แปลผล
1	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	6.53	มาก
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีความสะดวกสบาย และสถานที่ตั้งนำใช้บริการ	6.39	ปานกลาง
3	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับ การศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	6.33	ปานกลาง
4	การควบคุมสารสนเทศ	มีเครื่องมือ (tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้ งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	6.32	ปานกลาง
5	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูล ได้ด้วยตนเอง	6.29	ปานกลาง
6	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจ ในการศึกษาและการเรียนรู้	6.25	ปานกลาง
7	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	6.22	ปานกลาง
8	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้ สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	6.21	ปานกลาง
9	การควบคุมสารสนเทศ	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึง สารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	6.20	ปานกลาง
10	ความรู้สึที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบ คำถาม	6.18	ปานกลาง
11	ความรู้สึที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อม ในการตอบคำถาม	6.17	ปานกลาง
12	ความรู้สึที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.16	ปานกลาง
13	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการการเรียนรู้ เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	6.15	ปานกลาง

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความถาม	\bar{x}	แปลผล
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพสม่ำเสมอ	6.15	ปานกลาง
15	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการบริการ	6.07	ปานกลาง
16	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.07	ปานกลาง
17	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแล ผู้ใช้บริการ	6.04	ปานกลาง
18	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.01	ปานกลาง
19	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.99	ปานกลาง
20	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการ	5.87	ปานกลาง
21	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้บริการรายบุคคล	5.80	ปานกลาง
22	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการ	5.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-10 พบว่า คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ผู้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการ ($\bar{x} = 5.79$) รองลงมาได้แก่ บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้บริการรายบุคคล ($\bar{x} = 5.80$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการ ($\bar{x} = 5.87$) ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับบริการ
ที่พึงประสงค์

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)					
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	7.13	2.03	มาก	5
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	6.99	2.21	มาก	9
รายบุคคล					
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพสม่ำเสมอ	7.19	2.11	มาก	2
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	7.19	2.27	มาก	1
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	7.17	2.38	มาก	4
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	7.10	2.25	มาก	6
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.99	2.28	มาก	8
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ	7.18	2.23	มาก	3
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการ ปัญหาในการบริการ	7.02	2.32	มาก	7
รวม		7.10	1.99	มาก	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)					
1.	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	7.19	2.22	มาก	3
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	7.22	2.25	มาก	1
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.05	2.18	มาก	6
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.94	2.29	มาก	7
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสาร อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.81	2.45	มาก	8
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่าย ช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	7.21	2.30	มาก	2

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)					
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	7.06	2.35	มาก	5
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.14	2.26	มาก	4
รวม		7.07	2.05	มาก	
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)					
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	7.16	2.29	มาก	4
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.21	2.24	มาก	3
3.	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	7.29	2.18	มาก	2
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	7.37	2.18	มาก	1
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	7.01	2.41	มาก	5
รวม		7.20	2.09	มาก	
รวมบริการที่พึงประสงค์		7.12	1.92	มาก	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ในประเด็นของคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{x} = 7.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้านั้น ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการที่มีคุณภาพในเรื่องนี้มากที่สุด ($\bar{x} = 7.20$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{x} = 7.10$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 7.07$) ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ต้องการเรียงลำดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ยดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4-12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามปัจจัยเรียงลำดับ
เป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความ	\bar{x}	แปลผล
1	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	7.37	มาก
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้ง นำใช้บริการ	7.29	มาก
3	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ ด้วยตนเอง	7.22	มาก
4	การควบคุมสารสนเทศ	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งาน ได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	7.21	มาก
5	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษา ค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.21	มาก
6	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบ คำถาม	7.19	มาก
7	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	7.19	มาก
8	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่ำเสมอ	7.19	มาก
9	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	7.18	มาก
10	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	7.17	มาก
11	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจใน การศึกษาและการเรียนรู้	7.16	มาก
12	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถ เข้าถึงได้โดยง่าย	7.14	มาก
13	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ใช้บริการ	7.13	มาก
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	7.10	มาก

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความคำถาม	\bar{x}	แปลผล
15	การควบคุมสารสนเทศ	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	7.06	มาก
16	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.05	มาก
17	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการบริการ	7.02	มาก
18	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	7.01	มาก
19	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.99	มาก
20	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	6.99	มาก
21	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.94	มาก
22	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.81	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า บริการของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย ($\bar{x} = 7.37$) รองลงมาได้แก่ ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ ($\bar{x} = 7.29$) ในปัจจัยด้านห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า และเว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง ($\bar{x} = 7.22$) ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับบริการ
ที่ได้รับจริง

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)					
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	7.06	2.08	มาก	6
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	6.90	2.29	มาก	9
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพสม่ำเสมอ	7.16	2.18	มาก	3
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	7.19	2.25	มาก	1
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	7.15	2.38	มาก	4
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	7.08	2.30	มาก	5
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.94	2.28	มาก	8
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	7.16	2.28	มาก	2
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหา ในการบริการ	7.01	2.33	มาก	7
	รวม	7.07	2.03	มาก	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)					
1.	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	7.15	2.22	มาก	2
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	7.14	2.23	มาก	3
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.83	2.18	มาก	6
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.75	2.24	มาก	7
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสาร อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.67	2.38	มาก	8
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	7.16	2.27	มาก	1
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ โดยง่าย	7.03	2.31	มาก	5

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)					
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.07	2.26	มาก	4
รวม		6.97	2.01	มาก	
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)					
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	7.09	2.30	มาก	4
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.13	2.28	มาก	3
3.	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	7.25	2.21	มาก	2
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	7.29	2.21	มาก	1
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	6.95	2.46	มาก	5
รวม		7.13	2.12	มาก	
รวมบริการที่ได้รับจริง		7.06	1.92	มาก	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ในประเด็นของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดโดยรวมนั้น มีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{x} = 7.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า นั้น ผู้ใช้บริการได้รับบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพมากที่สุด ($\bar{x} = 7.13$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{x} = 7.07$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 6.97$) ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงเรียงลำดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4-14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยเรียงลำดับ
เป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อคำถาม	\bar{x}	แปลผล
1	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	7.29	มาก
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้ง น่าใช้บริการ	7.25	มาก
3	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบ คำถาม	7.19	มาก
4	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการ	7.16	มาก
5	การควบคุมสารสนเทศ	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งาน ได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	7.16	มาก
6	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่ำเสมอ	7.16	มาก
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	7.15	มาก
8	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ให้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	7.15	มาก
9	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูล ได้ด้วยตนเอง	7.14	มาก
10	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษา ค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.13	มาก
11	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษา และการเรียนรู้	7.09	มาก
12	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ	7.08	มาก
13	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้งาน เข้าถึงได้โดยง่าย	7.07	มาก
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ให้บริการ	7.06	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความคำถาม	\bar{x}	แปลผล
15	การควบคุมสารสนเทศ	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	7.03	มาก
16	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการบริการ	7.01	มาก
17	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	6.95	มาก
18	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.94	มาก
19	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	6.90	มาก
20	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.83	มาก
21	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.75	มาก
22	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.67	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดที่ดีที่สุดตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย ($\bar{x} = 7.29$) ในปัจจัยห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งนำใช้บริการ ($\bar{x} = 7.25$) ในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และบุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม ($\bar{x} = 7.19$) ในปัจจัยความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ

ตารางที่ 4-15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ขอบเขตของการยอมรับ

ปัจจัย	ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่พึงประสงค์	ระดับบริการที่ได้รับจริง
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)				
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	5.79	7.13	7.06
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	5.80	6.99	6.90
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่ำเสมอ	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

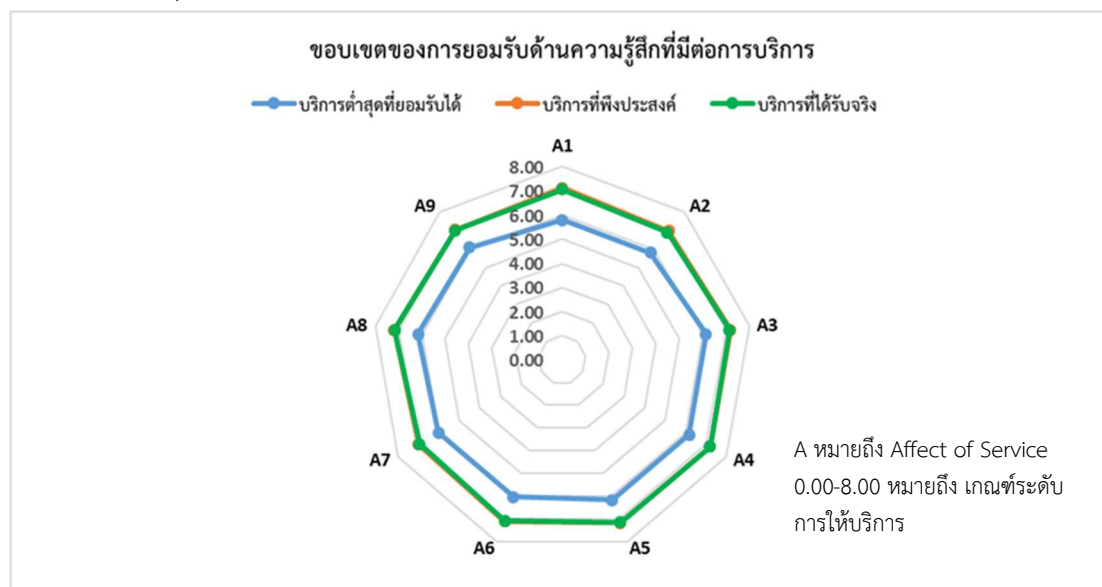
ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้	ระดับบริการ ที่พึงประสงค์	ระดับบริการ ที่ได้รับจริง
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)				
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.07	7.19	7.16
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.99	7.19	7.19
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.87	6.81	6.67
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	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
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)				
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	6.25	7.16	7.09
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	6.33	7.21	7.13
3.	ห้องสมุดมีความสะอาดสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	6.39	7.29	7.25
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	6.53	7.37	7.29

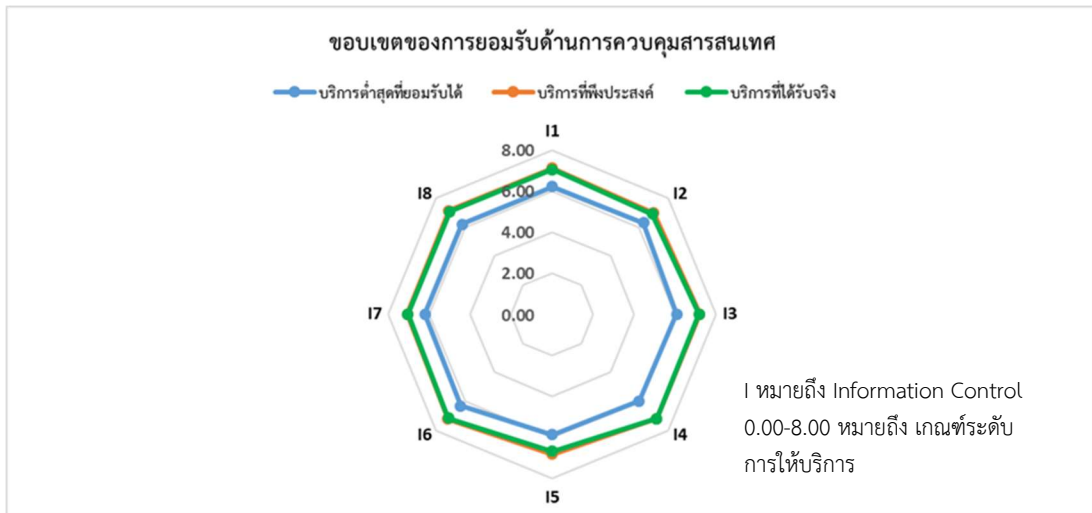
ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่พึงประสงค์	ระดับบริการที่ได้รับจริง
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) (ต่อ)				
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	6.15	7.01	6.95
	รวม	6.32	7.20	7.13
	รวมทั้งหมด	6.17	7.12	7.06

