

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นางสาวสุชาดา เนตรภักดี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Evaluation of Service Quality of Area Resource Center Libraries, Sukhothai  
Thammathirat Open University**

**Miss Suchada Netpakdee**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Information Science**

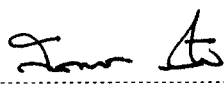
**School of Liberal Arts**


**Sukhothai Thammathirat Open University**

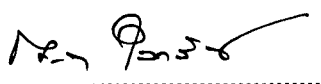
**2008**

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ชื่อและนามสกุล นางสาวสุชาดา เนตรภักดิ์  
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์  
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล  
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา ใจกว้าง

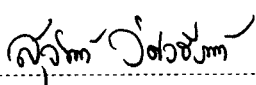
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุภาพร ภัทรากร)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา ใจกว้าง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

  
..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
**ผู้วิจัย** นางสาวสุชาดา เนตรภักดิ์ **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1)  
 รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธิพิทักษ์ผล (2) **ผู้ช่วยศาสตราจารย์** กาญจนนา ใจกว้าง **ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและ (2) เปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 10 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ยะลา เพชรบุรี จันทบุรี นครนายก นครสวรรค์ สุโขทัย ลำปาง อุตรธานี และอุบลราชธานี ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และประชาชน จำนวน 1,752 คน (โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม 2547 – มีนาคม 2548) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่ง ประยุกต์จากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล (SERVQUAL) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาสถิติเชิงบรรยาย และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (+0.48) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (+0.45) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ (+0.44) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (+0.40) และด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง พบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนาที่มีคุณภาพบริการของห้องสมุดมากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ รองลงมา คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ส่วนศูนย์วิทย์พัฒนาที่มีคุณภาพบริการของห้องสมุดน้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี รองลงมา คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี และผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชน พบว่า (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (2) นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษา และ (3) นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสูงกว่านักศึกษา

**คำสำคัญ** การประเมินคุณภาพบริการ บริการห้องสมุด

**Thesis title:** Evaluation of Service Quality of Area Resource Center Libraries, Sukhothai Thammathirat Open University

**Researcher:** Miss Suchada Netpakdee; **Degree:** Master of Arts (Information Science); **Thesis advisors:** (1) Dr.Somporn Puttapithakporn, Associate Professor; (2) Kanchana Gaiwang, Assistant Professor; **Academic year:** 2008

### **Abstract**

The purpose of this study were to (1) evaluate ten Area Resource Center Libraries, Sukhothai Thammathirat Open University; and (2) compare their service quality.

Research sample comprised 1,742 library users of ten Area Resource Center Libraries, Sukhothai Thammathirat Open University. The research instrument was a self-administered questionnaire using SERVQUAL concept. The Cronbach's Alpha coefficient of the questionnaire was 0.98. The data were analyzed by descriptive statistics and t-test.

It was found that the overall service quality in all five dimensions was high in the following order: assurance (+0.48), responsiveness (+0.45), empathy (+0.44), reliability (+0.40) and tangibles (+0.20). The Area Resource Center (ARC) Library at Nakhonsawan got the highest score, followed by Nakhon Si Thammarat. The ARC Library at Udonthani got the lowest score. In addition, (1) The difference between the expectations about the ARC Library service quality of the STOU students and the general public did not differ significantly from one another. (2) The difference between the perceived service quality of the students and the public differed significantly from one another ( $p < .00$ ). (3) The differences between the overall service quality of the students and the public was statistically significant ( $p < .00$ )

**Keywords:** Service quality evaluation, Library service

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา ใจกว้าง สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ และรองศาสตราจารย์สุภาพร ภัทรนคร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงเนื้อหาวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณอาจารย์ชลธิชา สายเนตร ที่กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูล ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ วงศ์พิเชษฐ อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ที่เป็นแรงผลักดันในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ บรรณารักษ์ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ที่กรุณาแจกแบบสอบถามและเป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดมา และขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจและช่วยแบ่งเบาภารกิจ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครอบครัว และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจและเอาใจช่วยเสมอมา

สุชาดา เนตรภักดิ์

พฤษภาคม 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	7
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	7
สมมติฐานการวิจัย .....	8
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินบริการห้องสมุด .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการประเมินคุณภาพบริการ .....	17
การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป .....	45
การวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ เป็น รายด้านและรายข้อ จำแนกแต่ละศูนย์และรวมศูนย์ .....	47
การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 ศูนย์ เป็นรายศูนย์ รายด้าน และรายข้อ .....	77
การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชน .....	107
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	110
สรุปการวิจัย .....	110
อภิปรายผล .....	116
ข้อเสนอแนะ .....	121
บรรณานุกรม .....	124
ภาคผนวก .....	133
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) .....	135
ข แบบสอบถาม .....	136
ค หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล .....	141
ประวัติผู้วิจัย .....	144



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่มีให้บริการแยกตามศูนย์..... 4
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรเฉลี่ยรายเดือนและกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องสมุด ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจำแนกเป็นรายศูนย์..... 41
ตารางที่ 4.1	จำนวนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง..... 45
ตารางที่ 4.2	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการ ที่รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ..... 47
ตารางที่ 4.3	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการ ที่รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ..... 50
ตารางที่ 4.4	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่ รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ... 53
ตารางที่ 4.5	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่ รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ..... 55
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่ รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก .. 58
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่ รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์. 61
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่ รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย ..... 64
ตารางที่ 4.9	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่ รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง..... 66
ตารางที่ 4.10	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่ รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี..... 69
ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับ รู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ... 71
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับ รู้ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวม 10 ศูนย์.... 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพ บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช .....	77
ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพ บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ...	79
ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพ บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี	81
ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพ บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี	83
ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก .....	85
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ .....	87
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพ บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย ..	89
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพ บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง ...	91
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี .....	93
ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี .....	95
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของแต่ละศูนย์กับคุณภาพบริการ เฉลี่ย 10 ศูนย์เป็นรายด้าน .....	99
ตารางที่ 4.24 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านลักษณะที่จับต้องได้ของทั้ง 10 ศูนย์ .....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของทั้ง 10 ศูนย์	103
ตารางที่ 4.26 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจตัวผู้ใช้บริการของทั้ง 10 ศูนย์	104
ตารางที่ 4.27 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของทั้ง 10 ศูนย์	105
ตารางที่ 4.28 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการของทั้ง 10 ศูนย์	106
ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไปต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	107
ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	108
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการประเมินคุณภาพบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไป ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	108
ตารางที่ 5.1 คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เฉลี่ย 10 ศูนย์และรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์	112

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานศูนย์วิทยพัฒนา .....	2
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	8
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดคุณภาพบริการ .....	23
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน ซีธมัต และเบอร์รี่ .....	25

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาสู่ประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของประเทศให้สามารถเลือกศึกษาได้ตามอัธยาศัย เพื่อรองรับงานด้านบริการการศึกษาและกิจกรรมอื่นของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ไปอย่างกว้างขวาง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจึงได้มีโครงการจัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนาขึ้น โดยมีนโยบายให้มีศูนย์วิทย์พัฒนากระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศจำนวน 10 แห่ง โดยมีขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมจังหวัดต่างๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2540) ดังนี้

1. ศูนย์วิทย์พัฒนา นครศรีธรรมราช ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 9 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง ตรัง สุราษฎร์ธานี กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง และชุมพร
2. ศูนย์วิทย์พัฒนา ยะลา ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา และสตูล
3. ศูนย์วิทย์พัฒนา เพชรบุรี ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี นครปฐม สุพรรณบุรี กาญจนบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร
4. ศูนย์วิทย์พัฒนา จันทบุรี ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี ตราด ระยอง ชลบุรี และสระแก้ว
5. ศูนย์วิทย์พัฒนา นครนายก ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี ฉะเชิงเทรา สมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร
6. ศูนย์วิทย์พัฒนา นครสวรรค์ ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 9 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท อ่างทอง สิงห์บุรี พิจิตร เพชรบูรณ์ ลพบุรี และสระบุรี
7. ศูนย์วิทย์พัฒนา สุโขทัย ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสุโขทัย พิษณุโลก อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร และตาก

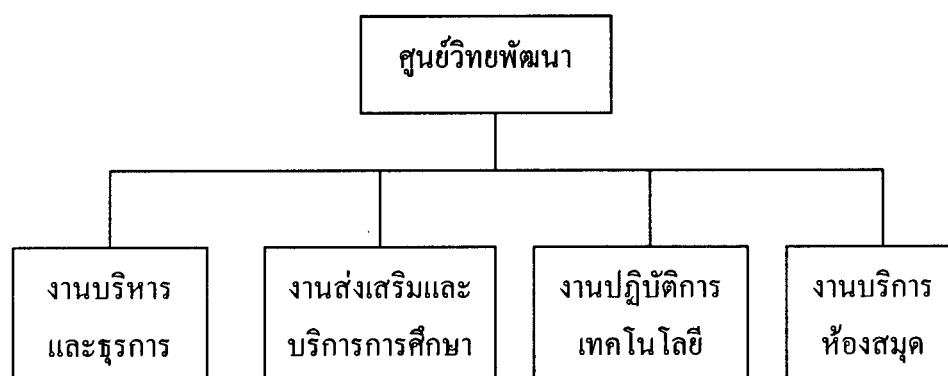
8. ศูนย์วิทยพัฒนา ลำปาง ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย ลำพูน เชียงใหม่ และแม่ฮ่องสอน

9. ศูนย์วิทยพัฒนา อุตรธานี ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 10 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุตรธานี หนองคาย สกลนคร หนองบัวลำภู เลย ขอนแก่น ชัยภูมิ นครราชสีมา มหาสารคาม และกาฬสินธุ์

10. ศูนย์วิทยพัฒนา อุบลราชธานี ดูแลรับผิดชอบการให้บริการใน 9 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ ยโสธร ร้อยเอ็ด อำนาจเจริญ มุกดาหาร และนครพนม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้กำหนดวัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์วิทยพัฒนา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2541: 2) ดังนี้

- เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการ สอนทางไกล
- เพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในงานบริการห้องสมุดและ สื่อการศึกษา
- เพื่อเป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพร่วมกับนักศึกษาและ ชุมชนโดยมุ่งให้เกิดประ โยชน์แก่นักศึกษาและชุมชนโดยส่วนรวม
- เพื่อรองรับกิจกรรมอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของ มหาวิทยาลัย และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มหาวิทยาลัยได้กำหนดการ บริหารงานศูนย์วิทยพัฒนาให้มีรูปแบบเดียวกันทุกศูนย์ โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานศูนย์วิทยพัฒนา

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ศูนย์วิทยพัฒนา (2550) “แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน ศูนย์วิทยพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 1 สิงหาคม 2550 จาก

<http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/ubon/org/>

จากโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์วิทย์พัฒนา จะเห็นว่างานบริการห้องสมุดเป็นงานพื้นฐานของศูนย์วิทย์พัฒนาและได้ดำเนินการมาพร้อมกับการเปิดให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนาทุกแห่ง ทั้งนี้เพื่อให้เป็นแหล่งบริการสารสนเทศสำหรับรองรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา โดยภารกิจของศูนย์วิทย์พัฒนา ที่เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กองแผนงาน 2541: 16-19)

- เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางวิชาการเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าและศึกษาของนักศึกษา
- ส่งเสริมสนับสนุนบริการค้นคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ
- เป็นหน่วยจัดบริการสารสนเทศทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับ ทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัยและประชาชนผู้สนใจ
- สนับสนุนการทำงานวิจัยหรืองานวิชาการของนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย
- เป็นแหล่งวิทยาการความรู้ในระดับอุดมศึกษาสำหรับการศึกษาค้นคว้าของประชาชนทั่วไป
- เป็นหน่วยบริการส่งเสริมการอ่าน เสริมความรู้ที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและประชาชนทั่วไป

โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มีลักษณะการให้บริการที่เหมือนกันทุกศูนย์และมีขนาดพื้นที่ จำนวนทรัพยากรที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นศูนย์วิทย์พัฒนา นครศรีธรรมราชที่เปิดให้บริการเป็นศูนย์นำร่องเมื่อปี พ.ศ. 2534 (จริพร โชติพิบูลทรัพย์ สมพร พรจันทร์ และเทพ สงวนกิตติพันธ์ 2543: 18; พัชรพร ปาลสุข จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี 2546: 15-17; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มปป.: 48; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กองแผนงาน 2541: 33) ดังนี้

- บริการต่างๆ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาประกอบด้วย บริการอ่าน บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด บริการคอมพิวเตอร์ช่วยสอน บริการอินเทอร์เน็ตและการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ขนาดพื้นที่ให้บริการห้องสมุด ศูนย์วิทย์พัฒนามีแบบ โครงสร้างอาคารเหมือนกัน มีการจัดพื้นที่ส่วนบริการห้องสมุด ขนาด 340 ตารางเมตรเท่ากัน ยกเว้นศูนย์วิทย์พัฒนา

นครศรีธรรมราช ที่มีลักษณะทางกายภาพไม่เหมือนศูนย์อื่นๆ โดยมีขนาด 144 ตารางเมตร แบ่งออกเป็นส่วนๆ ละ 72 ตารางเมตร

- ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มีบุคลากรปฏิบัติงาน 2 คน คือ บรรณารักษ์ และ/หรือ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท ได้แก่ หนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป เอกสารการสอนชุดวิชาหลักสูตรปริญญาตรี ประมวลสาระชุดวิชาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสารวิชาการ นิตยสารบันเทิง หนังสือพิมพ์ นวนิยาย เรื่องสั้น วรรณกรรมเยาวชน คู่มือหลักสูตรต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย เทปเสียง วิกิทัศน์ ประกอบชุดวิชา วิกิทัศน์บริการสังคม โดยจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่มีให้บริการแยกตามศูนย์

ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ (รายการ)
นครศรีธรรมราช	29,876
ยะลา	15,355
เพชรบุรี	16,541
จันทบุรี	16,032
นครนายก	15,844
นครสวรรค์	16,568
สุโขทัย	15,951
ลำปาง	14,821
อุดรธานี	15,515
อุบลราชธานี	15,870
<b>รวม</b>	<b>172,373</b>

ที่มา: สมสิริ เบญจวรรณท์ (2551, 16 มกราคม) บรรณารักษ์ ระดับ 6 สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดย สุชาดา เนตรภักดี สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช เป็นศูนย์แรกที่เปิดให้บริการ และทยอยเปิดอีก



9 แห่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 และเปิดให้บริการครบทุกแห่งในปี พ.ศ. 2543 (จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์ สมพร พรจันทร์ และเทพ สงวนกิตติพันธ์ 2543: 22-23; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มปป.: 14-23)

ปัจจุบันองค์การที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งรวมถึงห้องสมุดในฐานะสถาบันบริการสารสนเทศ จะให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ ซึ่งยึดถือความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยเชื่อว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการภักดีต่อองค์การและเป็นผู้ใช้บริการประจำขององค์การตลอดไป (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546 ข: 111) ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในการประเมินคุณภาพบริการ ได้มีผู้พัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพบริการที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย คือ พาราสุรามาน ซิธมัท และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985) ซึ่งพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟวอล (SERVQUAL) เพื่อวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) โดยเรียกรูปแบบการประเมินคุณภาพบริการแบบนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ในการตัดสินใจคุณภาพบริการจะเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ หากบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง แสดงว่าองค์การให้บริการได้ดีกว่าหน้าที่ปกติ หากบริการที่รับรู้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แสดงว่าองค์การให้บริการได้ตามหน้าที่ปกติ และหากบริการที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แสดงว่าองค์การให้บริการน้อยกว่าที่ควรจะเป็น จำเป็นต้องเพิ่มคุณภาพบริการ นั่นคือ ต้องปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546 ข: 104, 122)

นอกจากนั้นยังได้มีการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ เรียกว่า “เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิบควอลพลัส (LibQUAL+)” ซึ่งประเมินคุณภาพบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information) ผลของการให้บริการ (Affect of Service) ห้องสมุดในฐานะแหล่งหรือสถานที่ (Library as Place) และการควบคุมปฏิสัมพันธ์โดยผู้ใช้บริการ (Personal Control) (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546 ข: 124; Blixrud 2004; Cook and Thompson 2000)

ในกลุ่มห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศได้นำเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ เซิร์ฟเวอร์ มาประยุกต์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เช่น การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเบล (Nitecki and Hermon 2000) การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (Virginia University Library) (White 1998) การประเมินคุณภาพบริการงานบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเลบานอนอเมริกัน (Lebanese American University – LAU) (Abdallah 2002) คุณภาพการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมุมมองของห้องสมุดและผู้ใช้บริการ (Hebert 1994) การศึกษาระดับบริการที่คาดหวังและระดับบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (Surithong Srisa-Ard 1997) การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 11 แห่ง (กัลยา สร้อยสิงห์ 2548) การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (นฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ 2546) การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต (นฤมล พฤษศยศิลป์ 2546) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ (เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว 2543) และการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ของการได้รับบริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ 2543)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชพบว่า ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจการใช้ห้องสมุดของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จากศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ จังหวัดนครศรีธรรมราช (พรทิพย์ สุวันทรัตน์ สุนันทา ไปตะวนิช และอรสา อติเรกผลิน 2540) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (พัชรพร पालสุข จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี 2546) และแหล่งสารนิเทศในการศึกษาค้นคว้าความต้องการการบริการและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสารนิเทศจากห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาบริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (วันทณีย์ ณ พัทลุง 2542) เป็นต้น

ที่ผ่านมาห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยังไม่เคยประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการในลักษณะนี้มาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยนำแนวคิดจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมกับบริบทการให้บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมากกว่าเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิบควอล พลัส มาประยุกต์เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์-

วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง และได้ทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับบริการที่รับรู้และคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นนักศึกษาและประชาชนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

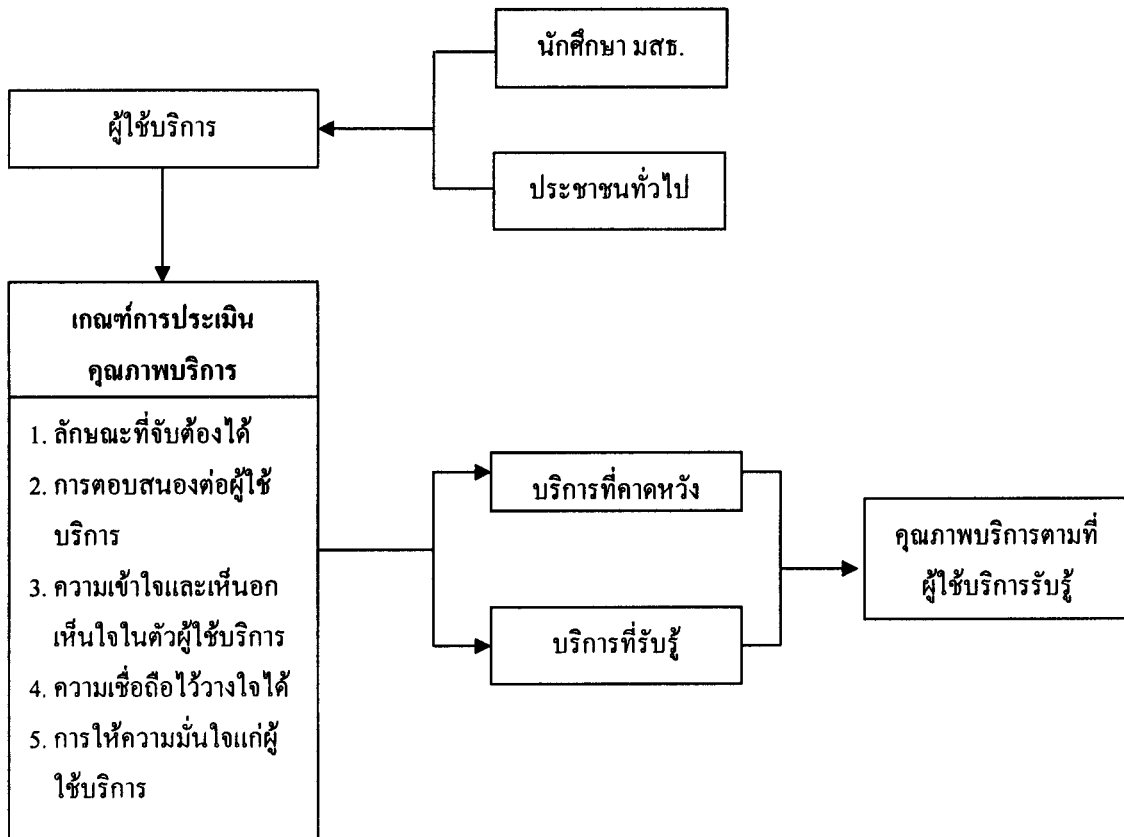
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง โดยศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้งที่เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และประชาชนทั่วไป ซึ่งคุณภาพบริการได้จากการนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่รับรู้ตั้งลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวัง ได้ผลต่างเป็นคะแนน คุณภาพบริการ มี 3 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดคือยคุณภาพ

ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังเท่ากับค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ ผลต่างมีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่าบริการของห้องสมุดมีคุณภาพตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ ผลต่างเป็นบวก แสดงว่าห้องสมุดให้บริการเกินกว่าคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการของห้องสมุด

ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน (Parasuraman, Berry and Zeithaml 1991: 39-48) ได้แก่ 1) ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) 2) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 3) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy) 4) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และ 5) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ได้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกัน

4.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกัน

4.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดแตกต่างกัน

## 5. ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในช่วงปี พ.ศ. 2546-2550 และนำเสนอรายงานผลการวิจัยในปี พ.ศ. 2552 ข้อมูลบางส่วนย่อมเกิดความเปลี่ยนแปลง เช่น จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ สถิติผู้ใช้บริการห้องสมุด และมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใหม่ในปี พ.ศ. 2551-2552

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **คุณภาพบริการ** หมายถึง ผลลัพธ์ของค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ – ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.2 **คุณภาพบริการโดยรวม** หมายถึง คุณภาพบริการห้องสมุดรวม 10 ศูนย์ ทั้ง 5 ด้านของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.3 **บริการที่คาดหวัง** หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกหรือความนึกคิดของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงบริการที่ห้องสมุดจัดให้บริการว่าควรจะเป็น ควรจะมี ควรจะเกิดขึ้น

6.4 **บริการที่รับรู้** หมายถึง บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้จากการใช้บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.5 **คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์** หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการรวมทั้ง 10 ศูนย์

6.6 **ช่วงห่างของคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์** หมายถึง ความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของแต่ละศูนย์

6.7 **คุณภาพบริการ 5 ด้าน** ได้แก่ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

6.8 **ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)** หมายถึง การจัดเตรียมบริการของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจนและง่ายขึ้น ได้แก่ อาคารสถานที่ที่ให้บริการต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามดูสบายตา อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีคุณภาพ สะอาด เพียงพอ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการ

สื่อสาร เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ตามความเหมาะสม ตัวผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

**6.9 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

**6.10 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy)** หมายถึง ผู้ให้บริการให้การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ใช้แต่ละคน ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ใช้

**6.11 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก มีความสม่ำเสมอในการให้บริการคือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม การทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้

**6.12 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)** หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความสุภาพ ให้เกียรติผู้ใช้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้ใช้บริการ

**6.13 ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา** หมายถึง ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จัดตั้งขึ้น ณ ศูนย์วิทย์พัฒนาเพื่อให้บริการสื่อการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไปในส่วนภูมิภาค จำนวน 10 แห่ง ได้แก่

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยะลา

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จันทบุรี

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรดิตถ์

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุบลราชธานี

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเทียบเคียงสมรรถนะของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพโดยรวมของห้องสมุดทุกแห่ง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินบริการห้องสมุด
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการประเมินคุณภาพบริการ
3. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด
  - 3.1 การประเมินบริการห้องสมุด
  - 3.2 เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินบริการห้องสมุด

1.1 ความหมายของการประเมิน และการประเมินบริการห้องสมุด มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ศิริชัย กาญจนวาที (2539: 18-19) กล่าวว่า ความหมายของการประเมินมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมองว่าการประเมินมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการวัด การวิจัยประยุกต์ การช่วยการตัดสินใจ การบรรยายอย่างถุ่มลึก และการตัดสินใจคุณค่า และเห็นว่าความหมายที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน คือ การตัดสินใจคุณค่า ซึ่งขยายความได้ว่า การประเมิน คือ กระบวนการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มีประเมิน เป้าหมายของการประเมินอยู่ที่การตัดสินใจคุณค่าโดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในหลักการสังเกตและเหตุผล ในทำนองเดียวกัน

สุพัตร์ พิบูลย์ (2544: 7) กล่าวถึง ความหมายของการประเมินว่ามีหลายแนวคิด และแนวคิดที่ดีเป็นแนวคิดที่สมบูรณ์ได้นิยามว่า การประเมิน เป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด หากการประเมินใดมีความครบถ้วนสมบูรณ์ในด้านการวัด (Measurement) และด้านเกณฑ์การตัดสินใจคุณค่า (Criteria for Judgement) จะส่งผลให้การประเมินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การประเมิน เป็นกระบวนการที่มีจุดตัดสินใจคุณค่าของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งด้วยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ มาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วตัดสินใจคุณค่าหรือตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่งที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ



ในส่วนการประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการห้องสมุดนั้น มีนักวิชาการให้ความหมายดังนี้ ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล (2550: 11-6) กล่าวว่า การประเมินบริการสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ การตรวจติดตาม วินิจฉัยคุณค่ากิจกรรมและผลผลิตของระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และมีหลักเกณฑ์เพื่อมั่นใจว่าระบบดำเนินงานได้ โดยการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการห้องสมุดว่าสามารถดำเนินงานตามระดับหรือคุณค่าว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด บรรลุวัตถุประสงค์ ตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงงานหรือกิจกรรมบริการห้องสมุด ส่วนสุภศรี กาหยี (2546: 253) กล่าวว่า การประเมินการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หมายถึง กระบวนการของการกำหนดและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการหรือกิจกรรม การกำหนดที่จะวัดความสำเร็จและการตัดสินใจคุณค่าและการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการหรือกิจกรรม โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เป้าหมายหรือมาตรฐานของการให้บริการที่ตั้งไว้

**1.2 ความสำคัญของการประเมินบริการห้องสมุด** ความสำคัญของการประเมินบริการห้องสมุด จำแนกได้ดังนี้ (ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล 2550: 11-6; สุจิน บุตรดีสุวรรณ 2545: 99; สุภศรี กาหยี 2546: 253)

1.2.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถส่งเสริมหรือปรับปรุงงาน/โครงการให้เกิดประโยชน์ มีความเหมาะสม เป็นที่พึงพอใจหรือสนองความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

1.2.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามการดำเนินงาน/โครงการ ว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ มีความก้าวหน้าในระดับใด มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไรและจะปรับปรุงการทำงานหรือกระบวนการได้อย่างไรสัมพันธ์กับทุนและแรงงานที่ลงทุนไปหรือไม่

1.2.3 ช่วยให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน/โครงการ สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานหรือเพิ่มกลยุทธ์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประหยัดทรัพยากรมากยิ่งขึ้น

1.2.4 ช่วยให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้ว่า งาน/โครงการสมควรดำเนินการต่อไปหรือหยุดดำเนินการ หากดำเนินการต่อไป ควรปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ ให้มีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้นหรือปรับกระบวนการ เทคนิคหรืองบประมาณหรือไม่อย่างไร

1.2.5 ช่วยให้หน่วยงานมีข้อมูลในการขอความสนับสนุนในการดำเนินการ โดยปกติผู้สนับสนุนมักให้ความสนใจกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากกิจกรรมหรือโครงการนั้นๆ

1.2.6 ทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของการดำเนินงานเพื่อแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่

1.2.7 ใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

1.2.8 ใช้เปรียบเทียบกับกรดำเนินงานของหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันเพื่อแข่งขันหรือต่อรองสถานภาพ

1.2.9 ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง งาน/โครงการ ให้เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ ลดโอกาสเสี่ยงในการเกิดปัญหา อุปสรรคที่จะทำให้งาน/โครงการ ล้มเหลว

1.2.10 การประเมินอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทราบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการห้องสมุดต่อไป

**1.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินบริการห้องสมุด** วัตถุประสงค์ของการประเมินบริการห้องสมุด จำแนกได้ดังนี้ (ชลธิชา สุทธิรินทร์กุล 2550: 11-7; สุจิน บุตรดีสุวรรณ 2545: 98; Lancaster 1993: 8; Nicholson 2004: 173-174)

1.3.1 เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานว่าการดำเนินงานบริการห้องสมุดสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด

1.3.2 เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการบริหารงาน ระบุปัญหาและจุดอ่อนของการดำเนินงานบริการห้องสมุด การปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาางานด้านต่างๆ การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานบริการ และการวางแผนการบริการห้องสมุด เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ใช้บริการมั่นใจในคุณภาพ ประโยชน์และความคุ้มค่าของบริการห้องสมุด

1.3.3 เพื่อแสดงให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของงานบริการห้องสมุดอันจะเป็นแนวทางให้ได้รับความสนับสนุนด้านการเงินจากผู้บริหารต่อไป

1.3.4 เพื่อเป็นกลไกตรวจสอบภายในในด้านงานบริการของห้องสมุดและทำให้บริการห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังใช้เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพขององค์การที่ห้องสมุดสังกัดด้วย

1.3.5 เพื่อการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmark) ระดับการดำเนินงานการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการห้องสมุดกับมาตรฐานการประเมิน หรือห้องสมุดอื่นๆ

1.3.6 เพื่อเป็นข้อมูลไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

**1.4 ประเภทของการประเมินบริการห้องสมุด** การจำแนกประเภทของการประเมินทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่จะใช้ในการจำแนก (รัตนะ บัวสนธิ์ 2540: 51-97; สุจิน บุตรดีสุวรรณ 2545: 99; สุพักต์ พิบูลย์ 2544: 9-12; สุภศรี กาหิ 2546: 253-255) เช่น

**1.4.1 แยกตามระยะเวลาที่ทำการประเมิน** แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1) การประเมินก่อนการดำเนินงาน (Pre Evaluation) จำแนกได้

2 ลักษณะ คือ การประเมินความต้องการ (Need Assessment) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบัน ความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไข เพื่อนำผลการประเมินมากำหนดนโยบาย แผนงาน/โครงการ และ การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการตัดสินใจเลือกโครงการ ตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของโครงการในการนำไปปฏิบัติเพื่อนำผลการศึกษามากำหนดนโยบาย แผนงานหรือโครงการต่อไป

2) การประเมินระหว่างดำเนินการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินการดำเนินงานเมื่อนำแผนหรือโครงการที่วางแผนไว้ไปปฏิบัติเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องว่าการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ มีปัญหาการทำงานหรือไม่ อย่างไร และเป็นการประเมินความก้าวหน้าของแผนงานหรือโครงการว่าการดำเนินการเป็นไปตามนโยบายหรือแผนงานที่วางไว้หรือไม่อย่างไรเพื่อนำผลมาปรับปรุง แก้ไข ให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

3) การประเมินหลังการดำเนินงาน (Post Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อเสร็จสิ้นโครงการหรือแผนงานไปแล้ว เพื่อตรวจสอบว่านโยบายโครงการหรือแผนงานที่ดำเนินการแล้วนั้นประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ผลที่เกิดขึ้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือแผนงานหรือไม่

**1.4.2 จำแนกโดยเกณฑ์ จุดมุ่งหมายและลักษณะการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ** แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมิน เพื่อมุ่งตรวจสอบว่าโครงการหรือแผนงานเป็นไปตามแผนหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปช่วยตัดสินใจในการปรับปรุงงานหรือโครงการในช่วงระยะเวลาที่เหลือ ช่วยลดโอกาสการสูญเปล่าของการดำเนินงานและเพิ่ม โอกาสความสำเร็จของการพัฒนางานมากขึ้น

2) การประเมินเพื่อผลสรุปรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินที่มุ่งเน้นตรวจสอบผลลัพธ์หรือผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานว่าเกิดผลดีหรือสัมฤทธิ์ผลตามที่คาดหวังหรือไม่ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจยกเลิกหรือขยายผลโครงการในวงกว้างมากขึ้นในอนาคต

**1.4.3 จำแนกตามชนิดของข้อมูลในการประเมิน** ในการประเมินอาจจัดสิ่งที่จะประเมินโดยอาศัยข้อมูลที่เป็นจำนวนหรืออาจวัดสิ่งที่ประเมินในลักษณะนามธรรม โดยแบ่งตามชนิดของข้อมูลเป็น 2 ประเภท คือ

1) การประเมินเชิงปริมาณ เป็นการประเมินที่วัดสิ่งที่มุ่งประเมินด้วย ข้อมูลตัวเลขเชิงปริมาณ โดยให้ความสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวเลขและสถิติที่แม่นยำได้

2) การประเมินเชิงคุณภาพ เป็นการประเมินที่วัดสิ่งที่มุ่งประเมินโดยอาศัยข้อมูลเชิงคุณลักษณะที่เป็นนามธรรม เช่น ความคิดเห็นในด้านต่างๆ เป็นต้น

**1.5 การประเมินองค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด งานบริการห้องสมุด**  
ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือช่วย  
ค้น และด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ในการประเมินบริการห้องสมุดควรจะมีการประเมินองค์ประกอบ  
ทั้ง 4 ด้าน เนื่องจากทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อคุณภาพบริการห้องสมุด (ชลทิชา  
สุทธินิรันดร์กุล 2550: 11-10 – 11-18)

**1.5.1 การประเมินด้านผู้ใช้บริการ** ขอบเขตการศึกษาผู้ใช้บริการ ได้แก่ การศึกษา  
การใช้และความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ การศึกษาสภาพการใช้ของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละ  
แห่ง การวิเคราะห์การอ้างอิง การศึกษาสภาพการใช้ของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจเข้าเรื่อง  
พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

**1.5.2 การประเมินด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ประกอบด้วยการประเมินด้าน  
ทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้  
มั่นใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นมีความเชื่อถือได้ มีความถูก  
ต้อง มีความเที่ยง มีความทันสมัย ขอบเขตการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การประเมิน  
ทรัพยากรสารสนเทศโดยผู้ให้บริการ การประเมินการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ  
 เป็นต้น

**1.5.3 การประเมินด้านเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ** ประกอบด้วยการประเมิน  
เกี่ยวกับการใช้บัตรรายการ โอแพ็ค วรรณคดีและสาระสังเขป ฐานข้อมูลออนไลน์ และโปรแกรม  
ค้นหา ขอบเขตการประเมินด้านเครื่องมือช่วยค้น ได้แก่ การศึกษาประสิทธิภาพของเครื่องมือช่วย  
ค้น การศึกษาพฤติกรรมและการใช้เครื่องมือช่วยค้นของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

**1.5.4 การประเมินด้านผู้ให้บริการห้องสมุด** ผู้ให้บริการมีความสำคัญในฐานะที่  
เป็นตัวกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้บริการ ทักษะ ความสามารถตลอดจนคุณสมบัติ  
ของผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบริการ ขอบเขตการประเมินผู้ให้บริการ  
ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง  
ความเชี่ยวชาญ ความรอบคอบ ความกระตือรือร้น ความน่าไว้วางใจ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า  
มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

นอกจากการประเมินงานบริการห้องสมุดทั้ง 4 องค์ประกอบ ซึ่งถือว่ามีความจำเป็น  
ต่อการพัฒนางานบริการห้องสมุดแล้ว ยังมีการประเมินบริการห้องสมุดโดยอาศัยความคิดเห็น  
ของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดด้วย เดิมหากจะประเมินบริการโดยอาศัยความคิดเห็นของ  
ผู้ให้บริการจะพบคำว่า ความพึงพอใจ ความคิดเห็นต่อบริการ ความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น  
ปัจจุบันเกิดแนวคิดใหม่ในการประเมินบริการห้องสมุด โดยได้นำคำว่า “คุณภาพ” มาใช้ประเมิน

บริการห้องสมุดซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ตัดสินคุณภาพ โดยประภาวดี สืบสนธิ์ (2546 ก: 7) กล่าวว่า การสนับสนุนให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมีเพิ่มขึ้น สาเหตุที่ให้ความสำคัญต่อผู้ใช้ให้เป็นผู้ตัดสินคุณภาพมีหลายประการ เช่น เพื่อให้ได้คุณภาพที่ชัดเจน เพื่อทราบถึงความต้องการ เพื่อประมาณว่าบริการสนองตอบความต้องการดีเพียงใด รวมถึงประเมินประโยชน์และความเกี่ยวข้องด้านเนื้อหาของสารสนเทศ ดังนั้นในช่วง 20-30 ปีที่ผ่านมา จึงเป็นที่เห็นชอบกันว่า ผู้ใช้บริการคือผู้ตัดสินบริการที่ดีที่สุด

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการประเมินคุณภาพบริการ

**2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ** คำว่า “คุณภาพ” ถือกำเนิดมาจากภาคการผลิต ก่อน โดยเกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ หรือการประกันคุณภาพเพื่อการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ผลิตขึ้น และได้มีการนำแนวคิดนี้มาใช้กับภาคบริการในภายหลัง (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2550: 10-7) โดยนิยามของคุณภาพ มีดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 253) ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ ส่วนนักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการจากหลายวงการให้นิยาม ดังนี้ สุภาวดี วรชั้น (2542: 17) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะการทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ผลงานดีเลิศ ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเหมาะสม เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณค่าในสังคมและรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งอัชมา หรัยลอย (2544: 8) ให้ความหมายคล้ายกันว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ส่วน ไฟเกนบาม (Feigenbam 1991: 7) กล่าวว่า คุณภาพเป็นการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการไม่ใช่ผู้ให้บริการหรือผู้บริหาร แต่ขึ้นอยู่กับผู้บริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้บริการ

จากนิยามหรือความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า คำว่า คุณภาพ เกี่ยวข้องกับความ เป็นเลิศ ความได้มาตรฐาน ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดและที่สำคัญตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะของสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีคุณค่าและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้น

ส่วนความหมายของคุณภาพบริการ มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย ดังนี้

นฤมล พงษ์ศิริป (2546: 10) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการ

ที่ดี และเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ส่วนพัชริทองแผ่ (2540: 13) สรุปว่า คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Services) เป็นสำคัญ ถ้าบริการหนึ่งๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ จะกล่าวได้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพ คล้ายกับไพเราะ คลองนาวัง (2543: 15) ที่กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และพาราสุรามาน ซิธมัล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985: 42) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ต่อบริการที่จัดให้ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ เป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยการประเมินจากบริการนั้นว่าสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดใหม่ด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า แนวคิดนี้เกิดในบริบทของการวิจัยทางการตลาดและมีผู้นำไปประยุกต์กับงานบริการอื่นๆ เช่น ธนาคาร โรงพยาบาล สายการบิน รวมทั้งงานบริการห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานำมาประยุกต์เพื่อเปลี่ยนวิธีการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน แนวคิดใหม่นี้ได้เปลี่ยนมาวัดคุณภาพจากการวัดปริมาณ โดยเฉพาะจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมาเป็นการเฝ้ามองความสำเร็จในการสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การประเมินในระยะแรกจึงใช้วิธีวัดคุณค่าของห้องสมุดจากมุมมองของผู้ใช้บริการ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546 ข: 2) คุณภาพบริการภายในองค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้น องค์กรต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึงองค์ประกอบที่จำเป็น เพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาถึงตัวของผู้ใช้บริการ ทราบว่าต้องการอะไร เป็นคนกลุ่มใด จะได้จัดบริการให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้นได้ตรงต่อความต้องการ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้นและเมื่อเกิดความพึงพอใจแล้ว ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกว่าบริการนั้นๆ มีคุณภาพ (นฤมล พุกขศิลป์ 2546: 11) โดยองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดคุณภาพบริการ มีดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2544: 272-275)

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) เป้าหมายของการบริการอยู่ที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่ต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการยอม

มีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรม ที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจ หากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่โดยผู้ให้บริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงามของผู้ให้บริการ

3) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้บริการต้องการภายใต้ขอบเขตของเวลาและทรัพยากรอื่นๆ ด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการอย่างทันทีทันใด ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องซับซ้อน ไม่อาจกำหนดตายตัวได้ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องหมั่นตรวจสอบดูแลให้บุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้

4) ความมีคุณค่าของบริการ (Value) การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและพยายามเสนอบริการให้ถูกใจผู้บริการ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้บริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5) ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างจริงจังต่อผู้บริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6) ความแจ่มใส และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยน มีมารยาท แสดงถึงมีมารยาท (Courtesy) การต้อนรับผู้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การวางแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

