

คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีชัย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Information Service Quality of Rajamangala University of Technology Libraries**

**Miss. Somlim Kutwilai**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ชื่อและนามสกุล นางสาวสัมพันธ์ ครูทวิชัย  
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์  
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกตพิงศ์  
2. รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2562

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุมรรษตรา แสนวา)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกตพิงศ์)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน)



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง)



**ชื่อวิทยานิพนธ์** คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
**ผู้วิจัย** นางสาวส้มลิ้ม คุรุทวิชัย รหัสนักศึกษา 2551000066 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ชำนาญ เชาวศิริพิงศ์  
(2) รองศาสตราจารย์ ดร. นันทิพย์ วิภาวิน **ปีการศึกษา** 2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และเพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ซึ่งมีจำนวนนักศึกษาทั้งหมด 106,820 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 917 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งพัฒนาและปรับปรุงมาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดไลบรารีควอลิตี้ (LibQUAL<sup>TM</sup>) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมากขอบเขตการยอมรับของนักศึกษาทั้งหมด ได้แก่ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (0.97) ด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.00) และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (1.03) เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ผู้ใช้บริการ ได้รับจริงมากกว่าความต้องการและเหนือความคาดหมายในทุกข้อคำถามอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับมากที่สุดคือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ช่องว่างของคุณภาพบริการที่เพียงพอในภาพรวมของนักศึกษา (1.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามตามค่าเฉลี่ย ข้อที่มีช่องว่างของคุณภาพบริการที่เพียงพอหรือมีคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (1.40) ส่วนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ไม่เพียงพอหรือคุณภาพน้อยและผู้ใช้บริการเปิดโอกาสให้ห้องสมุดมีการพัฒนาปรับปรุงคือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (1.18) 2) เปรียบเทียบจากผลการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกันในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า จึงส่งผลให้ระดับคุณภาพบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

**คำสำคัญ** คุณภาพบริการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

**Thesis title:** Information Service Quality of Rajamangala University of Technology Libraries

**Researcher:** Miss. Somlim Kutwilai; **ID:** 2551000066;

**Degree:** Master of Arts (Information Science);

**Thesis advisors:** (1) Mr. Chumnan Chaowakeratipong; Associate Professor;  
(2) Dr. Namtip Wipawin; Associate Professor, **Academic year:** 2018

### **Abstract**

This research aims to study and evaluate the quality of information services of the Rajamangala University of Technology Library.

The research methodology is a theory survey. The population used in the research consisted of Nine Rajamangala University of Technology. students 917 samples were tested by stratified sampling methods from 106,820 people. The research tool is a questionnaire, which was developed and improved from the Library Quality Assessment Tool of Libqual Plus (LibQUAL<sup>+</sup><sup>TM</sup>). Data were analyzed using percentage, mean, frequency distribution, and standard deviation.

The research found that: 1) Information service quality of the Rajamangala University of Technology Library was at the moderate level, with the average value being equal. The service level that users receive is higher than the minimum level of user acceptable services and higher than the desired service level. The effective service was at a high level. Information control and the library as a source of research were both at a high level. The end showed the scope of acceptance of students such as the library as a source of research (0.97), information control (1.00), and the effective service (1.03). When considering the level of the user more than needs and expectations in all questions in the scope of accept-range are a source of research, the service quality gap is sufficient in an overview of students (1.28). When considering a list of items, in order by the average value, the service quality gap is sufficient or at the best quality in the library is a source of research (1.40). Service quality gap is not sufficient or the worst quality and users have opinions of the development library in the affective service (1.18). 2) The result of comparing the assessment service quality of the Rajamangala University of Technology Library of each is different in the affective service, information control, and the library as a source of research. Thus, as effectively a result, quality level of service at the minimum acceptability, user need level, and the actual service levels of each university are different.

**Keywords:** Information Service Quality, Rajamangala University of Technology

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ชำนาญ เขาวงกิตพิงส์ และรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำปรึกษาข้อคิดและคำแนะนำตั้งแต่การเลือกหัวข้อ วิทยานิพนธ์ การเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ กรอบแนวคิดทฤษฎี วิธีดำเนินการวิจัยและสรุปผล อภิปรายผลข้อเสนอแนะ ทั้งตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมาจนสมบูรณ์เรียบร้อยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน

ขอขอบพระคุณคณาจารย์เจ้าหน้าที่งานบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ให้ความช่วยเหลือ

ขอขอบพระคุณบรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง ที่กรุณาแจกแบบสอบถามและให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง และขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทำให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัย

ท้ายที่สุดขอกราบพระคุณพ่อและแม่ พี่น้องและครอบครัวที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ เป็นกำลังใจเสมอมา

นางสาวสัมพันธ์ คุรุทวีชัย

พฤษภาคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
คุณภาพบริการ .....	8
ความหมายและแนวคิดของคุณภาพบริการ .....	8
พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด .....	14
แนวทางการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด .....	19
วิธีการประเมินที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ .....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพห้องสมุด LibQUAL <sup>+</sup> ™ .....	23
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	61

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	64
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	64
ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ สารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนด คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า .....	68
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพ บริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุม สารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย .....	74
ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัย .....	86
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	89
สรุปการวิจัย .....	89
ผลการวิจัย .....	91
อภิปรายผล .....	97
ข้อเสนอแนะ .....	101
บรรณานุกรม .....	103
ภาคผนวก .....	108
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) .....	109
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับนักศึกษา .....	111
ค หนังสือขออนุมัติเก็บข้อมูล .....	117
ประวัติผู้วิจัย .....	127



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	4
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58
ตารางที่ 3.2 ข้อมูลการรับแบบสอบถาม .....	61
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	65
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาพรวมในระดับบริการสารสนเทศ ระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ (N = 917) .....	68
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวม (N = 917) .....	69
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวม (N = 917) .....	71
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวม (N=917) .....	73
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมแยกตามมหาวิทยาลัย (N=917) .....	75
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับ คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวมแยกตามมหาวิทยาลัย (N=917) .....	77
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวมแยกตามมหาวิทยาลัย (N=917) .....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9	ช่องว่างขอบเขตการยอมรับของผู้ใช้ในคุณภาพบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อ บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า .....	81
ตารางที่ 4.10	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ในคุณภาพบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อ บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า .....	82
ตารางที่ 4.11	ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ในคุณภาพบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อ บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า .....	84
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการ สารสนเทศตามปัจจัยที่กำหนด แยกตามมหาวิทยาลัย (N=917) .....	86



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... 3



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจัดตั้งขึ้นจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการ สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการบริหารจัดการได้โดยอิสระ มีความคล่องตัวภายใต้การกำกับดูแลของสภาการศึกษาแห่งชาติ ได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการนั้น ได้มีการจัดตั้งหน่วยงาน ภายใต้ชื่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนราชการหนึ่งในโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดดำเนินงานตามนโยบาย หลักสูตรการเรียนการสอน และการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีวัตถุประสงค์และความคาดหวังแตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาคูณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จะก่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดระบบสารสนเทศ ห้องสมุด และการจัดบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการได้

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมาก ในการบริการควรจัดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเกิดความพึงพอใจเมื่อรับบริการไปแล้ว ผู้ใช้บริการได้รับบริการจะเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, 2000) ซึ่งแนวคิดนี้เน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของบริการ เป็นการพัฒนาสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการนำไปสู่การประเมินคุณภาพบริการ จึงถูกนำมาใช้ในห้องสมุด ในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา และแก่สังคมตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต

ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์การใช้บริการและความคาดหวังการใช้บริการแตกต่างกัน การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือที่เน้นการวัดคุณภาพจากปริมาณหรือจำนวนสารสนเทศที่กำหนดและวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพห้องสมุดขึ้นมาโดยเฉพาะ คือ (LibQUAL<sup>+</sup>) เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ที่พัฒนาแนวคิดมาจาก เซิร์ฟวอล เริ่มพัฒนา ค.ศ. 1999 โดยสมาคมห้องสมุด เพื่อการวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอ แอนด์ เอ็ม ใช้ช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบคุณภาพงานบริการของห้องสมุด ไลบ์ควอลพลัส การวัดคุณภาพบริการห้องสมุดได้รับความนิยมนจากห้องสมุดในประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ ฝรั่งเศส และประเทศอื่น ๆ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก โดยพัฒนาการของไลบ์ควอลพลัส (Cook et al. 2001: 148-149; Cook, Heath and Thompson 2001: 265-266; Cook, Heath and Thompson 2004: 2)

การประเมินคุณภาพห้องสมุด (LibQUAL<sup>+</sup>) เป็นแบบประเมินคุณภาพห้องสมุด ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ในปัจจุบันได้ให้ลักษณะข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ครอบคลุมปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด การใช้เครื่องมือนี้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการจะทราบถึงจุดที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น สามารถให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

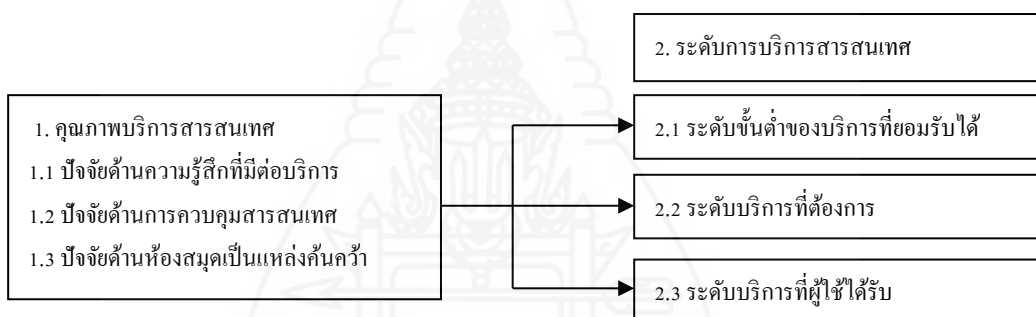
ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงสนใจศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วย 9 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยใช้เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดไลบ์ควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>) เพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง และนำผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้ไปใช้ในการส่งเสริมหรือปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์ มีความเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
- 2.2 เพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีของไลบ์ควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>™) ที่เป็นเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกำหนดแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 4. สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของแต่ละมหาวิทยาลัย แตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาและประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง คือ 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
 6) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 7) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
 8) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 9) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

โดยศึกษาจากความคิดเห็นของนักศึกษาและใช้แบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากไลบ์ควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>™) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศโดยมีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และมีระดับการบริการสารสนเทศแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในภาคการศึกษาที่ 2/2558 จำนวน 106,820 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 917 คน ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	นักศึกษา (ประชากร)	กลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	22,027	187
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	11,913	102
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	8,507	74
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	7,494	65
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	11,816	101
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	8,426	73
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	9,693	84
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	6,706	59
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	20,238	172
รวม 9 แห่ง	106,820	917

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **คุณภาพบริการสารสนเทศ** หมายถึง คุณภาพบริการสารสนเทศความคิดเห็นของนักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด เพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ด้าน คือ

**6.1.1 ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (effect of service)** หมายถึง ผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกต่อบริการห้องสมุดที่มีความน่าเชื่อถือ คุณแลเอาใจใส่และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

**6.1.2 ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (information control)** หมายถึง เนื้อหา มีความถูกต้อง เครื่องมือมีความทันสมัย สะดวก ง่ายต่อการใช้ รูปแบบและทรัพยากรที่หลากหลาย

**6.1.3 ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (library as place)** หมายถึง ภายภาพของห้องสมุด ความปลอดภัย ความสะอาดสบายในการเข้าใช้ และวัสดุ อุปกรณ์การสื่อสาร และการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

**6.2 ระดับการบริการสารสนเทศ** หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการ โดยมีการกำหนดระดับคุณภาพบริการสารสนเทศ 3 ด้าน คือ

**6.2.1 ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ (minimum-acceptable service level)** คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้อยอมรับได้

**6.2.2 ระดับบริการที่ต้องการ (desire level of service)** คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

**6.2.3 ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ (perceived level of service)** คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ โดยการติดต่อขอใช้ มองเห็น และรู้สึกได้

**6.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล** หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นส่วนราชการหนึ่งในโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีหน้าที่ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ และบริการทรัพยากรสารสนเทศ

**6.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล** หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา



## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

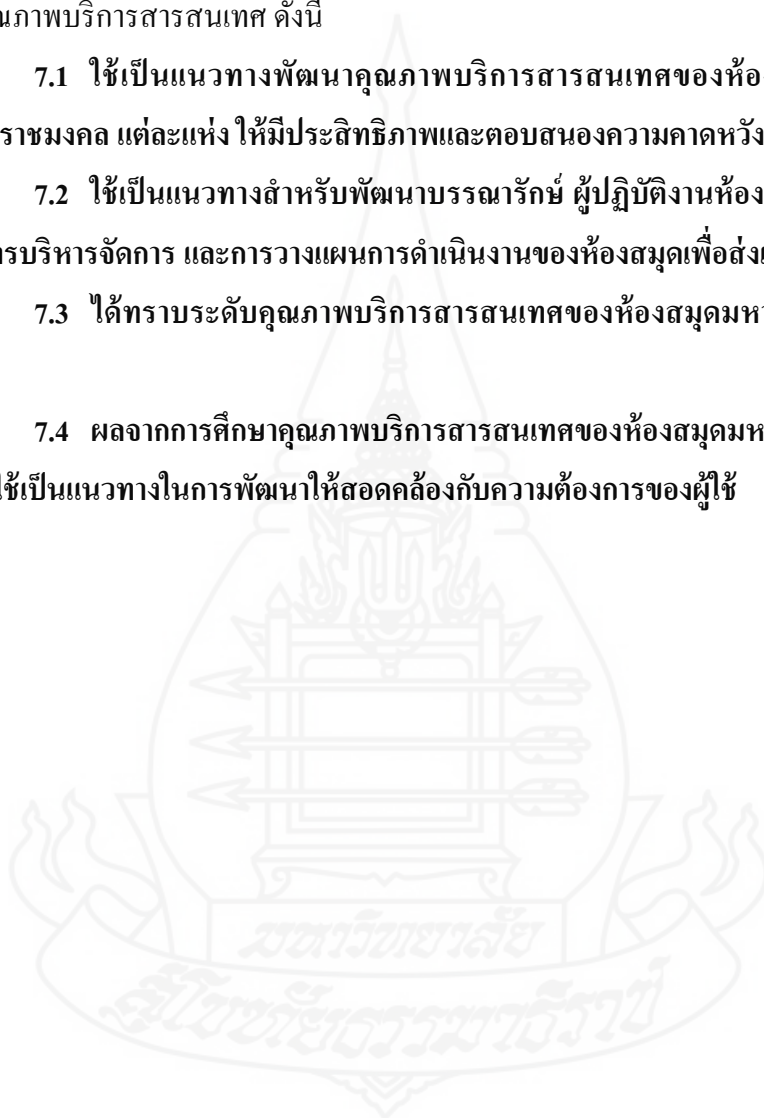
การวิจัยนี้เป็นการศึกษาและประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศ ดังนี้

7.1 ใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แต่ละแห่ง ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

7.2 ใช้เป็นแนวทางสำหรับพัฒนาบรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ และการวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อส่งเสริมคุณภาพบริการ

7.3 ได้ทราบระดับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

7.4 ผลจากการศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยใช้ LibQUAL<sup>+TM</sup> ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมและเรียบเรียงวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหัวข้อต่าง ๆ และนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณภาพบริการ
  - 1.1 ความหมายและแนวคิดของคุณภาพบริการ
  - 1.2 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด
  - 1.3 แนวทางการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
  - 1.4 วิธีการประเมินที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ
  - 1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพห้องสมุด LibQUAL<sup>+TM</sup>
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
  - 2.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
  - 2.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
  - 2.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
  - 2.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
  - 2.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
  - 2.6 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
  - 2.7 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
  - 2.8 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
  - 2.9 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

## 1. คุณภาพบริการ

### 1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

#### 1.1.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ให้คำอธิบายไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ (เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว 2543, น. 8) ให้ความหมายบริการของห้องสมุด หมายถึง บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อถือในการให้บริการ อันส่งผลให้ห้องสมุดประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอื่น ๆ ด้วย งานบริการของห้องสมุดเป็นงานที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่ละเอียดไม่ได้ตลอดจนต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการตลอดเวลา โดยต้องมีการศึกษาผู้ใช้ ศึกษางานจากแหล่งอื่น รวมทั้งการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด งานบริการ คือ หัวใจของสถาบันบริการสารนิเทศ (ภาวิณี แสนชนม์ ม.ป.ป.) อีกทั้งผู้ใช้จะประหลาดใจที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง ที่จะสร้างความผูกพันทางใจ ทำให้ผู้ใช้ซื่อสัตย์ต่อสถาบันบริการ ความประหลาดใจจะเกิดในกระบวนการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การให้ความมั่นใจ ความเข้าใจที่ชัดเจนถึงอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สัมผัสได้บริการห้องสมุดที่จัดบริการผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึง และได้รับสารสนเทศที่ต้องการ โดยสะดวก ประกอบด้วยบริการพื้นฐาน

คุณภาพบริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: 42; 1990: 18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: 102) พาราสุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับว่า

มีความสอดคล้องกันข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นคือการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภค

คุณภาพบริการ คือการจัด และส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อสนองความต้องการ และให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้นๆ ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจ โดยจะนำประสบการณ์จากการที่ได้รับจริงไปเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (อัมรัตน์ อนุวัช 2552) คุณภาพบริการ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้ หากกล่าวให้ชัดเจนคุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้า (นายิกา เดิดขุนทด 2555) คุณภาพบริการควรมีลักษณะสอดคล้องกับคำว่าจำกัดความ คือ เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้ เป็นบริการที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและประทับใจ (จินดารัตน์ เบอร์พันธุ์ 2543)

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการ และบริบทของสังคม งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของ Professor Berry และคณะ พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือไว้วางใจด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ การตอบสนอง (Responsiveness) ความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้และทักษะในการให้บริการอย่างเหมาะสม เชี่ยวชาญ การเข้าถึง (Access) ความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนการให้บริการ ความสุภาพ (Courtesy) การให้เกียรติ และความมีมารยาทของผู้ให้บริการที่ดี การสื่อสาร (Communication) ความชัดเจน และความสมบูรณ์ในการสื่อความกับผู้ให้บริการ ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความไว้วางใจ น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และแหล่งบริการสารสนเทศองค์การ ความพร้อมบริการ และมาตรฐานของบริการ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ในด้านความเสี่ยงต่างๆเมื่อใช้บริการ ความเข้าใจ (Customer Understanding) การรู้จักเอาใจผู้ใช้บริการมาใส่ใจตน ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangivles) บริการที่สามารถสัมผัสได้หรือรับรู้ทางกายภาพ เป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้ (Berry, Parasuraman and Zeithaml, 1993)

คุณภาพบริการ คือ การจัด และส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลักษณะสำคัญของการบริการ ได้แก่ ไม่สามารถจับต้องได้ คือ สถานที่ บุคคล เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ ราคา ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ คือ การบริการที่มีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ความไม่แน่นอน คือ ลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร การควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ดี และต้องสร้างความพอใจให้ผู้ใช้บริการ โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจ การเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

คุณภาพบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2550, น. 10 - 6) คุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางในองค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาดซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไปไม่กำหนดชัดเจน แต่เป็นที่ยอมรับในวงการว่า คุณภาพบริการเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการมิได้หมายถึง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลภายในองค์กร แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์กรบริการก็ตาม คุณภาพบริการสารสนเทศ จึงเป็นคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ และบริการสารสนเทศ ที่มีมุ่งให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ (นายิกา เดิศจันท 2549 : 71) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้ หรือกล่าวให้ชัดเจนได้ว่า เป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้า (นฤมล พุกฤษศิลป์ 2546, น.10) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การจัด และส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งสร้างความประทับใจ และให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น (จินดารัตน์ เบอร์ดันท์ 2543, น.24) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546, น.102) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง โดยความคาดหวังเป็นภาพที่อยู่ในใจของผู้รับบริการก่อนจะติดต่อขอใช้บริการ ส่วนการรับรู้บริการที่ได้รับจะเกิดระหว่างที่ผู้รับบริการเป็นความรู้สึกประทับใจของแต่ละคน จากความหมายคุณภาพบริการข้างต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง โดยความคาดหวังเป็นภาพที่อยู่ในใจของผู้รับบริการก่อนจะติดต่อขอใช้บริการ ส่วนการรับรู้บริการที่ได้รับจะเกิดระหว่างที่ผู้ใช้บริการเป็นความรู้สึกประทับใจของแต่ละคน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งสร้างความประทับใจ และให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการจึงควรให้บริการที่ดี และเหมาะสมให้กับลูกค้า

**1.1.2 แนวคิดของคุณภาพบริการ** องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ 2544, น.272-275) มีดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้บริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดี

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะผู้รับบริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวัง และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

4) ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ

5) ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการ

ให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกิดริ้วรอยที่ตลอดเวลา

6) ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองของผู้ให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การวางแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