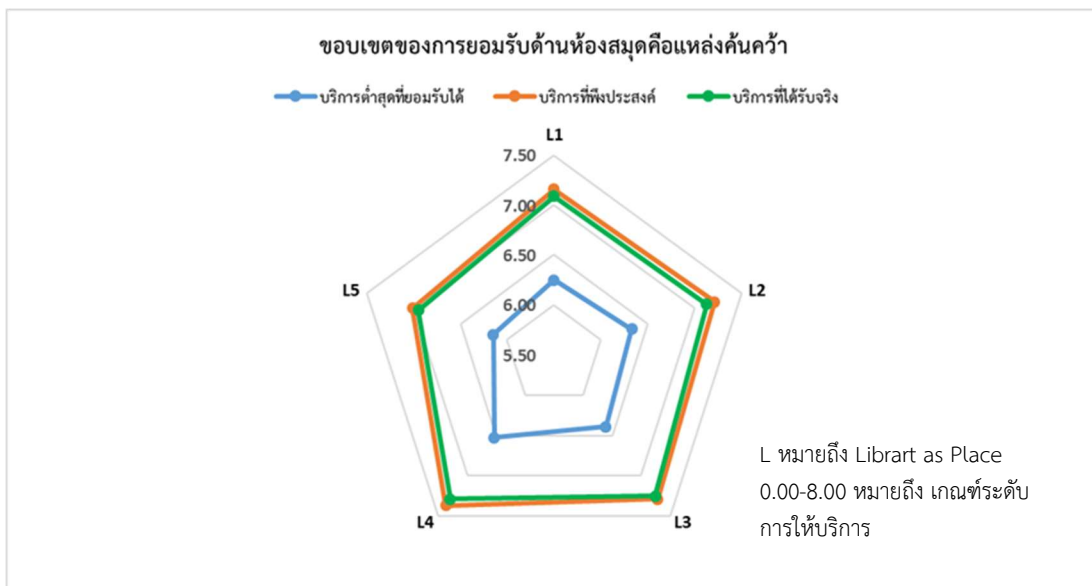
จากตารางที่ 4-15 พบว่า เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 ระดับ ผลการวิเคราะห์ พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ในทุกข้อความ



ภาพที่ 4-1 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อการบริการ



ภาพที่ 4-2 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านการควบคุมสารสนเทศ



ภาพที่ 4-3 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ตารางที่ 4-16 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย
ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	DE		MIN		ZOT
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	(DE-MIN)
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)						
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ใช้บริการ	7.13	2.03	5.79	2.14	1.34
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ รายบุคคล	6.99	2.21	5.80	2.28	1.19
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพสม่ำเสมอ	7.19	2.11	6.15	2.24	1.04
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	7.19	2.27	6.17	2.35	1.02
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	7.17	2.38	6.18	2.47	0.99
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	7.10	2.25	6.04	2.29	1.06
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	6.99	2.28	6.01	2.30	0.98
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ	7.18	2.23	6.16	2.30	1.02
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการ ปัญหาในการบริการ	7.02	2.32	6.07	2.36	0.95
	รวม	7.10	1.99	6.04	2.07	1.06
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)						
1.	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	7.19	2.22	6.22	2.33	0.97
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูล ได้ด้วยตนเอง	7.22	2.25	6.29	2.39	0.93
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.05	2.18	6.07	2.29	0.98
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับต้องการของผู้ใช้บริการ	6.94	2.29	5.99	2.33	0.95

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	DE		MIN		ZOT (DE-MIN)
		\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)						
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.81	2.45	5.87	2.41	0.94
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	7.21	2.30	6.32	2.42	0.89
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	7.06	2.35	6.20	2.42	0.86
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.14	2.26	6.21	2.36	0.93
รวม		7.07	2.05	6.14	2.15	0.93
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)						
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	7.16	2.29	6.25	2.40	0.91
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.21	2.24	6.33	2.37	0.88
3.	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	7.29	2.18	6.39	2.32	0.90
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	7.37	2.18	6.53	2.36	0.84
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	7.01	2.41	6.15	2.49	0.86
รวม		7.20	2.09	6.32	2.24	0.88
รวมทั้งหมด		7.12	1.92	6.17	2.04	0.95

จากตารางที่ 4-16 พบว่า คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของ

ผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ 0.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด ($\bar{x} = 1.06$) รองลงมาคือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 0.93$) และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = 0.86$) เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่พึงประสงค์ พบว่าทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือที่คาดหวังไว้ เพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับโดยเรียงลำดับรายชื่อจากมากไปหาน้อย ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 4-17 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	\bar{x}
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	1.34
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	1.19
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	1.06
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่่าเสมอ	1.04
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	1.02
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1.02
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	0.99
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.98
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.98
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	0.97
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการบริการ	0.95
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.95

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.94
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	0.93
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	0.93
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	0.91
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งนำใช้บริการ	0.90
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	0.89
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	0.88
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	0.86
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	0.86
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย	0.84

จากตารางที่ 4-17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 1.34$) และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับแคบที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย ($\bar{x} = 0.84$)

ตารางที่ 4-18 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่าง
ของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER		MIN		AGE
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	(PER-MIN)
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)						
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ใช้บริการ	7.06	2.08	5.79	2.14	1.27
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ รายบุคคล	6.90	2.29	5.80	2.28	1.10
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่ำเสมอ	7.16	2.18	6.15	2.24	1.01
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	7.19	2.25	6.17	2.35	1.02
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	7.15	2.38	6.18	2.47	0.97
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	7.08	2.30	6.04	2.29	1.04
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	6.94	2.28	6.01	2.30	0.93
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ	7.16	2.28	6.16	2.30	1.00
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการ ปัญหาในการบริการ	7.01	2.33	6.07	2.36	0.94
	รวม	7.07	2.03	6.04	2.07	1.03
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)						
1.	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	7.15	2.22	6.22	2.33	0.93
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูล ได้ด้วยตนเอง	7.14	2.23	6.29	2.39	0.85
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.83	2.18	6.07	2.29	0.76
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.75	2.24	5.99	2.33	0.76

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	PER		MIN		AGE (PER-MIN)
		\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)						
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.67	2.38	5.87	2.41	0.80
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	7.16	2.27	6.32	2.42	0.84
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	7.03	2.31	6.20	2.42	0.83
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.07	2.26	6.21	2.36	0.86
	รวม	6.97	2.01	6.14	2.15	0.83
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)						
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	7.09	2.30	6.25	2.40	0.84
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.13	2.28	6.33	2.37	0.80
3.	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	7.25	2.21	6.39	2.32	0.86
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	7.29	2.21	6.53	2.36	0.76
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	6.95	2.46	6.15	2.49	0.80
	รวม	7.13	2.12	6.32	2.24	0.81
	รวมทั้งหมด	7.06	1.92	6.17	2.04	0.89

จากตารางที่ 4-18 คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ

ทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็น บวก คือ 0.89 ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการหรือความคาดหวัง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{x} = 1.03$) มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด รองลงมาคือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = 0.83$) และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = 0.81$) เพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับโดยเรียงลำดับรายชื่อจากมากไปหาน้อย ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 4-19 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	1.27
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	1.10
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	1.04
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	1.02
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่่าเสมอ	1.01
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1.00
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	0.97
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการบริการ	0.94
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	0.93
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.93
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	0.86
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	0.86
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	0.85
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่าย	0.84
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	0.84

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	0.83
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	0.80
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	0.80
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.80
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย	0.76
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.76
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.76

จากตารางที่ 4-19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของสำนักหอสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 1.27$) และข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 0.76$)

ตารางที่ 4-20 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	PER		DE		SUG (PER-DE)
		\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)						
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	7.06	2.08	7.13	2.03	-0.07

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	PER		DE		SUG (PER-DE)
		\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) (ต่อ)						
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	6.90	2.29	6.99	2.21	-0.09
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่่าเสมอ	7.16	2.18	7.19	2.11	-0.03
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	7.19	2.25	7.19	2.27	0.00
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	7.15	2.38	7.17	2.38	-0.02
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	7.08	2.30	7.10	2.25	-0.02
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.94	2.28	6.99	2.28	-0.05
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	7.16	2.28	7.18	2.23	-0.02
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการบริการ	7.01	2.33	7.02	2.32	-0.01
	รวม	7.07	2.03	7.10	1.99	-0.03
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)						
1.	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	7.15	2.22	7.19	2.22	-0.04
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	7.14	2.23	7.22	2.25	-0.08
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.83	2.18	7.05	2.18	-0.22
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.75	2.24	6.94	2.29	-0.19
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.67	2.38	6.81	2.45	-0.14

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	PER		DE		SUG (PER-DE)
		\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)						
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่าย ช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	7.16	2.27	7.21	2.30	-0.05
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	7.03	2.31	7.06	2.35	-0.03
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.07	2.26	7.14	2.26	-0.07
	รวม	6.97	2.01	7.07	2.05	-0.10
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)						
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษา และการเรียนรู้	7.09	2.30	7.16	2.29	-0.07
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.13	2.28	7.21	2.24	-0.08
3.	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	7.25	2.21	7.29	2.18	-0.04
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	7.29	2.21	7.37	2.18	-0.08
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้ เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	6.95	2.46	7.01	2.41	-0.06
	รวม	7.13	2.12	7.20	2.09	-0.07
	รวมทั้งหมด	7.06	1.92	7.12	1.92	-0.06

จากตารางที่ 4-20 คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านความรู้สึ

ที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด ($\bar{x} = -0.03$) รองลงมาคือ ด้านห้องสมุดคือ แหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = -0.07$) และด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{x} = -0.10$)

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับ ช่องว่างของบริการระดับสูงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปน้อย ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 4-21 การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเกี่ยวกับช่องว่าง ของบริการระดับสูงจากมากไปน้อยของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	0.00
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหา ในการบริการ	-0.01
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	-0.02
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	-0.02
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	-0.02
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่่าเสมอ	-0.03
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ได้โดยง่าย	-0.03
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	-0.04
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	-0.04
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่าย ช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	-0.05
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	-0.05
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่ม และการศึกษาแบบกลุ่ม	-0.06
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษา และการเรียนรู้	-0.07
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	-0.07

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	-0.07
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย	-0.08
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	-0.08
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	-0.08
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	-0.09
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	-0.14
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	-0.19
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	-0.22

จากตารางที่ 4-21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม ($\bar{x} = 0.00$) และข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่กว้างกว่า คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = -0.22$)

ตารางที่ 4-22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของ
บริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง

ปัจจัย	ข้อความ	ขอบเขตที่ ยอมรับได้ (ZOT)	ช่องว่างของ บริการที่เพียงพอ (ADG)	ช่องว่างของ บริการระดับสูง (SUG)
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)				
1.	บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ให้บริการ	1.34	1.27	-0.07
2.	บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจ แก่ผู้ให้บริการรายบุคคล	1.19	1.10	-0.09
3.	บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพ สม่ำเสมอ	1.04	1.01	-0.03
4.	บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบ คำถาม	1.02	1.02	0.00
5.	บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบ คำถาม	0.99	0.97	-0.02
6.	บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ	1.06	1.04	-0.02
7.	บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	0.98	0.93	-0.05
8.	บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ	1.02	1.00	-0.02
9.	บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถ ในการจัดการปัญหาในการบริการ	0.95	0.94	-0.01
	รวม	1.06	0.83	-0.03
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)				
1.	ผู้ให้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน/ ที่ทำงาน	0.97	0.93	-0.04
2.	เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูล ได้ด้วยตนเอง	0.93	0.85	-0.08