**2.2 การประเมินคุณภาพบริการ** ในอดีตการประเมินกิจกรรมหรือการบริการใด มักจะประเมินโดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าในปัจจุบันมีผู้ศึกษาโดยใช้คำว่า ความพึงพอใจน้อยลง แต่มาให้ความสำคัญกับคำว่า คุณภาพบริการมากขึ้น ถึงกระนั้นก็ยังมียังมีผู้ใช้คำว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจในความหมายที่ใช้แทนกัน (กุศลญาณะจารี 2544: 18) ซึ่งในส่วนของนักวิจัยได้พยายามหาข้อแตกต่างระหว่าง 2 แนวคิดนี้ โดย ซิธมัลและบิทเนอร์ (Zeithaml and Bitner 2000: 75) กล่าวว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีพื้นฐานแตกต่างกัน ถ้าพิจารณาในทาง สาเหตุและผลลัพธ์ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยคุณภาพบริการเป็นการประเมินที่เกิดจากการรับรู้การให้บริการในด้านต่างๆ ส่วนความพึงพอใจจะมีความหมายกว้างและครอบคลุมคุณภาพทั้งคุณภาพบริการ คุณภาพของสินค้าและราคา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสถานการณ์และปัจจัยส่วนบุคคลด้วย โดย พาราสุรามาน ซิธมัล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985: 41-50 อ้างถึงใน ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546 ก: 4) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพบริการเป็นการประเมินความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการต่อบริการ โดยเกี่ยวข้องกับสถานการณ์น้อย ในขณะที่ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับการให้บริการแต่ละครั้ง เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบ่อยๆ ครั้งก็จะมีผล ทำให้รับรู้ถึงคุณภาพบริการ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการที่รับรู้ แต่คุณภาพบริการและความพึงพอใจทั้งสองเรื่องไม่เหมือนกัน

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า การประเมินความพึงพอใจนั้น ผู้ใช้บริการตัดสินใจจากการใช้บริการในขณะนั้น กล่าวคือตัดสินใจทันทีที่ใช้บริการ ความพึงพอใจจึงเกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก และสถานการณ์ ทั้งจากทางด้านผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ส่วนคุณภาพบริการนั้น ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก่อนล่วงหน้าแล้วว่าบริการนั้นควรจะมีหรือควรจะเป็นอย่างไร แล้วเปรียบเทียบกับบริการที่รับรู้ คุณภาพบริการจึงเกิดจากการรับรู้ถึงบริการที่มากกว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและแม้ว่าแนวคิดเรื่องการประเมินคุณภาพบริการจะเริ่มต้นจากภาคธุรกิจที่ต้องการหาวิธีปรับปรุงบริการขององค์กรเพื่อเพิ่มผลกำไร แต่แนวคิดนี้ก็ได้รับความนิยมแพร่หลายในองค์กรที่มีภารกิจในการให้บริการอื่นๆ ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน เช่น ห้องสมุด โรงพยาบาล และธนาคาร เป็นต้น ทั้งนี้ทุกองค์กรมีแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพบริการของหน่วยงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ที่มีกิจกรรมหรือบริการประเภทเดียวกันได้

### 3. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

**3.1 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด** เป็นที่ทราบกันดีว่า ห้องสมุดมีภารกิจหลักคือการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายคือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้



สะดวก รวดเร็วและได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ทราบว่าห้องสมุดได้ให้บริการเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ จำเป็นจะต้องมีการประเมินบริการห้องสมุดขึ้น ในอดีตที่ผ่านมาห้องสมุดนิยมประเมินบริการห้องสมุดในเชิงปริมาณ เช่น จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนครั้งของการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า หรือจำนวนผู้ใช้บริการสารสนเทศ เป็นต้น (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2550: 10-6) การประเมินในรูปแบบดังกล่าวพบว่าไม่ได้สะท้อนถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ในเวลาต่อมาจึงได้พัฒนาวิธีการประเมินที่หลากหลายขึ้น เช่น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุด การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุด การศึกษาการใช้ห้องสมุด การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุด และการประเมินผลการใช้บริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุด เป็นต้น

นอกจากการประเมินบริการทั่วไปของห้องสมุดแล้ว ยังมีแนวคิดการประเมินโดยนำ “คุณภาพ” มาใช้ประเมินบริการห้องสมุดด้วย โดยแนวคิดนี้เรียกว่า การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ซึ่งมีเครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย 2 แบบ ได้แก่ เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล และเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิบควอลพลัส ซึ่งจะได้กล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

### 3.2 เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

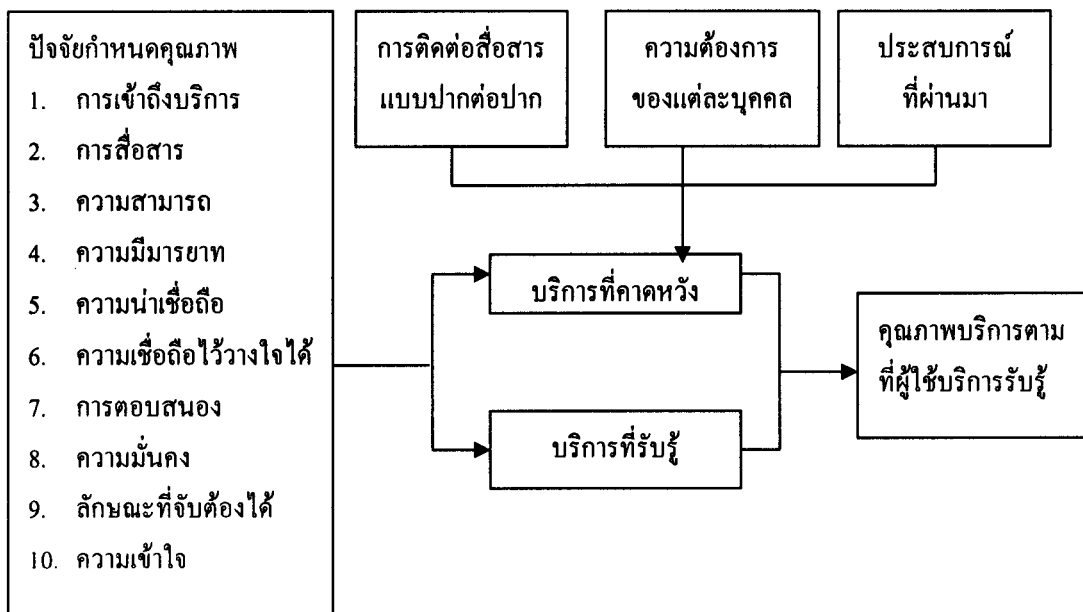
#### 3.2.1 การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้เครื่องมือเซิร์ฟควอล (SERVQUAL)

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ที่มีบทบาทในการเป็นผู้ให้บริการ จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ เนื่องจากมีภาวะการแข่งขันกันสูง คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถตัดสินโดยการคำนวณสรุปเอาเองได้ แต่คุณภาพการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการนั้นๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพบริการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการขององค์กร โดยมีเป้าหมายคือความพึงพอใจของลูกค้า

พาราสุรามาน ซีธัมล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985: 41-50) นักวิชาการตลาด ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินคุณภาพบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งจะทำได้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ (ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล 2550: 11-28) โดยได้กำหนดคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) ประกอบด้วยมิติต่างๆ 10 ด้าน คือ

1) ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) สิ่งอำนวยความสะดวกที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
  - 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที
  - 4) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) ความสามารถ ทักษะในการให้บริการอย่างรอบรู้ และถูกต้องเหมาะสมที่แสดงออกให้ผู้ใช้บริการประจักษ์ได้
  - 5) ความมีมารยาท (Courtesy) การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ และเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ
  - 6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ บริการที่ซื่อสัตย์ และจริงใจของผู้ให้บริการ
  - 7) ความมั่นคง (Security) ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
  - 8) การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าใช้บริการง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก
  - 9) การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระชับ เข้าใจ หอมค้อสงสั้ย
  - 10) ความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Understanding The Customer) การเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ
- จากเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น สามารถแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดคุณภาพบริการได้ ดังภาพประกอบ



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดคุณภาพบริการ

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research" *Journal of Marketing* 49 (Fall) : 48

ต่อมาได้มีการนำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้านนั้นไปศึกษาวิจัยกับธุรกิจบริการต่างๆ ใหม่อีกหลายครั้ง และสรุปรวมเกณฑ์บางด้านเข้าด้วยกันเนื่องจากมีความซ้ำซ้อนและมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยากในการใช้ประเมิน และเหลือเพียง 5 ด้านโดยใช้เครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า "เซิร์ฟควอล (SERVQUAL)" เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพบริการซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินความคาดหวังในบริการของผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด 22 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจริง มีทั้งหมด 22 ข้อเช่นกัน ใช้สเกลวัดค่า 7 ระดับ คือ ระดับ 1 (ต่ำสุด) ถึง ระดับ 7 (สูงสุด) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน (Parasuraman, Berry and Zeithaml 1991: 39-48) ได้แก่

- 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ การให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าจะเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก มีความสม่ำเสมอในการให้บริการคือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม การทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึงได้

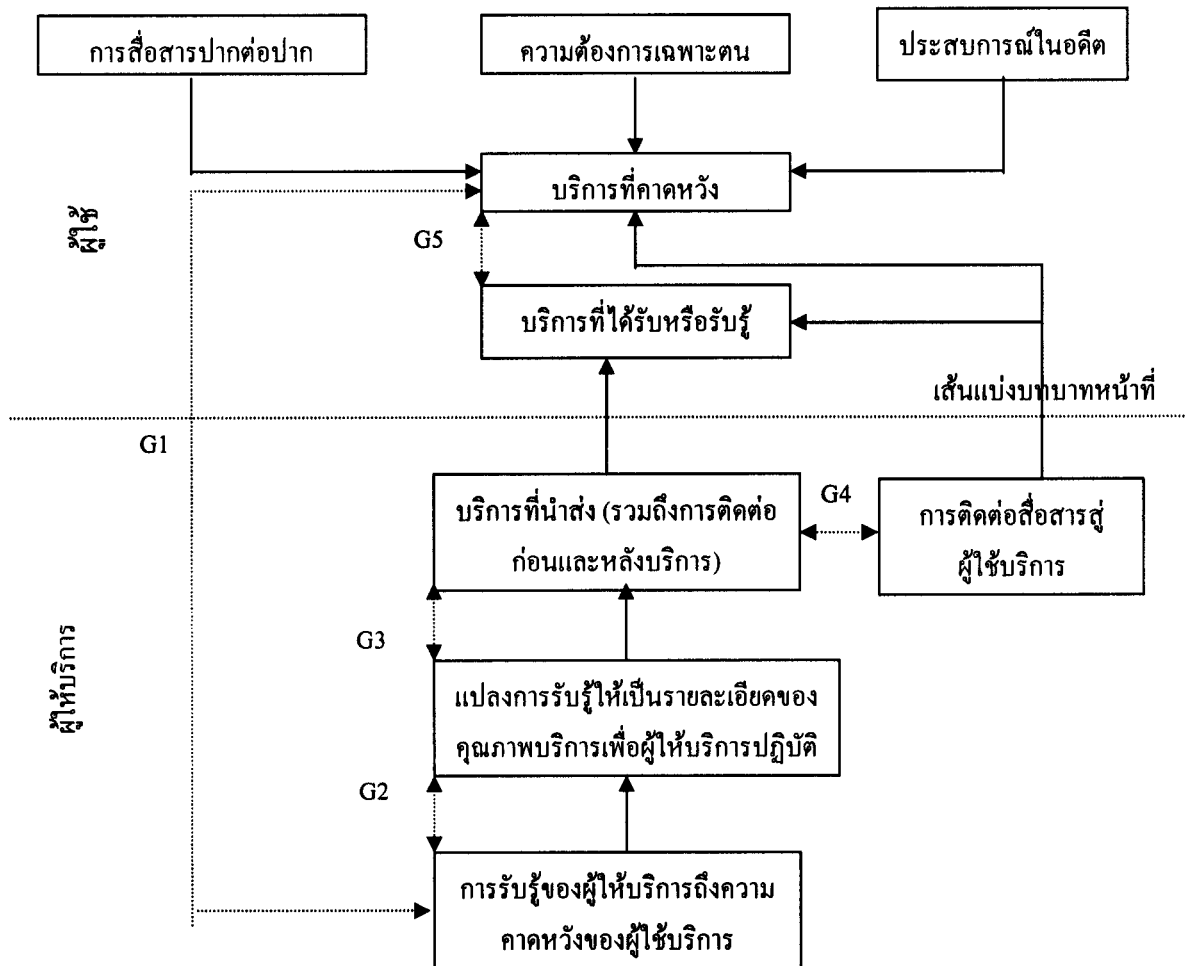
2) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความสุภาพ ให้เกียรติ ผู้ใช้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้ใช้บริการ

4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ใช้แต่ละคน ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ใช้

5) ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการจัดเตรียม เพื่อให้บริการที่แสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการ ได้ชัดเจน และง่ายขึ้น ได้แก่ อาคารสถานที่ที่ให้บริการต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามดูสบายตา อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีคุณภาพ สะอาด เพียงพอ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ตามความเหมาะสม ตัวผู้ให้บริการมีบุคลิกลักษณะที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟวอล เป็นเครื่องมือที่วัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ลักษณะ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการของพาราสุรามาน ซิธมัล และเบอร์รี่

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research" *Journal of Marketing* 49 (Fall) : 44

จากภาพประกอบข้างต้นสามารถอธิบายเกี่ยวกับช่องว่างคุณภาพบริการได้ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (G1) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่ผู้ให้บริการรับรู้หรือเล็งเห็นความคาดหวังเหล่านั้น

ช่องว่างที่ 2 (G2) เกิดจากการที่ผู้ให้บริการไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพอันเป็นเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้และไม่สามารถแปลงให้เป็นข้อกำหนดที่เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้

ช่องว่างที่ 3 (G3) เป็นช่องว่างของการให้บริการ เกิดจากบริการที่นำเสนอจริงนั้นไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือมีทัศนคติไม่ดีต่องานที่ทำ

ช่องว่างที่ 4 (G4) ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่เกิดจากการสื่อสาร การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ช่องว่างนี้เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสู่ภายนอกในลักษณะที่ผู้ให้บริการให้สัญญาไว้มากแต่บริการที่ผู้ใช้ได้ไม่สอดคล้องกับที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้

ช่องว่างที่ 5 (G5) เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างที่ 1-4

การวัดคุณภาพบริการจะวัดจากความกว้าง-แคบของช่องว่างข้างต้น ถ้าช่องว่างกว้างแสดงว่าคุณภาพบริการยังไม่มีดีพอจำเป็นต้องปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ โดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้

นอกจากนี้ พาราสุรามาน ซีธมัท และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1990) ยังได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังบริการของผู้ใช้บริการ ว่ามี 4 ปัจจัย ดังนี้

1) ความคาดหวังที่เกิดจากการสื่อสารปากต่อปาก การได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์กรบริการจากเพื่อน คนรู้จัก ที่เคยไปใช้บริการจากองค์กรบริการนั้นมาแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับบริการดังที่ได้รับทราบมา

2) ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการเฉพาะตน ความต้องการของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลนั้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกัน

3) ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคลจะมีผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกัน

4) ความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารสู่ผู้ใช้บริการ ในรูปของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การที่องค์กรบริการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการขององค์กร ทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

### 3.2.2 การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้เครื่องมือลิบควอลพลัส (LibQUAL+)

ถึงแม้ว่าเครื่องมือวัดคุณภาพเซิร์ฟควอล จะได้รับความนิยมสูงในองค์กรธุรกิจบริการต่างๆ แต่ก็มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งทั้งในยุโรปและอเมริกา ได้นำเครื่องมือวัดคุณภาพเซิร์ฟควอล มาใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด และพบว่ายังมีคำถามบางประเด็นที่มีเนื้อหาไม่ตรงกับเนื้องานการให้บริการของห้องสมุด ทำให้ผลที่ได้ไม่ครอบคลุมบริการของห้องสมุด จึงได้มีนักวิชาการและองค์กรในแวดวงห้องสมุดคิดหาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ ห้องสมุด เป็นการเฉพาะขึ้น

สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries—ARL) ได้ร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส เอ แอนด์ เอ็ม (The Texas A&M University (TAMU) Libraries) จัดโครงการนำร่องเพื่อศึกษาวิจัยเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่ได้มาตรฐานสำหรับห้องสมุด โดยมีเป้าหมายเพื่อ 1) พัฒนาเครื่องมือแนะนำสำหรับประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดบนเว็บ 2) พัฒนากลไกและต้นแบบสำหรับประเมินห้องสมุด 3) เลือกรวบรวมการดำเนินการที่ดีที่สุด (Best Practices) ในการเตรียมการให้บริการห้องสมุด 4) สร้างโปรแกรมการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) โดยกำหนดระยะเวลาในการศึกษาในปี 1999-2003 ซึ่งมีห้องสมุดอาสาสมัครจำนวนหนึ่งให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ เรียกว่า ลิบควอลพลัส (LibQUAL+) องค์กรที่ให้การสนับสนุนเงินทุนในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ US Department of Education's Fund for the Improvement of Post-Secondary Education (FIPSE) (Blixrud 2004; Cook, Heath and Thompson 2003; Waller 2002)

ในปี 1999 ได้เริ่มต้นพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิบควอลพลัส ที่มีการกำหนดเนื้อหาในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดเป็น 3 ด้าน โดยกำหนดเนื้อหาตามเครื่องมือเซิร์ฟควอลส่วนหนึ่งไว้ และเพิ่มเติมเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุดเข้ามา ได้แก่ ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ลักษณะของบริการ (Affect of Service) ต่อมาในปี 2000 ได้กำหนดข้อคำถาม 41 ข้อ และเนื้อหาในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของบริการ (Affect of Service) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ห้องสมุดในฐานะแหล่งหรือสถานที่ (Library as Place) การจัดให้มีมวลทรัพยากรสารสนเทศ (Provision of Physical Collection) การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information) หลังจากนั้นในปี 2001 เลิกใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอลมาพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการแบบใหม่ที่ประยุกต์มาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล เรียกว่า เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิบควอลพลัส (LibQUAL+) ได้กำหนดระดับการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยเพิ่มเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าคะแนนจาก 1 (ต่ำสุด) ถึง 9 (สูงสุด) เนื้อหาที่ใช้ประเมิน

คุณภาพบริการเพิ่มเป็น 56 ข้อ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของบริการ (Affect of Service) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ห้องสมุดในฐานะแหล่งหรือสถานที่ (Library as Place) การพึ่งพาตนเองได้ (Self Reliance) การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information) จนกระทั่งได้สรุปเกี่ยวกับการกำหนดเนื้อหาในการประเมินใหม่ เป็น 4 ด้าน จำนวนข้อคำถาม 25 ข้อ โดยมีค่าคะแนนจาก 1 (ต่ำสุด) ถึง 9 (สูงสุด) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ

1) การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากทุกหนทุกแห่งโดยไม่จำกัดในเรื่องรูปแบบของสารสนเทศ สถานที่ และเวลา ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย

2) ลักษณะของบริการ (Affect of Service) หมายถึง การให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness) ความมั่นใจในบริการ (Assurance) การเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ (Empathy) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

3) ห้องสมุดในฐานะแหล่งหรือสถานที่ (Library as Place) หมายถึง บริเวณห้องสมุดที่มีลักษณะเป็นสถานที่สำหรับเสริมสร้างสติปัญญา มีบรรยากาศเหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า การอำนวยความสะดวกทางด้านกายภาพ

4) การควบคุมปฏิสัมพันธ์โดยผู้ให้บริการ (Personal Control) หมายถึง การจัดบริการสำหรับให้ผู้ให้บริการสามารถควบคุมการใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยผู้ให้บริการ

ลักษณะข้อคำถามที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด (ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล 2550: 11-31 – 11-32; ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546 ข: 124-125; Askew, Hoseth and Kyrillidou 2003: 32-33)

1) การเข้าถึงสารสนเทศ (5 ข้อ)

- มีวารสารครบถ้วนสมบูรณ์
- มีการกำหนดระยะเวลาในการนำส่งเอกสารในการยืมระหว่างห้องสมุด
- มีสารสนเทศที่หลากหลายสาขาวิชา
- เวลาเปิดบริการสะดวก
- มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ครบถ้วนสมบูรณ์

2) ลักษณะของบริการ (9 ข้อ)

- มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- มีความสุภาพอ่อนโยน



- เข้าใจถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้
  - ให้ความสนใจผู้ใช้แต่ละคน
  - แต่งกายเหมาะสม
  - มีความรู้ที่จะตอบคำถาม
  - มีความพร้อมที่จะตอบคำถาม
  - มีพฤติกรรมในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้
  - มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้
- 3) ห้องสมุดในฐานะแหล่งหรือสถานที่ (5 ข้อ)
- สถานที่สามารถเข้าใช้อย่างสะดวกและเหมาะสมแก่การค้นคว้า
  - มีความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว
  - สถานที่มีการตกแต่งเหมาะสม
  - มีสิ่งอำนวยความสะดวกเชิญชวนให้เข้าใช้
  - มีการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม
- 4) การควบคุมปฏิสัมพันธ์โดยผู้ใช้บริการ (6 ข้อ)
- มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากที่บ้านและที่ทำงาน
  - คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ
  - เว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นแหล่งที่ช่วยผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง
  - มีเครื่องมือ/วิธีการที่ใช้ง่าย ช่วยให้ผู้ใช้หาสิ่งที่ต้องการด้วยตนเอง
  - การจัดทำข้อมูลง่ายแก่การเข้าถึง
  - เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้โดยสะดวก

ตนเอง

อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดสามารถนำแนวคิดของการประเมินคุณภาพบริการ เซิร์ฟควอล และลิบควอลพลัส มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละห้องสมุดได้

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

##### 4.1.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการห้องสมุด

1) งานวิจัยในต่างประเทศ ได้มีผู้ทำการศึกษา ดังนี้

อับดุลเลาะห์ (Abdallah 2002: Abstract) ได้นำเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอลมาใช้ประเมินคุณภาพบริการงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเลบานีซออเมริกัน (Lebanese American University – LAU) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ให้กับผู้ใช้บริการของห้องสมุดโดยศึกษาคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะที่จับต้องได้ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้

เฮเบิร์ต (Hebert 1994 : 3-21) ศึกษาคุณภาพการบริการยืมระหว่างห้องสมุดในมุมมองของห้องสมุดและผู้ใช้บริการ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล ศึกษาคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะที่จับต้องได้ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ ในหน่วยงานที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดประชาชน 38 แห่งของประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างเลือกจากผู้ที่ใช้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนช่วงระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ผิดหวังกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ได้รับ โดยมีคะแนนระดับบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ยกเว้นด้านลักษณะที่จับต้องได้ ที่มีคะแนนระดับบริการที่รับรู้สูงกว่าคะแนนระดับบริการที่คาดหวัง ส่วนคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ไนเทคกี และเฮอร์นอน (Nitecki and Hermon 2000: Abstract) ได้นำเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอลมาใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยล (Yale University Library) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรที่ใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเยล จำนวน 500 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 โดยศึกษาคุณภาพบริการ 5 ด้าน ตามเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล ซึ่งได้แก่ 1) ด้านลักษณะที่จับต้องได้ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการเป็นลบในทุกด้าน แต่หากพิจารณาค่าเฉลี่ยเพื่อหาคุณภาพบริการแล้วจะเห็นว่าด้านที่มีช่องว่างน้อยที่สุด ซึ่งเป็นด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ

ทอมป์สัน คูก และไคริลิดู (Thompson, Cook and Kyrillidou 2006:

52-60) ได้ศึกษาความเสถียรของเกณฑ์การเทียบเคียงคุณภาพบริการด้านเวลาและกลุ่มผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิปคอลล พลัส โดยได้แปลแบบประเมินคุณภาพบริการ เป็นภาษาต่างๆ และมีผู้ใช้บริการตอบแบบประเมินผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลก (เช่น แอฟริกาใต้ ออสเตรเลีย ยุโรป และอเมริกา เป็นต้น) ประมาณ 500,000 คน โดยเทียบเคียง ข้อมูล 5 ปี (ปี ค.ศ. 2001-2005) ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์การเทียบเคียงคุณภาพบริการมีความ เสถียรทั้งด้านเวลาและกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งที่มีการเพิ่มและลดจำนวนข้อคำถาม ซึ่งจากผลการศึกษา นี้ทำให้บรรณารักษ์มีความเชื่อมั่นในแบบประเมินคุณภาพบริการลิปคอลลมากขึ้น

ไวท์ (White 1998: Abstract) ได้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (Virginia University Library) คือ ห้องสมุดอัลเดอร์แมน (Alderman Library) และห้องสมุดฟิสก์คิมบอล (Fiske Kimball Library) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสมาชิก ห้องสมุดที่ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง จำนวน 682 คน โดยนำเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ เชิร์ฟคอลลมาประยุกต์ใช้ ศึกษาคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะที่จับต้องได้ 2) ด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพ บริการเป็นลบในทุกด้าน แต่หากพิจารณาค่าเฉลี่ยเพื่อหาคุณภาพบริการแล้วจะเห็นว่าด้านที่มี ช่องว่างเป็นลบน้อยที่สุด (เป็นด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด) คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้าน ลักษณะที่จับต้องได้

## 2) งานวิจัยในประเทศ ได้มีผู้ทำการศึกษา ดังนี้

กัลยา สร้อยสิงห์ (2548: ง) ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 11 แห่ง กลุ่มตัวอย่างเป็น อาจารย์ประจำ จำนวน 60 คน และนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน 740 คน ปีการศึกษา 2547 ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการรับรู้ คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงสำรวจ สกัดองค์ประกอบขึ้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก และหมุนแกน องค์ประกอบแบบมุมแหลมด้วยวิธีแวกซ์ โดยใช้โปรแกรม SPSS และการวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยันอันดับสอง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการ บริการในห้องสมุดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.50 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับ ตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านการเข้าถึงสารสนเทศ (.90) องค์ประกอบด้าน

การค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง (.84) องค์ประกอบด้านสภาพห้องสมุด (.82) และองค์ประกอบ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (.74) การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าโมเดลองค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของรัฐสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

นฤชัย นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ (2546: 21-43) ประเมินคุณภาพ บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยประยุกต์เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ เซิร์ฟควอลเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งที่ท่าพระจันทร์ และศูนย์รังสิต 4 กลุ่ม คือ อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 661 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับบริการที่ คาดหวังของผู้ใช้บริการสูงเป็น 5 อันดับแรกของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเกี่ยวข้องกับสถานที่ห้องสมุด ในฐานะที่เป็นสถานที่สำหรับศึกษาอย่างมีสมาธิ (Library as Place) ทรัพยากรห้องสมุด (Collection) การรับประกัน (Assurance) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความรู้ของผู้ให้บริการ ช่องว่างระหว่าง ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่รับรู้พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังสูงกว่าระดับบริการ ที่รับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ สามารถเข้าถึงทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัล เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น Ebsco Host, ABI/INFORM ฯลฯ) หรือฐานข้อมูลได้โดยการใช้งาน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับการศึกษาอย่างมีสมาธิและทำให้ มีความคิดสร้างสรรค์ ส่วนบริการที่มีช่องว่างแคบที่สุดนั้นหมายถึงมีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการดูน่าสบายและดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของเวลา ในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) สำหรับปัจจัยที่ผู้ให้บริการใช้ตัดสินคุณภาพบริการของสำนักหอ สมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า สามารถจัดกลุ่มได้ 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริการซึ่งจัดโดยองค์การหรือห้องสมุด (Affect of Service-Organization) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมี ทรัพยากรที่สมบูรณ์ตรงตามความต้องการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย (Collection and Access) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ (Affect of Service-Personal)

นฤมล พุกยศิลปี (2546: ง, 110-139) ศึกษาการประเมินคุณภาพ บริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ ประจำ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยรังสิต ทั้ง 17 คณะ จำนวน 688 คน ที่ใช้บริการในช่วงเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2546 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ ดัดแปลงมาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอลและเครื่องมือประเมินคุณภาพลิบควอล พลัส โดยใช้เกณฑ์ประเมิน 5 ด้าน คือ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ของบริการ 3)

ด้านลักษณะทางกายภาพ 4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ 5) ด้านสถานที่และสิ่ง แวดล้อม ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวังและระดับบริการที่รับรู้ โดยใช้เกณฑ์วัด 5 ระดับ (Likert Scale) แต่ไม่ได้นำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวังและระดับบริการที่รับรู้ มาลบเพื่อหาคุณภาพบริการตามแบบจำลองช่องว่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับบริการที่คาดหวังทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการและด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนระดับบริการที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนระดับบริการที่รับรู้ พบว่า ระดับบริการที่รับรู้อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการและในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการแล้วพบว่า อาจารย์มีระดับบริการที่รับรู้ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรีมีระดับบริการที่รับรู้ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทมีระดับบริการที่รับรู้ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับบริการที่รับรู้ในระดับมาก 4 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543: (4), 108-136) ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวน 392 คน ศึกษาบริการต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ ลักษณะพิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และบริการอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงกระบวนการใช้บริการห้องสมุด ควรนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในห้องสมุด ผู้ใช้บริการไม่เห็นด้วยที่จัดบริเวณรับฝากของไว้ภายในห้องสมุดโดยเฉพาะบริเวณทางเข้า-ออก ควรขยายพื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้กว้างขึ้นและควรมีห้องสำหรับการอ่านให้มากขึ้น เป็นต้น

พรวิฑู โต้้วคชากรณั (2543: 69-75) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพ บริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ของการ ได้รับบริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2542 จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับบริการที่คาดหวังและระดับบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ สารสนเทศใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าถึง จิตใจ (Empathy) ผลการศึกษาพบว่า ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของนักศึกษารวมทุกด้านมีค่าเป็นลบ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมีค่าเป็นลบน้อยที่สุด คือ ด้านการ เข้าถึงจิตใจ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ส่วนด้านที่มีคุณภาพบริการมีค่าเป็นลบมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ

สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล (2548: 46-51) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่ม ตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ที่ใช้บริการห้องสมุดคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษา ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจ ในด้านบริการ (3.57) ด้านบุคลากร (3.68) และด้านอาคารสถานที่ (3.68) ในระดับมาก ส่วนด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ (3.26) และด้านครุภัณฑ์ (3.39) ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง

สุริทอง ศรีสะอาด (Surithong Srisa-Ard 1997) ศึกษาบริการที่คาดหวังและระดับบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบรรณารักษ์ จำนวน 691 คน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2539 – กุมภาพันธ์ 2540 โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ บริการเซิร์ฟควอล ซึ่งมีข้อคำถาม 22 ข้อ ศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับบริการที่คาดหวังและ ระดับบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ด้าน ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเป็นลบใน ทุกด้าน โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมีค่าเป็นลบน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน ตัวผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ ส่วนด้านที่มีคุณภาพบริการมีค่าเป็นลบมาก

ที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อได้ผลการศึกษาแล้วได้นำผลการศึกษานั้นแจ้งให้บรรณารักษ์ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการตามลำดับความสำคัญของปัญหาและติดตามผลการปรับปรุงคุณภาพบริการในอีก 6 เดือนต่อมา

**4.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า** ได้มีผู้ทำการศึกษา ดังนี้

**1) งานวิจัยในต่างประเทศ** ได้มีผู้ทำการศึกษา ดังนี้

จาร์ดิน (Jardine 1995: Abstract) ตำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบทบาทของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอัลบานี โดยได้นำกฎ 55 เปอร์เซนต์ ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเพียง 55 เปอร์เซนต์เท่านั้น มาศึกษาเพิ่มเติมว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อบทบาทของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยอัลบานีในช่วงฤดูใบไม้ร่วงปี ค.ศ. 1993 โดยศึกษาในด้านความรู้ของผู้ให้บริการ ความมั่นใจในตนเองของผู้ให้บริการ ความช่วยเหลือ ความเป็นกันเอง ความอดทน ความสนใจในตัวผู้ให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นอกจากผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับความถูกต้องและตรงกับความต้องการของข้อมูลแล้ว ยังให้ความสำคัญกับท่าทีและการแสดงออกถึงบทบาทการเป็นผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า อีกด้วย

ซิลเดอร์ (Childer 1980: 924-928) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุด 57 แห่ง ซึ่งเป็นห้องสมุดสมาชิกของระบบความร่วมมือห้องสมุดซัพพล็อก (Suffolk Cooperation Library System) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจากการสังเกตพฤติกรรมการให้บริการของบรรณารักษ์ ใช้เวลาเก็บข้อมูล 6 เดือน โดยผู้ช่วยนักวิจัยที่ผ่านการฝึกฝนมาอย่างดีบันทึกข้อมูลการให้บริการอย่างละเอียดจาก 20 คำถามต่อห้องสมุดแต่ละแห่งซึ่งเป็นคำถามชุดเดียวกัน จากการให้บริการที่โต๊ะบริการและทางโทรศัพท์ นอกจากนั้นยังมีคำถามแบบต่อเนื่อง 3 ระดับ เพื่อทดสอบว่าบรรณารักษ์สามารถแก้ปัญหาได้มากน้อยเพียงใด การให้คะแนนคำตอบแบ่งเป็น 4 ชั้นคือ ถูกเกือบหมด ผิดเกือบหมด และผิด ผลการศึกษาพบว่า คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์มีเพียงร้อยละ 56 และมีร้อยละ 46 ไม่ได้รับคำตอบคือบรรณารักษ์แนะนำให้ไปหาคำตอบจากแหล่งอื่นและให้คำตอบที่ไม่ปรากฏว่าพบสิ่งที่ต้องการ ในคำตอบที่ได้รับ ร้อยละ 84 บรรณารักษ์สามารถตอบถูกหรือถูกเกือบทั้งหมด ที่เหลือเป็นคำตอบที่ผิดหรือผิดเกือบทั้งหมด จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของบรรณารักษ์โดยรวมมีเพียงร้อยละ 50 เท่านั้น และแนะนำให้มีการตั้งเกณฑ์ในการตอบคำถามว่าเหมาะสมและถูกต้องเพียงใด นอกจากนั้น

พบว่า ส่วนใหญ่ห้องสมุดขนาดใหญ่มักจะตอบคำถาม ได้ดีกว่าห้องสมุดขนาดเล็ก และมีเจ้าหน้าที่ และแหล่งสารสนเทศมากกว่า จนสามารถทำให้บริการ ได้เต็มที่

## 2) งานวิจัยในประเทศ ได้มีผู้ทำการศึกษา ดังนี้

เนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2537: 247-262) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่โต๊ะบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 9 คน และผู้ถาม/ผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2537 จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสำรวจข้อมูลบรรณารักษ์ และแบบบันทึกคำถาม คำตอบของผู้ถาม/ผู้ใช้บริการห้องสมุด ประเภทตอบคำถามข้อเท็จจริง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าอยู่ในระดับสูง 2) สถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านระยะเวลา 3) คณะที่สังกัดของผู้ใช้บริการ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ 4) วัตถุประสงค์ในการถามของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบด้านคุณภาพคำตอบและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5) คุณสมบัติที่แตกต่างกันของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และคุณสมบัติที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ 6) ด้านสถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถาม เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์แตกต่างกัน ภายใต้เงื่อนไขคุณลักษณะต่างๆ สถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถามของผู้ใช้บริการไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบโดยรวมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2541 จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยศึกษาใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบรรณารักษ์ ด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจาก



ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบรรณารักษ์ (3.49) ด้านอาคารสถานที่ (3.35) ด้านบริการ (3.19) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (3.09) และด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์ (2.83)

#### 4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พรทิพย์ สุวันทรัตน์ สุนันทา โปตะวนิช และอรสา อติเรกผลิน (2540: ก-ข) ศึกษาการสำรวจการใช้ห้องสมุดของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จากศูนย์วิทยาพัฒนา บริการ จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างเป็นบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2538 จำนวน 429 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตเกินร้อยละ 50 มีความเห็นว่าการใช้บริการห้องสมุด มีความเหมาะสมในหลายๆ ด้าน ได้แก่ สภาพทั่วไปและครุภัณฑ์ของห้องสมุด สื่อการศึกษาที่เห็นว่าเหมาะสม คือ จำนวนเอกสารการสอนชุดวิชา สื่อโสตทัศน์ ความทันสมัยของวารสาร/นิตยสาร ส่วนบัณฑิตที่เห็นว่าสื่อการศึกษาไม่เหมาะสม คือ ความทันสมัยและสภาพของเอกสารการสอนชุดวิชา จำนวนของชุดวิชา และความทันสมัยของหนังสือทั่วไป ส่วนในด้านบริการบัณฑิตมีความเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสม คือ จำนวนของสื่อการศึกษาที่ให้บริการ และระยะเวลาการให้ยืม และในด้านความต้องการบริการห้องสมุด บัณฑิตมีความต้องการให้จัดบริการเพิ่มเติม ได้แก่ บริการยืม-คืนสื่อการศึกษาด้วยคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ บริการยืม-คืนการศึกษาทางไปรษณีย์ และบริการจัดตู้คืนหนังสือนอกเวลาทำการ

พัชรพร ปาลสุข จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี (2546: ก, 183-213) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ใน 5 บริการ ได้แก่ 1) บริการงานทะเบียนนักศึกษา 2) บริการห้องสมุดและสารสนเทศ 3) บริการการศึกษา 4) บริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ และ 5) บริการห้องประชุม-อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการศูนย์วิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง จำนวน 2,000 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 1,486 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 74 การศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุดได้ทำการศึกษา 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ความเพียงพอ ความทันสมัย และการจัดเรียงสารสนเทศ) 3) ด้านบริการสารสนเทศ 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ 5) ด้านเทคโนโลยี และ 6) ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของศูนย์วิทยาพัฒนา อยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ความเพียงพอ ความทันสมัย และการจัดเรียงสารสนเทศ)

วันทณีย์ ณ พัทลุง (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแหล่งสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าความต้องการการบริการและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศจากห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนาบริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในปีการศึกษา 2540 ใน 3 แขนงวิชา คือ แขนงวิชาหลักสูตรและการสอน แขนงวิชาบริหารการศึกษา และแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อการศึกษา จำนวน 142 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนาบริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยเข้าใช้ห้องสมุด ความถี่ในการเข้าใช้บริการภาคการศึกษาละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้เป็นช่วงเวลาที่เข้ารับการสัมมนาเสริม วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาแนวทางในการทำรายงาน ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิธีใช้บริการคือ สอบถามจากบรรณารักษ์หรือพนักงานห้องสมุด ส่วนสาเหตุที่นักศึกษาไม่ไปใช้ห้องสมุด คือ สถานที่ตั้งศูนย์วิทยพัฒนาบริการอยู่ห่างไกลกับที่ทำงาน การใช้บริการสารสนเทศที่ให้บริการในปัจจุบัน พบว่า นักศึกษามีการใช้สูงสุดในระดับมาก 2 ข้อ คือ บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศที่นักศึกษาสนใจ และบริการถ่ายเอกสารที่ไม่มีในห้องสมุดจากห้องสมุดอื่น ส่วนวิธีการใช้บริการ นักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเอง ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศจากห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนาบริการ พบว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศสูงสุด 5 อันดับแรก คือ มีอุปสรรคในเรื่องการแปลเอกสารภาษาอังกฤษ วัสดุสารสนเทศในสาขาที่ต้องการมีน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลมีน้อย ไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับฐานข้อมูลที่ให้บริการ และไม่ทราบว่าข้อมูลที่ต้องการจะหาได้จากวัสดุสารสนเทศประเภทใด

#### 4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของหน่วยงานอื่นๆ

พัชรี ทองแผ่ (2540: ง) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2 โดยทำการศึกษาในผู้ป่วยที่รับไว้ในแผนกสามัญ โรงพยาบาลชุมชนเขต 2 จำนวน 4 แห่ง แยกเป็น โรงพยาบาลชุมชนคีเค่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป จำนวน 390 คนเท่ากัน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเชิร์ฟควอด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนคีเค่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนคีเค่น

ไพเราะ คลองนาวัง (2543: ก-ข) ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ โดยศึกษาจากผู้ป่วยที่เข้ารับการ

รักษาพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลชุมชน 6 แห่ง จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเชอร์ฟควอล ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชัยภูมิมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ทั้งโดยรวม รายด้านและรายข้อ

สุภาวดี วรชীন (2542: ง) ศึกษาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้และที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีจำนวน 2 ชุด สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ป่วยใน จำนวน 397 ชุด และ กลุ่มพยาบาลประจำการ จำนวน 380 ชุด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้โดยรวมและรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในรับรู้สูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ยกเว้นด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่และด้านการให้ความรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

อัชมา หร่ายลอย (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเชอร์ฟควอล โดยศึกษาจากญาติผู้ป่วยจิตเวช จำนวน 800 คน ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ค่าคะแนนคุณภาพบริการในภาพรวมและรายด้านของโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือมีค่าคะแนนคุณภาพบริการมากกว่า 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ สามารถตอบสนองความต้องการสูงกว่าความคาดหวังของญาติผู้ป่วยจิตเวชที่คาดหวังไว้ แสดงว่าบริการมีคุณภาพ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือในการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