คุณภาพบริการของห้องสมุด ช่วยให้สามารถกำหนดมาตรฐานว่าบริการสารสนเทศที่ให้บริการนั้นควรมีผลงานระดับใด โดยเปรียบเทียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หากผลการเปรียบเทียบต่ำกว่าที่กำหนดไว้ต้องมีการปรับปรุงบริการ (สุจิน บุตรดีสุวรรณ 2545, น.99) คุณภาพบริการของห้องสมุด (ชลทิชา สุทธินิรันดรกุล 2550, น.11-7; สุจิน บุตรดีสุวรรณ 2545, น.98; Nicholson 2004, p.173-174) การวัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานว่าด้วยการดำเนินงานบริการห้องสมุดสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจการบริหารงาน ระบุปัญหาและจุดอ่อนของการดำเนินงานบริการห้องสมุด การปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนางานด้านต่าง ๆ การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานบริการ และการวางแผนการบริการห้องสมุด เพื่อให้ผู้บริหาร และผู้ใช้บริการมั่นใจในคุณประโยชน์ และความคุ้มค่าของบริการห้องสมุด เพื่อแสดงให้เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของงานบริการห้องสมุด อันจะเป็นแนวทางให้ได้รับความสนับสนุนด้านการเงินจากผู้บริหาร เพื่อเป็นกลไกตรวจสอบภายในด้านงานบริการของห้องสมุดและทำให้บริการห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ และยังใช้เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพขององค์กรที่ห้องสมุดสังกัดด้วย เพื่อเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmark) ระดับการดำเนินงานให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการห้องสมุดกับมาตรฐานการประเมิน หรือห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามผู้ใช้คาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้ต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้า

จะพอใจถ้า เขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึง คุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ คือ ความเชื่อถือได้ ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความรู้ ทางวิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการของผู้ใช้สามารถเข้าใช้หรือรับบริการได้ สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ มีความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และมีความเข้าใจ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ เช่น การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ทฤษฎีความคาดหวัง คือสิ่งที่บุคคลต้องใช้ความพยายามกระทำการในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ เพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการหรือสิ่งที่ต้องการนั้นๆ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็ขึ้นอยู่กับกระทำการที่ได้ปฏิบัติไว้ การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการ

คุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์ หมายถึง การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า หรือการสร้างบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า และความหมายของคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมในอนาคต หมายถึง การสร้างความประทับใจต่อ ลูกค้าอย่างเบ็ดเสร็จ (Total Customer Delight) ผลผลิตหรือบริการที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ คุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศและบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการซึ่งคุณภาพบริการจะเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับที่ตรงหรือเหนือความคาดหวัง “ความคาดหวัง” ผู้ใช้ทุกคนจะมีภาพอยู่ในใจก่อนที่จะติดต่อขอใช้บริการ ภาพในใจ ของผู้ใช้เกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น การได้ยินเกี่ยวกับบริการ และสถาบันจากคำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การสนทนา ความต้องการเฉพาะตน ประสบการณ์การใช้บริการในอดีต ฯลฯ ภาพ ที่มีในใจอาจถูกหรือไม่ถูกต้อง อาจเป็นภาพทางบวกหรือทางลบ เมื่อผู้ใช้มาติดต่อขอใช้บริการ ภาพที่มีในใจจะกำหนดความคาดหวังว่าเขาควรได้รับบริการอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้ไม่ถูกต้อง ทำให้การตัดสินใจบริการผิดพลาดได้



“การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ” การรับรู้และความคาดหวังเป็นเรื่องเกี่ยวข้งกันใกล้ชิด แต่ความคาดหวังก่อนที่จะมีการให้บริการ ส่วนการรับรู้เกิดระหว่างที่รับบริการเป็นความรู้สึก ความประทับใจของแต่ละคน ความประทับใจเริ่มแรกสำคัญยิ่งต่อการรับรู้ของผู้ใช้

โดยสรุปแล้ว แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ หมายถึงการตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่มีคุณลักษณะเป็นไปตาม มาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด และความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการ ของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ โดยอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวัง หรือสูง หรือต่ำกว่าที่คาดหวัง เนื่องจากการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้เป็นการบริการของผู้ให้บริการ ที่เสนอให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญทั้งผู้ใช้บริการ และผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกันนั้น คือ คุณภาพการบริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินเบื้องปลายว่าการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่ หากการบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ แต่หากว่าผู้ใช้บริการไม่สามารถให้การบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการก็จะไม่ยอมกลับมาใช้ บริการอีก ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อกำหนดสิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวัง และจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

จากการสำรวจวรรณกรรมพัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ความสนใจในการประเมินดังกล่าวเกิดขึ้นใน ค.ศ.1957 หรือ 510 กว่าปีที่ผ่านมาโดยโมส (Mose) ได้ใช้มาตรการทางคณิตศาสตร์วิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานและบริการของห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology MIT) ประเทศสหรัฐอเมริกา (อชันนา แสงกระจ่าง, 2536, น.3) นอกจากนี้ การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในระยะแรกยังเป็นการประเมิน โดยอาศัยข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น (Nitecki, 1996, p.181) เช่น จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด จำนวนบุคลากร และการนับสถิติการใช้ทรัพยากรหรือบริการ ข้อมูลเชิงปริมาณเหล่านี้จึงมักถูกใช้เป็นดัชนีในการประเมินคุณภาพบริการ ในช่วงทศวรรษ 1970 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจำนวนมากใช้การวัดประสิทธิผลของงานบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยเปรียบเทียบประสิทธิผล กล่าวคือถ้าบริการสนองความต้องการของผู้ใช้ หรือทำให้ผู้ใช้พอใจก็ถือว่าบริการมีประสิทธิผล และบรรดตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สำหรับผลงานทางวิชาการในเรื่องการประเมินประสิทธิผลของงานบริการของห้องสมุดที่ได้รับการอ้างอิงจำนวนมาก ได้แก่ ผลงานของ แลงคาสเตอร์ และแม็คคัทเชียน (Lancaster and McCutcheon, 1978, p.12-13) ที่ให้แนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าเป็นการวัดเพื่อตรวจสอบว่า

บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดีเพียงใด เป็นการวัดระดับความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้ใช้ ประสิทธิภาพของบริการจึงสัมพันธ์กับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสามารถวัดออกมาเป็นเชิงปริมาณได้

มีการอธิบายถึงพัฒนาการของการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดตลอด 3 ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเป็น 4 ยุค ได้แก่ ยุคแรก เป็นการวัดข้อมูลการนำเข้า ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ถึงอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ และการให้บริการ ยุคที่สอง เป็นการวัดจากผลลัพธ์ คือบริการต่างๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลได้ เช่น การประเมินจำนวนของเอกสารที่ให้บริการ จำนวนการอ้างอิง จำนวนการค้นหานั่งสือ จำนวนของบริการตอบคำถาม ยุคที่สาม ได้จากการวัดผลที่ปรากฏ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด และยุคที่สี่ ได้จากการวัดข้อบกพร่องหรือความล้มเหลว เป็นการวัดสิ่งที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยนัยดังกล่าวจึงอาจเป็นการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในยุคที่ 3 และ 4 ผสมกัน เนื่องจากการประเมินโดยใช้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการวัดหรือชี้ให้เห็นข้อบกพร่องของบริการ ฟลิต และวอลเลซ (Fleef and Wallace, 1997, p.376-380)

การประเมินการบริการ มักประเมินโดยการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบประเมิน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้ใช้ได้สำหรับการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยประเมินผลเชิงทดลอง หรือใช้เครื่องมือหลายประเภทในงานวิจัยเรื่องเดียว ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การวิจัย (สุจิน บุตรดีสุวรรณ 2545, น.110) การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในอดีตได้จากข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุด จำนวนบุคลากร และการนับสถิติการใช้ทรัพยากรหรือบริการ เป็นต้น ข้อมูลเชิงปริมาณเหล่านี้จึงมักถูกใช้เป็นดัชนีในการประเมินคุณภาพ ปัจจุบันได้มีการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้แนวคิดทางการตลาดเข้ามาใช้ ซึ่งเครื่องมือที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ เซิร์ฟควอล (SERVQUAL) และ ไลบ์ควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>™)

ไลบ์ควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>™) เป็นแนวคิดทางการตลาดที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในฐานะที่เป็นผู้ตัดสินคุณภาพการบริการ โดยจะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ซึ่งการนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการ และข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของผู้ใช้ที่ต้องการจากห้องสมุด ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และผลจากการนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ บรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของ

ตนเอง จากผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรักษาหนังสือไปเป็นผู้ให้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดต้องเปลี่ยนบทบาทจากแนวคิดแบบตั้งรับ (Reactive) เป็นแนวคิดเชิงรุก (Proactive) ให้มากยิ่งขึ้น โดยการนำแนวคิดทางการตลาดมาประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดที่นำเอาแนวคิดทางการตลาดเข้ามาใช้จะมีศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ใช้บริการ จะต้องวางพื้นฐานการให้บริการให้ยาวไกลที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้เป็นหลัก มิใช่สิ่งที่บรรณารักษ์คิดว่าจำเป็น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการตลาดจึงอยู่บนหลักการที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (ธีรดา เนียมอยู่ 2548, น.21) ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการที่ได้รับในสิ่งที่ตรงกับความต้องการ ส่วนวัตถุประสงค์ของการนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้กับห้องสมุดก็เพื่อดึงดูดผู้ใช้ที่จะเข้ามาใหม่ และรักษาผู้ใช้เดิมให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดต่อไป โดยที่ห้องสมุดจะจัดเตรียมทรัพยากรและบริการของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการตามที่ได้รับมาได้ และจากการนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้เป็นผลให้ห้องสมุดสามารถตรวจทานความต้องการของผู้ใช้บริการว่าการดำเนินงานของห้องสมุดในปัจจุบันผู้ใช้มีความพึงพอใจหรือไม่ รวมถึงคาดหมายความต้องการ และสานต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางนั้นจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริการของห้องสมุด และแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการห้องสมุด

ไลบ์ควอลพลัส (LibQUAL<sup>TM</sup>) เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพที่พัฒนามาจาก เซิร์ฟควอล เริ่มพัฒนา ค.ศ. 1999 โดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอ แอนด์ เอ็ม เพื่อใช้ช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบคุณภาพงานบริการของห้องสมุด ไลบ์ควอลพลัส ได้รับความนิยมจากห้องสมุดในประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ ฝรั่งเศส และประเทศอื่น ๆ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก โดยพัฒนาการของไลบ์ควอลพลัสสามารถสรุปพอเป็นสังเขปได้ ดังนี้ (Cook et al. 2001, p.148-149; Cook, Heath and Thompson 2001, p.265-266; Cook, Heath and Thompson 2004, p.2)

ช่วงที่ 1 ค.ศ.1999 – 2000 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอ แอนด์ เอ็ม นำคำถามของเซิร์ฟควอลมาประยุกต์เป็นฐานในการพัฒนา ไลบ์ควอลพลัส โดยได้คัดเลือกห้องสมุดสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ที่สนใจเข้าร่วมโครงการ 12 แห่งเข้าร่วมประชุมวางแผน เพื่อวางพื้นฐาน โครงสร้างของเครื่องมือใหม่ ออกแบบสำรวจ และรวบรวมข้อมูลใน ค.ศ. 2000 การสำรวจครั้งแรกนี้ใช้ข้อคำถาม 41 ข้อ ซึ่งมาจากข้อคำถามของเซิร์ฟควอลจำนวน 22 ข้อคำถาม รวมทั้งข้อคำถามที่สร้างเพิ่มขึ้นมาอีก 19 ข้อ ซึ่งได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์กับตัวแทนผู้ใช้ห้องสมุด (เช่น อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษา

ระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัย 10 แห่ง จำนวน 68 คน โดยออกแบบสำรวจไว้บนเว็บเพจ ผู้ตอบแบบสำรวจในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งที่เข้าร่วม โครงการจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากอีเมลล์ของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี การสำรวจครั้งแรกมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 5,000 คน ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย 5 มิติ คือ 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ครอบคลุมมิติของเซิร์ฟวอล 3 มิติ คือ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นมิติที่สำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่นเดียวกับมิติของเซิร์ฟวอล 3) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมิติด้านที่สัมผัสได้ของเซิร์ฟวอล 4) บริการด้านทรัพยากร (Provision of Physical Collection) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมิติด้านที่สัมผัสได้ของเซิร์ฟวอล 5) การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information) เป็นมิติที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย

ช่วงที่ 2 ค.ศ. 2001 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนเพื่อพัฒนาการศึกษา ระดับเตรียมอุดมศึกษา-อนุ ปริญญา (Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) US Department of Education) ของกระทรวงศึกษาธิการ ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือ และขยายโครงการให้กว้างขวางโดยให้ห้องสมุดที่เข้าร่วมการทดลองมีมากขึ้น และหลากหลายประเภท โครงการนี้ใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า ไลบรารีควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>) ผลสำรวจปีแรกถูกนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงแบบสำรวจใน ค.ศ. 2001 โดยเพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยมิติที่ปรับใหม่ 5 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อมั่นในตน (Self-Reliance) และการเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information) การเก็บรวบรวมข้อมูล มีผู้ตอบแบบสอบถาม 20,416 คน จากมหาวิทยาลัย 43 แห่งในสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมทั้งห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของ ARL ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการได้นำเสนอในที่ประชุมของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน และที่ประชุมได้เสนอให้ปรับปรุงการบริหาร โครงการนี้ โดยตั้งเป็นทีม ไลบรารีควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>) ขึ้น

ช่วงที่ 3 ค.ศ. 2002 ทีมสำรวจโครงการไลบรารีควอลพลัส ได้เชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อไปในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้มีภาคีสมาชิก 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ โอไฮโอลิงก์ (OhioLINK) ประกอบด้วยห้องสมุดมากกว่า 50 แห่ง จากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และกลุ่มที่ 2 คือ จากกลุ่มจาก

สมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Association of Academic Health Sciences Libraries (AAHSL)) จำนวน 40 แห่ง การทดสอบใช้การสำรวจผ่านเว็บเช่นเดิม ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ได้ข้อสมมุติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจ ค.ศ. 2002 ประกอบด้วย ข้อคำถาม 4 ปัจจัย จำนวน 25 ข้อ และปัจจัยคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ มี 4 มิติ (Gotten 2004, p.222-228) ดังนี้ 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) เกี่ยวกับการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) เกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางในวิทยาเขตของชีวิตปัญญาชน แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของวิทยาเขตมีความเพียงพอ 3) การควบคุมตนเอง (Personal Control) เกี่ยวกับความสามารถในการนำทางสู่จักรวาลแห่งสารสนเทศทั่วไปและสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านทางเว็บ 4) การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) เกี่ยวกับความเพียบพร้อมในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหมายไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการ และทรัพยากรที่หลากหลาย

ช่วงที่ 4 ค.ศ.2003 - ปัจจุบัน ทีมสำรวจโครงการไลบรารีควอลิตี้ ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันต่าง ๆ 308 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร และเนเธอร์แลนด์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128,958 คน การสำรวจครั้งนี้ได้ปรับข้อคำถามเหลือ 25 ข้อ ครอบคลุมปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการมี 4 มิติ ได้แก่ การรับรู้บริการของห้องสมุด สถานที่ของห้องสมุด การควบคุม การเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเอง และการเข้าถึงสารสนเทศ ต่อมาได้ปรับปรุงข้อคำถามให้เหลือ 22 ข้อ ครอบคลุมที่แสดงถึงคุณภาพบริการมี 4 มิติ (Hippis and Kyrillidou 2003) ได้แก่ 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ครอบคลุมเรื่องความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ จำนวนข้อคำถาม 9 ข้อ 2) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) ครอบคลุมเรื่องขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวก และง่ายของการนำทาง และเครื่องมือที่ทันสมัย จำนวนข้อคำถาม 8 ข้อ 3) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ครอบคลุมด้านการให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่ สัญลักษณ์ และความปลอดภัย จำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ ลักษณะของคำถามแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า 9 ระดับ 3 คอลัมน์จากระดับบริการ คือ 1) ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพอใจ แต่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่ต้องการ (Desire Level of Service) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ ได้รับ 3) ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ จากการทดลองในระยะแรกนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ถึง ปัจจุบัน สามารถแสดงพัฒนาการได้ และตัวอย่างแบบสอบถามของไลบรารีควอลิตี้ ปี 2006 ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางประยุกต์ในการวิจัยครั้งนี้

### 1.3 แนวทางการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ความสำเร็จของห้องสมุดในการตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพของห้องสมุด ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้ แล้วจึงปรับความรู้ดังกล่าวให้เป็นการกระทำเพื่อจะนำไปสู่ความคาดหวังกับบริการที่ให้บริการอยู่ นอกจากนี้ยังมีการนำแนวคิดทางด้านการตลาดมาใช้ในบริบทของการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยการเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวัง และความคิดเห็นที่ผู้ใช้มีต่อบริการที่ได้รับจริง ในปัจจุบันวงการบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ นิยมวัดคุณภาพการบริการของห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศจากการใช้แบบประเมินที่ปรับปรุงมาจาก SERVQUAL ซึ่งอาจเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ห้องสมุดทราบว่าบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้นั้นเป็นไปตามที่ผู้ใช้คาดหวังหรือไม่โดยรับความคิดเห็นจากผู้ใช้โดยตรง ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดสามารถนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ปัจจุบันห้องสมุดในมหาวิทยาลัยพยายามจัดบริการต่างๆ โดยทุ่มเทงบประมาณในการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพื่อให้บริการ และสร้างความพึงพอใจในบริการให้แก่ผู้ใช้ จากความสำคัญคุณภาพการบริการที่มีต่อการพัฒนาการบริการของห้องสมุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงบริการที่ห้องสมุดได้ให้กับผู้ใช้บริการ กับความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้ เพื่อนำผลจากงานวิจัยมาใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนในการปรับปรุง พัฒนางานบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับสภาพการใช้เหมาะสม และตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อไปเป้าหมายที่สำคัญของห้องสมุด คือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้ก้าวทันพัฒนาการในสาขาวิชาต่างๆ รวมทั้งจะต้องมีการจัดระบบ และการจัดบริการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้หรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงาน และการให้บริการของห้องสมุด เดิมห้องสมุดซึ่งมีหน้าที่ให้บริการ จะประเมินคุณภาพขององค์กรจากข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น เช่น จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ จำนวนบุคลากร เป็นต้น ดังนั้นข้อมูลเชิงปริมาณเหล่านี้จึงมักถูกใช้เป็นดัชนีในการประเมินคุณภาพมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง แต่ปัจจุบันการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด เน้นการศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ และความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้ ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด ซึ่งได้มาจากการตัดสินใจของผู้ใช้เท่านั้น

การบริการที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ คือ การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ง่ายถึงบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดมี เช่น มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้งานในขณะที่ใช้บริการ หรือ มีการเปิดสอน/อบรมอย่างเป็นทางการเมื่อผู้ใช้งานต้องการถึงแม้บางครั้งผู้ใช้งานที่ต้องการที่จะค้นคว้าด้วยตนเองก็ตาม บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการควรสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือหรือแนะนำได้ทันที ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คือห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับความทันสมัยของคอมพิวเตอร์อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ที่มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล มีระบบเครือข่ายที่รวดเร็วรวมทั้งมีที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มหรือเฉพาะบุคคล เพิ่มปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยทุกประเภทให้เพียงพอับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ และจิตสำนึกในการให้บริการมากที่สุดคือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ได้ว่าผู้ใช้งานจะสามารถได้ในสิ่งที่คาดหวังไว้เมื่อมาใช้บริการของห้องสมุด

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด เนื่องจากการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นการบริการของผู้ให้บริการที่เสนอให้แก่ผู้ให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญซึ่งทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกัน นั่นก็คือ คุณภาพบริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินเบื้องต้นปลายว่าการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่ หากการบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจในการบริการ แต่หากว่าผู้ให้บริการไม่สามารถให้การบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการก็จะไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรเพื่อกำหนดส่วนที่ผู้รับบริการคาดหวัง และจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมินคุณภาพการบริการจึงประกอบด้วยจุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ (อนก สุวรรณบัณฑิต, 2548, น.257 – 258 ) อ้างถึงใน (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, น.12 – 13 )

1. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล (Information Gathering) เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการในการประเมินคุณภาพการบริการของตนเอง วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลอาจเป็นทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การสอบถามลูกค้า หรือการสำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามก็ได้ โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นอาจเป็นได้ทั้งเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ โดยผู้ให้บริการจะต้องนำข้อมูลที่ได้ออกไปวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจในเชิงนโยบายหรือกลยุทธ์ในอนาคต

2. เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการ (Service Value Determination) โดยผู้ให้บริการจะทำการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังของผู้รับบริการ (Expected Quality) กับคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ (Perceived Quality) เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้รับบริการ มีการรับรู้ได้และมีความพึงพอใจ