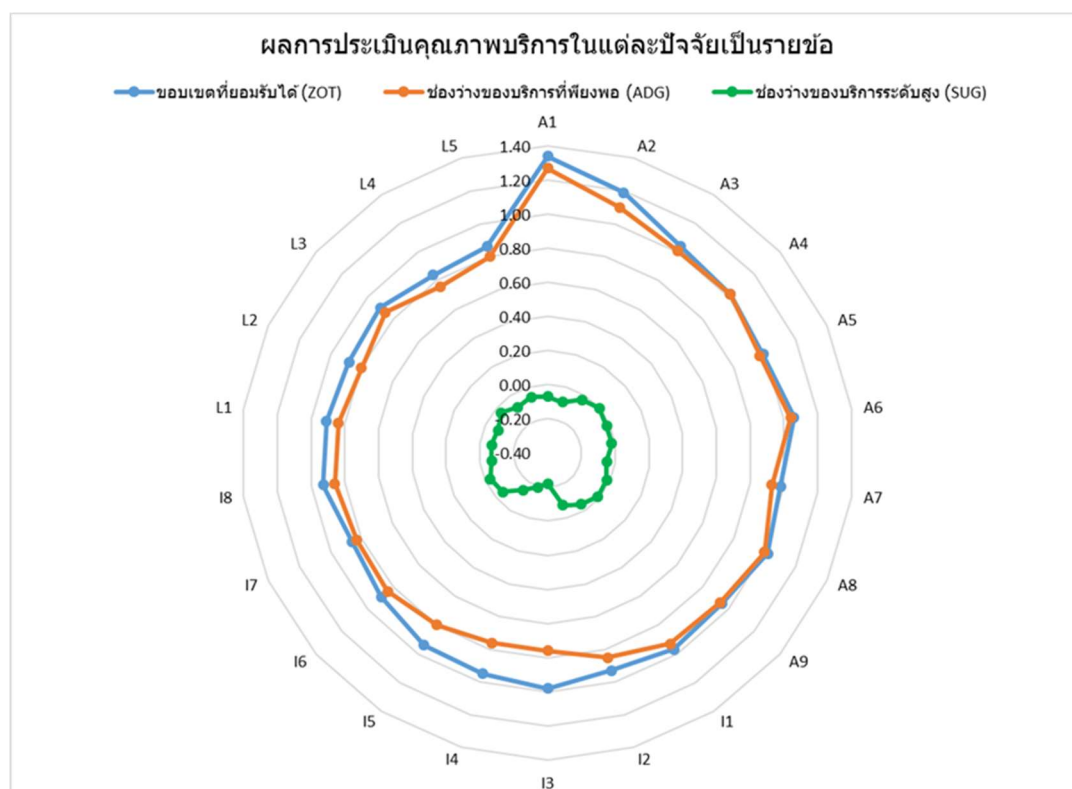
ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	ขอบเขตที่ยอมรับได้ (ZOT)	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (ADG)	ช่องว่างของบริการระดับสูง (SUG)
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)				
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.98	0.76	-0.22
4.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.95	0.76	-0.19
5.	ห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการ	0.94	0.80	-0.14
6.	มีเครื่องมือ (Tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	0.89	0.84	-0.05
7.	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	0.86	0.83	-0.03
8.	ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	0.93	0.86	-0.07
	รวม	0.93	0.83	-0.10
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)				
1.	พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	0.91	0.84	-0.07
2.	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	0.88	0.80	-0.08
3.	ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ	0.90	0.86	-0.04
4.	ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	0.84	0.76	-0.08

ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	ขอบเขตที่ยอมรับได้ (ZOT)	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (ADG)	ช่องว่างของบริการระดับสูง (SUG)
5.	ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	0.86	0.80	-0.06
	รวม	0.88	0.81	-0.07
	รวมทั้งหมด	0.95	0.89	-0.06

จากตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 ระดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสูงกว่าบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับทุกข้อความ เพื่อให้สามารถมองเห็นผลการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละปัจจัยชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมานำเสนอในรูปแบบของกราฟ ดังภาพ



ภาพที่ 4-4 ผลการประเมินคุณภาพบริการในแต่ละปัจจัยเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 ระดับบริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 (COVID-19)

ตารางที่ 4-23 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์
การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

ข้อคำถาม	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
1. บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU)	5.71	2.55	ปานกลาง	4
2. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย	5.93	2.44	ปานกลาง	3
3. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์ และทันสมัย	5.98	2.42	ปานกลาง	2
4. บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์	5.64	2.64	ปานกลาง	5
5. ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)	6.01	2.44	ปานกลาง	1
รวม	5.85	2.29	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-23 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดยผู้ใช้บริการสามารถรับคุณภาพบริการต่ำสุดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.85$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่า บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์ เป็นข้อที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด ($\bar{x} = 5.64$) รองลงมาได้แก่ บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU) ($\bar{x} = 5.71$) และ บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย ($\bar{x} = 5.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-24 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในระดับบริการที่พึงประสงค์

ข้อความ	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
1. บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU)	6.76	2.56	มาก	4
2. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย	6.85	2.42	มาก	3
3. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์ และทันสมัย	6.90	2.40	มาก	2
4. บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์	6.56	2.72	มาก	5
5. ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)	6.94	2.41	มาก	1
รวม	6.80	2.28	มาก	

จากตารางที่ 4-24 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในประเด็นของคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการของสำนักหอสมุด ที่มีคุณภาพในระดับมาก ($\bar{x} = 6.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ($\bar{x} = 5.71$) เป็นข้อที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และทันสมัย ($\bar{x} = 6.90$) และบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย ($\bar{x} = 6.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-25 ระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในระดับบริการที่รับได้จริง

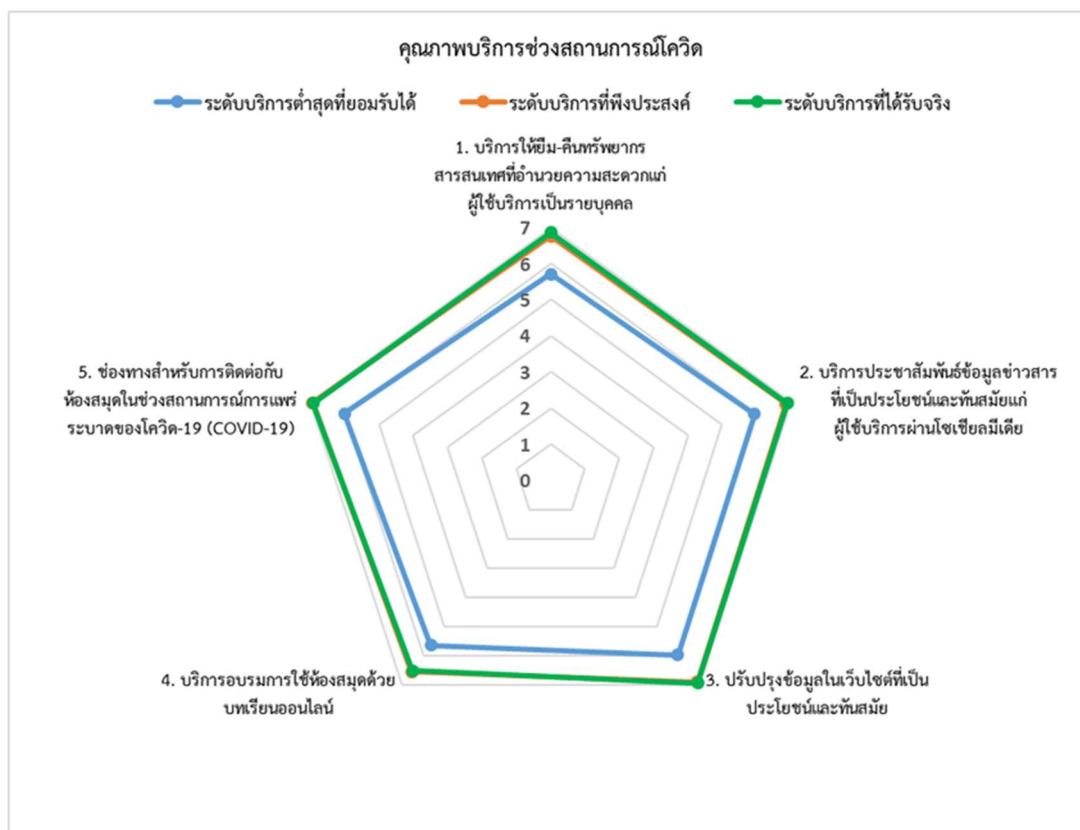
ข้อความ	\bar{x}	SD	การแปลผล	ลำดับที่
1. บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU)	6.86	2.60	มาก	4
2. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย	6.89	2.42	มาก	3
3. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์ และทันสมัย	6.94	2.36	มาก	1
4. บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์	6.52	2.71	มาก	5
5. ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)	6.91	2.44	มาก	2
รวม	6.82	2.26	มาก	

จากตารางที่ 4-25 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ในประเด็นของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 6.82$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และทันสมัย ($\bar{x} = 6.94$) รองลงมาได้แก่ ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ($\bar{x} = 6.91$) และบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย ($\bar{x} = 6.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ขอบเขตของการยอมรับ

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่พึงประสงค์	ระดับบริการที่ได้รับจริง
1. บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU)	5.71	6.76	6.86
2. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย	5.93	6.85	6.89
3. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และทันสมัย	5.98	6.90	6.94
4. บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์	5.64	6.56	6.52
5. ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)	6.01	6.94	6.91
รวม	5.85	6.80	6.82

จากตารางที่ 4-26 พบว่า เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ทั้ง 3 ระดับ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสูงกว่าระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ ยกเว้นข้อบริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์



ภาพที่ 4-5 คุณภาพบริการช่วงสถานการณ์โควิด

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามตัวแปร กลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, ประเภทนิสิต, และชั้นปี

ตารางที่ 4-27 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	นิสิต		อาจารย์		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	5.83	2.22	6.72	1.57	0.00

จากตารางที่ 4-27 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-28 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