#### 1. ประชากรและตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 10 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยะลา ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จันทบุรี ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุดรธานี และศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุบลราชธานี

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการเฉลี่ยรายเดือนของห้องสมุดทั้ง 10 แห่ง คัดกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และประชาชนทั่วไป ที่ใช้บริการในช่วงเดือนตุลาคม 2547 – มีนาคม 2548 โดยไม่จำแนกการเก็บข้อมูลตามประเภทของผู้ใช้บริการ

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเฉลี่ยรายเดือน โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เกรซซีและมอร์แกน แยกเป็นรายศูนย์ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,742 คน โดยได้แจกแบบ สอบถาม จำนวน 1,742 ชุด จำแนกเป็นรายศูนย์และได้รับกลับ จำนวน 1,572 ชุด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรเฉลี่ยรายเดือนและกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจำแนกเป็นรายศูนย์

ห้องสมุดศูนย์ วิทยพัฒนา	จำนวนประชากร เฉลี่ยเป็น รายเดือน (คน)	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับ (ชุด)
นครศรีธรรมราช	375	191	190
ยะลา	173	118	100
เพชรบุรี	224	140	136
จันทบุรี	643	242	163
นครนายก	131	97	97
นครสวรรค์	234	144	143
สุโขทัย	238	148	147
ลำปาง	274	159	147
อุตรธานี	918	269	215
อุบลราชธานี	624	234	234
รวม	3,834	1,742	1,572

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งประยุกต์มาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล (SERVQUAL) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ คือ คอลัมน์ที่ 1 เป็นรายละเอียดของคำถามซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน 24 ข้อคำถาม คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy) และลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) คอลัมน์ที่ 2 เป็นระดับคะแนนของบริการที่คาดหวัง คอลัมน์ที่ 3 เป็นระดับคะแนนของบริการที่รับรู้ โดยแบ่งระดับคะแนนตั้งแต่ 1-7 (Likert Scale) คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างสูงที่สุด
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างสูง
- 3 หมายถึง ไม่เห็นด้วยค่อนข้างสูง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 5 หมายถึง เห็นด้วยค่อนข้างสูง
- 6 หมายถึง เห็นด้วยอย่างสูง
- 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างสูงที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความชัดเจน และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แล้วนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

การหาความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลองใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 36 คน นำค่าคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเป็น .9819

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้อำนวยการสำนักกีฬาพัฒนา และผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง ผู้อำนวยการสำนักกีฬาพัฒนา และผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากบรรณารักษ์และพนักงานห้องสมุดของแต่ละศูนย์ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละศูนย์ในระหว่างเดือนตุลาคม 2547 – มีนาคม 2548

3.4 รับแบบสอบถามคืน โดยแต่ละศูนย์จัดส่งคืนให้ทางไปรษณีย์

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปใช้การแจกแจงความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทุกศูนย์และรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับบริการที่รับรู้ คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวม 10 ศูนย์และรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์
- 4.4 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป รวม 10 ศูนย์ โดยทดสอบค่าที (t-test)
- 4.5 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดของนักศึกษากับประชาชนรวม 10 ศูนย์ โดยทดสอบค่าที (t-test)
- 4.6 เปรียบเทียบการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป รวม 10 ศูนย์ โดยทดสอบค่าที (t-test)
- 4.7 คะแนนคุณภาพบริการ คำนวณโดยนำค่าเฉลี่ยของบริการที่รับรู้ตั้งลบด้วยค่าเฉลี่ยของบริการที่คาดหวัง โดยหาผลต่างทั้งรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์ รายด้านทั้ง 5 ด้าน และรายข้อทั้ง 24 ข้อ ได้ผลต่างเป็นคะแนนคุณภาพบริการ มี 3 ระดับ คือ
  - ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดด้อยคุณภาพ
  - ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังเท่ากับค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ ผลต่างมีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่าบริการของห้องสมุดมีคุณภาพตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง
  - ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ ผลต่างเป็นบวก แสดงว่าห้องสมุดให้บริการเกินกว่าคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการของห้องสมุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่าง ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คุณภาพบริการ	แทน ช่องว่างคุณภาพบริการ (ตามแบบจำลองช่องว่างของ พาราสุรามานและซีชมัล) หรือ ผลลัพธ์ของค่าเฉลี่ย ระดับบริการที่รับรู้ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์	แทน ค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการรวมทั้ง 10 ศูนย์
ช่วงห่าง	แทน ความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับ คุณภาพบริการของแต่ละศูนย์

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดการนำเสนอผลการศึกษเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. การวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ เป็นรายด้านและรายข้อ จำแนกแต่ละศูนย์และรวมศูนย์
3. การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ



ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 ศูนย์ เป็นรายศูนย์ รายด้าน และรายข้อ

4. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชน

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวน (n = 1,572)	ร้อยละ (100.00)
สถานภาพ		
นักศึกษา	815	51.85
ประชาชนทั่วไป	754	47.96
ไม่ระบุ	3	0.19
รวม	1,572	100.00
สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด		
เป็น	614	39.06
ไม่เป็น	942	59.92
ไม่ระบุ	16	1.02
รวม	1,572	100.00
สาขาวิชาที่ศึกษาใน มสธ.		
ศิลปศาสตร์	26	1.70
นิเทศศาสตร์	32	2.00
ศึกษาศาสตร์	267	17.00
วิทยาการจัดการ	128	8.20
นิติศาสตร์	168	10.70
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	15	1.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (n = 1,572)	ร้อยละ (100.00)
พยาบาลศาสตร์	9	0.60
มนุษยนิเวศศาสตร์	10	0.60
เศรษฐศาสตร์	24	1.60
รัฐศาสตร์	71	4.60
ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์	39	2.50
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	0.30
ไม่ระบุ	25	1.60
ประชาชนทั่วไป	754	47.60
รวม	1,572	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ร้อยละ 51.85 รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 47.96 ส่วนไม่ระบุมีเพียงร้อยละ 0.19

ด้านสถานภาพการเป็นสมาชิกของห้องสมุด ส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกของห้องสมุด ร้อยละ 59.92 รองลงมาเป็นสมาชิกของห้องสมุด ร้อยละ 39.06 และไม่ระบุมีเพียงร้อยละ 1.02

ด้านสาขาวิชาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มีร้อยละ 17.00 รองลงมา สาขานิติศาสตร์ ร้อยละ 10.70 โดยมีนักศึกษาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.30

## 2. การวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ เป็นรายด้านและรายข้อ จำแนกแต่ละศูนย์และรวมศูนย์

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช (N=190)

ด้านการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง		ระดับบริการที่รับรู้		คุณภาพบริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>4.57</b>	<b>0.75</b>	<b>5.15</b>	<b>0.79</b>	<b>+0.58</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.22	0.97	4.73	1.09	+0.51
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ทันสมัย	4.42	0.89	4.97	1.05	+0.55
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.55	0.90	5.08	0.93	+0.53
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ. ครบทุกชุดวิชา	4.67	0.93	5.27	0.83	+0.60
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	4.79	0.85	5.41	0.79	+0.62
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	4.78	0.77	5.47	0.75	+0.69
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>4.83</b>	<b>0.74</b>	<b>5.53</b>	<b>0.68</b>	<b>+0.70</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	4.80	0.89	5.54	0.82	+0.74
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามผู้ใช้บริการต้องการ	4.84	0.80	5.57	0.76	+0.73
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	4.75	0.78	5.48	0.71	+0.73
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	4.93	0.82	5.55	0.71	+0.62
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>4.90</b>	<b>0.69</b>	<b>5.52</b>	<b>0.61</b>	<b>+0.62</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	4.90	0.77	5.49	0.64	+0.59
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	4.92	0.77	5.49	0.65	+0.57
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	4.86	0.77	5.51	0.69	+0.65
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	4.92	0.78	5.59	0.68	+0.67

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ความเชื่อถือว่าวางใจได้</b>	<b>4.78</b>	<b>0.67</b>	<b>5.51</b>	<b>0.63</b>	<b>+0.73</b>
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	4.96	0.70	5.58	0.63	+0.62
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถูกต้อง	4.57	0.79	5.34	0.78	+0.77
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.74	0.81	5.52	0.73	+0.78
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	4.81	0.78	5.55	0.71	+0.74
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	4.83	0.80	5.57	0.75	+0.74
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.94</b>	<b>0.64</b>	<b>5.61</b>	<b>0.62</b>	<b>+0.68</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	4.84	0.75	5.52	0.69	+0.68
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ให้บริการ	4.91	0.71	5.60	0.68	+0.69
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	4.93	0.79	5.58	0.72	+0.65
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่น แก่ผู้ให้บริการ	4.99	0.71	5.58	0.67	+0.59
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	5.02	0.78	5.77	0.75	+0.75
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.64</b>	<b>5.46</b>	<b>0.61</b>	<b>+0.66</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ (+0.73) และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.58) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (4.94) และระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่

ผู้ใช้บริการ (5.61) เช่นเดียวกัน ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (4.57) ด้านระดับบริการที่รับรู้ที่น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.15) เช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 17 เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการ เข้าใจง่าย และถูกต้อง (+0.78) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (+0.51) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (5.02)ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.22) และระดับบริการ ที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (5.77) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.73)

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา (N=100)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.52</b>	<b>0.76</b>	<b>5.61</b>	<b>0.77</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่ง ที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	5.09	1.00	5.34	1.07	+0.25
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่น เทปเสียง ดูทันสมัย	5.17	1.17	5.22	1.21	+0.05
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทป เสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.76	1.04	5.45	1.17	-0.22
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.82	1.10	5.76	1.21	-0.06
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่าย และสะดวกต่อการค้นหา เวลาเปิดให้บริการ สะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.60	1.07	5.92	1.04	+0.32

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.78	1.07	5.98	0.93	+0.20
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.89</b>	<b>0.96</b>	<b>6.36</b>	<b>0.67</b>	<b>+0.47</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.95	1.04	6.50	0.82	+0.55
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.03	1.04	6.52	0.62	+0.49
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.80	1.11	6.18	0.92	+0.38
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.80	1.07	6.27	0.92	+0.47
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.68</b>	<b>0.96</b>	<b>6.09</b>	<b>0.74</b>	<b>+0.41</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	5.72	1.16	6.18	0.83	+0.46
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	5.57	1.02	5.90	0.94	+0.33
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.67	1.09	5.97	0.97	+0.30
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	5.78	1.16	6.31	0.84	+0.53
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>5.56</b>	<b>0.86</b>	<b>5.97</b>	<b>0.71</b>	<b>+0.41</b>
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.71	0.97	5.79	1.09	+0.08
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง	5.34	0.93	5.84	0.95	+0.50
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	5.48	1.12	6.05	0.88	+0.57
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	5.67	1.10	6.07	0.92	+0.40
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม	5.61	1.11	6.14	0.84	+0.53

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	5.77	0.91	6.28	0.61	+0.51
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.68	1.00	6.12	0.85	+0.44
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	5.77	1.03	6.22	0.83	+0.45
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	5.83	1.11	6.45	0.70	+0.62
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความ เชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	5.72	1.05	6.16	0.80	+0.44
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	5.85	1.05	6.47	0.75	+0.62
<b>รวม</b>	<b>5.68</b>	<b>0.78</b>	<b>6.06</b>	<b>0.59</b>	<b>+0.38</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (+0.51) และด้านที่มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.09) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (5.89) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.52) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (6.36) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้ น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.61)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 22 เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ และ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (+0.62) และข้อที่มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 3 สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดีทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน (-0.22) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มี



ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ (6.03) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (5.09) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ (6.52) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูหนังสมัย (5.22)

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี (N=136)

ด้านการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง		ระดับบริการที่รับรู้		คุณภาพบริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.32</b>	<b>0.99</b>	<b>5.24</b>	<b>1.06</b>	<b>-0.08</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.69	1.32	5.01	1.29	+0.32
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูหนังสมัย	5.20	1.25	4.66	1.62	-0.54
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.27	1.22	5.05	1.44	-0.22
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.67	1.28	5.16	1.43	-0.51
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	5.59	1.11	5.87	1.09	+0.28
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.50	1.16	5.67	1.14	+0.17
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.44</b>	<b>0.97</b>	<b>5.78</b>	<b>1.07</b>	<b>+0.34</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.52	1.01	5.80	1.22	+0.28
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.44	1.12	5.78	1.22	+0.34
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.40	1.08	5.76	1.14	+0.36
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.41	1.06	5.80	1.14	+0.39
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.27</b>	<b>0.95</b>	<b>5.90</b>	<b>1.03</b>	<b>+0.63</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	5.33	1.03	5.85	1.09	+0.51
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	5.21	1.04	5.77	1.07	+0.56
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.21	1.09	5.90	1.20	+0.69
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	5.34	1.13	6.10	1.13	+0.76

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	<b>ความเชื่อถือว่าวางใจได้</b>	<b>5.30</b>	<b>0.87</b>	<b>5.82</b>	
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.33	1.00	5.95	1.07	+0.62
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง	5.02	1.11	5.58	1.14	+0.56
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายและถูกต้อง	5.36	1.03	5.83	1.17	+0.47
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	5.40	0.96	5.88	1.06	+0.48
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	5.39	0.99	5.89	1.11	+0.50
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>5.47</b>	<b>0.90</b>	<b>6.07</b>	<b>0.93</b>	<b>+0.60</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.37	1.04	5.86	1.12	+0.49
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ	5.41	1.08	6.01	1.08	+0.60
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	5.46	1.01	6.08	1.16	+0.62
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ	5.52	0.98	6.12	1.01	+0.60
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	5.59	1.08	6.29	1.04	+0.70
<b>รวม</b>	<b>5.36</b>	<b>0.81</b>	<b>5.76</b>	<b>0.89</b>	<b>+0.40</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี เป็นรายด้านพบว่า โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ให้บริการ (+0.63) มีเพียง

ด้านเดียวที่มีระดับบริการด้อยคุณภาพ คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (-0.08) และเป็นด้านเดียวที่มีระดับบริการที่รับรู้มีค่าน้อยกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ซึ่งถือว่ามีระดับบริการด้อยคุณภาพ ระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.47) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (5.27) ระดับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (6.07) ระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.24)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 14 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ (+0.76) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (-0.54) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา (5.67) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.69) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (6.29) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (4.66)

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี (N=163)

ด้านการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง		ระดับบริการที่รับรู้		คุณภาพบริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.21</b>	<b>0.91</b>	<b>5.41</b>	<b>0.88</b>	<b>+0.20</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	1.03	5.22	1.11	+0.30
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	4.96	1.30	4.92	1.38	-0.04
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.09	1.15	5.37	1.17	+0.28
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.40	1.25	5.50	1.19	+0.10

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	5.49	1.17	5.79	1.11	+0.30
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.40	1.20	5.66	1.21	+0.26
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.68</b>	<b>1.00</b>	<b>6.02</b>	<b>0.96</b>	<b>+0.34</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.71	1.18	6.12	1.01	+0.41
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.72	1.14	6.09	1.09	+0.37
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.66	1.09	5.95	1.10	+0.29
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.64	1.10	5.92	1.18	+0.28
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.58</b>	<b>0.99</b>	<b>5.90</b>	<b>1.02</b>	<b>+0.32</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	5.61	1.12	5.92	1.14	+0.31
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	5.53	1.09	5.76	1.10	+0.23
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.47	1.09	5.82	1.15	+0.35
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	5.72	1.16	6.11	1.14	+0.39
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>5.37</b>	<b>0.97</b>	<b>5.74</b>	<b>0.89</b>	<b>+0.37</b>
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.55	1.14	5.81	1.11	+0.26
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง	5.16	1.17	5.47	1.07	+0.31
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายและถูกต้อง	5.42	1.13	5.90	1.11	+0.48
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	5.38	1.16	5.84	1.04	+0.46
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	5.36	1.09	5.70	1.11	+0.34

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	5.55	1.00	5.96	
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.42	1.13	5.79	1.06	+0.37
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ	5.41	1.10	5.85	1.26	+0.44
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ					
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ใช้บริการ	5.66	1.19	6.12	1.18	+0.46
	5.56	1.06	5.93	1.11	+0.37
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ					
	5.73	1.14	6.15	1.23	+0.42
<b>รวม</b>	<b>5.48</b>	<b>0.88</b>	<b>5.80</b>	<b>0.85</b>	<b>+0.32</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี เป็นรายด้านพบว่า โดยภาพรวมทุกด้านมีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (+0.41) และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (5.68) ระดับบริการที่คาดหวังที่น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.21) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (6.02) ระดับบริการที่รับรู้ที่น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.41)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 17 เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง (+0.48) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสมาชิก (-0.04) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (5.73) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.92) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรี

ต่อผู้ใช้บริการ (6.15) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (4.92)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของ ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก (N=97)

ด้านบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>6.18</b>	<b>0.36</b>	<b>6.40</b>	
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	6.11	0.40	6.38	0.50	+0.27
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	6.17	0.40	6.38	0.50	+0.21
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	6.14	0.45	6.36	0.53	+0.22
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	6.22	0.42	6.42	0.54	+0.20
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	6.23	0.45	6.46	0.50	+0.23
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	6.22	0.56	6.40	0.60	+0.18
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>6.35</b>	<b>0.45</b>	<b>6.53</b>	<b>0.48</b>	<b>+0.18</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	6.34	0.47	6.52	0.50	+0.18
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.32	0.49	6.52	0.50	+0.20
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	6.37	0.50	6.55	0.49	+0.18
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	6.37	0.48	6.54	0.50	+0.17
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>6.36</b>	<b>0.49</b>	<b>6.55</b>	<b>0.48</b>	<b>+0.19</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	6.40	0.55	6.57	0.51	+0.17
	6.36	0.52	6.53	0.54	+0.17
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของ ผู้ใช้บริการ	6.36	0.50	6.56	0.51	+0.20
	6.34	0.49	6.55	0.49	+0.21
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง					
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ					

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>6.15</b>	<b>0.40</b>	<b>6.51</b>	<b>0.44</b>	<b>+0.36</b>
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	6.32	0.49	6.51	0.54	+0.19
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง	6.06	0.47	6.46	0.56	+0.40
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	6.12	0.46	6.53	0.52	+0.41
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	6.14	0.49	6.53	0.54	+0.39
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหา ข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	6.14	0.47	6.53	0.52	+0.39
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>6.25</b>	<b>0.47</b>	<b>6.62</b>	<b>0.49</b>	<b>+0.37</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	6.21	0.50	6.61	0.48	+0.40
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ให้บริการ	6.24	0.50	6.61	0.48	+0.37
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	6.25	0.50	6.63	0.50	+0.38
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความ เชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ	6.26	0.48	6.62	0.54	+0.36
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	6.30	0.52	6.64	0.54	+0.34
<b>รวม</b>	<b>6.26</b>	<b>0.34</b>	<b>6.52</b>	<b>0.37</b>	<b>+0.26</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เป็นรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมทุกด้านมีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (+0.37) ส่วนด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (+0.18) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ให้บริการ (6.36) และด้านที่มีระดับบริการที่

คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (6.15) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (6.62) และด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้ต่ำที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (6.40)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 17 เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการ เข้าใจง่าย และถูกต้อง (+0.41) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด เท่ากัน 3 ข้อ คือ ข้อ 10 เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ ข้อ 11 เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน และข้อ 12 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ (+0.17) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 11 เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน (6.40) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 16 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง (6.06) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (6.64) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิทยุทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน (6.36)



ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ (N=143)

ด้านบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>4.97</b>	<b>0.76</b>	<b>5.73</b>	<b>0.67</b>	<b>+0.76</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	0.91	5.69	1.03	+1.16
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	5.11	1.18	4.46	1.35	-0.65
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.00	0.99	5.72	1.09	+0.72
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.19	0.98	6.07	0.89	+0.88
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	5.09	1.03	6.14	0.91	+1.05
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	4.89	1.02	6.30	0.97	+1.41
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>4.71</b>	<b>0.99</b>	<b>6.11</b>	<b>0.76</b>	<b>+1.40</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	4.70	1.10	6.20	0.87	+1.50
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.66	1.13	6.11	0.97	+1.45
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	4.72	1.13	6.02	0.99	+1.30
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	4.78	1.12	6.13	0.91	+1.35
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>4.66</b>	<b>0.93</b>	<b>5.96</b>	<b>0.74</b>	<b>+1.30</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	4.56	1.09	6.00	0.92	+1.44
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	4.69	1.06	5.76	1.01	+1.07
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	4.67	1.2	6.00	0.83	+1.33
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	4.74	1.04	6.11	0.87	+1.37