สูงสุด โดยอาจส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการบริการพิเศษ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เพื่อการตัดสินใจ (Decision Making) ผู้ให้บริการจะต้องมีการประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และปัญหาในการให้บริการของตนเอง ทั้งในเชิงมหภาค และจุลภาคเพื่อกำหนดการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพในการบริการทั้งในระยะสั้น กลางและยาว อันจะส่งผลต่อการตัดสินใจดำเนินกลยุทธ์ทางการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถบรรลุการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้

4. เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ขององค์กรในการที่จะพัฒนาความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการเอง และสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ โดยอาจตั้งสมมติฐานขึ้นมาแล้วทำการทดสอบเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่จะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการที่สร้างจุดเด่นในการให้บริการที่แตกต่าง และเป็นเอกลักษณ์ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถจดจำ และเลือกที่จะใช้บริการ

#### 1.4 วิธีการประเมินที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ

วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการนั้น สามารถแบ่งได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงวิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั่วไปโดยแบ่งตามวิธีรวบรวมข้อมูล สามารถแบ่งวิธีการประเมินได้ดังนี้ (เกวลี จันทรตะมา, 2549)

**1.4.1 การสำรวจ** วิธีการประเมินคุณภาพด้วยการสำรวจเป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เลือกสรรมาเป็นตัวแทนของบุคคลส่วนใหญ่ แล้วนำผลของการสำรวจมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้สร้างหรือกำหนดไว้ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้อาจเป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน มาตรฐานต่างๆ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือเวลาในการขอรับบริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยคาดการณ์ว่าผู้ใช้นั้นมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการสำรวจของห้องสมุด วิธีเชิงสำรวจส่วนใหญ่เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพ ประสิทธิภาพ ผลประโยชน์ ผลกระทบของการดำเนินงาน และบริการของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบประเมิน (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2545, น.108 – 116; Bawden, 1990, p.22; Hernon; & Altman, 1998, p.102)

**1.4.2 การทดสอบ** มีความหมายคล้ายๆ กับการวัดผล การทดสอบส่วนใหญ่ใช้ในการวิจัยประเมินความรู้ ความสามารถ หรือเจตคติขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การทดสอบมักใช้กับการวิจัยที่เกี่ยวกับการออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศ การฝึกอบรม และการให้



การศึกษาผู้ใช้ การทดสอบจะให้ข้อมูลเชิงปริมาณในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสนใจ ความคิดเห็น และเจตคติหรือการทดสอบบุคลิกภาพ การทดสอบเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความรัดกุม ชัดเจน เพราะผู้วิจัยสามารถดำเนินการหรือควบคุมในการทดสอบผู้วิจัยจะต้องเสนอคำถามปัญหา หรืองานให้ผู้ตอบทำเพื่อหาคำตอบหรือการปฏิบัติงาน แล้วจึงนำคำตอบไปวัดหรือประเมินต่อไป เครื่องมือที่ใช้ คือแบบทดสอบ ลักษณะของแบบทดสอบจะเป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่วัด แต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก อาจมีคำตอบแบบมีหลายตัวเลือกหรือคำตอบแบบเลือกถูกหรือผิด

**1.4.3 การสัมภาษณ์** การสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มผู้ใช้บางส่วนซึ่งจะเป็นตัวแทนที่ทำให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้ทั้งหมดในการพิจารณาถึงผลผลิตบริการ หรือแม้แต่ประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะได้ทำความเข้าใจในความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด หรือการวางแผนการให้บริการ และการให้ผู้ใช้กลับเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด ข้อดีของการสัมภาษณ์ คือ ผู้วิจัยสามารถสื่อสารกับผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดี สามารถซักถาม และอธิบายเพิ่มเติมได้ สามารถสังเกตปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมของกลุ่มสนทนาได้ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการประเมินผล การสัมภาษณ์มีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่าการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งอาจเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง หรือแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง

**1.4.4 การสังเกต** คือ การเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ ดูความเป็นไป และการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการศึกษาอย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การสังเกตเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลวิธีหนึ่งของการวิจัยพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ การสังเกตอาจใช้ร่วมกับวิธีการประเมินวิธีอื่น เช่น การสำรวจหรือการทดลอง เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำมากขึ้น ผลจากการสังเกตผู้วิจัยสามารถนำมาประเมินผลได้ เช่น ผู้ใช้นิยม ใช้โอแพค (OPAC) ก่อนไปหาหนังสือหรือไม่ ผู้วิจัยก็จะทำการสังเกตผู้ใช้ และนำผลการสังเกตไปประเมินผล ข้อดีของการใช้วิธีการสังเกต คือ ทำให้ได้ข้อมูลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และช่วยให้ได้ข้อมูลบางชนิดที่ผู้ถูกสังเกตไม่เต็มใจเล่าเป็นคำพูดเนื่องจากความกลัว หรือความไม่เข้าใจ เครื่องมือที่ใช้สำหรับการสังเกต คือ แบบบันทึกการสังเกต เป็นเครื่องมือประกอบการสังเกตให้ผู้สังเกตบันทึกเรื่องราว เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างสังเกต

**1.4.5 การทดลอง** การวิจัยประเมินผลเชิงทดลองในที่นี้ไม่เหมือนกับการทดลองทางวิทยาศาสตร์ การวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยที่ใช้กับการออกแบบ และพัฒนาระบบที่ใช้ในการดำเนินงานหรือบริการของห้องสมุด เช่น การออกแบบและพัฒนาระบบการจัดเก็บ และการค้นคืนสารสนเทศ การออกแบบ และพัฒนาระบบฐานข้อมูล การออกแบบ และพัฒนาเครื่องมือสืบค้น

สารสนเทศ เป็นต้น ประเด็นการวิจัยส่วนใหญ่เป็นการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลหรือ สิ่งที่พัฒนา กลุ่มผู้ประเมินอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ หรือผู้ใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้สำหรับการทดลอง สามารถใช้แบบสังเกตเช่นเดียวกับวิธีการสังเกตได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพห้องสมุด LibQUAL<sup>+TM</sup>

LibQUAL<sup>+TM</sup> คือ แบบประเมินคุณภาพห้องสมุดซึ่งได้รับการพัฒนามาจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ และการควบคุมสารสนเทศ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และด้านอาคารสถานที่

ห้องสมุดได้มีการประเมินคุณภาพการบริการเริ่มแรกได้ใช้เครื่องมือ SERQUAL โดยมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) แต่พบว่า มิติทั้ง 5 ของข้อคำถาม ยังไม่ครอบคลุมบริการ ห้องสมุดในทุกประเด็น ดังนั้นในปี 1999 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) จึงร่วมกับ สมาคมวิจัยห้องสมุด หรือ ARL (Associate of Research Libraries) พัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับ ประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุด ขึ้นมาโดยประยุกต์มาจาก SERQUAL (กุลนารี สุขมณี, 2548) เรียกเครื่องมือนี้ว่า LibQUAL<sup>+TM</sup> ซึ่งได้เริ่มทดลองการสำรวจและพัฒนาแบบสอบถามมา ตั้งแต่ปี 1999 โดยในครั้งแรกนั้นลักษณะของเครื่องมือนี้จะประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ที่ครอบคลุมมิติที่แสดงถึงคุณภาพการบริการห้องสมุด 4 มิติ คือความรู้สึกที่มีต่อบริการ ภายนอกของห้องสมุด การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ และมีการสำรวจผ่านเว็บไซต์ของแต่ละห้องสมุด ปัจจุบันได้มีการพัฒนาข้อคำถามหลักเพิ่มจำนวนเป็น 25 ข้อ และครอบคลุมมิติ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ภายนอกของห้องสมุด และด้านการควบคุมบุคลากร (EMU Library Service Survey, 2006) โดยรูปแบบของแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> จะประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ แต่ละข้อคำถาม เป็นแบบประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับการบริการ คือ ระดับบริการที่ประสงค์ (Desire Level of Service) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับ(Perceived Level of Service) คือ ระดับบริการตามจริงที่ผู้ใช้ได้รับ การใช้เครื่องมือนี้เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดถือได้ว่าเป็น การประเมินที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง รวมทั้งได้ทราบถึงจุดที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป้าหมายของการใช้เครื่องมือ LibQUAL<sup>+TM</sup> เพื่อพัฒนาองค์กร และทำการตลาดให้กับห้องสมุด (Asspcoadtopm of Research Livrarics, 2005) โดยมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด ช่วยให้

ผู้ใช้บริการของห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด ช่วยรวบรวม และตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ ให้ข้อมูลการประเมินเปรียบเทียบกับห้องสมุดสถาบันอื่นๆ ระบุความเอื้อมยอดเชิงปฏิบัติของบริการห้องสมุดเป็นการเพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากรในการตีความ และปฏิบัติการตามข้อมูลได้

สรุปได้ว่า การพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการประเมินบริการห้องสมุด เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากความพยายามนำแนวการตลาดมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดแทนการวัดผลในเชิงปริมาณ ตั้งแต่การใช้เครื่องมือ SERVQUAL และจนมาเป็นเครื่องมือ LibQUAL<sup>+</sup>™ ตามลำดับซึ่งแสดงให้เห็นว่าวงการวิชาชีพต่างตระหนัก และเห็นความสำคัญของการประเมินที่ให้ผู้ใช้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการของห้องสมุด

## 2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นหน่วยงานในกำกับของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ นับจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ภายใต้ชื่อ “สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็นส่วนราชการหนึ่ง ในโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา และประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด และประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูล ดังนี้

### 2.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประวัติความเป็นมา สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อวันที่ 28

พฤศจิกายน 2549 พื้นที่ดำเนินการประกอบด้วยอาคาร 3 หลัง คือ อาคารสำนักงานผู้อำนวยการ มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตร อาคารฝึกอบรม มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตร อาคารวิทยบริการ มีพื้นที่ขนาด 8,000 ตารางเมตร ปัจจุบันสำนักฯ มีพื้นที่บริการกับนักศึกษาและบุคลากร รวมถึงบุคคลภายนอกทั้งสิ้น 6 อาคารได้แก่ อาคารสำนักงานผู้อำนวยการ (ICT) มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตร อาคารฝึกอบรม มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตรอาคารวิทยบริการ มีพื้นที่ขนาด 8,000 ตารางเมตร ศูนย์บริการความรู้ CKC มีพื้นที่ขนาด 1,100 ตารางเมตรอาคาร i Work มีพื้นที่ขนาด 3,632 ตารางเมตร อาคารเรียนรวม 13 ชั้น มีพื้นที่ขนาด 22,000 ตารางเมตรพื้นที่ที่เกือบทั้งหมดถูกนำมาใช้เพื่อการบริการวิชาการโดยรวมเอาภารกิจหลักของหน่วยงานเดิมโดยปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และความต้องการของผู้รับบริการภายใต้โครงสร้างหลักของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มงานได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มบริการสารสนเทศ กลุ่มเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศ กลุ่มเผยแพร่สื่อการศึกษา

วิทยาลัยฯ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ARIT) ได้กำหนดวิสัยทัศน์สร้าง และตอบสนองแรงบันดาลใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ “For Your Information Learning Technology (ILT) Inspiration”

#### พันธกิจ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยฯผ่านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การตรวจสอบ และกำกับ การบริหารจัดการ โดยใช้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
2. พัฒนางานระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางที่เหมาะสมต่อผู้รับ บริการ และสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ และทั้งด้านการเรียนรู้ บริหารจัดการ และการประสานงาน
3. พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯให้มีความสามารถ และความรู้สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม และการบริหารจัดการในภาครัฐ
4. พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถให้บริการทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความโปร่งใส และใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร
5. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องไม่ละเมิดจริยธรรมอันดี และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมอย่างเป็นรูปธรรม และจัดให้สำนักฯเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สมบูรณ์ มีความพร้อมในการให้บริการชุมชน และสังคม

**โครงสร้างการบริหาร สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. กลุ่มพัฒนาศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศ
3. กลุ่มบริการสารสนเทศ
4. กลุ่มเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ
5. กลุ่มเผยแพร่สื่อการศึกษา

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้การแต่งตั้งจากข้าราชการสายวิชาการ จำนวน 3 คน ข้าราชการ จำนวน 2 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 36 คน พนักงานราชการ จำนวน 11 คน ลูกจ้างชั่วคราว 25 คน ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 77 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

**บริการของห้องสมุด**

- 1) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) E - Resources
- 3) บริการ Discussion Room
- 4) บริการ Library Tour
- 5) บริการ Wifi-RMUTT
- 6) บริการยืม-คืน (สมัครสมาชิก)
- 7) บริการยืม-คืน โสตทัศนวัสดุ
- 8) บริการแจ้งข่าวสารผ่าน SMS
- 9) พื้นที่ให้บริการ (Service Area)
- 10) ระเบียบการให้บริการ
- 11) เสนอหนังสือเข้าห้องสมุด
- 12) แผนผังภายในอาคารข้อมูลอาคารวิทยบริการ
- 13) บริการวารสาร
- 14) บริการ Devices Printer

- 15) บริการอินเทอร์เน็ตและปรีนงาน
- 16) พัฒนาทักษะด้านภาษา
- 17) การจองทรัพยากรสารสนเทศ
- 18) การขอเลข ISBN/ISSN
- 19) บริการตอบคำถาม และค้นคว้า
- 20) การยืมต่อด้วยตนเอง
- 21) แนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด
- 22) บริการอิเล็กทรอนิกส์

## 2.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

**ประวัติความเป็นมา** สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ผลักดัน และดำเนินงานตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2557 –2560 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะสถาบัน/สำนัก พ.ศ. 2558 – 2560 เพื่อพัฒนาการที่สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสังคมโดยรวม และสามารถเทียบเคียงได้ในระดับสากล อีกทั้งยังเป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และการสร้างงานวิจัยชั้นเลิศด้วยการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของชาติและนานาชาติ และมีการจัดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันในพื้นที่จัดการศึกษาทั้ง 4 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี ศูนย์นนทบุรี และศูนย์สุพรรณบุรี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2558)

**วิสัยทัศน์** ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และการสร้างงานวิจัยชั้นเลิศด้วยการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของชาติและนานาชาติ

### พันธกิจ

1. พัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และการสร้างงานวิจัยนวัตกรรมชั้นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของชาติ และนานาชาติ
2. ส่งเสริม และสนับสนุนแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิตของนักศึกษา และบุคลากรด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

3. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ และสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

4. ส่งเสริม และสนับสนุนการให้บริการวิชาการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสังคม และสามารถสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย

5. สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

6. บริหารจัดการเชิงบูรณาการด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยใช้เทคโนโลยีที่มีความชาญฉลาดก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

#### วัตถุประสงค์

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และส่งเสริมงานวิจัย

3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับมหาวิทยาลัย

4. ส่งเสริมการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม ประเทศชาติ และนานาชาติ

5. ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น

**โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. งานบริหารและพัฒนาระบบ

2. งานวิทยบริการ

3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. งานเทคโนโลยีการศึกษา

5. สำนักงานศูนย์วารสาร

6. สำนักงานศูนย์นันทบุรี

7. สำนักงานศูนย์สุพรรณบุรี

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้รับการแต่งตั้งจากราชการสายวิชาการ จำนวน 3 คน ข้าราชการพลเรือน จำนวน 1 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 48 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ทั้งสิ้น 55 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

#### **บริการของห้องสมุด**

- 1) บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า
- 3) บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์
- 4) บริการสื่อโสตทัศน
- 5) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด
- 6) บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 7) บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)
- 8) บริการกฤตภาคออนไลน์
- 9) บริการบรรณนิวารสาร
- 10) บริการฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์
- 11) บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น
- 12) บริการคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

### **2.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**

**ประวัติความเป็นมา** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดตั้งขึ้น ตามกฎกระทรวงที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 118 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2549 เรื่อง การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2549 ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ภายหลังจากที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้แยกจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548

สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกโดยรวมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานห้องสมุด งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานโสตทัศนศึกษาเข้าด้วยกัน เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่บริหารจัดการ และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี และทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การเรียนการสอน



และการวิจัย รวมถึงให้บริการแก่ประชาชน และชุมชนแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2558)

**วิสัยทัศน์** เป็นแหล่งเรียนรู้และการบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม เพื่อสนับสนุน พันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติชั้นนำระดับประเทศ

#### **พันธกิจ**

1. แสวงหา และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ตอบสนองการเรียนรู้ และบริการสารสนเทศ
2. ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ การวิจัย การบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรม
3. ส่งเสริม และสนับสนุนการบริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลที่ก้าวสู่ความเป็นองค์กรคุณภาพด้วยเทคโนโลยี และนวัตกรรม

**โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานหอสมุดกลาง
3. งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
4. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ
5. งานเทคโนโลยีการศึกษา
6. งานฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศ

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้การแต่งตั้งจากราชการสายวิชาการ จำนวน 3 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน ปฏิบัติหน้าที่ทั้งสิ้น 22 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** หอสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

#### **บริการของห้องสมุด**

- 1) บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

- 2) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 3) บริการถ่ายสำเนา
- 4) บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์
- 5) บริการสื่อโสตทัศน
- 6) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 7) บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น
- 8) การพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศ
- 9) การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 10) การจัดทำและให้บริการฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์ (Thai Digital Collection: TDC)
- 11) การจัดทำ และให้บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union catalog)
- 12) บริการวิชาการสารสนเทศ และแนะนำการใช้สารสนเทศ
- 13) บริการคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

#### 2.4 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประวัติความเป็นมา สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพกระทรวงศึกษาธิการ (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 123 ตอน 118 ก เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2549 หน้า 9 ) โดยพัฒนามาจาก ศูนย์วิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ อีกทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้สร้างอาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เสร็จสิ้น และสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการย้ายจากอาคารศูนย์วิทยบริการ มายังอาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ โดยมีที่ทำการที่บริเวณ ชั้น 6 พื้นที่สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 3 -5 และชั้น 8 (ฝั่ง R) พื้นที่ให้บริการ รวมมีพื้นที่ทั้งหมด 5,513.50 ตารางเมตร (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2560)

**วิสัยทัศน์** สรรสร้างสังคมอุดมปัญญาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

**พันธกิจ**

1. พัฒนาศักยภาพนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน
2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ที่ทันสมัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย
3. พัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการทันสมัย รวดเร็ว และปลอดภัย

4. น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### วัตถุประสงค์

1. นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร มีความรู้ และทักษะในการประยุกต์ใช้ ICT ในการศึกษาเรียนรู้เพื่อการดำรงชีวิต การดำเนินงาน และการประกอบอาชีพอย่างพอเพียง
2. บริการอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพไร้ตะเข็บ รอยต่อและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการทุกภาคส่วน
3. ยกระดับความพร้อมด้าน ICT โดยรวมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
4. เพิ่มบทบาท และความสำคัญของการใช้ ICT ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพของภารกิจมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับ ICT

**โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. ฝ่ายวิทยบริการ
3. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้การแต่งตั้งจากราชการสายวิชาการ จำนวน 3 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 34 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 39 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

#### บริการของห้องสมุด

- 1) บริการยืม – คืน หนังสือ/สื่อโสตทัศน
- 2) บริการยืม - คืนด้วยตนเอง
- 3) บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 4) บริการแนะนำหนังสือใหม่
- 5) บริการอ่าน
- 6) บริการห้องคอมพิวเตอร์

- 7) บริการ Wireless
- 8) บริการห้องโสตทัศนศึกษา
- 9) บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย
- 10) บริการวิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย/เอกสารมหาวิทยาลัย
- 11) บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 12) บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า
- 13) บริการถ่ายสำเนาเอกสาร
- 14) บริการ Print งาน
- 15) บริการฐานข้อมูลเพื่อการศึกษา และวิจัย

## 2.5 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**ประวัติความเป็นมา** ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาเขตเดิม ใช้เทคโนโลยี Cisco System กับ Router ที่เป็นอุปกรณ์ค้นหาเส้นทางเชื่อมต่อผ่าน Leased Line มี Bandwidth ขนาด 2 Mb เชื่อมต่อไปยัง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล คลองหก รัชัญบุรี ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วย วิทยาเขต 5 แห่งได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์, วิทยาเขตโชติเวช, วิทยาเขตพัฒนวิชาการพระนคร, วิทยาเขต ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ ได้ดำเนินการจดโดเมนใหม่เป็น rmutp.ac.th ในวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2548 เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร

ต่อมาเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 จึงได้มีกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ให้เป็นสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมี สำนักงานชั่วคราวตั้งอยู่ที่ อาคาร 1 ชั้น 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเทเวศร์ และมี ศูนย์วิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ อีก 4 แห่ง ได้แก่ สาขาโชติเวช สาขาพัฒนวิชาการพระนคร สาขาชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และสาขาพระนครเหนือ โดยมีชื่อ Domain name ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร Domain Name : rmutp.ac.th
2. วิทยาเขตเทเวศร์ Domain Name : thewes.rmutp.ac.th
3. วิทยาเขตโชติเวช Domain Name : chtwc.rmutp.ac.th
4. วิทยาเขตพัฒนวิชาการพระนคร Domain Name : bcc.rmutp.ac.th
5. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ Domain Name : ckus.rmutp.ac.th
6. วิทยาเขตพระนครเหนือ Domain Name : nbk.rmutp.ac.th

สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resource and Information Technology) เริ่มดำเนินการจัดตั้งเป็นโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2548 โดยมีนายนิวัตร จารูวาระกุล เป็นประธานโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตั้งอยู่ที่อาคาร 1 (ตึกบ่อปลา) ชั้น 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเทเวศร์

ในวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2548 มีการจัดตั้งสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.พระนคร [RMUTP Net] ซึ่งประกอบด้วยวิทยาเขตเทเวศร์, วิทยาเขต โชติเวช, วิทยาเขตพัฒนชการพระนคร, วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ และในวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.พระนคร ทำการปรับเปลี่ยนวงจรสื่อสาร จากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. รัชบุรีไปเชื่อมต่อกับสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) โดยใช้วงจรการสื่อสารของ CAT Telecom. เพื่อเชื่อมต่อกับ (UniNet) ด้วยช่องสัญญาณของมหาวิทยาลัยมีขนาด 20Mb และวงจรเชื่อมต่อของวิทยาเขตพัฒนชการพระนคร 2 และวิทยาเขตพระนครเหนือ มีช่องสัญญาณขนาด 10Mb เชื่อมต่อกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.พระนคร เทเวศร์

#### วิสัยทัศน์ พัฒนาการสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

**พันธกิจ** พัฒนานวัตกรรมด้านไอซีที สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในการก้าวไปสู่การเป็น มหาวิทยาลัยดิจิทัล ให้บริการการศึกษาโดยใช้นวัตกรรมด้านไอซีที บูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนสมัยใหม่ โดยผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรโดยใช้นวัตกรรมด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารการศึกษสมัยใหม่ และเป็นกลไกในการสร้างหลักธรรมาภิบาล พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะทางไอซีทีที่มีคุณภาพสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ จัดหาทรัพยากรด้านไอซีทีที่ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

#### วัตถุประสงค์

1. ยกระดับเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และนักศึกษาในการใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการจัดการศึกษา
2. พัฒนาสื่อ และระบบสนับสนุนการเรียนรู้ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อบูรณาการเข้ากับการจัดการศึกษาใหม่ พัฒนาระบบนิเวศดิจิทัลสำหรับงานวิจัยอย่างครบวงจร เพื่อบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ
3. บูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการรักษาสิ่งแวดล้อม

4. พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพระบบจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยใช้เทคโนโลยีการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการบริหารจัดการ และการจัดการศึกษา

5. พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีมาตรฐาน และทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการปฏิรูปมหาวิทยาลัยเป็น Digital University

**โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. งานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มวิทยบริการ
3. กลุ่มพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีการศึกษา
4. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. กลุ่มเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้การแต่งตั้งจากราชการสายวิชาการ จำนวน 5 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 55 คน ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 60 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

#### **บริการของห้องสมุด**

- 1) บริการยืมคืนหนังสือข้ามศูนย์พื้นที่
- 2) บริการสั่งจองหนังสือล่วงหน้า
- 3) บริการ e-Book-RMUTP
- 4) ระบบแนะนำหนังสือ
- 5) ระบบสมัครสมาชิกห้องสมุด
- 6) ระบบคลังปัญญา
- 7) บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้
- 8) บริการห้องประชุมย่อย
- 9) บริการแอปพลิเคชันติดตั้งในโทรศัพท์
- 10) บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/ Wifi

- 11) e-Learning RMUTP ระบบจัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์
- 12) บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

## 2.6 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

**ประวัติความเป็นมา** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดโครงสร้าง แบ่งส่วนราชการ และโครงสร้างการบริหารงาน ตามที่กำหนดในประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งมีการจัดแบ่งส่วนภายในสำนักวิทยบริการฯ ตามภารกิจ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 2 ส่วนงาน คือ ส่วนงานสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการ แบ่งเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริหาร และการจัดการทรัพยากร แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน คือ สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานเทคโนโลยีทางการศึกษา กลุ่มงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การบังคับบัญชาเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารงาน โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย

**วิสัยทัศน์** เป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนการเรียนการสอน และสนับสนุนด้านข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย ได้เข้าสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยก่อดวงอาทิตย์ (Ubiquitous University)” ภายในปี พ.ศ. 2561

### พันธกิจ

1. เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ทันสมัย ไม่มีข้อจำกัดเรื่องวิธีการ เวลา และสถานที่
2. เป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนการเรียนการสอน ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
3. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

4. พัฒนาหน่วยงานให้เข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้

### วัตถุประสงค์

1. การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย และทันสมัย
2. เป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ
3. การเป็นผู้นำในการใช้ ICT สู่การปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ ด้วยการคิด พัฒนา แล้วนำไปขยายผลให้กับบุคลากร และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

**โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายวิทยบริการ และเทคโนโลยีการศึกษา
3. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

**บุคลากร** ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการเป็นอาจารย์ช่วยราชการ จำนวน 3 คน  
ข้าราชการพลเรือน 2 คน มีบุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 12 คน  
ประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 6 คน ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 23 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อ  
โสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น  
นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

#### บริการของห้องสมุด

- 1) บริการยืมคืนหนังสือ
- 2) สืบค้นทรัพยากรห้องสมุด Opac
- 3) คลังข้อมูลงานวิจัย DSpace
- 4) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ e-Library
- 5) ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ Video Library
- 6) ระบบจองห้องเรียนรู้แบบกลุ่ม Discussions Room
- 7) ThaiLIS Digital Collection
- 8) ฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLIS
- 9) VDO RMUTR
- 10) รายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน
- 11) หนังสือพิมพ์ออนไลน์
- 12) รายการสื่อมัลติมีเดีย
- 13) ฐานข้อมูลเพื่อศึกษา และวิจัย
- 14) บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

#### 2.7 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประวัติความเป็นมา พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ได้  
ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ต่อมา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ ได้ประกาศอนุมัติโดยกฎกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2549 สำนัก  
วิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีโครงสร้างประกอบด้วยหน่วยงานภายใน โดยปัจจุบัน



แบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานวิศวกรรมเครือข่าย และกลุ่มงานวิทยบริการ และสารสนเทศ

**วิสัยทัศน์** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศูนย์บริการวิชาการ และสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งพัฒนาระบบงานบริการ และการบริหาร ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระบบ

#### **พันธกิจ**

1. บริการวิชาการ และสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร
2. บริการวิชาการ และสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และการวิจัยแก่ ประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีพ
3. ดูแลและจัดการ การให้บริการระบบเครือข่ายให้ครอบคลุม และมี ประสิทธิภาพ แก่มหาวิทยาลัย
4. วิจัย และพัฒนาระบบงานบริการ และการบริหาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
2. เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย
3. ให้บริการระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อสนับสนุนงานบริการให้มีประสิทธิภาพ
5. เพื่อสนับสนุนงานบริหารให้มีประสิทธิภาพ

#### **โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานวิศวกรรมเครือข่าย
3. งานวิทยบริการ และสารสนเทศ

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้การแต่งตั้งจากราชการสายวิชาการ จำนวน 4 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 24 คน ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 28 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อ โสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อ โสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

### บริการของห้องสมุด

- 1) บริการยืมคืนหนังสือ
- 2) สั่งซื้อหนังสือเข้าหอสมุด
- 3) ระบบสืบค้นหนังสือทรัพยากรออนไลน์
- 4) ระบบยืมคืนทรัพยากรต่อออนไลน์
- 5) คลังสารสนเทศงานวิจัย
- 6) E-Database
- 7) E-Book
- 8) E-Magazine
- 9) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น
- 10) สืบค้นทรัพยากรห้องสมุด Opac
- 11) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ E-Library
- 12) บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

### 2.8 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

**ประวัติความเป็นมา** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นจากการรวมหน่วยงานเดิมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 หน่วยงานเข้าด้วยกัน ได้แก่ ศูนย์วิทยบริการ และศูนย์คอมพิวเตอร์ จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 9 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัยแก่นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และบุคคลทั่วไป โดยให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเหมาะสมมาใช้ในการบริการ

**วิสัยทัศน์** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศที่สนับสนุนการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ ภายใต้อาณาเขตมาตรฐานคุณภาพสากล

#### พันธกิจ

1. ให้บริการด้านวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน แบบบูรณาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน

4. ร่วมจัดทำระบบสารสนเทศท้องถิ่นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของท้องถิ่น
5. บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาล และพัฒนาองค์กรเข้าสู่องค์กรคุณภาพ  
**วัตถุประสงค์**

1. งานบริการด้านวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ยอมรับ และสามารถทำตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

2. มีกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

3. มีสื่อ และระบบการจัดการ การเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4. องค์ความรู้ท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนา และจัดเก็บในระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

5. เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีคุณภาพระดับชาติ

**โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. งานบริหารงานทั่วไป

2. งานวิทยบริการ

3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้การแต่งตั้งจากราชการสายวิชาการ จำนวน 5 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 50 คน ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 55 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

**บริการของห้องสมุด**

1) บริการยืมคืนหนังสือ

2) บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

3) บริการสารสนเทศสำหรับนักศึกษา

4) บริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัย Online Database

5) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ARIT OPAC

6) บริการระบบสารสนเทศ Information System Service

- 7) คลังปัญญา มทร.อีสาน
- 8) เครือข่ายสารสนเทศนครราชสีมา Narinet
- 9) Human Library Digital

## 2.9 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

**ประวัติความเป็นมา** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มก่อตั้งเมื่อเดือน เมษายน 2550 โดยเป็นหน่วยงานมีหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการ ผลิต จัดหา และพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยใช้สื่อข้อมูลที่หลากหลาย กว้างไกล และรวดเร็ว บริหาร และจัดการทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หลายรูปแบบ บริหารจัดการ และให้บริการห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการค้นคว้า ข้อมูล ข่าวสารที่มีโครงข่ายทั่วโลก เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชน พัฒนาฐานข้อมูล และพัฒนางานด้านวิทยบริการ บริหารจัดการระบบ เครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนาทุกพื้นที่ ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่ เริ่มจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2504 มีที่ทำการอยู่ที่ ชั้น 2 อาคารอำนวยการ สิ่งพิมพ์ที่ให้บริการจะเป็นหนังสือในสาขาพาณิชยกรรมและสาขาต่าง ๆ เช่น ช่างก่อสร้าง ในจำนวนที่ไม่มากนัก นอกจากนี้ยังบริการหนังสือพิมพ์ และวารสาร ต่อมาได้มีการจัดซื้อหนังสือภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้น รวมทั้งหมุดประมาณ 15,000 เล่ม ปี พ.ศ. 2516 ได้ย้ายห้องสมุดมายังชั้น 1 อาคารคณะวิชาสามัญ (คณะวิชาศึกษาทั่วไป) มีเนื้อที่ขนาด 11.50 – 25.50 เมตร และมีชั้นลอยเนื้อที่ขนาด 4.50 – 30.50 เมตร และปี พ.ศ. 2538 ได้ย้ายห้องสมุดมายังอาคารหอสมุด ราชมงคล ซึ่งเป็นอาคารเอกเทศที่สร้างขึ้นโดยใช้งบประมาณ จำนวน 23,000,000 บาท เปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน ต่อมามีการประกาศจัดตั้งศูนย์วิทยบริการขึ้น สังกัดฝ่ายกิจการพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่ ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ จึงเป็นหน่วยงานระดับแผนก สังกัดศูนย์วิทยบริการ ฝ่ายกิจการพิเศษ มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการของวิทยาเขตทั้งด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ตลอดจนงานด้านบริการชุมชน และงานส่งเสริมทำนุบำรุงและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ของชาติ ปี พ.ศ. 2550 มีการปรับโครงสร้างตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ห้องสมุดฯ จึงเป็นหน่วยงานขึ้นกับฝ่ายวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่ มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการของเขตพื้นที่ ทั้งด้านการเรียนการสอน และการ

ค้นคว้าวิจัย ตลอดจนงานด้านบริการชุมชน และงานส่งเสริมทำนุบำรุงและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ตามภารกิจหลัก ของมหาวิทยาลัยต่อไป

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ คือ หนังสือ วารสาร เอกสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออื่น ๆ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของ วิทยาเขต และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ เข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศภายใน ห้องสมุดอย่างมีคุณค่า จัดเก็บและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ มีความ พร้อมในการใช้งาน

**วิสัยทัศน์** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งพัฒนา และให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยฯ มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัย ดิจิตอล (Digital University) ที่มีคุณภาพ

#### **พันธกิจ**

1. พัฒนา และให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก ของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากร และแหล่งเรียนรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

**โครงสร้างการบริหาร** สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ

1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
3. กลุ่มงานระบบเครือข่าย
4. กลุ่มงานบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ (งานผลิตสื่อและมัลติมีเดีย)
5. กลุ่มงานห้องสมุด

**บุคลากร** สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร ที่ได้การแต่งตั้งจากราชการสายวิชาการ จำนวน 2 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 36 คน ปฏิบัติหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 38 คน

**ทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศได้จัดให้มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นประเภทวัสดุตีพิมพ์ และสื่อ โสตทัศนวัสดุ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์/กลุ่มงานนิพนธ์ งานวิจัย เรื่องสั้น นวนิยาย สื่อโสตทัศนประกอบหนังสือ สื่อโสตทัศนทั่วไป ซีดี ดีวีดี ฯลฯ

### บริการของห้องสมุด

- 1) บริการยืมคืนหนังสือ
- 2) บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 3) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ E-Library
- 5) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น
- 6) รายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน
- 7) บริการห้องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้

## 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศนี้เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุดที่ชื่อ LibQUAL<sup>+TM</sup> และการนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ดังนี้

#### 3.1.1 การวิจัยการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด LibQUAL<sup>+TM</sup>

งานวิจัยช่วงที่ 1 คูก ฮีท และธอมป์สัน (Cook, Heath & Thompson. 2001 : 147-153) ศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดจากการสำรวจการรับรู้ของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ห้องสมุด 3,987 คน จากห้องสมุด 11 แห่งที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ LibQUAL<sup>+TM</sup> ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจาก SERVQUAL เนื่องจากเครื่องมือนี้สามารถประเมินคุณภาพบริการได้อย่างสมบูรณ์ในวงการธุรกิจ และอุตสาหกรรมบริการ แต่ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของ SERVQUAL ยังไม่ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุด จึงต้องมีการศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยเฉพาะ พบว่า ปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดภายใต้ LibQUAL<sup>+TM</sup> ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as a Place) การเข้าถึง (Access) ทรัพยากรสารสนเทศ (Collections) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

งานวิจัยช่วงที่ 2 คูก (Cook. 2001 : Abstract) ได้ศึกษาวิธีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ เพื่อดำเนินการให้ปัจจัยต่างๆ ในแบบจำลองคุณภาพบริการของห้องสมุด

จากความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีความสมบูรณ์ พัฒนาวิชาการสำรวจตลาดโดยรวมที่มีประสิทธิภาพเพื่อการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยวิธีสำรวจผ่านทางเว็บ (Web – Delivered) และประการสุดท้ายเพื่อนำความก้าวหน้าของวิธีการประเมินสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาวิธีการศึกษาเริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของ SERVQUAL ประกอบด้วยความเชื่อมั่น การตอบสนอง การเข้าถึงจิตใจ ความน่าเชื่อถือ และลักษณะทางกายภาพ และเพิ่มปัจจัยเฉพาะสำหรับห้องสมุดอีก 4 ปัจจัย คือ ทรัพยากรห้องสมุด (Collections) การเข้าถึงได้จากทุกแห่ง (Ubiquity of Access) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Reliance) จากนั้นจึงนำข้อมูลและปัจจัยต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งในการทดสอบแบบจำลองนี้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามทั้งสิ้น 56 ข้อ โดยสำรวจผ่านเว็บไปยังผู้ใช้ 20,416 คนในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 43 แห่งช่วงฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2001 ผลการศึกษาพบว่าการวิเคราะห์ทางทฤษฎี ทำให้แบบจำลองคุณภาพบริการเปลี่ยนไปโดยมีปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) เป็นการรวบรวมปัจจัยด้านอารมณ์ของเครื่องมือ SERVQUAL ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนในส่วนที่ขยายออกไปของปัจจัยลักษณะทางกายภาพของเครื่องมือ SERVQUAL การควบคุมด้วยตนเอง (Personal Control) ได้รวบรวมขึ้นจากปัจจัยความเชื่อมั่นในตนเอง การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) ถูกรวบรวมขึ้นจากปัจจัยด้านทรัพยากรจากการวิเคราะห์ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อคำถามทั้ง 56 ข้อ พบว่ามีเพียง 25 ข้อที่มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับการเป็นเครื่องมือสำรวจทางการตลาดโดยรวมสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

งานวิจัยช่วงที่ 3 คูก ฮีท และธอมป์สัน (Cook Heath & Thompson. 2003 : 113-123 ) ได้ศึกษาวิธีการตีความหมายของข้อมูลที่ได้มาจาก LibQUAL<sup>TM</sup> คือ ขอบเขตของการยอมรับ (Zomes of Tolerance) ที่แสดงถึงช่วงหรือขอบเขตระหว่าง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับกับระดับบริการที่ต้องการ โดยการศึกษาเปรียบเทียบขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษา ระดับปริญญาโท อาจารย์ ในสถาบันการศึกษาต่างๆ ประกอบด้วย วิทยาลัยชุมชน สถาบันด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างปี ค.ศ. 2002 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาและอาจารย์จำนวน 63,285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ LibQUAL<sup>TM</sup> ที่มี 25 ข้อคำถาม ประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service affect) จำนวน 9 ข้อ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าจำนวน 5 ข้อ การควบคุมด้วยตนเอง จำนวน 8 ข้อ และการเข้าถึงสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า ระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับที่สูงทั้งใน

ด้านของผู้ใช้ และสถาบันการศึกษา ซึ่งระดับที่ต้องการนั้นจะเป็นความคาดหวังของผู้ใช้ โดยผลที่ได้ นั้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกันนั้นต่างก็คาดหวังในเรื่องบริการของห้องสมุดที่ คล้ายคลึงกัน ปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีความสำคัญต่อผู้ใช้ มากกว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ความกว้างของขอบเขตของการยอมรับสามารถนำมาเปรียบเทียบกันในแต่ละกลุ่มทั้งด้านของ ผู้ใช้บริการ และสถาบันการศึกษาต่างๆ พบว่า อาจารย์ค่อนข้างจะมีขอบเขตของการยอมรับแคบใน เรื่องคุณภาพบริการ และในส่วนของสถาบันการศึกษานั้น วิทยาลัยชุมชนมีขอบเขตของการยอมรับ แคบแสดงว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดกลุ่มนี้มีความคาดหวังในบริการมากกว่ากลุ่มอื่น ความคาดหวังที่มี ต่อบริการของห้องสมุดของผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา และอาจารย์มีความแตกต่างกัน เช่น ในเรื่องของเวลา เปิดให้บริการที่สะดวกจากปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ เมื่อพิจารณาแล้วเรื่องนี้ระดับความคาดหวังต่ำ ในกลุ่มอาจารย์ แต่สูงในกลุ่มนักศึกษาทั้งปริญญาตรี และ ปริญญาโท ตรงกันข้ามกับเรื่องของบุคลากร ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ห้องสมุดจากปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการนั้นระดับความคาดหวังต่ำในกลุ่ม นักศึกษา แต่กลับสูงในกลุ่มอาจารย์ ความคาดหวังที่มีต่อบริการของห้องสมุดของผู้ใช้ใน สถาบันการศึกษาต่างๆ มีความแตกต่าง เช่น เรื่องบุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ จากปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ เมื่อพิจารณาแล้วเรื่องนี้ระดับความคาดหวังสูงในกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด ในวิทยาลัยชุมชน ตรงกับเรื่องความต้องการสารสนเทศสาขาจากปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศระดับ ความคาดหวังกลับต่ำในกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดในวิทยาลัยชุมชน

งานวิจัยช่วงที่ 4 คีริลลิดู และคนอื่นๆ (Kyrillidou, Et Al. 2004 : 1- 10) ได้นำ แบบสอบถามของ LibQUAL<sup>+TM</sup> ที่แปลเป็นภาษาฝรั่งเศสไปใช้ในห้องสมุดประเทศแคนาดา ระหว่างปี ค.ศ.2003 โดยแบบสอบถามที่เป็นภาษาฝรั่งเศสนี้ยังคงมีความหมาย และสามารถประเมินคุณภาพ บริการของห้องสมุดได้เช่นเดียวกับแบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่าปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการจาก LibQUAL<sup>+TM</sup> สามารถนำไปประเมินคุณภาพบริการ ของห้องสมุดที่ใช้ภาษาอื่นๆ ได้ โดยได้นำแบบสอบถามที่มีการแปลแล้วนั้นมาทดสอบผ่าน กระบวนการวิเคราะห์ปัจจัย และวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มาจากความร่วมมือของ มหาวิทยาลัยลาวัล (Laval University) และมหาวิทยาลัยออตตาวา (University of Ottawa) ผลการศึกษา พบว่าแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยแล้ว ประกอบด้วยแบบสอบถาม ที่มี 22 ข้อคำถาม และมีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ปัจจัย คือ ห้องสมุดคือแหล่ง ค้นคว้า ความรู้สึกที่มีต่อบริการ และการควบคุมสารสนเทศ ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการรับรองได้ ว่าสามารถนำแบบสอบถามของ LibQUAL<sup>+TM</sup> ไปประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของ ห้องสมุดต่างๆ ที่มีภาษาแตกต่างกันออกไปได้



### 3.1.2 การวิจัยโดยการนำ LibQUAL<sup>+</sup>™ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของ

#### ห้องสมุด

กิม (Kim, 2003 : Abstract) ศึกษาในเรื่องการวัด และกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน โดยการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน ทั้งนี้ได้มีการจัดเตรียมแบบแผนที่จะใช้วัด และการกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตไว้ก่อนจากนั้นจึงมีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การนำข้อคำถามของ SERVQUAL มาปรับปรุงรวมเข้ากับข้อคำถามบางส่วนของ LibQUAL<sup>+</sup>™ ทำให้มีคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อคำถามที่มีพื้นฐานจากรวมกันของหลักการทางการตลาด และหลักบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ การนำเครื่องมือทั้งสองนี้มาใช้จะสามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากรและการใช้อินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของผู้ใช้หรือจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ดำเนินการสำรวจกับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดประชาชน 4 แห่ง จำนวน 386 คนในระยะเวลา 1 เดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชนประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพ การควบคุมด้วยตนเอง และการพิมพ์หรือการบรรจุลง และผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากร และการใช้อินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ โดยการนำคะแนนที่ให้ผู้ใช้อัดอันดับความสำคัญของผู้ใช้ไปทดสอบ โดยใช้วิธีการหาสมการเส้นถดถอยเชิงเส้น และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปรากฏว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตทั้ง ปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ส่วนปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ทั้งนี้ตัวแปรด้านประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านการใช้อินเทอร์เน็ตระดับความรู้ความชำนาญของผู้ใช้ ระยะเวลาในการใช้ และประสบการณ์ในชั้นเรียนของการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

มหาวิทยาลัยวลัยรัฐวิศคอนซิน กรีนเบย์. ห้องสมุดโคพริน (2004, p.1-14) ได้ทำการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยการนำ LibQUAL<sup>+</sup>™ มาใช้ในการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วย 3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยเครื่องมือนี้จะช่วยให้ทราบถึงทัศนคติผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่

มีคำถาม 27 ข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถามของ LibQUAL<sup>+</sup>™ จำนวน 22 ข้อ ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ การรับรู้สารสนเทศ และรูปแบบการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ รวมถึงคำถามที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ โดยในคำถามแต่ละข้อนั้นจะสอบถามถึงระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำที่สุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับที่ต้องการ เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 9 ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ทำการสำรวจผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 427 คนในปี ค.ศ. 2004 และการประเมินคุณภาพนั้นวัดจากช่องว่างของบริการที่พอเพียง ผลการศึกษาพบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเป็นเชิงบวกในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้น คือระดับบริการที่ได้รับจริงระหว่างระดับบริการต่ำที่สุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ต้องการ โดยปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด ห้องสมุดมีวารสารที่ผู้ใช้ต้องการทั้งในรูปแบบของตีพิมพ์ และ อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือเว็บไซต์ของห้องสมุด เอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ และบรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า สำหรับคุณภาพบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ใช้ได้รับจากห้องสมุดคือ ห้องสมุดมีการสอนผู้ใช้ในเรื่องของการเข้าถึง ประเมิน และใช้สารสนเทศ รองลงมาคือ ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดสาขาได้อย่างสะดวกสบาย บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ และบุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่

แกทเทน (Gatten, 2004, p.22-228) ได้ศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับสมาคมห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาตามความเข้าใจของผู้ใช้จากประสบการณ์ในการใช้บริการ ที่ประกอบด้วย ข้อกำหนดในการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การจัดส่งทรัพยากร และการช่วยเหลือผู้ใช้ ซึ่งทำการศึกษาในปี ค.ศ 2002 และปี ค.ศ. 2003 โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำ LibQUAL<sup>+</sup>™ มาใช้วัดบริการของ OhioLINK 6 บริการคือ การจัดทำรายการจากส่วนกลาง ฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย ศูนย์กลางวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์กลางดิจิทัลมีเดีย (Digital Media) การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์กลางวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถามที่มีคำถาม 30 ข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถามของ LibQUAL<sup>+</sup>™ จำนวน 25 ข้อ และคำถามที่เกี่ยวข้องกับ OhioLINK จำนวน 5 ข้อ ส่งแบบสอบถามผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการสำรวจผ่านเว็บ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดในสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนระดับ 4 ปีที่เป็นสมาชิก OhioLINK สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และอยู่ในทวีปอเมริกาเหนือ และแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกประกอบด้วย มหาวิทยาลัยชุมชน วิทยาลัยเฉพาะสาขา และสาขาของมหาวิทยาลัย และอีกกลุ่มด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการควบคุม

ด้วยตนเอง เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้น่าจะสะท้อนให้เห็นผลกระทบที่มีต่อการใช้บริการ OhloLINK และตีความหมายจากการแสดงขอบเขตของการยอมรับ และช่องว่างของบริการที่พอเพียง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิก OhloLINK คะแนนช่องว่างของบริการที่พอเพียง ของปี ค.ศ. 2003 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี ค.ศ. 2002 ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด และขอบเขตของการยอมรับก็สูงขึ้นจากปี ค.ศ. 2002 เล็กน้อย แสดงว่าความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อบริการของห้องสมุดไม่เปลี่ยนแปลงแต่การให้บริการนั้นดีขึ้น การเปรียบเทียบระหว่างประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นสมาชิก OhloLINK ค่าเฉลี่ยช่องว่างของบริการที่พอเพียงสูงขึ้นในปี ค.ศ. 2003 ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด และสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการควบคุมด้วยตนเอง ซึ่งเหมือนกับปี ค.ศ. 2002 และยังมี ความหมายว่าบริการ และทรัพยากรของ OhloLINK ที่ได้จัดไว้แล้วนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระหว่างผู้ใช้บริการในวิทยาลัยชุมชนที่เป็นสมาชิก OhloLINK ผลการศึกษาในปี ค.ศ 2003 พบว่าขอบเขตของการยอมรับเพิ่มขึ้นกว่าปี ค.ศ. 2002 แต่ระดับช่องว่าง ของบริการที่พอเพียงกลับเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย แสดงว่าในปี ค.ศ. 2003 ผู้ใช้มีความคาดหวังใน บริการเพิ่มขึ้น สำหรับ 5 ข้อคำถามที่เพิ่มขึ้นเฉพาะในส่วนของ OhloLINK นั้นคะแนนช่องว่างของ บริการที่พอเพียง แสดงให้เห็นว่าได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าในปี ค.ศ. 2002 โดยมหาวิทยาลัย ชุมชนระดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่ในระดับต่ำสุดในบรรดาสมาชิกทั้งหมด

มาร์เนน (Marnane. 2004, p.1-6) ได้เสนอรายงานเปรียบเทียบเครื่องมือ ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้นำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งซิดนีย์ (Univeraity of Technology, Sydney : UTS) 3 แห่งด้วยกัน ประกอบด้วยเครื่องมือที่ชื่อ Rodskl ที่เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น โดยบริษัทการวิจัยเชิงพฤติกรรมไป ใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในปี ค.ศ. 2002 และ ค.ศ. 2003 และ LibQUAL<sup>TM</sup> ซึ่งเป็น เครื่องมือที่พัฒนาขึ้น โดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็มที่ได้ นำไปใช้ในปี ค.ศ. 2004 ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบ และนำเสนอข้อแตกต่างของทั้งสองเครื่องมือนี้ ใน 11 ประเด็นคือ ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดของ Rodskl ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การสื่อสาร คุณภาพของบริการ การจัดส่งบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และ บุคลากรของห้องสมุดส่วน LibQUAL<sup>TM</sup> นั้นประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของ ห้องสมุด 3 ปัจจัยคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ลักษณะคำถามของแบบสอบถาม Rodskl นั้นมี 38 ข้อคำถาม ซึ่งในแต่ละข้อจะแบ่งออกเป็น 2 คอลัมน์คือ คำถามเพื่อวัดระดับความสำคัญในแต่ละคำถาม และคำถามเพื่อวัดระดับ การปฏิบัติงานของห้องสมุด โดยในแต่ละคอลัมน์เป็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ ส่วนในด้านของ

LibQUAL<sup>+</sup>™ มีข้อคำถาม 22 ข้อ คำถามและเพิ่มคำถามพิเศษอีก 5 ข้อสำหรับแต่ละห้องสมุด โดยในแต่ละข้อจะแบ่งออกเป็น 3 คอลัมน์ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ในแต่ละคอลัมน์นี้เป็นแบบประมาณค่า 9 ระดับ สิ่งที่ทำกรประเมินและรายงานผลการประเมิน เครื่องมือทั้งสองนี้ต่างกันสรุปผลของช่องว่างในระดับต่างๆ เหมือนกัน แต่รายงานของ Rodski นั้นจะแสดงให้เห็นคุณภาพบริการที่ดีที่สุด และไม่ดีที่สุด 10 อันดับ ส่วน LibQUAL<sup>+</sup>™ เป็นการแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละคำถามในลักษณะภาพรวม รายงานผล รายงานการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในแต่ละเครื่องมือที่มีความแตกต่างกันออกไป โดยรายงานของ Rodski มีการแสดงทั้งในภาพรวม และแยกรายงาน ในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยในแต่ละคำถาม ตารางแสดงสิ่งที่ผู้ใช้ให้ความสนใจเป็นพิเศษและสรุป 10 อันดับบริการที่ดี และไม่ดี รวมถึงการอภิปรายผลการศึกษาด้านการรายงานผลของ LibQUAL<sup>+</sup>™ นั้นจะอยู่ในลักษณะของกราฟแสดงคำถามเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน กราฟสรุปปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ และกราฟแสดงการใช้ห้องสมุด เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นๆ สำหรับ Rodski ได้มีการจัดเตรียมที่จะทำการเปรียบเทียบร่วมกันกับห้องสมุดอื่นๆ ที่ได้มีการสำรวจ และนำเครื่องมือนี้ไปใช้ แต่ LibQUAL<sup>+</sup>™ นั้นมีการนำคะแนนที่ได้ไปเทียบกับตารางเกณฑ์ปกติ เพื่อทราบระดับบริการของห้องสมุดตนเมื่อเทียบกับห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้ในหลายรูปแบบทั้งในด้านของกลุ่มผู้ใช้ และสถาบันการศึกษา วิธีการสำรวจ การสำรวจโดยใช้ Rodski นั้นสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบเชื่อมต่อตรง และรูปแบบเอกสาร ซึ่งระยะเวลาสำรวจจะใช้เวลา 1 สัปดาห์ ในแต่ละห้องสมุด ส่วนในด้านของ LibQUAL<sup>+</sup>™ เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบมาเพื่อการสำรวจในลักษณะเชื่อมต่อตรง แต่ก็มีทางเลือกสำหรับการพิมพ์แบบสอบถามออกมาได้ โดยจะใช้เวลา 1 เดือนในการสำรวจผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารเชื่อมต่อตรง การสำรวจโดยใช้เทคนิคผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรงไปยังผู้ใช้บริการห้องสมุดของ LibQUAL<sup>+</sup>™ นั้น ทำให้ได้ข้อมูลตอบกลับจำนวนมาก และสามารถเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีที่ใช้แทนจำนวนประชากรทั้งหมด ข้อเสนอแนะ และผลป้อนกลับจากผู้ใช้ ผลที่รับกลับจากการสำรวจโดยใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™ นั้นถือว่าการสำรวจที่สมบูรณ์มาก และด้วยลักษณะของข้อคำถามที่ซ้อนกันเป็นสิ่งที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือในการประเมิน และรูปแบบของข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้มีต่อบริการของห้องสมุดนั้น ได้ถูกรวบรวม และแยกเป็นประเภทตามสาขาของห้องสมุด อาจารย์ ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ กลุ่มอายุ เพศ ส่วน Rodski นั้นจัดประเภทตามสาขาของห้องสมุดเพียงอย่างเดียว ปัญหาของการเชื่อมต่อตรง LibQUAL<sup>+</sup>™ นั้นเครื่องบริการ (Server) ตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม ประเทศสหรัฐอเมริกา บางครั้งเกิดปัญหาเรื่องไวรัสที่ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องบริการได้ถึง 36 ชั่วโมง ส่วน

ปัญหาอื่นๆ คือเวลาการทำงานของสองประเทศที่ไม่ตรงกันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในด้านราคาร้าน Rodskl มีราคาถูกกว่า LibQUAL<sup>+</sup>™ ความประทับใจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งซิดนีย์ โดยพื้นฐานแล้วเครื่องมือทั้งสองนี้ประเมินในสิ่งที่คล้ายกัน และแสดงผลป้อนกลับของคุณภาพบริการที่จำเป็นสำหรับมหาวิทยาลัย แต่ Rodskl ยังไม่ได้ให้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้มากนักเกี่ยวกับเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ในทางกลับกัน LibQUAL<sup>+</sup>™ เป็นเครื่องมือที่ง่ายในการสำรวจ และมีความน่าเชื่อถือ จากการสำรวจทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยตรง

แจน โควสกา (Jankowska. 2006: Online) ศึกษาคุณภาพบริการของนิสิตระดับบัณฑิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ มีผลวิจัยดังนี้ การเปรียบเทียบภายใน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ และมหาวิทยาลัยมอสโคว์ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รู้จักบริการที่ห้องสมุดไม่ถึงครึ่งหนึ่งที่ห้องสมุดจัดให้บริการทั้งหมด และวารสารและดัชนีอิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ความสนใจอยู่ในระดับน้อย

ไฮน์ริชส์ (Heinrichs. 2005, p.248 – 265) ศึกษาอิทธิพลของมิติ LibQUAL<sup>+</sup>™ ด้านต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิชาการของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการที่วัดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าเป็นสถานที่เงียบสงบเหมาะสมกับการค้นคว้าหาความรู้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อยครั้ง และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยังไม่พึงพอใจในการสนับสนุนของห้องสมุด

วอลล์ (Wall. 2004: Online) ได้รายงานการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปีโดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL<sup>+</sup>™ บนเว็บ ประกอบด้วยข้อคำถามแบบประมาณค่า 22 ข้อ และข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคลังทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร บริการ และอุปกรณ์ต่างๆ ของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า มิติที่ 1 ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ความคาดหวังต่ำสุดและการประเมินที่รับรู้มีค่าสูงกว่าความคาดหวังสูงสุดและการประเมินที่รับรู้ มิติที่ 2 ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ อยู่ในขอบเขตของการยอมรับสูงกว่าความคาดหวังสูงสุด มิติที่ 3 ด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในขอบเขตการยอมรับ สูงกว่าความคาดหวังต่ำสุด มิติที่ 4 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ความคาดหวังต่ำสุดกับทรัพยากรห้องสมุดยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คุก (Cook. 2002: Online) ศึกษาแนวทางวิธีผสมเพื่อการแสดง และการวัดผลโครงสร้างคุณภาพการบริการของห้องสมุดวิชาการด้วยการใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™ โดยมีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ เพื่อเติมเกี่ยวกับช่องว่างในการกำหนดมิติต้นแบบของคุณภาพการบริการของห้องสมุดจากภาพรวมของผู้ใช้ เพื่อพัฒนาแบบสำรวจเชิงการตลาดด้วยเว็บสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และเพื่อรับรองกระบวนการสำหรับการวัดโครงการวัดผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมทั้งการวัดผลลัพธ์การเติบโตด้านการแข่งขันจากผู้ให้บริการสารสนเทศ จึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้

ฮิลเลอร์ (Hiller. 2001, p.605 – 625) ได้ศึกษาการประเมินความต้องการความพึงพอใจของผู้ใช้และการปฏิบัติของห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัยยิวอิงตัน โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL<sup>+</sup>™ พร้อมประมาณค่าความพึงพอใจ 9 ระดับ ผลข้อมูลในด้านความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับต่ำ นักศึกษาปริญญาตรีมีความคาดหวังสูงกว่าระดับการปฏิบัติที่ได้รับจากห้องสมุด ส่วนกลุ่มอาจารย์มีช่องว่างที่แคบและในเชิงบวก และนักศึกษาปริญญาตรีมีช่องว่างเชิงบวกและการรับรู้อยู่ในระดับสูง

### 3.2 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™ นั้น มีการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

พรรณวดี อภิสุภะโชค (2549 : บทคัดย่อ) วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบูรณาการ Kano's Model และ LibQUAL [Superscript+™] ไปยัง QFD พร้อมทั้งสร้างแผนการปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มสูงขึ้น งานวิจัยนี้ได้นำเสนอวิธีการวัดระดับคุณภาพงานบริการโดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพ 2 ประเภท คือ เครื่องมือคุณภาพ LibQUAL[Superscript+™] และแบบจำลองของคาโน (Kano's Modes) และ เพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้ถูกต้อง และแม่นยำมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปแบบการบูรณาการเครื่องมือคุณภาพทั้งสองมาใช้ในการวิเคราะห์ระดับ คุณภาพงานบริการและผลลัพธ์ที่ได้จากการบูรณาการจะเป็นข้อมูลเริ่มต้นในการออกแบบแผน การปรับปรุงคุณภาพงานบริการโดยการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD 3 เฟส ได้แก่ การออกแบบงาน บริการตามความต้องการของผู้ใช้ การวางแผนกระบวนการของงานบริการ และการวางแผน การควบคุมกระบวนการของงานบริการ จากนั้นทำ

การคัดเลือกแผนที่ได้มาทดลองประยุกต์ใช้ ซึ่งกระบวนการที่นำมาประยุกต์ใช้คือกระบวนการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้น และกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้นให้ตรงกับเลขหมู่ของหนังสือ ซึ่งผลจากการทดลองใช้พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านปริมาณ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่บนชั้นหนังสือใช้แล้วและการจัดเก็บและจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 27.74 เปอร์เซ็นต์ รวมทั้งระดับบริการตามมุมมองของผู้ใช้บริการ ในด้านความสามารถในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นพบ และความถูกต้องของการเรียง ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ตรงกับเลขหมู่มีระดับสูงขึ้นเช่นกัน โดยมีค่าสูงขึ้นเฉลี่ยเท่ากับ 13.37 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ปริมาณ ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นหนังสือใช้แล้ว มีปริมาณลดลงโดยเฉลี่ยเท่ากับ 31.56 เปอร์เซ็นต์

สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL<sup>+</sup>™ และ 2) เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการ ได้รับจากห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level) ระดับบริการที่ต้องการได้รับ (Desire level of Service) และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด (Perceived level of Service) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือกลุ่มอาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่สังกัดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีการศึกษา 2549 จำนวน 245 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ จำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการคำนวณขอบเขตของความอดทน ได้ใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตความอดทน (The Zone of Tolerance) และแสดงผลด้วยแผนภูมิเรดาร์ (Radar Chart) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า โดยรวมระดับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับจากห้องสมุดทุกข้ออยู่สูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีกลุ่มที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการได้รับ

สุชาดา เนตรภักดี (2551) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 1,752 คน ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 10 แห่ง (นครศรีธรรมราช, ยะลา, เพชรบุรี, จันทบุรี, นครนายก, นครสวรรค์, สุโขทัย, ลำปาง, อุตรธานีและอุบลราชธานี) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งประยุกต์มาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพเซิร์ฟควอล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (+0.48) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (+0.45)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (+0.44) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (+0.40) และด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20)

รัตนะ อินจ้อย (2551) ประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ โดยใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™ จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 537 คน จำแนกเป็น อาจารย์ 58 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 380 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 99 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามลิปคवलพลัส ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการของห้องสมุด ทั้ง 3 ระดับประกอบด้วย 1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่พึงประสงค์ 3) ระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก และช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน

อริศรา สิงห์ปิ่น (2551) ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 50 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 32 คน และกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 18 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยยึดข้อความของลิปคवल พลัส เป็นหลัก และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านคุณภาพการบริการ ผลการศึกษายังพบว่า ค่าเฉลี่ยของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้

เกวลี จันทร์ตะมา (2549) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 400 คน จำแนกเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 100 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 จำนวน 100 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 จำนวน 100 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามลิปคवलพลัส ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ใน