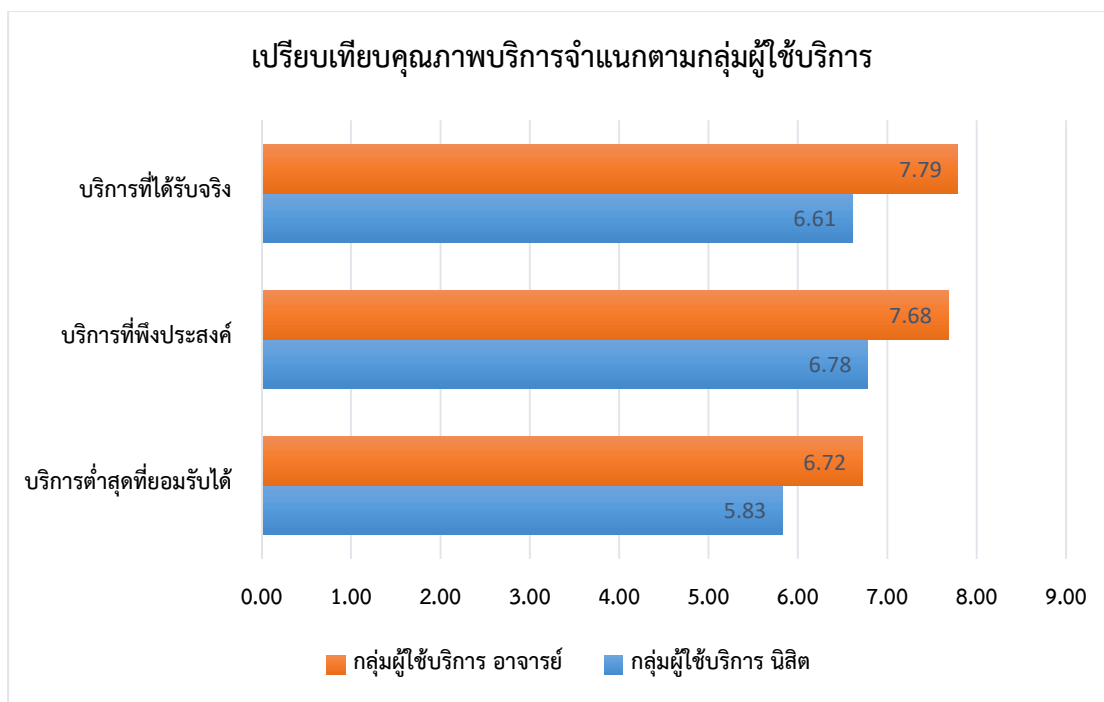
ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	นิสิต		อาจารย์		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่พึงประสงค์	6.78	2.20	7.68	1.16	0.00

จากตารางที่ 4-28 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-29 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	นิสิต		อาจารย์		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่ได้รับจริง	6.61	2.20	7.79	1.01	0.00

จากตารางที่ 4-29 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาพที่ 4-6 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4-30 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	
ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	5.65	2.35	5.92	2.16	0.33

จากตารางที่ 4-30 พบว่า นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-31 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามเพศ

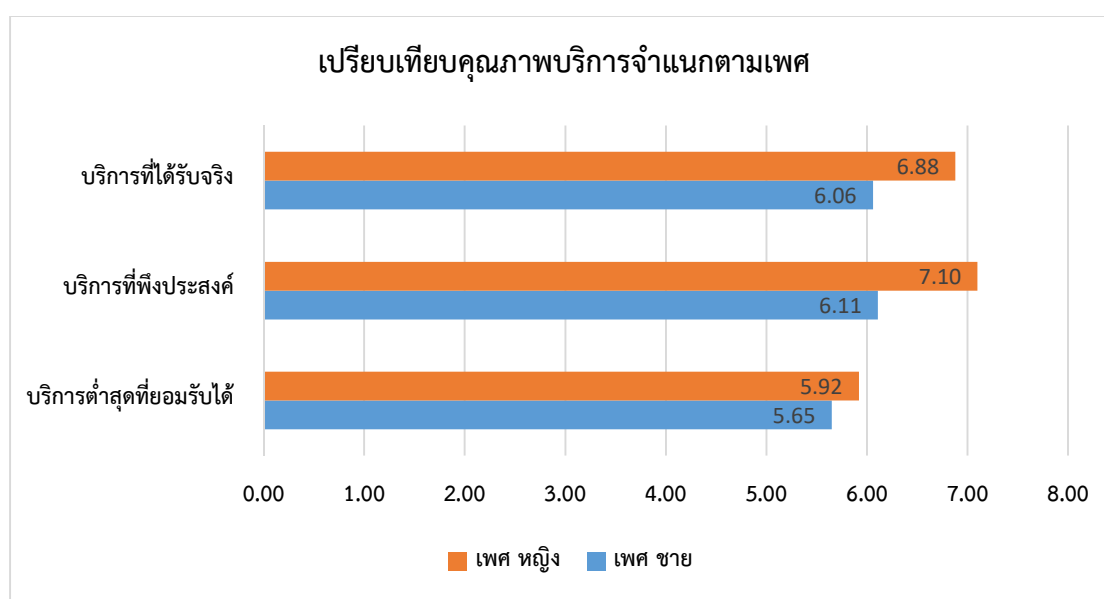
ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่พึงประสงค์	6.11	2.40	7.10	2.03	0.00

จากตารางที่ 4-31 พบว่า นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-32 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่ได้รับจริง	6.06	2.41	6.88	2.04	0.00

จากตารางที่ 4-32 พบว่า นิสิตเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาพที่ 4-7 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4-33 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	5.79	2.23	6.18	2.13	0.32

จากตารางที่ 4-33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับ
บัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการต่ำสุด
ที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-34 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามระดับการศึกษา

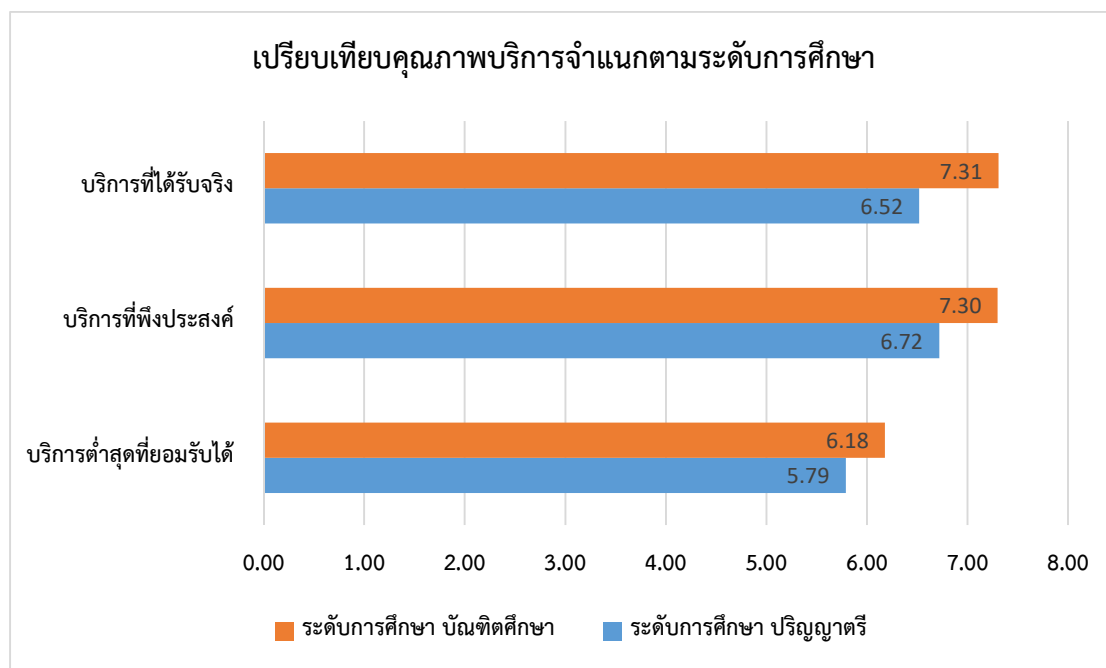
ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่พึงประสงค์	6.72	2.25	7.30	1.73	0.14

จากตารางที่ 4-34 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับ
บัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการ
ที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-35 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่ได้รับจริง	6.52	2.24	7.31	1.67	0.04

จากตารางที่ 4-35 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาพที่ 4-8 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-36 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามประเภทนิสิต

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ภาคปกติ		ภาคพิเศษ		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	5.71	2.22	6.61	2.09	0.01

จากตารางที่ 4-36 พบว่า ผู้ใช้บริการภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-37 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามประเภทนิสิต

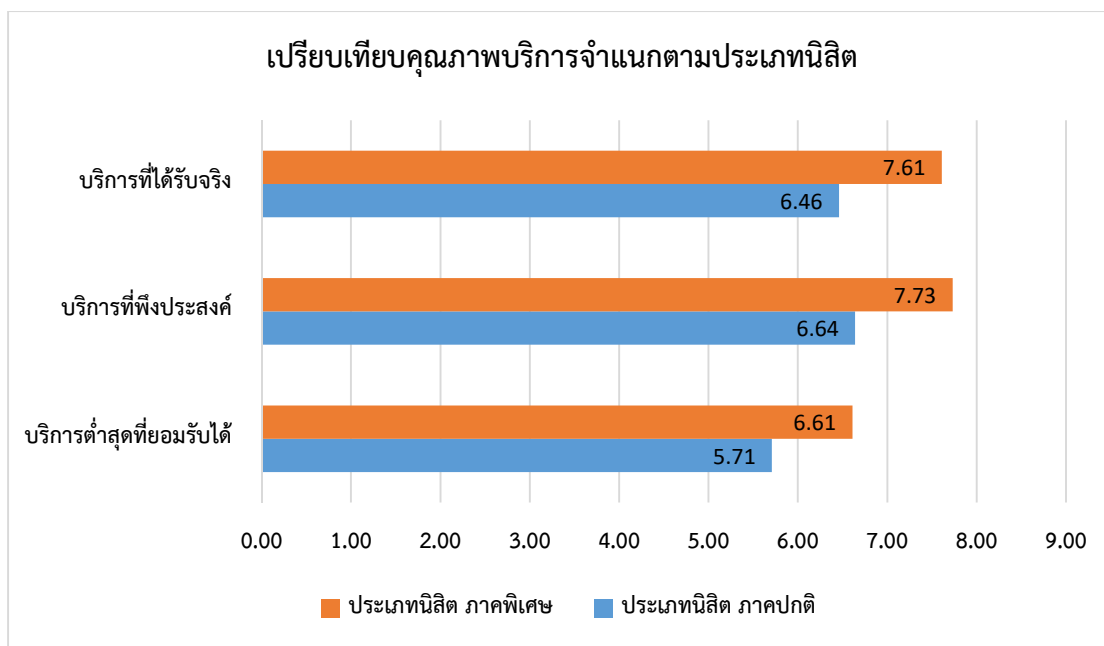
ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ภาคปกติ		ภาคพิเศษ		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่พึงประสงค์	6.64	2.27	7.73	1.41	0.04

จากตารางที่ 4-37 พบว่า ผู้ใช้บริการภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-38 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามประเภทนิสิต

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	ภาคปกติ		ภาคพิเศษ		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ระดับบริการที่ได้รับจริง	6.46	2.26	7.61	1.36	0.02

จากตารางที่ 4-38 พบว่า ผู้ใช้บริการภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาพที่ 4-9 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามประเภทนิสิต

ตารางที่ 4-39 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามชั้นปี

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	31.412	7.853	1.602	0.174
ภายในกลุ่ม	295	1446.281	4.903		
รวม	299				

จากตารางที่ 4-39 พบว่า นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-40 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามชั้นปี