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	<b>ความเชื่อถือว่าวางใจได้</b>	<b>4.76</b>	<b>0.86</b>	<b>5.73</b>	
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.19	1.10	5.66	0.97	+0.47
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง	4.51	1.07	5.69	0.91	+1.18
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.67	1.05	5.77	0.96	+1.10
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	4.75	1.01	5.81	0.88	+1.06
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหา ข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	4.70	0.99	5.76	0.90	+1.06
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ</b>	<b>4.82</b>	<b>0.90</b>	<b>6.05</b>	<b>0.64</b>	<b>+1.23</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	4.64	1.10	5.90	0.89	+1.26
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	4.75	1.11	6.07	0.78	+1.32
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	4.75	1.09	6.24	0.88	+1.45
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความ เชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	5.05	1.02	5.64	1.28	+0.59
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	4.88	1.18	6.43	0.86	+1.55
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.76</b>	<b>5.91</b>	<b>0.61</b>	<b>+1.13</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (+1.40) ด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.76) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (4.97) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้าน ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน

ตัวผู้ให้บริการ (4.66) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (6.11) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุด เท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (5.73)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ (+1.55) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (-0.65) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 4 มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา และข้อ 15 ผู้ให้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ (5.19) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 16 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง (4.51) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ (6.43) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (4.46)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย (N=147)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.21</b>	<b>0.98</b>	<b>5.87</b>	<b>0.84</b>	<b>+0.66</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่ มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	1.09	5.80	0.94	+0.83
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทป เสียงคู่มือ สมัย	5.12	1.25	5.65	1.21	+0.53
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดิทัศน์ เทป เสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.26	1.18	5.85	1.14	+0.59
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.27	1.12	5.79	1.23	+0.52
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและ สะดวกต่อการค้นหา	5.30	1.14	6.13	0.85	+0.83
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.36	1.10	6.02	0.94	+0.66
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.38</b>	<b>0.94</b>	<b>6.03</b>	<b>0.86</b>	<b>+0.65</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.48	1.03	6.11	0.91	+0.63
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการ ต้องการ	5.39	1.04	6.03	1.09	+0.64
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.38	0.99	5.97	0.96	+0.59
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.29	1.09	6.03	0.97	+0.74
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.33</b>	<b>0.97</b>	<b>5.97</b>	<b>0.90</b>	<b>+0.64</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่า เทียมกัน	5.33	1.09	6.02	1.05	+0.69
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของ ผู้ใช้บริการ	5.28	1.05	5.93	1.01	+0.65
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของ ผู้ใช้บริการ	5.29	1.03	5.84	1.10	+0.55
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.44	1.08	6.11	1.00	+0.67
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ					

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	<b>5.35</b>	<b>0.93</b>	<b>5.99</b>	
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.57	1.01	6.14	1.07	+0.57
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง	5.21	1.01	5.83	1.09	+0.62
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	5.31	1.11	5.95	1.17	+0.64
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	5.34	1.12	6.06	0.98	+0.72
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	5.34	1.03	6.00	0.94	+0.66
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	<b>5.55</b>	<b>0.88</b>	<b>6.16</b>	<b>0.80</b>	<b>+0.60</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.44	1.00	5.99	1.00	+0.55
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	5.58	1.00	6.14	1.01	+0.56
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	5.58	1.00	6.12	0.89	+0.54
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่น แก่ผู้ใช้บริการ	5.53	1.01	6.20	0.94	+0.67
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	5.63	1.07	6.36	0.95	+0.73
<b>รวม</b>	<b>5.36</b>	<b>0.89</b>	<b>6.00</b>	<b>0.80</b>	<b>+0.64</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.66) ด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (+0.60) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการให้

ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.55) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.21) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (6.16) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.87)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและข้อ 5 การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา (+0.83) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา (+0.52) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (5.63) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.96) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (6.36) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (5.65)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้  
ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง (N=147)

ด้านการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง		ระดับบริการที่รับรู้		คุณภาพบริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.41</b>	<b>0.89</b>	<b>5.40</b>	<b>0.88</b>	<b>-0.01</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	1.02	5.08	1.15	+0.15
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	5.34	1.18	5.06	1.28	-0.28
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.25	1.25	5.20	1.28	-0.05
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.52	1.29	5.43	1.23	-0.09
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	5.69	1.11	5.78	1.05	+0.09
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.77	1.06	5.88	1.12	+0.11

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.65</b>	<b>1.04</b>	<b>5.96</b>	<b>1.00</b>	<b>+0.31</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.84	1.14	6.14	1.07	+0.30
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.68	1.19	6.06	1.12	+0.38
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.54	1.16	5.81	1.09	+0.27
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.55	1.15	5.85	1.16	+0.30
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.47</b>	<b>1.03</b>	<b>5.76</b>	<b>1.00</b>	<b>+0.29</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	5.47	1.16	5.82	1.13	+0.35
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	5.39	1.08	5.59	1.15	+0.20
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.38	1.17	5.63	1.21	+0.25
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	5.64	1.19	6.01	1.05	+0.37
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>5.31</b>	<b>1.00</b>	<b>5.43</b>	<b>1.00</b>	<b>+0.12</b>
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.55	1.14	5.48	1.29	-0.07
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง	5.08	1.14	5.20	1.10	+0.11
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	5.29	1.12	5.46	1.26	+0.17
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	5.38	1.17	5.61	1.05	+0.23
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	5.28	1.14	5.42	1.15	+0.14

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	5.63	1.06	5.84	
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.43	1.20	5.56	1.12	+0.13
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	5.44	1.25	5.64	1.30	+0.20
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	5.77	1.19	6.09	1.12	+0.32
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความ เชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	5.69	1.15	5.76	1.19	+0.07
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	5.82	1.14	6.17	0.98	+0.35
<b>รวม</b>	<b>5.49</b>	<b>0.92</b>	<b>5.67</b>	<b>0.87</b>	<b>+0.18</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง เป็นรายด้านพบว่า โดยส่วนใหญ่มีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านคุณภาพบริการนั้นด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (+0.31) ส่วนด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีค่าคะแนนน้อยที่สุดซึ่งถือว่าเป็นระดับบริการที่ด้อยคุณภาพ (-0.01) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (5.65) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (5.31) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (5.96) และด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.40)

หากพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 8 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ (+0.38) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูหนังสมัย (-0.28) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ (5.84) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์



บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.93) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (6.17) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (5.06)

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี (N=215)

ด้านการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง		ระดับบริการที่รับรู้		คุณภาพบริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.40</b>	<b>0.91</b>	<b>5.06</b>	<b>1.01</b>	<b>-0.34</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	5.13	1.19	4.97	1.24	-0.16
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	5.27	1.34	4.74	1.49	-0.53
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.41	1.16	4.93	1.40	-0.48
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.62	1.19	5.10	1.28	-0.52
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	5.48	1.18	5.14	1.38	-0.34
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.49	1.22	5.48	1.30	-0.01
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.66</b>	<b>1.07</b>	<b>5.61</b>	<b>1.13</b>	<b>-0.05</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.83	1.20	5.94	1.22	+0.11
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.73	1.14	5.79	1.21	+0.06
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.50	1.32	5.36	1.38	-0.14
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.60	1.17	5.35	1.29	-0.25
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.49</b>	<b>1.10</b>	<b>5.46</b>	<b>1.08</b>	<b>-0.03</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	5.51	1.23	5.56	1.24	+0.05
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	5.43	1.19	5.26	1.21	-0.17
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.42	1.25	5.36	1.26	-0.06
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	5.63	1.28	5.68	1.23	+0.05

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>5.32</b>	<b>0.96</b>	<b>5.16</b>	
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.46	1.17	5.10	1.31	-0.36
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถูกต้อง	5.09	1.15	4.85	1.18	-0.24
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และ ถูกต้อง	5.33	1.13	5.27	1.10	-0.06
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตาม เวลาที่แจ้งไว้	5.41	1.18	5.36	1.25	-0.05
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการ ให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นครั้งที่สองหรือสาม)	5.35	1.07	5.25	1.20	-0.10
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>5.59</b>	<b>0.96</b>	<b>5.64</b>	<b>0.93</b>	<b>+0.05</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.37	1.09	5.29	1.08	-0.08
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ให้บริการ	5.44	1.08	5.50	1.16	+0.06
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	5.80	1.20	5.96	1.12	+0.16
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ให้บริการ	5.61	1.11	5.47	1.20	-0.14
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	5.73	1.23	5.99	1.11	+0.26
<b>รวม</b>	<b>5.49</b>	<b>0.90</b>	<b>5.39</b>	<b>0.92</b>	<b>-0.10</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี เป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับบริการที่คาดหวังมากกว่าระดับบริการที่รับรู้ แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีระดับบริการด้อยคุณภาพ มีเพียงด้านเดียวที่มีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพบริการส่วนใหญ่มีค่าคะแนนเป็นลบ ด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (+0.05) ด้านที่มีระดับบริการด้อยคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (-0.34) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการ

ตอบสนองต่อสนองต่อผู้ใช้บริการ (5.66) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( 5.32) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.64) และด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้ต่ำที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.06)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (+0.26) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (-0.53) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ (5.83) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 16 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง (5.09) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (5.99) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (4.74)

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี (N=234)

ด้านการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง		ระดับบริการที่รับรู้		คุณภาพบริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.31</b>	<b>0.88</b>	<b>5.20</b>	<b>0.98</b>	<b>-0.11</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	5.03	1.16	4.99	1.21	-0.04
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	4.97	1.19	4.70	1.42	-0.27
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	5.24	1.20	5.06	1.29	-0.18
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา					
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	5.34	1.42	5.12	1.37	-0.22
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.61	1.19	5.55	1.30	-0.06
	5.72	1.16	5.80	1.24	+0.08

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่ได้รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.61</b>	<b>0.98</b>	<b>5.75</b>	
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.74	1.10	5.91	1.20	+0.17
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.61	1.17	5.77	1.25	+0.16
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.53	1.11	5.67	1.23	+0.14
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.58	1.10	5.67	1.18	+0.09
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.49</b>	<b>1.00</b>	<b>5.57</b>	<b>1.06</b>	<b>+0.08</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	5.54	1.10	5.64	1.20	+0.10
	5.41	1.09	5.41	1.21	+0.00
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	5.40	1.15	5.50	1.16	+0.10
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.62	1.13	5.75	1.23	+0.13
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ					
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>5.37</b>	<b>0.99</b>	<b>5.39</b>	<b>1.03</b>	<b>+0.02</b>
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.58	1.14	5.35	1.23	-0.23
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง	5.14	1.14	5.16	1.16	+0.02
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายและถูกต้อง	5.35	1.19	5.53	1.18	+0.18
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	5.41	1.19	5.52	1.23	+0.11
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	5.37	1.19	5.41	1.27	+0.04

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	5.62	0.98	5.75	
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.42	1.16	5.47	1.30	+0.05
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	5.43	1.13	5.60	1.21	+0.17
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	5.78	1.17	5.97	1.16	+0.19
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่น แก่ผู้ใช้บริการ	5.69	1.11	5.69	1.23	+0.01
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	5.78	1.17	6.03	1.16	+0.25
<b>รวม</b>	<b>5.48</b>	<b>0.87</b>	<b>5.53</b>	<b>0.96</b>	<b>+0.05</b>

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี เป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการยกเว้นด้านลักษณะที่จับต้องได้ ที่มีระดับบริการคือคุณภาพ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (0.14) ด้านลักษณะที่จับต้องได้มีระดับบริการคือคุณภาพ มีค่าคะแนนน้อยที่สุดเป็นลบ (-0.11) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.62) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.31) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด เท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.75) และด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.20)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (+0.25) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียงคู่กันสมัย (-0.27) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 22 เจ้าหน้าที่

สภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ และข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (5.78) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (4.97) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (6.03) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย (4.70)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการ จากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวม 10 ศูนย์ (N=1,572)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>5.30</b>	<b>0.41</b>	<b>5.50</b>	<b>0.41</b>	<b>+0.20</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	0.49	5.32	0.49	+0.36
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับ โทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	5.17	0.43	5.07	0.56	-0.10
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ใน สภาพดี พร้อมใช้งาน	5.28	0.41	5.40	0.45	+0.12
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	5.47	0.41	5.56	0.44	+0.09
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการ ค้นหา	5.48	0.38	5.81	0.38	+0.33
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	5.49	0.42	5.86	0.31	+0.37
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.52</b>	<b>0.48</b>	<b>5.96</b>	<b>0.31</b>	<b>+0.45</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	5.59	0.50	6.07	0.30	+0.48
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.54	0.49	6.03	0.31	+0.49
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	5.46	0.47	5.87	0.34	+0.41
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	5.49	0.44	5.91	0.35	+0.42
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>5.42</b>	<b>0.45</b>	<b>5.86</b>	<b>0.32</b>	<b>+0.44</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	5.43	0.48	5.90	0.31	+0.47
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	5.38	0.44	5.74	0.35	+0.36
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.37	0.45	5.80	0.34	+0.43
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	5.51	0.45	6.03	0.29	+0.52

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับบริการ ที่คาดหวัง		ระดับบริการ ที่รับรู้		คุณภาพ บริการ
	X	S.D.	X	S.D.	
	<b>ความเชื่อถือว่าวางใจได้</b>	<b>5.32</b>	<b>0.39</b>	<b>5.72</b>	
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	5.52	0.35	5.73	0.40	+0.21
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถูกต้อง	5.11	0.42	5.54	0.45	+0.43
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และ ถูกต้อง	5.30	0.39	5.78	0.36	+0.48
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	5.36	0.39	5.82	0.34	+0.46
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	5.33	0.39	5.76	0.38	+0.43
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>5.52</b>	<b>0.41</b>	<b>6.00</b>	<b>0.31</b>	<b>+0.48</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	5.38	0.42	5.81	0.38	+0.43
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ให้บริการ	5.44	0.41	5.92	0.35	+0.48
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	5.58	0.43	6.12	0.28	+0.54
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ให้บริการ	5.56	0.35	5.91	0.35	+0.35
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีธรรมาสัยไม่ตรีต่อผู้ให้บริการ	5.63	0.41	6.23	0.25	+0.60
<b>รวม</b>	<b>5.41</b>	<b>0.41</b>	<b>5.80</b>	<b>0.33</b>	<b>+0.39</b>

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการจากระดับบริการที่คาดหวังกับระดับบริการที่รับรู้ ของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในภาพรวมของศูนย์ ทั้ง 10 ศูนย์ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมมีคุณภาพบริการเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (+0.48) คุณภาพบริการที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้าน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.52) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.30) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (6.00) และด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.50)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่รับรู้มากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง โดยข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (+0.60) และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และมีค่าเป็นลบ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูหนังสมัย (-0.10) ส่วนระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (5.63) ระดับบริการที่คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (4.96) และระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ (6.23) ระดับบริการที่รับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูหนังสมัย (5.07)



### 4.3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของห้องสมุด ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 ศูนย์ เป็นรายศูนย์ รายด้าน และรายข้อ

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 190	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>0.58</b>	<b>+0.38</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	0.51	+0.15
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	-0.10	0.55	+0.65
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	0.53	+0.41
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	0.60	+0.51
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	0.62	+0.29
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.69	+0.32
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.70</b>	<b>+0.25</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.74	+0.26
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.73	+0.24
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.73	+0.32
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.62	+0.20
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.62</b>	<b>+0.18</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.59	+0.12
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.57	+0.21
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.65	+0.22
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.67	+0.15

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 190	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.73</b>	<b>+0.33</b>
15. ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	0.62	+0.41
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง	0.43	0.77	+0.34
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	0.48	0.78	+0.30
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.74	+0.28
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	0.74	+0.31
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.68</b>	<b>+0.20</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.68	+0.25
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ	0.48	0.69	+0.21
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	0.54	0.65	+0.11
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	0.35	0.59	+0.24
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	0.60	0.75	+0.15

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช พบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช มีระดับคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ในทุกด้าน โดยด้านที่มีคุณภาพบริการจากช่วงห่างมากที่สุดคือด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีช่วงห่าง +0.38 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีช่วงห่าง 0.33 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดคือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +0.18 หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุดคือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่น

วิดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสัมมัย มีช่วงห่าง +0.65 และข้อที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ข้อ 22 เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +0.11

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 100	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>0.09</b>	<b>-0.11</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	0.25	-0.11
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสัมมัย	-0.10	0.05	+0.15
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	-0.22	-0.34
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	-0.06	-0.15
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	0.32	-0.01
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.20	-0.17
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.47</b>	<b>+0.02</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.55	+0.07
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.49	0.00
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.38	-0.03
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.47	+0.05
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.41</b>	<b>-0.03</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.46	-0.01
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.33	-0.03
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.30	-0.13
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.53	+0.01

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 100	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.41</b>	<b>+0.01</b>
15. ผู้ให้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	0.08	-0.13
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง	0.43	0.50	+0.07
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	0.48	0.57	+0.09
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.40	-0.06
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	0.53	+0.10
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.51</b>	<b>+0.03</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.44	+0.01
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ	0.48	0.45	-0.03
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	0.54	0.62	+0.08
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ	0.35	0.44	+0.09
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	0.60	0.62	-0.02

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา พบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา มีระดับคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ 3 ด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีช่วงห่าง +0.03 ส่วนระดับคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มี 2 ด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุดซึ่งหมายถึงมีระดับคุณภาพบริการด้อยคุณภาพที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีช่วงห่าง -0.11 หากพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์

เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย มีช่วงห่าง +0.15 และข้อที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 3 สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิทยุทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน มีช่วงห่าง -0.34

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 136	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>-0.08</b>	<b>-0.28</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	0.32	-0.04
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิทยุทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	-0.10	-0.54	-0.44
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิทยุทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	-0.22	-0.34
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	-0.51	-0.42
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	0.28	-0.05
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.17	-0.20
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.34</b>	<b>-0.11</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.28	-0.20
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.34	-0.15
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.36	-0.05
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.39	-0.03
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.63</b>	<b>+0.19</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.51	+0.04
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.56	+0.20
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.69	+0.26
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.76	+0.24

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 136	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.52</b>	<b>0.12</b>
15. ผู้ให้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	0.62	+0.41
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถูกต้อง	0.43	0.56	+0.13
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และ ถูกต้อง	0.48	0.47	-0.01
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.48	+0.02
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม	0.43	0.50	+0.07
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.60</b>	<b>+0.12</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.49	+0.06
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	0.48	0.60	+0.12
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	0.54	0.62	+0.08
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ใช้บริการ	0.35	0.60	+0.25
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	0.60	0.70	+0.10

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับ  
คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี พบว่า  
ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี มีระดับคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพ  
บริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ 3 ด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน  
ตัวผู้ใช้บริการ โดยช่วงห่างมีค่าคะแนน +0.19 ส่วนระดับคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย  
10 ศูนย์มี 2 ด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุดซึ่งหมายถึงมีระดับคุณภาพบริการด้อยคุณภาพที่สุด  
คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ โดยช่วงห่างมีค่าคะแนน -0.28 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี  
คุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 13 เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์

ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง มีช่วงห่าง +0.26 และข้อที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสมัย มีช่วงห่าง -0.44

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ  
ห้องสมุดศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 163	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>0.20</b>	<b>0.00</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	0.30	-0.06
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสมัย	-0.10	-0.04	-0.06
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	0.28	+0.16
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	0.10	+0.01
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	0.30	-0.03
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.26	-0.11
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.34</b>	<b>-0.11</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.41	-0.07
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.37	-0.12
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.29	-0.12
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.28	-0.14
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.32</b>	<b>-0.12</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.31	-0.16
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.23	-0.13
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.35	-0.08
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.39	-0.13

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 163	
<b>ความเชื่อถือว่าวางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.37</b>	<b>-0.03</b>
15. ผู้ใช้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	0.26	+0.05
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถูกต้อง	0.43	0.31	-0.12
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และ ถูกต้อง	0.48	0.48	0.00
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.46	0.00
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	0.34	-0.09
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.41</b>	<b>-0.07</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.37	-0.06
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	0.48	0.44	-0.04
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	0.54	0.46	-0.08
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ใช้บริการ	0.35	0.37	+0.02
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีธรรมาจริยธรรมต่อผู้ใช้บริการ	0.60	0.42	-0.18

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี พบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี มีระดับคุณภาพบริการเท่ากับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ โดยช่วงห่างมีช่วงห่างเป็น 0 ส่วนระดับคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มี 4 ด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุดซึ่งหมายถึงมีระดับคุณภาพบริการด้อยคุณภาพที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ โดยมีช่วงห่าง -0.12 หากพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 3 สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดีทัศน์ เทป