ระดับมาก 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังได้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงกับระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศและผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่รับได้จริงไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 696 คน จำแนกเป็น อาจารย์ 47 คน นิสิตระดับปริญญาตรี 445 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 204 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยยึดข้อคำถามตามแนวการประเมินของลิปควอลพลัส (LibQUAL<sup>+</sup>) ผลการ ศึกษาสรุปได้ดังนี้ (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับจริงพบว่า ช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ (3) เมื่อเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน (4) เมื่อเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับจริงในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี (5) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิต และนิสิตระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในบริการของสำนักหอสมุดกลางสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง

อัมรัตน์ อนวัช (2552) ประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ LibQUAL<sup>+TM</sup> กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2552 จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> ที่มี 22 ข้อคำถาม เป็นการประมาณค่า 9 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับทุกข้อ และในทุกด้านพบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้

ศิริรมย์ คู่สู้ (2554) ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 316 คน จำแนกเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 127 คน อาจารย์ และนักวิจัย จำนวน 55 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามลิปคवलพลัส ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดในระดับขั้นต่ำยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก 2) ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมดคือ 1.56 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ต้องการพบว่า ทุกข้อทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตการยอมรับทั้งสิ้น 3) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมดคือ +0.89 4) ช่องว่างบริการระดับสูงในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมดคือ -0.67

พิศวง กองกระ โทก (2556) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 4 แห่ง จำนวน 49,962 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,143 คน จำแนกเป็น นักศึกษา 1,480 คน อาจารย์ 663 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งประยุกต์จากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการไลบ์ควอลพลัส (LibQUAL<sup>+TM</sup>) ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษา และอาจารย์มีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 5.95$ ) โดยระดับบริการที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 6.15$ ) รองลงมาเป็นระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ( $\bar{x} = 5.91$ ) และระดับบริการที่ได้รับจริง ( $\bar{x} = 5.79$ ) 2) ขอบเขตของการยอมรับของนักศึกษา และอาจารย์โดยรวมมีค่า

เป็นบวก (+0.24) ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (+0.56) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (+0.27) และปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.10) 3) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงของนักศึกษา และอาจารย์โดยรวมมีค่าเป็นลบ (-0.12) ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (+0.06) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.16) และปัจจัยห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.26) 4) ช่องว่างของบริการระดับสูงของนักศึกษา และอาจารย์ โดยรวมมีค่าเป็นลบ (-0.36) ได้แก่ ปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.16) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.43) และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (-0.50) 5) ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักศึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนในระดับบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง พบว่านักศึกษา และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงนักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของนักศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง จำนวน 106,820 คน ในภาคการศึกษาที่ 2/2558 ได้กลุ่มตัวอย่างจากประชากร เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22,027 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 11,913 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 8,507 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 7,494 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 11,816 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 8,426 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 9,693 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 6,706 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 20,238 คน รวมประชากรทั้งสิ้นที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 106,820 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง โดยกำหนดประชากรทั้งสิ้น 106,820 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 917 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มของทาโร่ ยามาเน่ มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแต่ละมหาวิทยาลัย ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	นักศึกษา (ประชากร)	กลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	22,027	187
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	11,913	102
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	8,507	74
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	7,494	65
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	11,816	101
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	8,426	73
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	9,693	84
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	6,706	59
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	20,238	172
<b>รวม 9 แห่ง</b>	<b>106,820</b>	<b>917</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบัณฑิตกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แบบประเมินคุณภาพห้องสมุด ซึ่งได้รับการพัฒนามาจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษา ทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด และแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+</sup>™ ที่มีต่อห้องสมุดและได้สร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือก รายการ (Check List) เกี่ยวกับ เพศ อายุ สังกัดมหาวิทยาลัย ศึกษาในระดับชั้นปีที่ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

**ตอนที่ 2** คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ จำแนกตามปัจจัยคุณภาพ คือ 1) ด้านความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการ จำนวน 10 ข้อ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า จำนวน 6 ข้อ และมีอธิบายคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องในแบบสอบถามและสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เป็นแบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ

คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลขลงในทุกช่องของระดับบริการทั้ง 3 ช่องในแต่ละข้อ และต้องตอบให้ครบทุกข้อคำถาม โดยแบ่งเป็น 3 คอลัมน์ คือ 1) ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่ต้องการ 3) ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยกำหนดระดับการบริการสารสนเทศ 1 2 3 4 5 เรียงจากต่ำไปสูง เลข 1 คือคะแนนที่ต่ำสุด และเลข 5 คือคะแนนที่สูงสุดในแต่ละระดับ และแบบสอบถามยังเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 5 คะแนน

ระดับที่ 4 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 4 คะแนน

ระดับที่ 3 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 3 คะแนน

ระดับที่ 2 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 2 คะแนน

ระดับที่ 1 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 1 คะแนน

#### เกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยรายปัจจัยและรายข้อ

4.50 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ 3) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

การตรวจสอบเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบแนะนำและปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ รวมจำนวน 2 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา ตาม

แบบสอบถามของ LibQUAL<sup>+</sup>™ ที่มีต่อห้องสมุด และนำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

**3.1 ขอบันทึกจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช** จัดทำหนังสือถึงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี

**3.2 จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และจัดส่งด้วยตนเอง** โดยขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่ละมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในแต่ละวิทยาเขต โดยคัดเลือกนักศึกษาระดับปริญญาตรีให้เท่ากับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อตอบแบบสอบถาม และประสานงานเก็บแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลโดยใช้เวลา 2 เดือน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2558

**3.3 รอรับการจัดส่งกลับทางไปรษณีย์ และเดินทางไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง** จากผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 1,000 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 917 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 917 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลการรับแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา	จำนวนที่แจก	จำนวนที่ ได้รับคืน	คิดเป็น ร้อยละ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	187	196	187	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	102	111	102	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	74	84	74	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	65	74	65	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	101	110	101	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	73	83	73	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	84	93	84	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	59	68	59	100
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	172	181	172	100
<b>รวมทั้ง 9 แห่ง</b>	<b>917</b>	<b>1000</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

3.4 ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถามจากการตอบแบบสอบถามและดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ สังกัดมหาวิทยาลัย ศึกษาในระดับชั้นปีที่ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ใน



การเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

**4.2 ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ 3) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และมีระดับบริการสารสนเทศ คือ 1) ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่ต้องการ 3) ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยประมาณค่า 5 ระดับ ให้หมายเลข 1 คือคะแนนที่ต่ำสุด และเลข 5 คือคะแนนที่สูงสุดในแต่ละระดับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในปัจจัยรายชื่อและเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย และเชิงพรรณนา

**4.3 เกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพ 1 2 3 4 5** คือ หมายเลข 1 คือคะแนนที่ต่ำสุด และเลข 5 คือคะแนนที่สูงสุดในแต่ละระดับ ที่มีระดับบริการ คือ 1) ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่ต้องการ 3) ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ แปลความหมายของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 5 คะแนน

ระดับที่ 4 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 4 คะแนน

ระดับที่ 3 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 3 คะแนน

ระดับที่ 2 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 2 คะแนน

ระดับที่ 1 หมายถึง ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ได้รับจริง 1 คะแนน

#### เกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยรายปัจจัยและรายชื่อ

4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง มาก

2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

**4.4 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล** ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ 3) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย

**4.5 เพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล** ของแต่ละมหาวิทยาลัย ใช้วิธีวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่

**4.6 ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล นำมาจัดกลุ่มคำตอบตามด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ้อยแถลง ดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง มากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง มาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง ปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง น้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติพรรณนา โดยการใช้การเปรียบเทียบ Correlation

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ในเรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย
4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 917 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สังกัดมหาวิทยาลัย การศึกษาในระดับชั้นปีที่ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด การใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	492	53.70
หญิง	425	46.30
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
19 - 20 ปี	474	51.70
21 - 22 ปี	409	44.60
23 - 24 ปี	34	3.70
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>
<b>สังกัดมหาวิทยาลัย</b>		
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	102	11.10
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	84	9.20
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	65	7.10
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	73	8.00
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	74	8.01
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	101	11.00
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	59	6.40
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	172	18.80
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	187	20.40
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>
<b>การศึกษาในระดับชั้นปีที่</b>		
ชั้นปีที่ 2	481	52.45
ชั้นปีที่ 3	415	45.25
ชั้นปีที่ 4	19	2.10
ชั้นปีที่ 5	2	0.20
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>
<b>ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด</b>		
ทุกวัน	14	1.50
1 - 2 ครั้ง / สัปดาห์	303	33.00
2 - 3 ครั้ง / สัปดาห์	447	48.70
3 - 4 ครั้ง / สัปดาห์	153	16.70
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย</b>		
เคย	898	97.90
ไม่เคย	19	2.10
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>
<b>วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด</b>		
ยืมคืนหนังสือ	258	28.10
ใช้คอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต Wi - Fi	95	10.40
สืบค้นสารสนเทศ	494	53.90
บริการตอบคำถาม	0	0.00
อ่านหนังสือนั่งทำงาน	65	7.10
บริการแนะนำทำวิจัย/โปรเจกต์/วิทยานิพนธ์	2	0.20
ที่พักผ่อน	1	0.10
ที่นัดพบ	2	0.20
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>
<b>ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย</b>		
ทุกวัน	0	0.00
1 - 2 ครั้ง / สัปดาห์	349	38.1
2 - 3 ครั้ง / สัปดาห์	388	42.30
3 - 4 ครั้ง / สัปดาห์	163	17.80
ไม่เคย	17	1.90
<b>รวม</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 917 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศชาย จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 และเพศหญิง จำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

อายุระหว่าง 19 – 20 ปี จำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 อายุระหว่าง 21–22 ปี จำนวน 409 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 อายุระหว่าง 23–24 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

สังกัดมหาวิทยาลัยมหัทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชวมงคลศรีวิชัย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 8.01 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40

การศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 52.45 ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 45.52 ระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และระดับชั้นปีที่ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 447 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 ความถี่ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ความถี่ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

การใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย เคยใช้บริการ จำนวน 898 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด สืบค้นสารสนเทศ จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 ยืมคืนหนังสือ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต Wi-Fi จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 อ่านหนังสือนั่งทำงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 บริการแนะนำทำวิจัย/โปรเจกต์/ปริญญานิพนธ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ที่นัดพบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ที่พักนอน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10 และบริการตอบคำถาม 0 คน

ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 ความถี่ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 349 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 38.1 ความถี่ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ความถี่ที่ไม่เคยเข้าใช้สารสนเทศ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศทุกวัน จำนวน 0 คน

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 917 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 มีอายุอยู่ระหว่าง 19-20 ปี จำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 สังกัดมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 187 คนคิดเป็นร้อยละ 20.40 การศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 52.45 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 447 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 เคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย จำนวน 898 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด สืบค้นสารสนเทศ จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 และความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

การวิเคราะห์ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า โดยมีระดับการบริการสารสนเทศของห้องสมุด แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาพรวมในระดับบริการสารสนเทศ ระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ (N = 917)

คุณภาพบริการสารสนเทศ ภาพรวม	คุณภาพบริการสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำ ที่ยอมรับได้			คุณภาพบริการสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ต้องการ			คุณภาพบริการสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ผู้ใช้ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ
	ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	2.12	0.55	น้อย	3.15	0.46	ปานกลาง	4.35	0.54
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	2.12	0.51	น้อย	3.12	0.45	ปานกลาง	4.36	0.59	มาก
ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า	2.12	0.46	น้อย	3.09	0.38	ปานกลาง	4.49	0.57	มาก
รวม	2.12	0.51	น้อย	3.12	0.43	ปานกลาง	4.40	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.55$ ) ด้านการควบคุมสารสนเทศ ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.51$ ) และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.46$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.46$ ) ด้านการควบคุมสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.45$ ) และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.38$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) ด้านการควบคุมสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.59$ ) และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.54$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวม (N = 917)

คุณภาพบริการสารสนเทศ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	คุณภาพบริการสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำ ที่ยอมรับได้			คุณภาพบริการสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ต้องการ			คุณภาพบริการสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ผู้ใช้ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ
1. สร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ	2.09	0.54	น้อย	3.15	0.46	ปานกลาง	4.33	0.54	มาก
2. ให้บริการเป็นรายบุคคล	2.09	0.54	น้อย	3.15	0.46	ปานกลาง	4.33	0.54	มาก
3. มีความสุภาพสม่ำเสมอ	2.11	0.55	น้อย	3.15	0.46	ปานกลาง	4.34	0.54	มาก
4. มีความพร้อมจะให้บริการ	2.12	0.55	น้อย	3.15	0.46	ปานกลาง	4.34	0.54	มาก
5. มีความรู้ทักษะในการตอบ คำถาม	2.12	0.56	น้อย	3.15	0.46	ปานกลาง	4.36	0.55	มาก
6. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ดูแล	2.13	0.56	น้อย	3.16	0.47	ปานกลาง	4.37	0.55	มาก
7. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้	2.13	0.56	น้อย	3.16	0.47	ปานกลาง	4.37	0.55	มาก
8. เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	2.13	0.56	น้อย	3.16	0.47	ปานกลาง	4.37	0.55	มาก
9. เชื้อถือได้ในการจัดการปัญหา ให้แก่ผู้ใช้	2.13	0.56	น้อย	3.16	0.47	ปานกลาง	4.37	0.55	มาก
10. อื่นๆ	0.00	0.00	-	0.00	0.00	-	0.00	0.00	-
<b>รวม</b>	<b>2.12</b>	<b>0.55</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.15</b>	<b>0.46</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.35</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12, SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล ( $\bar{X} = 2.13, SD = 0.56$ ) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{X} = 2.13, SD = 0.56$ ) เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 2.13, SD = 0.56$ ) เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ ( $\bar{X} = 2.13, SD = 0.56$ ) มีความพร้อมจะให้บริการ ( $\bar{X} = 2.12, SD = 0.55$ ) มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ( $\bar{X} = 2.12, SD = 0.56$ ) มีความสุภาพสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 2.11, SD = 0.55$ ) สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 2.09, SD = 0.54$ ) และให้บริการเป็นรายบุคคล ( $\bar{X} = 2.09, SD = 0.54$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการมีความสำคัญอยู่ในระดับบริการที่ต้องการได้มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.47$ ) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.47$ ) เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.47$ ) เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.47$ ) สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.46$ ) ให้บริการเป็นรายบุคคล ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.46$ ) มีความสุภาพสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.46$ ) มีความพร้อมจะให้บริการ ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.46$ ) และมีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.46$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ มีความสำคัญระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.55$ ) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.55$ ) เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.55$ ) เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.55$ ) มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.55$ ) มีความสุภาพสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.54$ ) มีความพร้อมจะให้บริการ ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.54$ ) สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.33, SD = 0.54$ ) และให้บริการเป็นรายบุคคล ( $\bar{X} = 4.33, SD = 0.54$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวม (N = 917)

คุณภาพบริการสารสนเทศ ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ด้านการควบคุมสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำ ที่ยอมรับได้			ด้านการควบคุมสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ต้องการ			ด้านการควบคุมสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ผู้ใช้ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ
11. ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ จากที่บ้าน และที่ทำงาน	2.14	0.54	น้อย	3.12	0.47	ปานกลาง	4.34	0.58	มาก
12. ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้น ข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ	2.14	0.53	น้อย	3.12	0.47	ปานกลาง	4.34	0.58	มาก
13. สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหา ตรงตามที่ใช้ต้องการ	2.14	0.53	น้อย	3.12	0.47	ปานกลาง	4.34	0.58	มาก
14. ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรง ตามที่ใช้ต้องการ	2.14	0.53	น้อย	3.12	0.47	ปานกลาง	4.34	0.58	มาก
15. การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้น สารสนเทศให้เข้าใจ และ สามารถสืบค้นด้วยตนเองได้	2.14	0.53	น้อย	3.12	0.47	ปานกลาง	4.34	0.58	มาก
16. มีทักษะในการเลือก สารสนเทศที่เชื่อถือได้	2.09	0.46	น้อย	3.12	0.47	ปานกลาง	4.37	0.54	มาก
17. สามารถติดตามความรู้ทาง วิชาการในเนื้อหาและ หลักสูตร ที่ตนเองต้องการใช้	2.09	0.46	น้อย	3.13	0.43	ปานกลาง	4.37	0.54	มาก
18. มีความรู้ในการใช้ สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต	2.09	0.46	น้อย	3.13	0.43	ปานกลาง	4.37	0.54	มาก
19. อื่นๆ	0.00	0.00	-	0.00	0.00	-	0.00	0.00	-
<b>รวม</b>	<b>2.12</b>	<b>0.51</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.12</b>	<b>0.45</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.36</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ( $\bar{X} = 2.14$ ,  $SD = 0.54$ ) ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ ( $\bar{X} = 2.14$ ,

SD = 0.53) สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ( $\bar{X} = 2.14$ , SD = 0.53) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ( $\bar{X} = 2.14$ , SD = 0.53) การแนะนำวิธีใช้วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ ( $\bar{X} = 2.14$ , SD = 0.53) มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 2.09$ , SD = 0.46) สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ ( $\bar{X} = 2.09$ , SD = 0.46) และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศไปตลอดชีวิต ( $\bar{X} = 2.09$ , SD = 0.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการควบคุมสารสนเทศภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.45) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ ( $\bar{X} = 3.13$ , SD = 0.43) มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต ( $\bar{X} = 3.13$ , SD = 0.43) ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.47) ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.47) สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.47) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.47) การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.47) และมีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 3.12$ , SD = 0.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการควบคุมสารสนเทศภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , SD = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 4.37$ , SD = 0.54) สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ ( $\bar{X} = 4.37$ , SD = 0.54) มีความรู้ในการใช้สารสนเทศไปตลอดชีวิต ( $\bar{X} = 4.37$ , SD = 0.54) ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.34$ , SD = 0.58) ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ ( $\bar{X} = 4.34$ , SD = 0.58) สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ( $\bar{X} = 4.34$ , SD = 0.58) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ( $\bar{X} = 4.34$ , SD = 0.58) และการแนะนำวิธีใช้วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ ( $\bar{X} = 4.34$ , SD = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวม (N=917)

คุณภาพบริการสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า	ด้านห้องสมุดเป็นแหล่ง ค้นคว้าภาพรวมในระดับ บริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้			ด้านห้องสมุดเป็นแหล่ง ค้นคว้าภาพรวมในระดับ บริการที่ต้องการ			ด้านห้องสมุดเป็นแหล่ง ค้นคว้าภาพรวมในระดับ บริการที่ผู้ใช้ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ
20. พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับ การศึกษาเรียนรู้	2.12	0.46	น้อย	3.09	0.38	ปานกลาง	4.49	0.57	มาก
21. ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะ สำหรับทำกิจกรรมของแต่ละ บุคคล	2.12	0.46	น้อย	3.09	0.38	ปานกลาง	4.49	0.57	มาก
22. ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบาย และเชิญชวนให้เข้าใช้	2.12	0.46	น้อย	3.09	0.38	ปานกลาง	4.49	0.57	มาก
23. ห้องสมุดเหมือนประตูดู การศึกษาการเรียนรู้ และการทำ วิจัย	2.12	0.46	น้อย	3.09	0.38	ปานกลาง	4.49	0.57	มาก
24. ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษาราย กลุ่มและรายบุคคล	2.12	0.46	น้อย	3.09	0.38	ปานกลาง	4.49	0.57	มาก
25. อื่นๆ	0.00	0.00	-	0.00	0.00	-	0.00	0.00	-
<b>รวม</b>	<b>2.12</b>	<b>0.46</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.09</b>	<b>0.38</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.46$ ) ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.46$ ) ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.46$ ) ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.46$ ) และห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.46$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.38$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.38$ ) ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.38$ ) ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.38$ ) ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.38$ ) และห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.38$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.58$ ) พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) และห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) ตามลำดับ

### **3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย**

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม 917 คน ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวม แยกตามมหาวิทยาลัย (N=917)

ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้			ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการ			ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	2.05	0.49	น้อย	3.08	0.47	ปานกลาง	4.57	0.49	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	2.16	0.56	น้อย	3.16	0.42	ปานกลาง	4.49	0.54	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	2.32	0.56	น้อย	3.26	0.47	ปานกลาง	3.99	0.40	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	2.17	0.45	น้อย	3.18	0.39	ปานกลาง	4.17	0.49	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	2.24	0.49	น้อย	3.12	0.37	ปานกลาง	4.11	0.52	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	2.08	0.52	น้อย	3.20	0.54	ปานกลาง	4.30	0.51	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	2.20	0.59	น้อย	3.30	0.52	ปานกลาง	4.60	0.51	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1.97	0.44	น้อย	3.10	0.30	ปานกลาง	4.17	0.59	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	2.05	0.63	น้อย	3.11	0.49	ปานกลาง	4.35	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.12</b>	<b>0.54</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.16</b>	<b>0.46</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.36</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12, SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 2.32, SD = 0.56$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 2.24, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 2.20, SD = 0.59$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