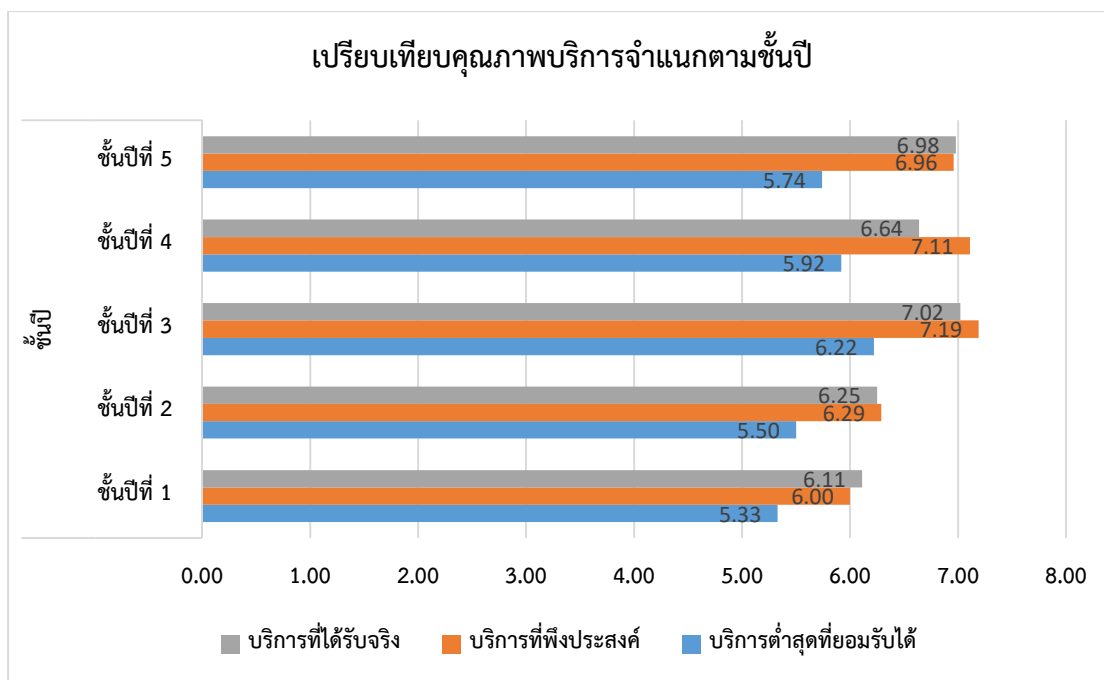
แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	62.624	15.656	3.307	0.11
ภายในกลุ่ม	295	1396.382	4.733		
รวม	299				

จากตารางที่ 4-40 พบว่า นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
บริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-41 เปรียบเทียบความคิดเห็นระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามชั้นปี

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	36.351	9.088	1.896	0.111
ภายในกลุ่ม	295	1413.678	4.792		
รวม	299				

จากตารางที่ 4-41 พบว่า นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ
คุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน



ภาพที่ 4-10 กราฟเปรียบเทียบคุณภาพบริการจำแนกตามชั้นปี

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 4-42 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือและแนะนำดีมาก	15
เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มกับผู้มารับบริการมากกว่านี้	8
ห้องสมุดเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1
เพิ่มจุดบริการถ่ายเอกสาร	1
อยากให้มีการประชาสัมพันธ์การบริการในช่วงสถานการณ์โควิดมากยิ่งขึ้นมีนิสิต	1
ส่วนใหญ่ที่ยังไม่ทราบว่าหอสมุดเปิดบริการในรูปแบบออนไลน์	
มุม mini Tcdc ควรจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงานด้านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์มากกว่านี้	1

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) (ต่อ)	
ควรมีคลิปสอนวิธีการหาหนังสือสำหรับมือใหม่ แต่ละเล่มหายากมาก	1
พนักงานบริการถ่ายเอกสารพูดจาไม่สุภาพ คิดเงินไม่ถูกต้อง หรือไม่อยู่ให้บริการ	1
ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการสืบค้นออนไลน์ ให้บุคลากรและนิสิตเข้าถึงฐานข้อมูลโดยมีการให้รางวัล	1
ควรเก็บหนังสือพิมพ์รายวันย้อนหลัง 5 ปี มีนักวิชาการศึกษาข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ย้อนหลังจำนวนมาก	1
การให้บริการบทความที่ไม่มีอยู่ในฐานข้อมูล	1
เพิ่มจำนวนครั้งในการยืมต่อเนื่องจาก 2 เป็น 3 ครั้งแบบอัตโนมัติ ในกรณีที่หนังสือเล่มนั้น ๆ ไม่มีการจอง	1
เจ้าหน้าที่มักจะปัดวันที่ยื่นหนังสือผิด	1
อยากให้มีพื้นที่มากกว่านี้	1
การยืมหนังสือออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนผู้ใช้บริการต้องกรอกข้อมูลมากไปทำไม่ได้ สะดวก	1
แนะนำเสนอหนังสือใหม่ ๆ หรือหนังสือที่กำลังได้รับความนิยมให้เห็นได้ง่าย	1
ต้องการเห็นรายชื่อหนังสือมุม Book Showroom	1
ช่วงการเปิดภาคเรียน ควรเปิดให้ นิสิต อาจารย์ บุคลากร เข้าใช้ โดยคำนึงเรื่องความปลอดภัยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	1
พัฒนาการบริการยืมคืน ให้ง่าย สะดวกยิ่งขึ้นและมีหลายช่องทาง	1
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	
เพิ่มหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)	10
อยากให้หนังสือที่ทันสมัยและมีความหลากหลาย	8
ปรับปรุงทรัพยากรบางอย่างที่ซ้ำรูด	3
ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ	3
เพิ่มทรัพยากรด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	2
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ควรจัดทำหน้าปกและสแกนสารบัญเพื่อช่วยให้ง่ายในการตัดสินใจยืม	2
เว็บไซต์ล้ำสมัย เข้าถึงและค้นหาข้อมูลได้ยากไม่สะดวก	2

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) (ต่อ)	
บทความวารสารในฐานข้อมูลไม่สามารถดาวน์โหลดเนื้อหาฉบับเต็มได้	2
อยากให้การยืมหนังสือออนไลน์ สามารถเห็นรูปปกหนังสือได้	2
ควรมีการสอบถามถึงความต้องการหนังสือและฐานข้อมูลของคณาจารย์นิสิตบัณฑิตศึกษา	2
เพิ่มรายชื่อวารสารวิชาการนานาชาติให้ครอบคลุมมากขึ้น	1
เพิ่มวารสารในฐานข้อมูลด้านศิลปกรรมที่ไม่ใช่ open access	1
เพิ่มฐานข้อมูลสารสนเทศชุมชนปัญญาตะวันออกให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา	1
อยากให้ปรับรูปแบบการค้นหาได้ง่าย	1
เพิ่มวารสารหรือฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพให้หลากหลายมากกว่านี้	1
ควรให้ดาวน์โหลดปริญญาานิพนธ์ของ ม.บูรพา ทางออนไลน์ได้	1
ควรมีวารสารวิชาการ (โดยเฉพาะบางเล่ม บางฉบับที่ยังไม่มี) ให้ครบ	1
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่จำเป็นต้องปิดห้องสมุด ควรมีแผนในการรองรับการใช้บริการให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน	1
ควรเพิ่มหนังสือพิมพ์ล่าสุดที่ยังไม่มีในห้องสมุด	1
จัดสรรคอมพิวเตอร์หรือไอแพดสำหรับค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม	1
นิยายอยากให้มีครบทุกเล่ม	1
หนังสือบางเรื่องค่อนข้างมีจำนวนจำกัดทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ยาก	1
อยากให้มีหนังสือต่างประเทศเยอะ ๆ	1
อยากให้มีหนังสือที่มีเนื้อหาด้านสถิติให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะเล่มที่ตีพิมพ์ใหม่ ๆ	1
เครื่องมือในการค้นหาหนังสือ วารสารนิตยสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์ นิตยสาร ไม่ทันสมัย	1
อยากให้จัดซื้อหนังสือเกี่ยวกับศิลปะร่วมสมัยให้มากขึ้น	1
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)	
สถานที่สวยงามทันสมัย น่าเข้าใช้บริการ	19
จากชั้น 1 ไปชั้น 2 ควรมีลิฟท์บริการผู้สูงอายุหรือผู้พิการ	4
อยากให้ปรับปรุงให้สวยและทันสมัยมากกว่านี้	3
ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ	2
มีความเหมาะสมดีมาก	1

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) (ต่อ)	
อยากให้เปิด nape zone ชั้นอื่น ๆ	1
มีกลิ่นหนังสือค่อนข้างแรงมากในบางจุด	1
ควรเพิ่มพื้นที่ให้บริการมากกว่านี้	1
อยากให้เปิดให้ใช้งานและมีมาตรการป้องกันโรคโควิด-19	1
พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	1
ขยายพื้นที่ชั้น 1 เพิ่มเพราะผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก	1
เพิ่มมุมหนังสืออ่านส่วนตัว	1
มีโซนให้บริการที่กว้างขึ้นเพื่อจัดกิจกรรม	1
บางส่วนของห้องสมุดไม่ได้เปิดเครื่องปรับอากาศทำให้ร้อนเวลาเข้าใช้งาน	1
ห้องสมุดมีความเงียบและจัดโต๊ะได้เป็นระเบียบ	1
อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิดบริการช่วงสอบ และเพิ่มความสว่างบริเวณด้านหลัง	1
เพื่อความปลอดภัยของนิสิตที่มาใช้บริการ	
บริการห้องคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะและการเพิ่มมุมสำหรับนั่งอ่านที่น่าสนใจ	1
ห้องศึกษากลุ่ม อยากให้มีที่กันเสียงระหว่างห้อง เนื่องจากได้ยินเสียงของห้องอื่น	1
รบกวนสมาธิ	
อยากให้ห้องสมุดมีขนาดใหญ่กว่าเดิม	1
เพิ่มบริการจองเข้าใช้พื้นที่แบบรายสัปดาห์หรือรายเดือนสำหรับบุคลากรสายวิชาการ	1
จัดระบบภายในห้องสมุดให้น่าสนใจเข้าไปศึกษาหาข้อมูล	1
อยากให้มีการจัดโซนพักผ่อนเพิ่มขึ้น	1
ควรมีการแบ่งโซนที่ต้องเงียบกับโซนที่สามารถใช้เสียงได้ให้ชัดเจน	1
สะอาด ปลอดภัย	2
บริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)	
บริการดีมากและสามารถปรับตัวในการให้บริการได้ดี	40
สะดวกต่อการใช้งาน	3
เจ้าหน้าที่บริการดี อธิบายดี	3
บริการ books in box ดีมาก	2

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน
อยากให้เพิ่มช่วงเวลาการรับหนังสือผ่าน book in boxes	2
ไม่ควรเก็บค่าบำรุงห้องสมุด	2
อยากให้เปิดให้บริการเพราะเรียนออนไลน์ที่ห้องแล้วร้อน และหาข้อมูลก็ลำบาก	2
มีความปลอดภัย	2
มีความลำบากเพียงเล็กน้อยในการเข้าถึงและติดต่อ	1
ควรเพิ่มกล่องรับคืนหนังสือบริเวณตู้ lockers ส่งหนังสือ	1
มีการให้บริการ เช่น books in boxes, drive tru ในวันเสาร์ อาทิตย์จะดีมาก	1
เว็บไซต์ในบางครั้งเข้าไม่ได้เลย เว็บล่ม บางทีก็กดยืมหนังสือไม่ได้ ต้องทำซ้ำหลายรอบ	1
อยากให้มีไฟล์หนังสือที่สามารถเข้าถึงและอ่านได้ผ่านการล็อกอิน web opac	1
เคยคิดใช้บริการ แต่รู้สึกซับซ้อนไม่เข้าใจแน่ชัด จึงไม่ได้ใช้บริการ	1
ไม่ทราบมีบริการ	1
การบริการยืมหนังสือโดยผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตและการบริการหนังสือ e-book	1
ส่งเสริมด้านการให้บริการออนไลน์ให้มากขึ้น	1
มีระบบถามตอบแบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง	1
มี hotline ที่มีมนุษย์รับโทรศัพท์จริง	1
อยากให้มีการอัปเดตการฉีควัคซีนให้กับนิสิต	1
เปิดให้ใช้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ดีกว่าปิดห้องสมุด เนื่องจากการค้นหาข้อมูลลำบาก	1
ควรมีหน้าปกและสารบัญสแกน เพื่อการตัดสินใจยืม	1
แนะนำอัปเดตเพจเพื่อสร้าง community	1
ควรมีช่องทางการตอบคำถามผ่านไลน์ @ หรือ Application ในการยืมคืน	1
มีระบบการ chat แบบ real time ในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1
มีการตอบคำถามผ่านไลน์อย่างดี	1
มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารน้อย	1
มีการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ดีมาก	1
อยากให้สามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ด้วยตัวเอง อาจจะมีการจำกัดจำนวน จำกัดเวลา หรือให้ใส่ถุงมือเมื่อต้องสัมผัสสิ่งต่าง ๆ	1
อยากให้มีการแจ้งเกี่ยวกับวิธีการยืมและคืนหนังสือให้ชัดเจนกว่านี้	1
ยืมแบบ drive true ก็สะดวก แต่เวลาคืนจอดรถลำบาก	1