เสียง ซิธีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน มีช่วงห่าง +0.16 และข้อที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการ เฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง -0.18

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 97	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>0.22</b>	<b>+0.02</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	0.27	-0.09
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสมัย	-0.10	0.21	+0.31
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซิธีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	0.22	+0.10
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	0.20	+0.11
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	0.23	-0.10
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.18	-0.19
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.18</b>	<b>-0.27</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.18	-0.30
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.20	-0.29
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.18	-0.23
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.17	-0.25
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.19</b>	<b>-0.25</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.17	-0.30
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.17	-0.19
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.20	-0.23
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.21	-0.31

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 97	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.36</b>	<b>-0.04</b>
15. ผู้ใช้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	0.19	-0.02
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง	0.43	0.40	-0.03
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	0.48	0.41	-0.07
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.39	-0.07
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	0.39	-0.04
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.37</b>	<b>-0.11</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.40	-0.03
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ	0.48	0.37	-0.11
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	0.54	0.38	-0.16
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	0.35	0.36	+0.01
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	0.60	0.34	-0.26

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก พบว่าศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีระดับคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ โดยช่วงห่างมีค่าคะแนน +0.02 ส่วนระดับคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มี 4 ด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างสูงสุดซึ่งหมายถึงมีระดับคุณภาพบริการด้อยคุณภาพที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ โดยช่องว่างมีค่าคะแนน -0.27 หากพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับ

โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย มีช่วงห่าง +0.31 และข้อที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 14 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการ มีช่วงห่าง -0.31

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 143	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>0.76</b>	<b>+0.56</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	1.16	+0.80
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	-0.10	-0.65	-0.55
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	0.72	+0.60
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ. ครบทุกชุดวิชา	0.09	0.88	+0.79
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	1.05	+0.72
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	1.41	+1.04
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>1.40</b>	<b>+0.95</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	1.50	+1.02
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ใช้บริการต้องการ	0.49	1.45	+0.96
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	1.30	+0.89
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	1.35	+0.93

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 143	
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ให้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>1.30</b>	<b>+0.86</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	1.44	+0.97
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ให้บริการ	0.36	1.07	+0.71
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ให้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	1.33	+0.90
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	1.37	+0.85
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.97</b>	<b>+0.57</b>
15. ผู้ให้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	0.47	+0.26
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ให้บริการได้ถูกต้อง	0.43	1.18	+0.75
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ให้บริการเข้าใจง่ายและถูกต้อง	0.48	1.10	+0.62
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	1.06	+0.60
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	1.06	+0.63
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>1.23</b>	<b>+0.75</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	1.26	+0.83
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ	0.48	1.32	+0.84
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	0.54	1.45	+0.91
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ	0.35	0.59	+0.24
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	0.60	1.55	+0.95

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ พบว่าศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ มีระดับคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพ

บริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ในทุกด้านโดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยช่วงห่างมีค่าคะแนน +0.95 ส่วนด้านที่มีช่วงห่างน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ โดยมีช่วงห่าง +0.56 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 6 เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +1.04 และข้อที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับ โทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย มีช่วงห่าง -0.55

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	คุณภาพบริการ ของศูนย์ N = 147	ช่วงห่าง
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>0.66</b>	<b>+0.46</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	0.83	+0.47
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับ โทรศัพท์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	-0.10	0.53	+0.63
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	0.59	+0.47
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	0.52	+0.43
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	0.83	+0.50
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.66	+0.29
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.65</b>	<b>+0.20</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.60	+0.12
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.64	+0.15
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.59	+0.18
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.74	+0.32
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.64</b>	<b>+0.20</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.69	+0.22
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.65	+0.29
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.55	+0.12
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.67	+0.15

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 147	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.64</b>	<b>+0.24</b>
15. ผู้ให้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	0.57	+0.36
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถูกต้อง	0.43	0.62	+0.19
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	0.48	0.64	+0.16
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.72	+0.26
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม	0.43	0.66	+0.23
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.60</b>	<b>+0.12</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.55	+0.12
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ให้บริการ	0.48	0.56	+0.08
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	0.54	0.54	0.00
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่น แก่ผู้ให้บริการ	0.35	0.67	+0.32
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	0.60	0.73	+0.13

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับ  
คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย พบว่า  
ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย มีระดับคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพ  
บริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ในทุกด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างสูงสุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้โดยช่วง  
ห่าง มีช่วงห่าง +0.46 ส่วนด้านที่มีช่วงห่างน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มี  
ช่วงห่าง +0.12 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10  
ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องเล่น

วิดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสมัย มีช่วงห่าง +0.63 และข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดและมีช่วงห่างเท่ากับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ คือ ข้อ 22 เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ มีช่วงห่างเป็น 0

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 147	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>-0.01</b>	<b>-0.21</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	0.15	-0.21
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวิดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสมัย	-0.10	-0.28	-0.18
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	-0.05	-0.17
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	-0.09	-0.18
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	0.09	-0.24
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.11	-0.26
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.31</b>	<b>-0.14</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.30	-0.18
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.38	-0.11
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.27	-0.14
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.30	-0.12
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.29</b>	<b>-0.15</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.35	-0.12
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.20	-0.16
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.25	-0.18
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.37	-0.15

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 147	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.12</b>	<b>-0.28</b>
15. ผู้ให้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	-0.07	-0.28
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ให้บริการ ได้ถูกต้อง	0.43	0.11	-0.32
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ให้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	0.48	0.17	-0.31
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.23	-0.23
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	0.14	-0.29
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.21</b>	<b>-0.27</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.13	-0.30
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ	0.48	0.20	-0.28
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	0.54	0.32	-0.22
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ	0.35	0.07	-0.28
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	0.60	0.35	-0.25

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง พบว่าศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง มีระดับคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ในทุกด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยช่วงห่างมีค่าคะแนน -0.28 ส่วนด้านที่มีช่วงห่างน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีช่วงห่าง -0.14 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีข้อใดมีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ส่วนข้อที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 16 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ให้บริการ ได้ถูกต้อง มีช่วงห่าง -0.32



ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 215	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>-0.34</b>	<b>-0.54</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	-0.16	-0.52
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	-0.10	-0.53	-0.43
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	-0.48	-0.60
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	-0.52	-0.61
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	0.33	-0.34	-0.67
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	-0.01	-0.38
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>-0.05</b>	<b>-0.50</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.11	-0.37
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.06	-0.43
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	-0.14	-0.55
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	-0.25	-0.67
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>-0.03</b>	<b>-0.47</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.05	-0.42
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	-0.17	-0.53
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	-0.06	-0.49
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.05	-0.47

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 215	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>-0.16</b>	<b>-0.56</b>
15. ผู้ให้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	-0.36	-0.57
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ให้บริการได้ถูกต้อง	0.43	-0.24	-0.67
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ให้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	0.48	-0.06	-0.54
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	-0.05	-0.51
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	-0.10	-0.53
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.05</b>	<b>-0.43</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	-0.08	-0.51
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ	0.48	0.06	-0.42
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ให้บริการ	0.54	0.16	-0.38
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ	0.35	-0.14	-0.49
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ	0.60	0.26	-0.34

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี พบว่า ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี มีระดับคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ในทุกด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่างมากที่สุดคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีช่วงห่าง -0.56 ส่วนด้านที่มีช่วงห่างน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีช่วงห่าง -0.43 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีข้อใดมีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ส่วนข้อที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุดมีเท่ากับ 3 ข้อ คือ ข้อ 5 การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา ข้อ 10 เจ้าหน้าที่

เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ และข้อ 16 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ  
ได้ถูกต้อง มีช่วงห่าง -0.67

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์กับคุณภาพบริการของ  
ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 234	
<b>ลักษณะที่จับต้องได้</b>	<b>0.20</b>	<b>-0.11</b>	<b>-0.31</b>
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่ มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.36	-0.04	-0.40
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับ โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง คู่มือสมัย	-0.10	-0.27	-0.17
3. สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วิดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.12	-0.18	-0.30
4. มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	0.09	-0.22	-0.31
5. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบทำให้ง่ายและ สะดวกต่อการค้นหา	0.33	-0.06	-0.39
6. เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	0.37	0.08	-0.29
<b>การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.45</b>	<b>0.14</b>	<b>-0.31</b>
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0.48	0.17	-0.31
8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามผู้ใช้บริการต้องการ	0.49	0.16	-0.33
9. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	0.41	0.14	-0.27
10. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ	0.42	0.09	-0.33
<b>ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.44</b>	<b>0.08</b>	<b>-0.36</b>
11. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างดีเท่าเทียมกัน	0.47	0.10	-0.37
12. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	0.36	0.00	-0.36
13. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	0.43	0.10	-0.33
14. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	0.52	0.13	-0.39

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ด้านบริการ	คุณภาพบริการ	คุณภาพบริการ	ช่วงห่าง
	เฉลี่ย 10 ศูนย์ N = 1,572	ของศูนย์ N = 234	
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	<b>0.40</b>	<b>0.02</b>	<b>-0.38</b>
15. ผู้ให้บริการ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	0.21	-0.23	-0.44
16. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ถูกต้อง	0.43	0.02	-0.41
17. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และ ถูกต้อง	0.48	0.18	-0.30
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วน ตามเวลาที่แจ้งไว้	0.46	0.11	-0.35
19. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมใน การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูล เพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	0.43	0.04	-0.39
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ</b>	<b>0.48</b>	<b>0.13</b>	<b>-0.35</b>
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	0.43	0.05	-0.38
21. เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้ใช้บริการ	0.48	0.17	-0.31
22. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	0.54	0.19	0.35
23. ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ ผู้ใช้บริการ	0.35	0.01	-0.34
24. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	0.60	0.25	-0.35

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี พบว่าศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี มีระดับคุณภาพบริการต่ำกว่ากับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ในทุกด้าน โดยด้านที่มีช่วงห่าง มาก ที่สุด คือด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ โดยช่วงห่างมีค่าคะแนน -0.38 ส่วนด้านที่มีช่วงห่างน้อยที่สุดมีเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง -0.31 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีข้อใดมีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ส่วนข้อที่

มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ข้อ 15 ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ มีช่วงห่าง  $-0.44$

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของแต่ละศูนย์กับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์เป็นรายด้าน

ศูนย์	ลักษณะที่จับต้องได้			การตอบสนองของผู้ให้บริการ			ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ			ความเชื่อถือไว้วางใจได้			การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ						
	คุณภาพ	คะแนน	ส่วนต่าง	คุณภาพ	คะแนน	ส่วนต่าง	คุณภาพ	คะแนน	ส่วนต่าง	คุณภาพ	คะแนน	ส่วนต่าง	คุณภาพ	คะแนน	ส่วนต่าง				
นครศรีธรรมราช	0.58	0.20	+0.38	คุณภาพ	0.70	0.45	+0.30	คุณภาพ	0.62	0.44	+0.18	คุณภาพ	0.73	0.40	+0.33	คุณภาพ	0.67	0.48	+0.27
ยะลา	0.09	0.20	-0.11	คุณภาพ	0.47	0.45	+0.02	คุณภาพ	0.41	0.44	-0.03	คุณภาพ	0.41	0.40	+0.01	คุณภาพ	0.51	0.48	+0.11
เพชรบุรี	-0.08	0.20	-0.28	คุณภาพ	0.34	0.45	-0.11	คุณภาพ	0.63	0.44	+0.19	คุณภาพ	0.52	0.40	+0.12	คุณภาพ	0.60	0.48	+0.20
จันทบุรี	0.20	0.20	0	คุณภาพ	0.34	0.45	-0.11	คุณภาพ	0.32	0.44	-0.12	คุณภาพ	0.37	0.40	-0.03	คุณภาพ	0.41	0.48	-0.07
นครนายก	0.22	0.20	+0.02	คุณภาพ	0.18	0.45	-0.27	คุณภาพ	0.19	0.44	-0.25	คุณภาพ	0.36	0.40	-0.04	คุณภาพ	0.37	0.48	-0.11
นครสวรรค์	0.76	0.20	+0.56	คุณภาพ	1.40	0.45	+0.95	คุณภาพ	1.30	0.44	+0.86	คุณภาพ	0.97	0.40	+0.57	คุณภาพ	1.23	0.48	+0.75
สุโขทัย	0.66	0.20	+0.46	คุณภาพ	0.65	0.45	+0.20	คุณภาพ	0.64	0.44	+0.20	คุณภาพ	0.64	0.40	+0.24	คุณภาพ	0.61	0.48	+0.13
ลำปาง	-0.01	0.20	-0.21	คุณภาพ	0.31	0.45	-0.14	คุณภาพ	0.29	0.44	-0.15	คุณภาพ	0.12	0.40	-0.28	คุณภาพ	0.21	0.48	-0.27
อุดรธานี	-0.34	0.20	-0.54	คุณภาพ	-0.05	0.45	-0.50	คุณภาพ	-0.03	0.44	-0.47	คุณภาพ	-0.16	0.40	-0.56	คุณภาพ	0.05	0.48	-0.43
อุบลราชธานี	-0.11	0.20	-0.31	คุณภาพ	0.14	0.45	-0.31	คุณภาพ	0.08	0.44	-0.36	คุณภาพ	0.02	0.40	-0.38	คุณภาพ	0.13	0.48	-0.35

หมายเหตุ : อักษรตัวเข้ม หมายถึง ด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดของแต่ละศูนย์  
 อักษรตัวอ่อน หมายถึง ด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดของแต่ละศูนย์  
 อักษรตัวเข้ม หมายถึง ด้านที่มีช่วงห่างที่มากที่สุดของแต่ละศูนย์เมื่อเทียบกับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์  
 อักษรตัวอ่อน หมายถึง ด้านที่มีช่วงห่างที่น้อยที่สุดของแต่ละศูนย์เมื่อเทียบกับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของแต่ละศูนย์กับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์เป็นรายด้าน พบว่า

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าคะแนน 0.73 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีค่าคะแนน 0.70 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีค่าคะแนน 0.58 และเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ พบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีช่วงห่าง +0.38 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีช่วงห่าง +0.33 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +0.18

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนน 0.51 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนน 0.47 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีค่าคะแนน 0.09 และเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ พบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +0.11 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +0.02 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีช่วงห่าง -0.11

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนน 0.63 รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนน 0.60 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีค่าคะแนน -0.08 และเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ พบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +0.20 รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ มีช่วงห่าง +0.19 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีช่วงห่าง -0.28

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนน 0.41 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าคะแนน 0.37 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีค่าคะแนน 0.20 และเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ พบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีช่วงห่าง 0 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีช่วงห่าง -0.03 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการมีช่วงห่าง -0.12

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนน 0.37 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ





ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ให้บริการ มีช่วงห่าง -0.47 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีช่วงห่าง -0.56

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีค่าคะแนน 0.14 รองลงมา คือ ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนน 0.13 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีค่าคะแนน -0.11 และเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีช่วงห่าง -0.31 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีช่วงห่าง -0.35 และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีช่วงห่าง -0.38

ตารางที่ 4.24 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านลักษณะที่จับต้องได้ของทั้ง 10 ศูนย์

ลำดับที่	ศูนย์วิทย์พัฒนา	คะแนนคุณภาพบริการ
1	นครสวรรค์	0.76
2	สุโขทัย	0.66
3	นครศรีธรรมราช	0.58
4	นครนายก	0.22
5	จันทบุรี	0.20
	<b>คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์</b>	<b>0.20</b>
6	ยะลา	0.09
7	ลำปาง	-0.01
8	เพชรบุรี	-0.08
9	อุบลราชธานี	-0.11
10	อุดรธานี	-0.34

จากตารางที่ 4.24 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านลักษณะที่จับต้องได้ของทั้ง 10 ศูนย์พบว่า

ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.20 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่ามาตรฐานบริการจำนวน 5 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ สุโขทัย นครศรีธรรมราช นครนายก และจันทบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย-

สุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ มีค่าคะแนน 0.76 รองลงมา คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย มีค่าคะแนน 0.66 และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จันทบุรี มีค่าคะแนน 0.20 ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มีจำนวน 5 ศูนย์คือ อุดรธานี อุบลราชธานี เพชรบุรี ลำปาง และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุดรธานี มีค่าคะแนน 0.34 และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยะลา มีค่าคะแนน 0.09

ตารางที่ 4.25 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของทั้ง 10 ศูนย์

ลำดับที่	ศูนย์วิทย์พัฒนา	คะแนนคุณภาพบริการ
1	นครสวรรค์	1.40
2	นครศรีธรรมราช	0.70
3	สุโขทัย	0.65
4	ยะลา	0.47
	<b>คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์</b>	<b>0.45</b>
5	เพชรบุรี	0.34
6	จันทบุรี	0.34
7	ลำปาง	0.31
8	นครนายก	0.18
9	อุบลราชธานี	0.14
10	อุดรธานี	-0.05

จากตารางที่ 4.25 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการของทั้ง 10 ศูนย์ พบว่า

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.45 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 4 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ นครศรีธรรมราช สุโขทัย และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ มีค่าคะแนน 1.40 รองลงมา คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช มีค่าคะแนน 0.70 และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช ยะลา มีค่าคะแนน 0.47 ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์จำนวน 6 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุดรธานี อุบลราชธานี นครนายก ลำปาง จันทบุรี และเพชรบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุดรธานี มีค่าคะแนน -0.05 และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุดเท่ากัน 2 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี และจันทบุรี มีค่าคะแนน 0.34

ตารางที่ 4.26 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจตัวผู้ให้บริการของทั้ง 10 ศูนย์

ลำดับที่	ศูนย์วิทย์พัฒนา	คะแนนคุณภาพบริการ
1	นครสวรรค์	1.30
2	สุโขทัย	0.64
3	เพชรบุรี	0.63
4	นครศรีธรรมราช	0.62
	<b>คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์</b>	<b>0.44</b>
5	ยะลา	0.41
6	จันทบุรี	0.32
7	ลำปาง	0.29
8	นครนายก	0.19
9	อุบลราชธานี	0.08
10	อุดรธานี	-0.03

จากตารางที่ 4.26 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจตัวผู้ให้บริการของทั้ง 10 ศูนย์แห่ง พบว่า

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.44 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 4 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ สุโขทัย เพชรบุรี และนครศรีธรรมราช โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือศูนย์วิทย์

พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ มีค่าคะแนน 1.30 รองลงมา คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย มีค่าคะแนน 0.64 และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช มีค่าคะแนน 0.62 ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์จำนวน 6 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี อุบลราชธานี นครนายก ลำปาง จันทบุรี และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา- ธิราช อุตรธานี มีค่าคะแนน -0.03 ศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยะลา มีค่าคะแนน 0.41

ตารางที่ 4.27 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของทั้ง 10 ศูนย์

ลำดับที่	ศูนย์วิทย์พัฒนา	คะแนนคุณภาพบริการ
1	นครสวรรค์	0.97
2	นครศรีธรรมราช	0.73
3	สุโขทัย	0.64
4	เพชรบุรี	0.52
5	ยะลา	0.41
	<b>คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์</b>	<b>0.40</b>
6	จันทบุรี	0.37
7	นครนายก	0.36
8	ลำปาง	0.12
9	อุบลราชธานี	0.02
10	อุตรธานี	-0.16

จากตารางที่ 4.27 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของทั้ง 10 ศูนย์ พบว่า

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.40 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ นครศรีธรรมราช สุโขทัย เพชรบุรี และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ มีค่าคะแนน 0.97 รองลงมา คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีค่าคะแนน 0.73 และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยะลา มีค่าคะแนน 0.41 ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุครธานี อุบลราชธานี ลำปาง นครนายก และ จันทบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุครธานี มีค่าคะแนน  $-0.16$  ศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จันทบุรี มีค่าคะแนน 0.37

ตารางที่ 4.28 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการของทั้ง 10 ศูนย์

ลำดับที่	ศูนย์วิทย์พัฒนา	คะแนนคุณภาพบริการ
1	นครสวรรค์	1.23
2	นครศรีธรรมราช	0.68
3	สุโขทัย	0.60
4	เพชรบุรี	0.60
5	ยะลา	0.51
	<b>คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์</b>	<b>0.48</b>
6	จันทบุรี	0.41
7	นครนายก	0.37
8	ลำปาง	0.21
9	อุบลราชธานี	0.13
10	อุครธานี	0.05

จากตารางที่ 4.28 การจัดลำดับคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการของทั้ง 10 ศูนย์ พบว่า