( $\bar{X} = 2.17, SD = 0.45$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 2.16, SD = 0.56$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 2.08, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 2.05, SD = 0.63$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 2.05, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 1.97, SD = 0.44$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 3.30, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 3.26, SD = 0.47$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 3.20, SD = 0.54$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 3.18, SD = 0.39$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.42$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.37$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 3.11, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 3.10, SD = 0.30$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 3.08, SD = 0.47$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 4.60, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 4.57, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.54$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.50$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 4.30, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.59$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 4.11, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 3.99, SD = 0.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวมแยกตามมหาวิทยาลัย (N=917)

ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ด้านการควบคุมสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการขั้น ต่ำที่ยอมรับได้			ด้านการควบคุมสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ต้องการ			ด้านการควบคุมสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการที่ ผู้ใช้ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความสำคัญ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	2.01	0.49	น้อย	3.06	0.45	ปานกลาง	4.52	0.55	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลสุวรรณภูมิ	2.22	0.37	น้อย	3.20	0.42	ปานกลาง	4.49	0.55	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย	2.40	0.46	น้อย	3.28	0.46	ปานกลาง	4.03	0.42	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ	2.22	0.48	น้อย	3.19	0.39	ปานกลาง	4.22	0.48	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์	2.24	0.42	น้อย	3.13	0.41	ปานกลาง	4.21	0.48	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก	1.99	0.46	น้อย	3.06	0.45	ปานกลาง	4.34	0.48	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	2.21	0.39	น้อย	3.24	0.42	ปานกลาง	4.64	0.49	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลอีสาน	1.97	0.49	น้อย	3.08	0.28	ปานกลาง	4.13	0.52	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนา	2.03	0.53	น้อย	3.01	0.45	ปานกลาง	4.28	0.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.12</b>	<b>0.48</b>	<b>น้อย</b>	<b>3.12</b>	<b>0.43</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.36</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12$ ,  $SD = 0.48$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 2.40$ ,  $SD=0.46$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 2.24$ ,  $SD=0.42$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 2.22$ ,  $SD = 0.48$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



( $\bar{X} = 2.22, SD = 0.37$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 2.21, SD = 0.39$ )  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 2.01, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 1.99, SD = 0.46$ )  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 1.97, SD = 0.49$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวมในระดับ  
 บริการที่ต้องการ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.43$ )  
 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป  
 นาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 3.28, SD = 0.46$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 ราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 3.24, SD = 0.42$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 3.20,$   
 $SD = 0.42$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 3.19, SD = 0.39$ ) มหาวิทยาลัย  
 เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 3.13, SD = 0.41$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
 ( $\bar{X} = 3.08, SD = 0.28$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 3.06, SD = 0.45$ )  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 3.06, SD = 0.45$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
 รัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 3.01, SD = 0.45$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวมในระดับ  
 บริการที่ผู้ใช้ได้รับ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.56$ )  
 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป  
 นาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 4.64, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 ราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 4.52, SD = 0.55$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 4.49,$   
 $SD = 0.55$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.48$ ) มหาวิทยาลัย  
 เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 4.28, SD = 0.60$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ  
 ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.48$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 4.21, SD = 0.48$ )  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 4.13, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
 ศรีวิชัย ( $\bar{X} = 4.03, SD = 0.42$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวมแยกตามมหาวิทยาลัย (N=917)

ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า	ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้			ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการ			ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	1.96	0.39	น้อย	2.36	0.25	ปานกลาง	4.60	0.59	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	2.20	0.40	น้อย	2.50	0.27	ปานกลาง	4.62	0.51	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	2.37	0.51	น้อย	2.63	0.36	ปานกลาง	4.19	0.50	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	2.14	0.39	น้อย	2.51	0.28	ปานกลาง	4.55	0.53	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	2.26	0.44	น้อย	2.51	0.28	ปานกลาง	4.41	0.57	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	2.03	0.43	น้อย	2.44	0.31	ปานกลาง	4.39	0.57	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	2.22	0.52	น้อย	2.58	0.34	ปานกลาง	4.77	0.47	มากที่สุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1.97	0.32	น้อย	2.47	0.22	ปานกลาง	4.25	0.51	มาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	2.09	0.52	น้อย	2.42	0.32	ปานกลาง	4.42	0.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.12</b>	<b>0.46</b>	<b>น้อย</b>	<b>2.47</b>	<b>0.31</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 2.37, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 2.26, SD = 0.44$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 2.22, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

( $\bar{X} = 2.20, SD = 0.40$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 2.14, SD = 0.39$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 2.09, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 2.03, SD = 0.43$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 1.97, SD = 0.32$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 1.96, SD = 0.39$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.47, SD = 0.31$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 2.63, SD = 0.36$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 2.58, SD = 0.34$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 2.51, SD = 0.28$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 2.51, SD = 0.28$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 2.50, SD = 0.27$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 2.47, SD = 0.22$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 2.44, SD = 0.31$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 2.42, SD = 0.32$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 2.36, SD = 0.25$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 4.77, SD = 0.47$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 4.62, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 4.60, SD = 0.59$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 4.55, SD = 0.53$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 4.42, SD = 0.59$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.57$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 4.39, SD = 0.57$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 4.25, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 4.19, SD = 0.50$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ช่องว่างขอบเขตการยอมรับของผู้ใช้ในคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

รายการ	คุณภาพบริการ สารสนเทศภาพรวมใน ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ		คุณภาพบริการ สารสนเทศภาพรวมใน ระดับบริการที่ต้องการ		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ</b>					
1. สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.33	0.54	3.15	0.46	-1.18
2. ให้บริการเป็นรายบุคคล	4.33	0.54	3.15	0.46	-1.18
3. มีความสุภาพสม่ำเสมอ	4.34	0.54	3.15	0.46	-1.19
4. มีความพร้อมจะให้บริการ	4.34	0.54	3.15	0.46	-1.19
5. มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม	4.36	0.55	3.15	0.46	-1.21
6. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
7. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
8. เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
9. เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.54</b>	<b>3.15</b>	<b>0.46</b>	<b>-1.20</b>
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ</b>					
11. ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
12. ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
13. สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
14. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
15. การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศทำให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
16. มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้	4.37	0.54	3.12	0.47	-1.25
17. สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้	4.37	0.54	3.13	0.43	-1.24
18. มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต	4.37	0.54	3.13	0.43	-1.24
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.59</b>	<b>3.12</b>	<b>0.45</b>	<b>-1.23</b>
<b>ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า</b>					
20. พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
21. ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
22. ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
23. ห้องสมุดเหมือนประตูการศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
24. ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>3.09</b>	<b>0.38</b>	<b>-1.40</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.40</b>	<b>0.57</b>	<b>3.12</b>	<b>0.43</b>	<b>-1.28</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าขอบเขตของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีขอบเขตของการยอมรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.03 ด้านการควบคุมสารสนเทศ มีขอบเขตของการยอมรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 และ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้ามีขอบเขตของการยอมรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.97 ตามลำดับ และขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมดคือ 1.00 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ต้องการพบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นรายบุคคล ในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนขอบเขตของการยอมรับข้อที่แคบที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของ แต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และ การทำวิจัย และห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ในปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

ตารางที่ 4.10 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ในคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศและด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

รายการ	คุณภาพบริการ สารสนเทศภาพรวมใน ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ		คุณภาพบริการ สารสนเทศภาพรวมใน ระดับบริการขั้นต่ำที่ ยอมรับได้		ช่องว่าง ADG
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ</b>					
1. สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.33	0.54	2.09	0.54	2.24
2. ให้บริการเป็นรายบุคคล	4.33	0.54	2.09	0.54	2.24
3. มีความสุภาพสม่ำเสมอ	4.34	0.54	2.11	0.55	2.23
4. มีความพร้อมจะให้บริการ	4.34	0.54	2.12	0.55	2.22
5. มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม	4.36	0.55	2.12	0.56	2.22
6. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล	4.37	0.55	2.13	0.56	2.24
7. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.37	0.55	2.13	0.56	2.24
8. เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.37	0.55	2.13	0.56	2.24
9. เชื้อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้	4.37	0.55	2.13	0.56	2.24
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.54</b>	<b>2.12</b>	<b>0.55</b>	<b>2.23</b>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

รายการ	คุณภาพบริการ		คุณภาพบริการ		ช่องว่าง
	สารสนเทศภาพรวมใน		สารสนเทศภาพรวมใน		
	ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ		ระดับบริการขั้นต่ำที่ ยอมรับได้		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	ADG
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ</b>					
11. ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน	4.34	0.58	2.14	0.54	2.20
12. ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นหาข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ	4.34	0.58	2.14	0.53	2.20
13. สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ	4.34	0.58	2.14	0.53	2.20
14. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ	4.34	0.58	2.14	0.53	2.20
15. การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้	4.34	0.58	2.14	0.53	2.20
16. มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้	4.37	0.54	2.09	0.46	2.28
17. สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้	4.37	0.54	2.09	0.46	2.28
18. มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต	4.37	0.54	2.09	0.46	2.28
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.59</b>	<b>2.12</b>	<b>0.51</b>	<b>2.23</b>
<b>ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า</b>					
20. พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้	4.49	0.57	2.12	0.46	2.37
21. ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล	4.49	0.57	2.12	0.46	2.37
22. ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้	4.49	0.57	2.12	0.46	2.37
23. ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การเรียนรู้ และการทำวิจัย	4.49	0.57	2.12	0.46	2.37
24. ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล	4.49	0.57	2.12	0.46	2.37
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>2.12</b>	<b>0.46</b>	<b>2.37</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.40</b>	<b>0.57</b>	<b>2.12</b>	<b>0.51</b>	<b>2.28</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าช่องว่างของบริการที่เพียงพอของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ในด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ด้านความรู้ลึกที่มีต่อบริการ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 และด้านการควบคุมสารสนเทศมีช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 ตามลำดับ และช่องว่างของบริการ

ที่เพียงพอของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวกคือ 2.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีมีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูดูการศึกษารการเรียนรู้ และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล 2.37 จากปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ส่วนช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่แคบที่สุดคือ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ 2.20 จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

ตารางที่ 4.11 ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ในคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศและด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

รายการ	คุณภาพบริการ		คุณภาพบริการ		ช่องว่าง
	สารสนเทศภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ		สารสนเทศภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการ		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	SUG
<b>ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ</b>					
1. สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.33	0.54	3.15	0.46	-1.18
2. ให้บริการเป็นรายบุคคล	4.33	0.54	3.15	0.46	-1.18
3. มีความสุภาพสม่ำเสมอ	4.34	0.54	3.15	0.46	-1.19
4. มีความพร้อมจะให้บริการ	4.34	0.54	3.15	0.46	-1.19
5. มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม	4.36	0.55	3.15	0.46	-1.21
6. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
7. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
8. เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
9. เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้	4.37	0.55	3.16	0.47	-1.21
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.54</b>	<b>3.15</b>	<b>0.46</b>	<b>-1.20</b>
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ</b>					
11. ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ จากที่บ้าน และที่ทำงาน	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
12. ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
13. สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	คุณภาพบริการ สารสนเทศภาพรวมใน ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ		คุณภาพบริการ สารสนเทศภาพรวมใน ระดับบริการที่ต้องการ		ช่องว่าง SUG
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ</b>					
14. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตาม ผู้ใช้ต้องการ	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
15. การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และ สามารถสืบค้นด้วยตนเองได้	4.34	0.58	3.12	0.47	-1.22
16. มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้	4.37	0.54	3.12	0.47	-1.25
17. สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและ หลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้	4.37	0.54	3.13	0.43	-1.24
18. มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต	4.37	0.54	3.13	0.43	-1.24
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.59</b>	<b>3.12</b>	<b>0.45</b>	<b>-1.23</b>
<b>ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า</b>					
20. พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
21. ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละ บุคคล	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
22. ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
23. ห้องสมุดเหมือนประตูการศึกษาการเรียนรู้ และการทำ วิจัย	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
24. ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล	4.49	0.57	3.09	0.38	-1.40
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>3.09</b>	<b>0.38</b>	<b>-1.40</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.40</b>	<b>0.57</b>	<b>3.12</b>	<b>0.43</b>	<b>-1.28</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าช่องว่างระดับสูงของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ในด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า มีช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.40 ด้านการควบคุมสารสนเทศ มีช่องว่างระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.23 และ ด้านความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.20 ตามลำดับ และช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่าช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่แคบที่สุดคือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นรายบุคคล (-1.18) จากปัจจัยด้าน



ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่กว้างที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และ การทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล (-1.40) จากปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

#### 4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัย

การเปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการสารสนเทศตามปัจจัยที่กำหนด แยกตามมหาวิทยาลัย (N=917)

แยกตามมหาวิทยาลัย	ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ			ด้านการควบคุมสารสนเทศ			ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	3.23	0.37	ปานกลาง	3.20	0.38	ปานกลาง	2.97	0.33	ปานกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	3.27	0.39	ปานกลาง	3.30	0.33	ปานกลาง	3.11	0.26	ปานกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	3.19	0.37	ปานกลาง	3.23	0.35	ปานกลาง	3.06	0.32	ปานกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	3.17	0.34	ปานกลาง	3.21	0.36	ปานกลาง	3.07	0.28	ปานกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	3.16	0.33	ปานกลาง	3.19	0.33	ปานกลาง	3.06	0.28	ปานกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	3.20	0.37	ปานกลาง	3.13	0.34	ปานกลาง	2.95	0.32	ปานกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	3.36	0.41	ปานกลาง	3.37	0.29	ปานกลาง	3.19	0.31	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

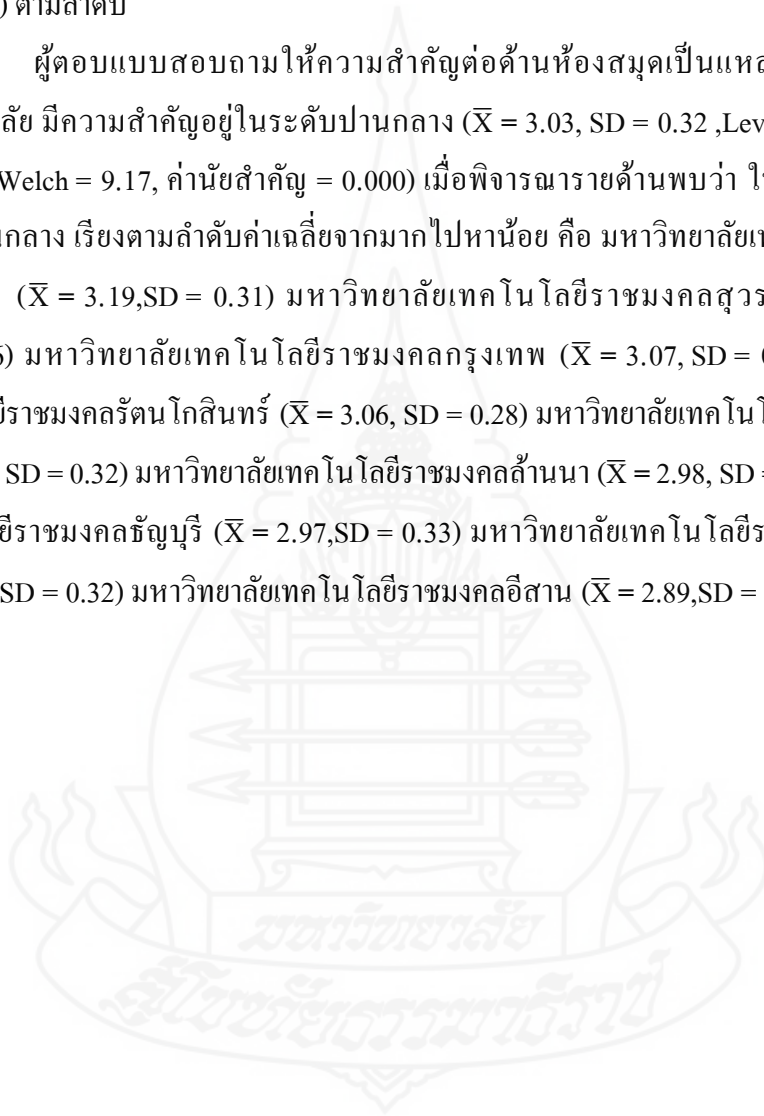
แยกตามมหาวิทยาลัย	ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ			ด้านการควบคุมสารสนเทศ			ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	3.08	0.30	ปานกลาง	3.06	0.27	ปานกลาง	2.89	0.22	ปานกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	3.17	0.42	ปานกลาง	3.11	0.41	ปานกลาง	2.98	0.35	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.21</b>	<b>0.38</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.20</b>	<b>0.36</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.03</b>	<b>0.32</b>	<b>ปานกลาง</b>
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	Levene Statistic = 1.94 F = 3.90 Welch = 4.01 Sig = 0.000			Levene Statistic = 2.87 F = 6.92 Welch = 8.76 Sig = 0.000			Levene Statistic = 3.27 F = 7.89 Welch = 9.17 Sig = 0.000		

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ,  $SD = 0.38$ , Levene Statistic = 1.94,  $F = 3.90$ , Welch = 4.01, ค่านัยสำคัญ = 0.000) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 3.36$ ,  $SD = 0.41$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.39$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.37$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = 0.37$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 3.19$ ,  $SD = 0.37$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.42$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.34$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.33$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.30$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านการควบคุมสารสนเทศ แยกตามมหาวิทยาลัยมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ,  $SD = 0.36$ , Levene Statistic = 2.87,  $F = 6.92$ , Welch = 8.76, ค่านัยสำคัญ = 0.000) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 0.29$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 3.30$ ,  $SD = 0.33$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.35$ ) มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 3.21, SD = 0.36$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 3.20, SD = 0.38$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 3.19, SD = 0.33$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 3.13, SD = 0.34$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 3.11, SD = 0.41$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 3.06, SD = 0.27$ ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า แยกตามมหาวิทยาลัย มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03, SD = 0.32, Levene Statistic = 3.27, F = 7.89, Welch = 9.17, \text{ค่า} \text{นัย} \text{สำคัญ} = 0.000$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 3.19, SD = 0.31$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 3.11, SD = 0.26$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 3.07, SD = 0.53$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 3.06, SD = 0.28$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 3.06, SD = 0.32$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 2.98, SD = 0.35$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 2.97, SD = 0.33$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 2.95, SD = 0.32$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 2.89, SD = 0.22$ ) ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาและประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

##### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/การเก็บและรวบรวมข้อมูล

1.1 ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2558 ได้แก่

- 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 6) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- 7) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 8) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- 9) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยแจกแบบสอบถามนักศึกษา ระดับปริญญาตรีของแต่ละมหาวิทยาลัย ระดับชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 5 โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโรยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 917 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงมาจาก LibQUAL<sup>+</sup>™ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แบบประเมินคุณภาพห้องสมุดซึ่งได้รับการพัฒนามาจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

บริการสารสนเทศของห้องสมุด และแบบสอบถาม LibQUAL<sup>+TM</sup> ที่มีต่อห้องสมุดและได้สร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 8 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สังกัดมหาวิทยาลัย ท่านกำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ท่านใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายหรือไม่ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 25 ข้อ และใช้แนวการประเมินของ LibQUAL<sup>+TM</sup> ซึ่งประกอบด้วย การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยจัดกลุ่มข้อคำถามอยู่ในคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยมีปัจจัย 3 ด้าน 1) ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ จำนวน 10 ข้อ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า จำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามมีระดับการบริการสารสนเทศ 3 ระดับ คือ 1) ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่ต้องการ 3) ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยกำหนดระดับการบริการสารสนเทศ 1 2 3 4 5 เรียงจากต่ำไปสูง เลข 1 คือคะแนนที่ต่ำสุด และเลข 5 คือคะแนนที่สูงสุดในแต่ละระดับ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและรายด้าน ตามตัวแปร สำหรับการแปลผล ความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง มากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง มาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง ปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง น้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด

**1.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และแจกแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรีของแต่ละมหาวิทยาลัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 2 กุมภาพันธ์ - 15 มีนาคม 2558 ระดับชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 5 จำนวน 1000 ชุด และได้รับกลับมา จำนวน 917 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**1.4 การวิเคราะห์และสรุปผลวิจัย** ผู้วิจัยนำผลการประเมินแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผลแล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

**1.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ

**1.4.2 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ 3) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า** โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive) แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายเชิงพรรณนา

**1.4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ 2) ด้านการควบคุมสารสนเทศ 3) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ของนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย**

**1.4.4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัย** โดยใช้สถิติเชิงบรรยายแสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติพรรณนา โดยการใช้การเปรียบเทียบ Correlation

## 2. ผลการวิจัย

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 917 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 อายุระหว่าง 19-20 ปี จำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 การศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 52.45 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 447 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 การใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายเคยใช้บริการ จำนวน 898 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด สืบค้นสารสนเทศ จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 ยืมคืนหนังสือ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30

2.2 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า โดยมีระดับการบริการสารสนเทศของห้องสมุด แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ

ระดับการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ของห้องสมุดมีความสำคัญในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40, SD = 0.57$ ) สูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.12, SD = 0.51$ ) และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.49$ ) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และค่าเฉลี่ยระดับการบริการสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับอยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในภาพรวมระดับการบริการสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่ต้องการ แสดงถึงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดอยู่ในระดับดีมากเกินจากระดับบริการที่ต้องการไว้มาก

ในภาพรวมของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน พบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.55$ ) รองลงมา มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.55$ ) มีความสุภาพสม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.54$ ) สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และให้บริการเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.33, SD = 0.54$ ) ตามลำดับซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด

2.2.2 ด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า

ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศไปตลอดชีวิต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.54$ ) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.58$ ) ตามลำดับ ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด

**2.2.3 ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า** พบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ และห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมดทุกข้อ ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) ตามลำดับ และทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด

**2.3 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล** พบว่าภาพรวมคุณภาพบริการสารสนเทศ 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า มีคุณภาพบริการสารสนเทศในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ อยู่ในระดับมาก คือ ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ และห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย รองลงมา พบว่าด้านการควบคุมสารสนเทศ มีคุณภาพบริการสารสนเทศในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการและระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ คือ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการ และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศไปตลอดชีวิต ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ และพบว่าด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีคุณภาพบริการสารสนเทศในระดับบริการที่ผู้ใช้



ได้รับอยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และระดับบริการที่ต้องการคือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม มีความสุภาพสม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และให้บริการเป็นรายบุคคล

**2.4 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวม แยกตามมหาวิทยาลัย ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.54$ )** เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 4.60, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 4.57, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.54$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.50$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 4.30, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.59$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 4.11, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 3.99, SD = 0.40$ ) คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวม แยกตามมหาวิทยาลัย ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.56$ ) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 4.64, SD = 0.49$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 4.52, SD = 0.55$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.55$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.48$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 4.28, SD = 0.60$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.48$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 4.21, SD = 0.48$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 4.13, SD = 0.52$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 4.03, SD = 0.42$ ) และคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวม แยกตามมหาวิทยาลัย ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 4.77, SD = 0.47$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ( $\bar{X} = 4.62, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ( $\bar{X} = 4.60, SD = 0.59$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ( $\bar{X} = 4.55, SD = 0.53$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ( $\bar{X} = 4.42, SD = 0.59$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.57$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ( $\bar{X} = 4.39, SD = 0.57$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ( $\bar{X} = 4.25, SD = 0.51$ ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ( $\bar{X} = 4.19, SD = 0.50$ ) ตามลำดับ

**2.5 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีต่อ**  
**ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้**  
**ทั้งหมด** ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมดคือ 1.00 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ต้องการพบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น บริการของห้องสมุดข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นรายบุคคล ในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนขอบเขตของการยอมรับข้อที่แคบที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษารียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าไปใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย และห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ในปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวกคือ 2.28 บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษารียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าไปใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล จากปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ส่วนช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่แคบที่สุดคือ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ จากที่บ้านและที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นลบคือ -1.28 ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการทุกข้อและพบว่าช่องของบริการระดับสูงข้อที่แคบที่สุดคือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นรายบุคคล จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่กว้างที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะ

สำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของ แต่ละบุคคล ที่ตั้ง ห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และ การทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล จากปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

**2.6 เปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัย** ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการสารสนเทศตามปัจจัยที่ กำหนด ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้าน ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ทั้ง 3 ด้าน ของแต่ละมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการในระดับบริการ ที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รองลงมามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เมื่อพิจารณารายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยพบว่า ด้านการควบคุมสารสนเทศในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รองลงมามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตน โกสินทร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และเมื่อพิจารณารายชื่อโดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าในระดับบริการที่ผู้ใช้ ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รองลงมามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตน โกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน หมายถึงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความสำคัญ เกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของแต่ละ มหาวิทยาลัย แตกต่างกัน

### 3. อภิปรายผล

**3.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีคุณภาพโดยรวมด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ** เนื่องจากค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ๋นจันท์ (Sutthiluck Phatpheng & Radda Unchanthee, 2008) ศรีรัมย์ คู้ลู่ (Srirom Khooloo, 2011) และสาขาร สุมเมธธิคม โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยนิย์ (Saitarn Sumethathikom, Sopa Thaila, & Buarapha Kolyanee, 2013) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงระดับมาก แสดงว่าด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม มีความสุภาพ สม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และให้บริการเป็นรายบุคคล

ด้านการควบคุมสารสนเทศ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการซึ่งอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวดี จันท์ตะมา (Keowalee Chantama, 2006, p. 69) และ ขวัญตา เหลืองมั่นคง (Khwanta Luangmunkhon, 2014, p. 370-387) ที่พบว่าผู้ใช้บริการคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากคือ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหา และหลักสูตรที่ตนเองต้องการ และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศไปตลอดชีวิต ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้

ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมากคือ ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าไปใช้ และห้องสมุดเหมือนประจักษ์การศึกษารับรู้ และการทำวิจัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมดทุกข้อ และทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งหมดที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้ยังมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงกว่า

บริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของแม็คเนลและกีเซค (McNell and Giesecke, 2002) นฤตย์ นิ่มสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546), ศรีรัมย์ คู่สู้ (2554) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: p.42; 1990: p.18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: p.78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: p.102) พาราซูรามาน ซิแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ การประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของ ภาพรวม ในมิติของการรับรู้ คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของ การเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกัน ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพ การให้บริการที่สอดคล้องกับความ คาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมี ความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภค คุณภาพบริการสารสนเทศจึงเป็นคุณสมบัติทุก ประการของงานบริการสารสนเทศ ที่มักมุ่งให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดรวมทั้ง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

### 3.2 ผลของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

เมื่อนำมาเปรียบเทียบโดยมีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศ 3 ด้าน และระดับการบริการ สารสนเทศ 3 ระดับ เมื่อเปรียบเทียบจากปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดด้าน ความรู้สึกที่มีต่อบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของ ห้องสมุดด้านการควบคุมสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยกำหนดคุณภาพ บริการสารสนเทศของห้องสมุดด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการสารสนเทศในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ในปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า มากกว่าปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้าน ความรู้สึกที่มีต่อบริการ คุณภาพบริการสารสนเทศภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ จึงอยู่ ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมรัตน์ อนุวัช (2552) , ศรีรัมย์ คู่สู้ (2554) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการขั้นต่ำที่สุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยใน ระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล อยู่ในระดับปานกลางนั้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการยอมรับได้แต่ไม่มากโดยเปิดโอกาส ให้ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้นหรือรักษามาตรฐานไว้ไม่ให้ต่ำกว่าปัจจุบัน (เกวลี จันทร์ตะมา : 2549) ในทุกๆด้าน คือพื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุด

เจียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล

ความสำคัญในระดับบริการที่ต้องการภาพรวมพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ด้านความรู้ลึกที่มีต่อบริการ และด้านการควบคุมสารสนเทศ หมายความว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้ เป็นไปตามที่คาดหวังและต้องการ ผู้ใช้ให้ปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความต้องการและมีความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆ ที่ต้องการค่อนข้างสูง โดยมีพื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเจียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล จึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่พึงพอใจ เพราะส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษามาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการเรียน การทำรายงาน และคาดหวังว่าด้านความรู้ลึกที่มีต่อบริการโดยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้บริการเป็นรายบุคคล มีความสุภาพสม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื้ออื้อได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ และในด้านการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื้ออื้อได้ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการ ใช้ มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันทร์ตะมา : (2549) อัมรัตน์ อนุวัช : (2552) และ ศรีรัมย์ คู้คู่ : (2554) ที่พบว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อระดับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ บรรณ เลง สระมูล : (2548) ที่ศึกษาพบว่านักศึกษามีความต้องการคุณภาพบริการสารสนเทศในทุกๆด้าน

ความสำคัญในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับภาพรวมพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านความรู้ลึกที่มีต่อบริการ หมายความว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยการติดต่อขอใช้ มองเห็น และรู้ลึกได้ ผู้ใช้ให้ปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีรัมย์ คู้คู่ : (2554) ที่พบว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็น

รายช้อจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเจียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัยห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้บริการเป็นรายบุคคล มีความสุภาพสม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้

**3.3 เปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล** ที่มีระดับคุณภาพบริการสารสนเทศ คือระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้วิจัยยังมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของแม็คเนลและกิเซค (McNell and Giesecke, 2002) นฤตย์ นิ่มสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546), ศรีรัมย์ คู่สู้ (2554) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: p.42; 1990: 18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: p.78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: p.102) พาราซุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกัน ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or

disconfirm expectation) คุณภาพบริการสารสนเทศ จึงเป็นคุณสมบัติทุกประการของการบริการสารสนเทศ ที่มีมุ่งให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ คุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้หรือกล่าวให้ชัดเจนได้ว่า เป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้า นายิกา เดิซุนท (2549) คุณภาพบริการคือการจัดและส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการ และนฤมล พุกขศิลป์ (2546) คุณภาพบริการที่มีลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ จินดารัตน์ เบอร์พันธุ์ (2543) คุณภาพบริการคือ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงโดยมีความคาดหวังเป็นภาพที่อยู่ในใจของผู้รับบริการก่อนจะติดต่อขอใช้บริการ ส่วนการรับรู้บริการที่ได้รับจะเกิดระหว่างที่ผู้รับบริการเป็นความรู้สึกประทับใจของแต่ละคน ประภาวดี สืบสนธิ์ (2546) ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการจึงควรให้บริการที่ดีและเหมาะสมกับผู้ใช้ และมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการที่ดี

#### 4. ข้อเสนอแนะ

##### 4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

**4.1.1 ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ** การปรับปรุงภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการเป็นรายบุคคล ควรมีความสุภาพสม่ำเสมอและมีความพร้อมจะให้บริการ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถามและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื้อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้

**4.1.2 ด้านการควบคุมสารสนเทศ** การจัดการให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน มีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และ



สามารถสืบค้นด้วยตนเอง มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ต้องการใช้และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศ

**4.1.3 ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า** ควรจัดให้มีพื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ เจียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล สะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้เหมือนประตูดูการศึกษารเรียนรู้ และการทำวิจัย และควรจัดพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล

#### 4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

**4.2.1 ควรศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพบริการด้านอื่นๆ** ของห้องสมุดในประเทศไทย โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือจัดกลุ่มสนทนา

**4.2.2 ควรศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพบริการด้านความรู้ลึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า** โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทางการตลาดมาใช้ในบริบทของการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดในประเทศไทย



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- เกวลี จันทร์ตะมา. 2549. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™ :  
กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). "จิตวิทยบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว" ใน เอกสารการสอนชุด  
วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. (หน่วยที่ 13 น. 255-328) นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ.
- จินดารัตน์ เบอร์ดัมภ์. (2543). คุณภาพในงานบริการสารสนเทศ วารสารบรรณารักษศาสตร์ 20, 1: 24
- ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล. (2550). "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการบริการ  
สารสนเทศ" ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ, 11 - 7 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- นฤมล พุกขศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). " LibQUAL<sup>+</sup>™ : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่"  
วารสารอินฟอเมชัน 13, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 71
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ" ใน ประมวลสาระชุด  
วิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ. (หน่วยที่ 8 น. 102) นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) รายงานการวิจัยประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิศวง กองกระโทก. 2556. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ  
ตอนบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี.
- รัตนะ อินจ้อย. 2551. การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL<sup>+</sup>™. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.

- ศิริรมย์ คู่สู้. 2554. การใช้ LibQUAL<sup>+TM</sup> ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสตางค์มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง. 2552. การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL<sup>+TM</sup>. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2550). "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการบริการสารสนเทศ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ* (หน่วยที่ 10 น. 10 - 6) นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2545). "การวิจัยประเมินผลทางสารสนเทศศาสตร์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์* (หน่วยที่ 10 น. 108 - 116) นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- สุชาดา เนตรภักดี. (2551). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ่นจันทิ. (2551). "การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น" *วารสารวิทยบริการ* 19, 1 (มกราคม-เมษายน), 1-12
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547). "LibQUAL<sup>+TM</sup>: ดัชนีแห่งคุณภาพ" *วารสารห้องสมุด* 48, 3, 1-15
- อริศรา สิงห์ปิ่น. (2551). *ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อัญญา แสงกระจ่าง. (2536). "การประเมินบริการของห้องสมุด" *ช.บ.อ. สาร* 12, 3 (กันยายน - ธันวาคม), 1-18
- อัมรัตน์ อนวัช (2552) *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ LibQUAL<sup>+TM</sup>*. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Association of Research Libraries. (2010). "Learn about LibQUAL<sup>+TM</sup>" Retrieved January 15, 2010, from <http://www.libqual.org/information/Tool/index.cfl>.
- Blixrud, Julia C. (2002). "Library quality assessment LibQual<sup>+TM</sup>" Retrieved January 15, 2010, from <http://www.lboro.ac.th/departments/dis/lisu/Blixrud-p.pdf>.

- Cofrin Library University of Wisconsin-Green Bay. (2004). *LibQUAL<sup>+TM</sup> Spring 2004 Survey* : University of Wisconsin-Green Bay. Retrieved January 15, 2010, from <http://www.uwgb.edu/library/survey/UniversityofWisconsin-GreenBay.pdf>.
- Coleman, Vicki., et. Al. (1997). "Toward a TQM Paradigm Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality" *College & Research Libraries*. 58, 3(May): 237-251.
- Cook, Colleen, Heath, Fred and Thompson, Bruce. ( March 2001). "Users' hierarchical perspectives on library service quality a *LibQual<sup>+TM</sup>* study" *College & Research Libraries*, 62(2), 147-153.
- Cook, Colleen, Heath, Fred and Thompson, Bruce. (2003). "Zone of Tolerance in Perceptions of Library Service Quality : a *LibQUAL<sup>+TM</sup>* Study" *Libraries and the Academy*. 3(1), 113-123
- Cook, Colleen, Heath, Fred and Thompson, Bruce. (2004). *Development a national science digital library (NSDL) LibQual<sup>+TM</sup> protocol : an e-service for assessing the library of the 21<sup>st</sup> century*. Retrieved January 28, 2010, from [http://www.libqual.org/document/admin/NDSL\\_workshop\\_web1.pdf](http://www.libqual.org/document/admin/NDSL_workshop_web1.pdf).
- Cook, C. & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A *LibQUAL<sup>+TM</sup>* qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-584.
- Cullen, R. (2001). "Perspectives on Library Service Quality" *Library Trends*. 49(4), 662-686.
- Gatten, Jeffrey N. (2004). "Measuring Consortium Impact on User Perceptions : OhioLINK and *LibQUAL<sup>+TM</sup>* " *The Journal of Academic Librarianship*. 30,3(May), 222-228.
- Hernon, Peter. (July 2002). "Quality : New Directions in the Research" *The Journal of Academic Librarianship*. 28,4(July), 224-231.
- Hill, D.J. (2000). "Consumer Expectations of Services" Retrieved January 30, 2010, from [http://bradley.bradley.edu/~donna/mtg\\_410.01/cha\[03/sld001.htm](http://bradley.bradley.edu/~donna/mtg_410.01/cha[03/sld001.htm).
- Hipps, Kaylyn, and Martha Kyriallidou. (October/ December 2003). "Library Users Assess Service Quality With *LibQUAL<sup>+TM</sup>* and E-QUAL. *ARL : A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions From ARL, CNI, and SPARC*, 8-10
- Lancaster, F.W. (1993). *If you want to evaluate your library*. 2nd London: Association.

- Nagata, Haruki. et. al. (2004) "The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries" *Performance Measurement and Metrics*. 5, 2, 53 – 65.
- Nicholson, S. (2004) "A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Service" *Journal of Documentation*. 60, 2(March), 164-182.
- Ntecki and Herson, Peter. (2000) "Measuring Service Quality at Yale University Libraries" *Journal of Academic Librarianship*. 26, 4(July), 259-273.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988) "SERVQUAL: a Mutipleitem Scale for Measuring Costomer Perceptions of Service Quality" *Journal of Retailig*. 49(Spring), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (Fall 1985) "A conceptual model of service quality and in implications for future research" *Journal of Markting* 49,41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1991) "Understanding Costomer Expectations of Service" *MITSLoan Management Review*. 32,2(Spring), 39-48.
- Snoj, Boris., and Petermanec, Zdenka. (2001) "Let users judge the quality of faculty library services" *New Library World*. 102,9, 314 – 324.
- Thapisa, A.P.N., Gamini, V. (1999) "Perception of Quality Service at the University of Botswana Library : What Nova Says" *Library Management*. 20. 7: 373-383.
- White, Lynda S. (1998) "A Service Quality Survey at the University of Virginia Library" *Management Information Services*. (July), 1-24.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: an introductory analysis*. Tolyo: John Weatherhill.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)





## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ผู้ทรงตรวจสอบเครื่องมือมีรายนามดังต่อไปนี้

1. นายชำนาญ เขวกีร์ติพงศ์, รองศาสตราจารย์  
รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. นางสาวน้ำทิพย์ วิภาวิน, รองศาสตราจารย์ ดร.  
รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช





ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับนักศึกษา

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

### คำชี้แจง

แบบสอบถามจัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปใช้ในการศึกษาและประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ  ชาย

หญิง

2. อายุ  19 - 20 ปี

21 - 22 ปี

23 - 24 ปี

อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. สังกัดมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4. ท่านกำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่

ชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 3

ชั้นปีที่ 4

ชั้นปีที่ 5

5. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ทุกวัน

1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์

2 – 3 ครั้ง / สัปดาห์

3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์

6. ท่านใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายหรือไม่

เคย

ไม่เคย

7. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ยืมคินหนังสือ

ใช้คอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต Wi - Fi

สืบค้นสารสนเทศ

บริการตอบคำถาม

อ่านหนังสือนั่งทำงาน

บริการแนะนำทำวิจัย/โปรเจ็ค/ปริญญานิพนธ์

ที่พักผ่อน

ที่นัดพบ

8. ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ทุกวัน

1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์

2 – 3 ครั้ง / สัปดาห์

3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์

ไม่เคย

อื่นๆ โปรดระบุ.....

## อธิบายคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องในแบบสอบถาม

1. ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการความเชื่อมั่น และความต้องการดูแลเอาใจใส่
- 1.2 ด้านการควบคุมสารสนเทศ คือ เนื้อหาที่มีความถูกต้อง เครื่องมือมีความทันสมัย สะดวก ง่ายต่อการใช้ รูปแบบและทรัพยากรที่หลากหลาย
- 1.3 ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า คือ สภาพของห้องสมุด ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเข้าใช้ และวัสดุ อุปกรณ์การสื่อสาร และการจัด

สภาพแวดล้อมของห้องสมุด

2. ระดับการบริการสารสนเทศของห้องสมุด แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- 2.1 ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้อยอมรับได้
- 2.2 ระดับบริการที่ต้องการ คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้
- 2.3 ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ โดยการติดต่อขอใช้ มองเห็น และรู้สึกได้

3. ระดับคุณภาพ 1 2 3 4 5 คือ คุณภาพ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยเรียงจากต่ำไปสูง เลข 1 คือคะแนนที่ต่ำสุด และเลข 5 คือคะแนนที่สูงสุด ในแต่ละระดับ

**ตอนที่ 2** คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในทุกช่องของระดับบริการทั้ง 3 ช่องในแต่ละข้อ และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

ท่านใช้บริการของห้องสมุด	ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้					ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ				
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง
<b>ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ</b>															
1. สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. ให้บริการเป็นรายบุคคล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. มีความสุภาพสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. มีความพร้อมจะให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ</b>															
11. ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ท่านใช้บริการของห้องสมุด	ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้					ระดับบริการที่ต้องการ					ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ				
	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง	ต่ำ				สูง
17. สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. มีความรู้ในการใช้สารสนเทศไปตลอดชีวิต	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า</b>															
20. พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23. ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24. ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25. อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**ตอนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค  
หนังสือขออนุมัติเก็บข้อมูล







ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๑ ๒๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่ง จะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ 02-504-8515-7

โทรสาร 02-503-3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๑ 5๐1

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพิงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖ ๕๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นจะต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่ง จะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์  
โทรศัพท์ 02-504-8515-7  
โทรสาร 02-503-3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖ ๕๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพิงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่ง จะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖ ๒๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพิงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖ ๕๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๖ พฤศจิกายน 2561


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกสิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพิงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖ ๕๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพิงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในกรณีนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่ง จะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖๕๐

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพิงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูทวีลัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่ง จะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ 02-504-8515-7

โทรสาร 02-503-3564





ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖ ๕๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
 จังหวัดนนทบุรี 11120

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
 เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
 สิ่งที่มาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์  
 2. แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาวสัมพันธ์ ครูพิสัย นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีรองศาสตราจารย์ชำนาญ เขาวงกิตพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามโดยใช้ LibQUAL+™ สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวสัมพันธ์ ครูพิสัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่ง จะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)  
 ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์  
 โทรศัพท์ 02-504-8515-7  
 โทรสาร 02-503-3564

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวส้มลิ้ม ครุฑวิสัย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 18 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ.(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) สถาบันราชภัฏนครปฐม 2542
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์ ระดับปฏิบัติการ