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +™ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการคือ 1. เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +™ ปี ค.ศ. 2006 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทนิสิต และชั้นปี

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 300 คน และอาจารย์ จำนวน 185 คน และเป็นนิสิตเพศหญิง จำนวน 203 คน เพศชาย จำนวน 97 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 35 คน เป็นนิสิตภาคปกติ จำนวน 260 คน นิสิตภาคพิเศษ จำนวน 40 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 94 คน รองลงมาได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 92 คน นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 76 คน นิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 27 คน และตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป จำนวน 11 คน สามอันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด พบว่า เป็นนิสิตสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 52 คน รองลงมาได้แก่ นิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 40 คน คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 29 คน ส่วนกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประเภทอาจารย์ พบว่า อาจารย์สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มีการใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด จำนวน 44 คน รองลงมา ได้แก่ อาจารย์สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 27 คน อาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน อาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มากกว่าการเข้าใช้สถานที่ โดยนิสิตเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 224 คน และอาจารย์เข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 163 คน และนิสิตเข้าใช้บริการสถานที่ จำนวน 220 คน ส่วนอาจารย์เข้าใช้บริการสถานที่ จำนวน 146 คน ความถี่ในการเข้าใช้บริการของนิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง จำนวน 177 คน รองลงมาได้แก่ สัปดาห์ละ 1-2 วัน จำนวน 76 คน ส่วนความถี่ในการเข้าใช้บริการของอาจารย์ พบว่า อาจารย์ใช้บริการนาน ๆ ครั้งมากที่สุด จำนวน 113 คน รองลงมาได้แก่ สัปดาห์ละ 1-2 วัน จำนวน 45 คน

2. ความคิดเห็นระดับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด อันดับต่อมาคือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการยอมรับยอมรับบริการได้มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ รองลงมาได้แก่ บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และห้องสมุดมีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

สำหรับความคิดเห็นต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า นั้น ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการที่มีคุณภาพในเรื่องนี้มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่พึงประสงค์เป็นรายข้อ บริการของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย รองลงมาได้แก่ ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ ในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และเว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในประเด็นของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยรวมนั้นมีคุณภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า นั้น ผู้ใช้บริการได้รับบริการของห้องสมุด ที่มีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดที่ดีที่สุดตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย ในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งน่าใช้บริการ ในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และบุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม ในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ

3. การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการพึงประสงค์ ในทุกข้อคำถาม

3.1 ขอบเขตของการยอมรับ

คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ 0.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด รองลงมาคือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือที่คาดหวังไว้ เพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับแคบที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย

3.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ

คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็น บวก คือ 0.89 ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการหรือความคาดหวัง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการของสำนักหอสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับต้องการของผู้ใช้บริการ

3.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง

คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง

จะได้รับซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด รองลงมาคือ ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศเพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามและข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่กว้างกว่า คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ระดับบริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)

4.1 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

ผู้ให้บริการสามารถยอมรับคุณภาพบริการต่ำสุดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่า บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์ เป็นข้อที่ผู้ให้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU) และบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ให้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย ตามลำดับ

4.2 ระดับบริการที่พึงประสงค์

ผู้ให้บริการมีความต้องการการบริการของสำนักหอสมุดที่มีคุณภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) เป็นข้อที่ผู้ให้บริการต้องการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และทันสมัย และบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ให้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย ตามลำดับ

4.3 ระดับบริการที่รับได้จริง

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และทันสมัย รองลงมาได้แก่ ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) และบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ให้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย ตามลำดับ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ทั้ง 3 ระดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของของผู้ใช้บริการสูงกว่าระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ ยกเว้นข้อบริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด ใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามตัวแปร กลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, ประเภทนิสิต, และชั้นปี

5.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, ประเภทนิสิต, และชั้นปี

5.1.1 กลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด

กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด ประเภทกลุ่มอาจารย์ และกลุ่มนิสิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2 เพศ

นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ไม่แตกต่างกัน

5.1.3 ระดับการศึกษา

นิสิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ประเภทนิสิต

นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5 ชั้นปี

นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดระดับคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ไม่แตกต่างกัน

5.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่พึงประสงค์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, ประเภทนิสิต, และชั้นปี

5.2.1 กลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด

กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด ประเภทกลุ่มอาจารย์ และกลุ่มนิสิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่พึงประสงค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2 เพศ

นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดของระดับบริการที่พึงประสงค์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 ระดับการศึกษา

นิสิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดของระดับบริการที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

5.2.4 ประเภทนิสิต

นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่พึงประสงค์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.5 ชั้นปี

นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดของระดับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

5.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด, เพศ, ระดับการศึกษา, ประเภทนิสิต, และชั้นปี

5.3.1 กลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด

กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด ประเภทกลุ่มอาจารย์ และกลุ่มนิสิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.2 เพศ

นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.3 ระดับการศึกษา

นิสิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดของระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.4 ประเภทนิสิต

นิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดของระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.5 ชั้นปี

นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5-1 เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการ

เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		
	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
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)		✓

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +TM สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด หมายถึง ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย

1.1 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มีความพึงพอใจต่อบริการที่ยังไม่ดี ไม่เป็นที่พึงพอใจ ไม่เป็นไปตามที่พึงประสงค์

ในระดับปานกลาง แต่ยังสามารถยอมรับบริการของสำนักหอสมุดได้ ที่เป็นเช่นนี้ ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดน้อย ส่งผลให้ระดับความคาดหวังไม่สูงมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายธาร สุเมธอติคม และคณะ (2556) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด อันดับต่อมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และปัจจัยด้านห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า ยอมรับบริการได้สูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้น้อยที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกยังไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในแง่การสร้าง ความเชื่อมั่น แต่ก็ยอมรับได้ รองลงมาได้แก่ บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และห้องสมุดมีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยในประเด็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ของสำนักหอสมุด อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยอมรับบริการของห้องสมุดได้แต่ไม่มากนัก โดยยังเปิดโอกาสให้สำนักหอสมุดได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น (สายธาร สุเมธอติคม และคณะ, 2556)

1.1 ระดับบริการที่พึงประสงค์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก หมายความว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดมาก เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ วิจัย มีความสะดวกสบาย มีพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงกับความต้องการ มีห้องศึกษากลุ่มเพื่อศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้ (Common Area) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลลี จันท์ตะมา (2549), อัมรัตน์ อนุวัช (2552), ศรีรัมย์ คู่สู้ (2554) และสายธาร สุเมธอติคม และคณะ (2556) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ที่จะได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า บริการของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการต้องการและคาดหวังว่าห้องสมุดจะมีบรรยากาศและมีสถานที่ที่เป็นแหล่งค้นคว้า เรียนรู้ และวิจัย รองลงมาได้แก่ ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งนำใช้บริการในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และเว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

1.2 ระดับบริการที่ได้รับจริง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในประเด็นของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงโดยรวมนั้น มีคุณภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า นั้น ผู้ใช้บริการได้รับบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ หมายความว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับบริการ โดยการมองเห็น การขอใช้บริการ และสัมผัสรู้สึกได้นั้น ผู้ใช้บริการในปัจจัยในด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของสัมพันธ์ ศรีทวีชัย และคณะ (2563) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก แล้วเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดที่ดีที่สุดตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย ในปัจจัยห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งนำใช้บริการ ในปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และบุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม ในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 ระดับมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าบริการที่พึงประสงค์ ในทุกข้อคำถาม ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้ใช้บริการมักมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของแม็คเนลและกิเซค (McNeli & Giesecke, 2002), นฤตย์ นิรมสมบุญ และฮารุกิ รางาตะ (2546), ศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554) และสอดคล้องกับพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1985) ที่ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณภาพสอดคล้องกัน

2. การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการทั้งหมด

2.1 ขอบเขตของการยอมรับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ 0.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด รองลงมาคือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ในระดับต่ำสุดได้ และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือที่คาดหวังไว้ เนื่องจากผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพบริการจากห้องสมุดระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันทรตะมา (2549), ธีรานุช ตรีรัตน์ (2550), รัตนะ อินจ้อย (2551) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกปัจจัยในช่วงขอบเขตของการยอมรับ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการให้บริการสร้างความมั่นใจ เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับแคบที่สุด คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้และการวิจัย

2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวก คือ 0.89 ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้อยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการหรือความคาดหวัง ดังจะเห็นได้จาก ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับสูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ในทุกข้อและทุกปัจจัย ดังนั้น ช่องว่างที่เกิดขึ้นเป็นช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวก ลักษณะของช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันทรตะมา (2549), รัตนา อินจ้อย, (2551), ศรีธรรมย์ คู้ลู่ (2554) สายธาร สุเมธธธิตม และคณะ (2556) ที่พบว่า ช่องว่างบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกและค่อนข้างแคบ

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เพื่อให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการของสำนักหอสมุด

ข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุด และข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอ แคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับต้องการของผู้ใช้บริการ แสดงว่า สำนักหอสมุดจะต้องดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับทุกข้อ โดยมีค่าเป็นลบ (-0.06) เมื่อพิจารณาค่าที่ได้ ซึ่งเรียกว่าช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบซึ่งเป็นช่องว่างที่แคบ ดังนั้น หมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี และเกือบถึงระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ โดยเบลลันติ และคณะ (Bellanti, et al., 2004, อ้างถึงใน สายธาร สุเมธอติคม และคณะ, 2556) ได้อธิบายว่า ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เพราะระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากห้องสมุดมีการปรับปรุงหรือพัฒนาถึงระดับที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรลลี จันท์ตะมา (2549) และศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554) ที่พบว่าช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด รองลงมาคือ ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม แสดงให้เห็นว่าถ้าห้องสมุดมีการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีความพร้อมในการตอบคำถามมากยิ่งขึ้น ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพึงพอใจและตรงกับความคาดหวัง และข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่กว้างกว่า คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ แสดงว่า ห้องสมุดต้องปรับปรุงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง

3.1 กลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุด

กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด ประเภทกลุ่มอาจารย์ และกลุ่มนิสิต มีความคิดเห็นบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากว่า สำนักหอสมุดได้มีระเบียบ

การใช้บริการของสำนักหอสมุดแตกต่างกัน เช่น สิทธิในการยืมจำนวนทรัพยากรห้องสมุด ระยะเวลาการยืม การเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดเพื่อใช้ในการสอน วิจัย การจัดส่งบริการหนังสือที่คณะให้แก่อาจารย์ กิจกรรมของห้องสมุด และกิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นจะเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้ใช้บางประเภท เป็นต้น ซึ่งอาจารย์จะได้สิทธิในการยืมและระยะเวลาในการใช้ทรัพยากรมากกว่านิสิต แต่ในด้านการบริการทางด้านสถานที่ และด้านการให้บริการของบุคลากร บุคลากรห้องสมุดได้ให้บริการทุกกลุ่มผู้ใช้เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับพาราซูราแมน (2002) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

3.2 เพศ

กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันทรทัตมา (2549) พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนในระดับที่พึงประสงค์และระดับที่ได้รับบริการจริง ไม่แตกต่างกัน สาเหตุอาจเป็นเพราะว่าความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการใช้บริการที่ต่างกัน โดยเฉพาะเพศชายมีความคาดหวังในการรับบริการของห้องสมุดที่ต่างจากเพศหญิง นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ทักษะคิด ค่านิยม เพราะสังคมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วการส่งและรับข้อมูลข่าวสารจากเดิมเพศหญิงมีแนวโน้มที่มีความต้องการมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีแนวโน้มความต้องการที่จะรับและส่งข้อมูลข่าวสารมากนัก ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 41) อีกประการหนึ่งคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ Gen-Z จะเปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่างมากขึ้นจากการมองเห็นในโลกดิจิทัล จึงเปิดกว้างในการยอมรับความแตกต่าง มีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติได้ดี ไม่แบ่งแยกชนชั้น สีผิว ศาสนา หรือประเพณีที่แตกต่าง แต่มีแนวโน้มที่จะเป็นมนุษย์หลายงาน เพราะความอดทนต่ำ ต้องการคำอธิบายมากขึ้น ต้องมีเหตุผล ต้องรู้สึกว่าได้เข้าใจกับทุกเรื่องในชีวิต ส่วนการเรียนรู้ของคน Gen Z จะหาความรู้ได้ทุกที่ เกือบการเรียนแบบบรรยาย ก็ชอบข้อมูลแนวกราฟ ภาพ สติ๊กเกอร์ เน้นข้อมูลสั้น ๆ ที่เข้าใจง่าย ๆ เพราะจดจำข้อมูลได้ดีจากข้อมูลสั้น ๆ ตามแบบฉบับโลกออนไลน์

3.3 ระดับการศึกษา

กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน สาเหตุอาจเป็นเพราะว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจะใช้บริการที่ให้ทางสำนักหอสมุด ค้นหาข้อมูล สอนการใช้โปรแกรม แนะนำ อบรม เครื่องมือการวิจัยมากกว่า นิสิตระดับปริญญาตรี จึงทำให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มาติดต่อขอใช้บริการทางด้านนี้มากขึ้น

ดังนั้น ปัจจัยในเรื่องประสบการณ์การรับบริการของลูกค้า การเข้าไปมีส่วนร่วมต่อบริการที่คาดหวัง สถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตการยอมรับของลูกค้า (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2547, หน้า 12-13)

3.4 ประเภทนิสิต

กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นนิสิตประเภทภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นว่ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เพราะนิสิตภาคพิเศษไม่ค่อยได้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด หรือเข้ามาใช้บริการในระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งภาคพิเศษจะเรียนนอกเวลาราชการ และเสาร์ อาทิตย์ ทำให้นิสิตอาจรู้สึกว่บางบริการของสำนักหอสมุดนั้น นิสิตยังใช้บริการได้ไม่เต็มที่หรือไม่มีโอกาสได้ใช้บริการนั้น ๆ ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของเวลาในการมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับพาราซูราแมนที่กล่าวไว้ว่าถ้าลูกค้ารู้สึกว่ไม่มีทางเลือก หรือมีทางเลือกให้น้อย เช่น ในสถานการณ์เร่งรีบ ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการขอบเขตการยอมรับ จำนวนทางเลือกในการรับบริการและสถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตการยอมรับของลูกค้า (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2547, หน้า 12-13)

3.5 ชั้นปี

นิสิตชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นว่ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่การบริการของสำนักหอสมุดนั้นไม่ว่านิสิตกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีใดก็ตาม ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดเท่าเทียมเสมอภาคกันทุกชั้นปี ตามระเบียบการใช้ห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการยืมคืน จำนวนการยืมคืน การจองห้องศึกษากลุ่ม การใช้บริการอื่น ๆ ไม่ได้แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรลี จันท์ตะมา (2549) ที่พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 เป็นนักศึกษาที่เริ่มเรียนวิชาเอก อาจมีความต้องการค้นคว้าในสาขาวิชาเอกลึกซึ้ง จึงทราบบริการที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

1. ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ

การให้บริการของสำนักหอสมุด ควรมีการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีทักษะการให้บริการ และปรับปรุงการบริการ โดยให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล การฝึกอบรมด้านวิชาชีพ รวมถึงการปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายในการติดต่อกับผู้ใช้บริการ วิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้เพื่อ

สร้างหรือพัฒนาการบริการห้องสมุดในการตอบสนองความต้องการทุกกลุ่ม รวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการ และควรสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการตามกลุ่มประเภทของสมาชิกห้องสมุด ปรับเปลี่ยนการบริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการให้มากที่สุด รวมถึงการให้บุคลากรตระหนักในหน้าที่การให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ความรู้ในการบริการ เพื่อสร้างความมั่นใจกับผู้ใช้ว่าเขาจะได้รับในสิ่งที่เขาคาดหวังไว้ เช่น การจัดประเภทกลุ่มผู้ใช้และบริการที่ได้รับแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน และประชาสัมพันธ์การบริการของสำนักหอสมุด หรือการรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการ Voice of Customer

2. ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือส่วนตัวหรือเพิ่มห้องศึกษากลุ่มมากขึ้นสำหรับการศึกษาเรียนรู้ และการทำวิจัย และจัดโซนให้บริการ Co-working Space เพื่อการจัดกิจกรรมที่กว้างขึ้น รวมถึงเพิ่มความสว่างบริเวณด้านหลังอาคารเพื่อความปลอดภัยของนิสิตที่มาใช้บริการ และเพิ่มพื้นที่สำหรับบุคลากรสายวิชาการ

3. ด้านการควบคุมสารสนเทศ

ควรมีการพิจารณาทบทวนนโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เพิ่มหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการประเมินการใช้ทรัพยากรหรือความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด
2. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด

บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี และอภิรดี เกลี่ตมณี. (2548). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด:
จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+tm. *วารสารโดมทัศน์*, 26(2), 58-67.
- กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2563). *จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัย
บูรพา. วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤศจิกายน 2562, เข้าถึงได้จาก*
<http://personnel.buu.ac.th/>
- กัญญาภัทร ชูพุทธพงษ์. (2561). การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา.
วารสาร มทร. อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6(1), 98-112.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2546). *ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้าทำงาน: คิวซีเซอร์เคิล.*
กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2550). *หลักการการควบคุมคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5).* กรุงเทพฯ:
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),
- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ :*
กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปริญญาานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- งานทะเบียนและสถิตินิสิต. (2563). *จำนวนสถิตินิสิต. วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤศจิกายน 2562,*
เข้าถึงได้จาก <https://reg.buu.ac.th/registrar/home.asp>
- จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ และเพทนิมิตร สุริยะ. (2562). การศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุด
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 8, 38-56.
- จุฬารก นียมธรรม. (2547). *บทบาทและความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต
ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์. กรุงเทพฯ:*
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ช่วงโชติ พันธุ์เวช. (2547). *การจัดการคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ฉันทพร เปรมปรี, สาลินี มีเจริญ และทักษ์ ภูเบศร์. (2561). การใช้ LibQUAL+™ ประเมินคุณภาพ
การให้บริการของห้องสมุดสถาบันอาศรมศิลป์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว.*, 11(1),
141-158.

- ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ. วิทยาลัยนพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- นฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ รางาตะ. (2546). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *วารสารห้องสมุด*, 47(4), 21-45.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). LibQUAL+TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. *อินฟอร์เมชัน*, 13(2), 70-84.
- บรรจง จันทมาศ. (2547). *การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- ปรียวดี ผลอเนก. (2556). *การจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนารมย์ เกียรติลีลานันท์. (2552). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 19(2), 249-256.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรสมสิทธิ์. (2535). การประเมินประสิทธิภาพการบริการห้องสมุด. *วารสารวิทยบริการ*. 14, 32-49.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรสมสิทธิ์. (2546). แนวคิดเรื่องคุณภาพของห้องสมุด. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*, 23(1), 19-30.
- ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์. (2530). *พฤติกรรมองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มณฑล สุกใส. (2551). *ความหมายของคุณภาพ*. เข้าถึงได้จาก http://pirun.ku.ac.th/~g4765306/system_engineering/quality_meaning.htm
- มณฑิรา เขียวยิ่ง, จินตนา ลีละไกรวรรณ และสร้อย อนุสรณ์ธีรกุล. (2540). *ความคาดหวังและความเป็นไปได้ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจากครอบครัว*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รตนา ยามาเจริญ, และขวัญภา ปานสวัสดิ์. (2561). *การวิเคราะห์ความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริง ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร*. เข้าถึงได้จาก http://pulinet2022.pulinet.org/submission/uploads_file_completely/2021-12-17/pulinet971-IS.pdf
- รัตน์ อินจ้อย. (2551). *การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ โดยใช้ LibQUAL⁺TM*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2554). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ลักขมี สารบรรณ. (2554). *คุณภาพ Quality คุณภาพของงานบริการ คุณภาพของผลิตภัณฑ์*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/189885>
- วานิชยา ตาชม. (2558). *การประเมินคุณภาพบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ศรียรมย์ คู่สู้. (2554). *การใช้ LibQUAL+TM ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. เอกสารประกอบการบรรยาย.
- ศศธร มาศสถิตย์. (2562). *แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศศิพิมล ประพินพงศกร, กชกร เจริญศิลป์, ณัฐฉิณี ช่อนกลิ่น, ณัฐวุฒิ ตุ่นชุกมาศ, อีรภัทร แผ่นภาษิต, ปุณณิศา จิวราย, พรชวรณ วิวุฒิ พัทธนันท์ ศุบัติรุจิมานัส และมาริษา มารอบ. (2562). *ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *กลยุทธ์การตลาด : การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์บิวซิเนสเวิร์ล.
- สัมพันธ์ คุรุวัลย์, ชำนาญ เขวกีร์ติพงศ์ และน้ำทิพย์ วิภาวิน. (2563). *คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. รังสิตสารสนเทศ, 26(1), 96-116*.
- สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยนิษฐ์. (2556). *ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL + TM*. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547). *LibQUAL+TM: ดัชนีแห่งคุณภาพ*. *วารสารห้องสมุด, 48(3), 1-15*.
- เสาวภา ประพันธ์วงศ์. (2551). *LibQUAL+TM การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด*. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ, 7(2), 21-25*.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกรอดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒน์กิจ.
- อัชฌา ทรัพย์ลอย. (2544). *คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเวชศาสตร์ชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2552). *การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ LibQUAL⁺™*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอมอร พิทยานน. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย*, 1,(31), 31-42.
- Association of Research Library. (2020). *LibQUAL+ Library Customer Satisfaction Survey 2020 Registration Is Now Open*. Retrieved from <https://www.arl.org/news/libqual-awards-university-of-alaska-fairbanks-2020-in-kind-grant/>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Dahan, M. S., Taib, M. Y., Zainudi, M. N., & Ismail, F. (2016). Surveying users' perception of academic library services quality: A case study in University Malaysia Pahang (UMP) library. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(2016), 38-43.
- DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of Mass Communication*. London: Longman.
- Fun, R. K., & Wagner, C. (2020). LibQual+® as a predictor of library success: Extracting New meaning through structured equation modeling. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(2020), 102-120.
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *The Journal of Academic Librarianship Librarianship*, 46, 102-230.
- Hanna, N., & Wozniak, R. (2001). *Consumer Behavior: An applied approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hernard, S. (1998). For whom the gate toll? How and why to free the refereed research literature online through author/institution self-archiving, Retrieved from <http://www.cogsci.soton.ac.uk/~harnad/Tp/resolution.html>

- Hipps, K., & Kyriallidiu, M. (2003). *Library Users Assess Service Quality with LibQUAL+™ and e-QUAL*. Retrieved from <http://www.arl.org/newsltr/230/libqual.html>
- International Organization for Standardization (ISO). (1994). *Quality Management and Quality Assurance-Vocabulary*. Retrieved from <http://www.iso.org/iso/home.htm>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1980). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- McNeli, B., & Giesecke, J. (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.
- Moyo, L. M. (2004). Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. *The Electronic Library, 22*(3), 220-230.
- Nitecki, D. A., & Hermon, P. (2000). Measuring service quality at Yale University's. *Libraries Journal of Academic Librarianship, 26*(4), 259-273.
- Oxford University. (2001). Oxford University. (2001). *The Oxford English Dictionary* (2nd ed.). Oxford: Oxford University.
- 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., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 42-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer Expectations of service. *Sloan Management Review, 32*, 2(Spring), 39-48.
- Pritchard, S. M. (1996) Determining quality in academic libraries. *Library Trends, 44*, 572-594.
- Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *The Academy of Management Review, 19*(3), 419-445.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2007). *Consumer Behavior* (9th ed.). New York: Pearson.

- Verma, R., & Boyer, K. K. (2009). *Operations and supply chain management: World Class theory and practice*. South-Western Cengage Learning (International Edition).
- Vroom, H. V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

1. ผศ.ดร. ศรีหทัย เวลส์ อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ผศ. ดวงกมล อุ้นจิตติ อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ดร. ศศิธร ตินะมาศ บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

โครงการวิจัยเรื่อง : การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +TM (รหัสโครงการวิจัย HU078/2564)

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

ข้าพเจ้า นางสาวพัชริน เจยศิริ ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หน่วยงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +TM ก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบรายละเอียดของโครงการวิจัย ดังนี้

โครงการวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยใช้ LibQUAL +TM
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ประเภท เพศ ระดับการศึกษา ประเภท นิสิต และชั้นปี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+TM ใช้เวลาทำประมาณ 15 นาที เนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ใ้ได้รับจริง จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 ส่วนท้ายของแบบสอบถามในแต่ละมิติ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ สำนักหอสมุดเป็นคำถามปลายเปิด

การเข้าร่วมโครงการวิจัยฯ เป็นไปด้วยความสมัครใจท่านอาจปฏิเสธที่จะเข้าร่วม และถ้ากิจกรรมนี้ ไม่ตรงกับความสนใจของท่าน ท่านสามารถถอนตัวจากการเข้าร่วมโครงการได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น เมื่อท่านได้รับเมลล์แบบสอบถามออนไลน์และตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะส่งของที่ระลึกให้กับทุกท่าน ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ผลการวิจัยนี้ จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุดในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการบรรลุเพื่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ไม่มีความเสี่ยงแต่อย่างใด ข้อมูลต่าง ๆ จะถูกเก็บไว้เป็นความลับไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลหรือชื่อของท่าน การนำเสนอข้อมูลจะเป็นไปในภาพรวม ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของผู้วิจัยเท่านั้น

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใด สามารถติดต่อได้ที่อีเมล urarin@go.buu.ac.th หรือโทร 038102490 โทรศัพท์มือถือ หมายเลข 0897894405 ข้าพเจ้ายินดีตอบคำถาม และข้อสงสัยของท่าน ทุกเมื่อ และหากผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่ได้ชี้แจงไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยสามารถแจ้งมายังคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม หมายเลขโทรศัพท์ 038102561-62

ถัดไป

แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +TM

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด ในด้านต่างๆ ต่อไป แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำอธิบายศัพท์

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่
2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า หมายถึง การจัดสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย
3. การควบคุมสารสนเทศ หมายถึง การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ความทันสมัย ความถูกต้อง ครบถ้วน ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือและเทคโนโลยี ที่เอื้ออำนวยให้ผู้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
4. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง ระดับบริการของห้องสมุดที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้บริการยอมรับได้
5. ระดับบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง ระดับบริการของห้องสมุดที่ผู้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ
6. ระดับบริการที่ได้รับจริง หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้บริการได้รับ

ทำแบบสอบถาม

แบบสอบถามโครงการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +TM

*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด *
 - นิสิต
 - อาจารย์ (ถ้าตอบ อาจารย์ ให้ท่านข้ามไปตอบข้อ 6)
2. เพศ *
 - ชาย
 - หญิง
3. ระดับการศึกษา *
 - ปริญญาตรี
 - บัณฑิตศึกษา
4. ประเภทนิสิต *
 - นิสิตภาคปกติ
 - นิสิตภาคพิเศษ
5. ชั้นปี *
 - ชั้นปีที่ 1
 - ชั้นปีที่ 2
 - ชั้นปีที่ 3
 - ชั้นปีที่ 4
 - ตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป
6. คณะ/หน่วยงานที่สังกัด *

-- กรุณาเลือก --
7. ลักษณะของการใช้บริการห้องสมุด *
 - เข้าใช้สถานที่
 - ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
8. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด *
 - ทุกวัน
 - สัปดาห์ละ 1-2 วัน
 - สัปดาห์ละ 3-4 วัน
 - นาน ๆ ครั้ง

th/libqual/qu1.php

ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)				
1. พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
3. ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งนำใช้บริการ	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
4. ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
5. ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการการเรียนรู้เป็นกลุ่มและการศึกษาแบบกลุ่ม	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>

บริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)

คำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่พึงประสงค์		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่มีความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
1. บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
2. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
3. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และทันสมัย	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
4. บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
5. ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>

:h/libqual/qu1.php


ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ด้านการบริการ (Affect of Service)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Control)

ด้านสถานที่ของห้องสมุด (Library as Place)

บริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
(COVID-19)

 บันทึกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (IOC)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +™

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้อยู่ในขั้นตอนการศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL +™
2. แบบสอบถามนี้มุ่งตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม หากมีประเด็นใดที่ยังไม่สมบูรณ์โปรดเขียนข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

หาค่าคะแนน IOC จากผู้เชี่ยวชาญ

รายการพิจารณา	ค่าคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ ตรวจเครื่องมือ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม				
1. กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด <input type="checkbox"/> นิสิต <input type="checkbox"/> อาจารย์ (ถ้าตอบ อาจารย์ ให้ท่านข้ามไปตอบข้อ 6)	1	1	1	1
2. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> บัณฑิตศึกษา	1	1	1	1
4. ประเภทนิสิต <input type="checkbox"/> นิสิตภาคปกติ <input type="checkbox"/> นิสิตภาคพิเศษ	1	1	1	1
5. ชั้นปี <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 1 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 2 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 3 <input type="checkbox"/> ชั้นปีที่ 4 <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป	1	1	1	1
6. คณะ/หน่วยงานที่สังกัด <input type="checkbox"/> คณะการท่องเที่ยวและการจัดการ <input type="checkbox"/> คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร <input type="checkbox"/> คณะดนตรีและการแสดง <input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะเภสัชศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะโลจิสติกส์ <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการสารสนเทศ <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะศึกษาศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะสาธารณสุขศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะสหเวชศาสตร์ <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนานาชาติ <input type="checkbox"/> วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ <input type="checkbox"/> วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา	1	1	1	1

รายการพิจารณา	ค่าคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ ตรวจเครื่องมือ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
7. ลักษณะของการใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> เข้าใช้สถานที่ <input type="checkbox"/> ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1	0	1	0.67
8. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด <input type="checkbox"/> ทุกวัน <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง <input type="checkbox"/> เดือนละ 2-3 ครั้ง <input type="checkbox"/> นาน ๆ ครั้ง	1	1	0	0.67
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา				
ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)				
1. บุคลากรห้องสมุดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	1	1	1	1
2. บุคลากรห้องสมุดให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการรายบุคคล	1	1	1	1
3. บุคลากรห้องสมุดมีมารยาท มีความสุภาพสม่ำเสมอ	1	1	1	1
4. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถาม	1	1	1	1
5. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถาม	1	1	1	1
6. บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ	1	1	1	1
7. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1
8. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1	1	1	1
9. บุคลากรห้องสมุดมีความสามารถในการจัดการปัญหา การให้บริการ	1	1	1	1

รายการพิจารณา	ค่าคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ ตรวจเครื่องมือ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)				
1. ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จาก สถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่บ้าน/ที่ทำงาน ฯลฯ	1	1	0	0.67
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง	1	1	1	1
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับต้องการของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1
5. มีวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ/ หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้บริการต้องการ	1	1	1	1

6. มีเครื่องมือ (tools) เพื่อการเข้าถึงที่ใช้งานได้ง่ายช่วยให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น WebOPAC	1	1	1	1
7. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย	1	0	1	0.67
8. ห้องสมุดมีการจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	1	1	1	1
ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)				
1. พื้นที่ห้องสมุดสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาและการเรียนรู้	1	1	1	1
2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	1	1	1	1
3. ห้องสมุดมีความสะดวกสบายและสถานที่ตั้งนำใช้บริการ	1	1	1	1
4. ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า การเรียนรู้ และการวิจัย	1	1	1	1
5. ห้องสมุดมีพื้นที่ชุมชนเพื่อการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม	1	1	1	1

รายการพิจารณา	ค่าคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
บริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)				
1. บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ บริการส่งถึงคณะ (DDS), บริการแบบมารับด้วยตนเอง (Drive Thru), บริการส่งทางไปรษณีย์ (Post BUU)	1	1	1	1
2. บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และทันสมัยแก่ผู้ใช้บริการผ่านโซเชียลมีเดีย	1	1	1	1
3. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์และทันสมัย	1	1	1	1
4. บริการอบรมการใช้ห้องสมุดด้วยบทเรียนออนไลน์	1	1	1	1
5. ช่องทางสำหรับการติดต่อกับห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)	1	1	1	1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ด้านการบริการ (Affect of Service)

.....
.....
.....

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Control)

.....
.....
.....

ด้านสถานที่ของห้องสมุด (Library as Place)

.....
.....
.....

บริการของสำนักหอสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19)

.....
.....
.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม 😊

ภาคผนวก ง

เอกสารรับรองจริยธรรมในการวิจัย

สำเนา

ที่ IRB2-094/2564



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : HU078/2564

โครงการวิจัยเรื่อง : การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL+ TM

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวอุฬาริน เฉยศิริ

หน่วยงานที่สังกัด : สำนักหอสมุด

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

๑. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔
๒. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔
๓. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔
๔. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. เอกสารอื่นๆ ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 18 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

วันที่หมดอายุ : วันที่ 18 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565

ลงนาม อาจารย์เจนวิทย์ นวลแสง

(อาจารย์เจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ ๒ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