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.48 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ นครศรีธรรมราช สุโขทัย เพชรบุรี และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์ มีค่าคะแนน 1.23 รองลงมา คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช มีค่าคะแนน 0.68 และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยะลา มีค่าคะแนน 0.51 ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์จำนวน 5 ศูนย์ คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุครธานี อุบลราชธานี ลำปาง นครนายก และจันทบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์มากที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุครธานี มีค่าคะแนน 0.05 ศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์น้อยที่สุด คือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จันทบุรี มีค่าคะแนน 0.41

#### 4. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชน

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไปต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S	t	p
นักศึกษา	815	5.37	0.92	-0.45	0.65
ประชาชน	754	5.39	0.85		
รวม	1,569	5.38	0.88		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไปมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S	t	p
นักศึกษา	815	5.64	0.88	-4.77	0.00
ประชาชน	754	5.85	0.80		
รวม	1,569	5.74	0.84		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดสูงกว่า นักศึกษา

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการประเมินคุณภาพบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไป ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S	t	p
นักศึกษา	815	0.27	0.93	-4.19	0.00
ประชาชน	754	0.45	0.79		
รวม	1,569	0.36	0.40		

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไป ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนทั่วไปประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสูงกว่า นักศึกษา

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และประเมินคุณภาพบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและประชาชนทั่วไป จะเห็นได้ว่า

นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและแตกต่างกัน ในขณะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกัน



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในบทนี้ผู้วิจัยได้เสนอถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1.1.1 เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดระหว่างศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/การเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการเฉลี่ยรายเดือนของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 10 แห่ง ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ยะลา ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เพชรบุรี ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จันทบุรี ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครสวรรค์ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สุโขทัย ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ลำปาง ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรธานี และศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุบลราชธานี ซึ่งมีทั้งนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และประชาชนทั่วไป กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซซีและมอร์แกน ได้จำนวน 1,742 คน ทำการแจกแบบสอบถามเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงเดือนตุลาคม 2547 – มีนาคม 2548 โดยไม่จำแนกการเก็บข้อมูลตามประเภทของผู้ใช้บริการ ได้รับกลับคืน จำนวน 1,572 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.24

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งประยุกต์มาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล (SERVQUAL) โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ รายละเอียดของคำถาม แบ่งเป็น 5 ด้าน 24 ข้อคำถาม เกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy) และลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และคำนวณหาความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเป็น 0.9819

**1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าที (t-test)

### 1.3 ผลการวิจัย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ด้านสถานภาพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,572 คน เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 815 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 754 คน คิดเป็นร้อยละ 47.96 ไม่ระบุสถานภาพน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19

2) ด้านสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,572 คน ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดมากที่สุด จำนวน 942 คน คิดเป็นร้อยละ 59.92 รองลงมาเป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวน 614 คน คิดเป็นร้อยละ 39.06 ไม่ระบุจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 ด้านสาขาวิชาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำนวน 815 คน แยกตามสาขาวิชาที่ศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์มีมากที่สุด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 รองลงมาคือ สาขาวิชานิติศาสตร์ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 20.61 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49

#### 1.3.2 คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย

**ธรรมมาธิราช**

ตารางที่ 5.1 คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
เฉลี่ย 10 ศูนย์และรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์

ค่าเฉลี่ยระดับบริการ	ด้านลักษณะ ที่จับต้องได้	ด้านการ ตอบสนอง ต่อ ผู้ใช้บริการ	ด้านความ เข้าใจและเห็น อกเห็นใจใน ตัวผู้ใช้บริการ	ด้านความ เชื่อถือไว้ วางใจได้	ด้านการให้ ความมั่นใจ แก่ ผู้ใช้บริการ	
เฉลี่ย 10 ศูนย์	บริการที่คาดหวัง	5.30	5.52	5.42	5.32	5.52
	บริการที่รับรู้	5.50	5.96	5.86	5.72	6.00
	<b>คุณภาพบริการ</b>	<b>+0.20</b>	<b>+0.45</b>	<b>+0.44</b>	<b>+0.40</b>	<b>+0.48</b>
นครศรี ธรรมราช	บริการที่คาดหวัง	4.57	4.83	4.90	4.78	4.94
	บริการที่รับรู้	5.15	5.53	5.52	5.51	5.61
	<b>คุณภาพบริการ</b>	<b>+0.58</b>	<b>+0.70</b>	<b>+0.62</b>	<b>+0.73</b>	<b>+0.68</b>
ยะลา	บริการที่คาดหวัง	5.52	5.89	5.68	5.56	5.77
	บริการที่รับรู้	5.61	6.36	6.09	5.97	6.28
	<b>คุณภาพบริการ</b>	<b>+0.09</b>	<b>+0.47</b>	<b>+0.41</b>	<b>+0.41</b>	<b>+0.51</b>
เพชรบุรี	บริการที่คาดหวัง	5.32	5.44	5.27	5.30	5.47
	บริการที่รับรู้	5.24	5.78	5.90	5.82	6.07
	<b>คุณภาพบริการ</b>	<b>-0.08</b>	<b>+0.34</b>	<b>+0.63</b>	<b>+0.52</b>	<b>+0.60</b>
จันทบุรี	บริการที่คาดหวัง	5.21	5.68	5.58	5.37	5.55
	บริการที่รับรู้	5.41	6.02	5.90	5.74	5.96
	<b>คุณภาพบริการ</b>	<b>+0.20</b>	<b>+0.34</b>	<b>+0.32</b>	<b>+0.37</b>	<b>+0.41</b>
นครนายก	บริการที่คาดหวัง	6.18	6.35	6.36	6.15	6.25
	บริการที่รับรู้	6.40	6.53	6.55	6.51	6.62
	<b>คุณภาพบริการ</b>	<b>+0.22</b>	<b>+0.18</b>	<b>+0.19</b>	<b>+0.36</b>	<b>+0.37</b>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ค่าเฉลี่ยระดับบริการ		ด้านลักษณะ ที่จับต้องได้	ด้านการ ตอบสนอง ต่อ ผู้ใช้บริการ	ด้านความ เข้าใจและเห็น ออกเห็นใจใน ตัวผู้ใช้บริการ	ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการให้ ความมั่นใจ แก่ ผู้ใช้บริการ
นครสวรรค์	บริการที่ คาดหวัง	4.97	4.71	4.66	4.76	4.82
	บริการที่รับรู้	5.73	6.11	5.96	5.73	6.05
	คุณภาพบริการ	<b>+0.76</b>	<b>+1.40</b>	<b>+1.30</b>	<b>+0.97</b>	<b>+1.23</b>
สุโขทัย	บริการที่ คาดหวัง	5.21	5.38	5.33	5.35	5.55
	บริการที่รับรู้	5.87	6.03	5.97	5.99	6.16
	คุณภาพบริการ	<b>+0.66</b>	<b>+0.65</b>	<b>+0.64</b>	<b>+0.64</b>	<b>+0.60</b>
ลำปาง	บริการที่ คาดหวัง	5.41	5.65	5.47	5.31	5.63
	บริการที่รับรู้	5.40	5.96	5.76	5.43	5.84
	คุณภาพบริการ	<b>-0.01</b>	<b>+0.31</b>	<b>+0.29</b>	<b>+0.12</b>	<b>+0.21</b>
อุตรธานี	บริการที่ คาดหวัง	5.40	5.66	5.49	5.32	5.59
	บริการที่รับรู้	5.06	5.61	5.46	5.16	5.64
	คุณภาพบริการ	<b>-0.34</b>	<b>-0.05</b>	<b>-0.03</b>	<b>-0.16</b>	<b>+0.05</b>
อุบลราชธานี	บริการที่ คาดหวัง	5.31	5.61	5.49	5.37	5.62
	บริการที่รับรู้	5.20	5.75	5.57	5.39	5.75
	คุณภาพบริการ	<b>-0.11</b>	<b>+0.14</b>	<b>+0.08</b>	<b>+0.02</b>	<b>+0.13</b>

จากตารางที่ 5.1 คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
 ธรรมมาธิราช เฉลี่ย 10 ศูนย์และรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์ เป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพบริการโดยรวม มีค่า  
 เป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่า การเตรียมการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของ  
 ผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

(+0.48) รองลงมา คือด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (+0.45) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ(+0.44) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (+0.40) และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20) โดยด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.52) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.30) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (6.00) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.50)

หากเปรียบเทียบคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ กับคุณภาพบริการรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์ เป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.20 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ นครสวรรค์ สุโขทัย นครศรีธรรมราช นครนายก และจันทบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุดคือ นครสวรรค์ (0.76) และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ คือ จันทบุรี (0.20) ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มีจำนวน 5 ศูนย์คือ อุตรธานี อุบลราชธานี เพชรบุรี ลำปาง และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ อุตรธานี (- 0.34) และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ ยะลา (0.09)

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.45 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 4 ศูนย์ คือ นครสวรรค์ นครศรีธรรมราช สุโขทัย และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ นครสวรรค์ (1.40) และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ ยะลา (0.47) ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 6 ศูนย์ คือ อุตรธานี อุบลราชธานี นครนายก ลำปาง จันทบุรี และเพชรบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ อุตรธานี (0.05) และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุดเท่ากัน 2 ศูนย์ คือ เพชรบุรี และจันทบุรี (0.34)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.44 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 4 ศูนย์ คือ นครสวรรค์ สุโขทัย เพชรบุรี และนครศรีธรรมราช โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ นครสวรรค์ (1.30) และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ นครศรีธรรมราช (0.62) ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพ

บริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 6 ศูนย์ คือ อุดรธานี อุบลราชธานี นครนายก ลำปาง จันทบุรี และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ อุดรธานี (-0.03) ศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ ยะลา (0.41)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.40 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ นครสวรรค์ นครศรีธรรมราช สุโขทัย เพชรบุรี และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ นครสวรรค์ (0.97) และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ ยะลา (0.41) ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ อุดรธานี อุบลราชธานี ลำปาง นครนายก และจันทบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ อุดรธานี (-0.16) ศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ จันทบุรี (0.37)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ ที่ 0.48 มีศูนย์ที่มีคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ นครสวรรค์ นครศรีธรรมราช สุโขทัย เพชรบุรี และยะลา โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ นครสวรรค์ (1.23) และศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ ยะลา (0.51) ส่วนศูนย์ที่มีคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ จำนวน 5 ศูนย์ คือ อุดรธานี อุบลราชธานี ลำปาง นครนายก และจันทบุรี โดยศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มากที่สุด คือ อุดรธานี (0.05) ศูนย์ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการต่ำกว่าคุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ น้อยที่สุด คือ จันทบุรี (0.41)

### **1.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย - ธรรมาราชของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชและประชาชนทั่วไป**

การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชและประชาชนทั่วไป พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชและประชาชนทั่วไปมีความคาดหวังต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ต่อบริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษา

นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและประชาชนทั่วไปประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยประชาชนทั่วไปประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสูงกว่านักศึกษา

## 2. อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังนี้ การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม คุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการห้องสมุดด้านลักษณะที่จับต้องได้

### 2.1 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินบริการห้องสมุดพบว่า มีกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินบริการห้องสมุด 2 กลุ่มแนวคิด คือ กลุ่มงานวิจัยที่ประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุด และกลุ่มงานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยกลุ่มแรกมีจำนวนงานวิจัยลดน้อยลงไปมาก จากการค้นฐานข้อมูล Thai Digital Collection ในช่วงปี พ.ศ. 2548-2552 พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพียง 6 เรื่องเท่านั้น (จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา 2550; จีรภา สิมะจารึก 2548; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และเขวพร ศานติวิวัฒน์ 2548; มะลิวัลย์ สีน้อย และปริญญา สุขาวห 2548; มุทิตานครินทร์ และชนกนันท์ บานชื่น 2549; สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล 2548) ส่วนกลุ่มหลัง คือ กลุ่มงานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศที่ประยุกต์เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟวอลและเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิบวอลพลัส จะเห็นว่าในกลุ่มนี้มีงานวิจัย 2 กลุ่มย่อย ดังนี้ กลุ่มย่อยที่ 1 เป็นงานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดเพียงแห่งเดียว ซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการทั้งห้องสมุด (นฤมล พุกขศิลป์ 2546; เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว 2543; พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ 2543; สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล 2548; Nitecki and Hernon 2000) และงานวิจัยที่ประเมินเฉพาะบริการบางประเภท เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Abdallah 2002) บริการยืม-คืน

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นสารสนเทศ (Surithong Srisa-Ard 1997) กลุ่มย่อยที่ 2 เป็นงานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมากกว่า 1 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการทั้งห้องสมุด (กัลยา สร้อยสิงห์ 2548; นฤศย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ 2546; White 1998) และงานวิจัยที่ประเมินเฉพาะบริการบางประเภท เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Hebert 1994) โดยสรุป จึงเห็นได้ว่าการนำเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอลและเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการลิบควอลพลัสไปใช้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือทั้งสองเป็นที่ยอมรับและสามารถประยุกต์ใช้เป็นที่แพร่หลายในห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศ และห้องสมุดหลายประเภท ทั้งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และห้องสมุดประชาชน

ส่วนการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ประยุกต์เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟควอล โดยคงเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการไว้ แต่ปรับประเด็นข้อคำถามเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดและประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินงานที่เน้นการบริการสารสนเทศเป็นหลัก โดยมีโครงสร้าง ภารกิจ ที่เหมือนกัน และมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศใกล้เคียงกัน จากผลการวิจัยโดยรวมพบว่า คุณภาพบริการเฉลี่ย 10 ศูนย์ มีค่าเป็นบวกในทุกด้าน ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทยและต่างประเทศที่ประเมินคุณภาพบริการทั้งห้องสมุดเพียงแห่งเดียว ได้แก่ การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ 2543) สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต (นฤมล พฤษศิลปี 2546) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเขต (Nitecki and Hernon 2000) และที่ประเมินคุณภาพบริการทั้งห้องสมุดมากกว่าหนึ่งแห่ง ได้แก่ การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (นฤศย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ 2546) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (White 1998) พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับบริการที่คาดหวังสูงกว่าระดับบริการที่รับรู้ ทำให้คุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเป็นลบถือว่าคุณภาพบริการไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังนั่นเอง ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและประชาชนทั่วไป มีจำนวนไม่มากเหมือนห้องสมุดอื่น ผู้ให้บริการจึงสามารถดูแลและให้บริการได้อย่างทั่วถึง และเนื่องจากห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นห้องสมุดขนาดเล็ก ที่มุ่งเน้นการให้บริการในฐานะเครือข่ายห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการจึงไม่ได้คาดหวังต่อบริการห้องสมุดที่ครบถ้วนดังเช่นห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ



ถึงแม้ว่าผลการวิจัยมีคุณภาพบริการโดยรวมเป็นบวกในทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์ในแต่ละด้านจะพบว่า ศูนย์ที่มีคุณภาพบริการเป็นบวกทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ยะลา จันทบุรี นครนายก นครสวรรค์ และสุโขทัย ศูนย์ที่มีคุณภาพบริการเป็นลบ 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ ได้แก่ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี และศูนย์ที่มีคุณภาพบริการเป็นลบ 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ได้แก่ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุรธานี โดยศูนย์ที่มีคุณภาพบริการเป็นลบ โดยเฉพาะด้านลักษณะที่จับต้องได้ อาจเนื่องจากแต่ละศูนย์มีการจัดสรรอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการในห้องสมุดไม่เหมือนกัน และจำนวนความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการในแต่ละศูนย์แตกต่างกัน ส่วนศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุรธานี ที่พบว่ามีคุณภาพบริการเป็นลบถึง 4 ด้านนั้น อาจเนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการมีมากกว่าบางศูนย์เป็นเท่าตัว ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและทันทั่วถึงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

## 2.2 คุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ

จากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟวอล ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการถึง 4 ด้าน จากจำนวนเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (ยกเว้นด้านลักษณะที่จับต้องได้) ผลจากการวิจัยนี้พบว่า ด้านที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการนั้นมีคุณภาพบริการมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับคุณภาพบริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อพิจารณางานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเพียงแห่งเดียวทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต (นฤมล พุกขศิลป์ 2546) การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเขต (Nitecki and Hemon 2000) และงานวิจัยที่ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมากกว่าหนึ่งแห่ง ได้แก่ ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (White 1998) ต่างพบว่าคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการเป็นลบในทุกด้าน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการการศึกษาและห้องสมุด สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (มูทิตา นครินทร์ และชนกนันท์ ชื่นบาน 2549) ความพึงพอใจการใช้

บริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล 2548) พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจด้านบริการ และด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในการใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (พัชรพร ปาลสุข จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี 2546) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในด้านมนุษยสัมพันธ์ อัธยาศัยและความกระตือรือร้นในการให้บริการมากที่สุด

ถึงแม้ว่าการวิจัยครั้งนี้ คุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา ด้านผู้ให้บริการจะเป็นบวกในทุกด้าน แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าผู้ให้บริการเห็นว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดรองจากด้านลักษณะที่จับต้องได้ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะพบว่า ข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้ให้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการสำหรับประเด็นเรื่องการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่มีการศึกษามาอย่างต่อเนื่องในห้องสมุด โดยเฉพาะประเด็นผู้ให้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการที่เกิดจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดย เฮอร์นอน และแม็กคลัวร์ (Hernon and McClure 1987: 7) และมอนทัก (Montag 1986: 37) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า คือ คุณลักษณะ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ขนาด ชนิด และแหล่งสารสนเทศ สอดคล้องกับชูมาเชอร์ (Schumacher 1992) ที่กล่าวว่า การตอบคำถามที่ผิดพลาดของผู้ให้บริการบางครั้งเกิดจากแหล่งสารสนเทศที่ค้นคว้าเพื่อตอบคำถามนั้นมีข้อผิดพลาด และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะบทบาทของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จาร์ดีน (Jardine 1995) พบว่า ผู้ให้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญกับความถูกต้องและตรงกับความต้องการของข้อมูลเท่านั้น ยังให้ความสำคัญกับท่าทีและการแสดงออกถึงบทบาทการเป็นผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เช่น ความมั่นใจในตนเอง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเป็นกันเอง ความอดทน และความสนใจผู้ให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่โต๊ะบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (เนาวรัตน์ ผาหอมสุข 2537) ที่พบว่าสาเหตุที่ผู้ให้บริการไม่สามารถค้นหาคำตอบให้กับผู้ให้บริการได้ เช่น ผู้ให้บริการไม่มีเวลาในการค้นหา

โดยละเอียด ห้องสมุดไม่มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จะใช้ค้นหาคำตอบ หนังสือที่มีอยู่ถ้าสมมุติ  
การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการไม่ดีพอ ผู้ให้บริการมีพื้นความรู้ในเรื่องนั้นไม่ดีพอ และคำถามไม่ชัดเจน

### 2.3 คุณภาพบริการห้องสมุดด้านลักษณะที่จับต้องได้

จากผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ ซึ่งมีงานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินบริการห้องสมุด ได้แก่ การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (White 1998) พบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดมีเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (พรวิฑู ใควัฒษาภรณ์ 2543) ที่พบว่าด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้เช่นกัน

จากผลการวิจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ในครั้งนี้ หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดและเป็นข้อเดียวที่มีค่าเป็นลบ คือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการห้องสมุด เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (พรวิฑู ใควัฒษาภรณ์ 2546) การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (นฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ 2546) และการศึกษาผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว 2543) ซึ่งต่างพบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล 2548) และการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ 2543) ต่างพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์น้อยที่สุด

ส่วนข้อที่มีคุณภาพบริการน้อยรองลงมาจากเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการในห้องสมุด คือ มีเอกสารการสอนของ มสธ. ครบทุกชุดวิชา โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเอกสารการสอนชุดวิชาของ มสธ. เท่านั้น และยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนาที่ไม่ได้ศึกษาเฉพาะเอกสารการสอนชุดวิชาของ มสธ. โดยได้ศึกษาครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ดังนี้ การสำรวจการใช้ห้องสมุดของบัณฑิตมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช ของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ จังหวัดนครศรีธรรมราช (พรทิพย์ สุวันทารัตน์ สุนันทา

โปตะวนิช และออร์สา อคิเรกผลิน 2540) และการศึกษาแหล่งสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาบริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (วันทณีย์ ณ พัทลุง 2542) พบว่า จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (นฤตย์ นิ่มสมบุญ และฮาริกู นางตะ 2546) และการศึกษาผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว 2543) ต่างพบว่า จำนวนสื่อการศึกษาที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่ทันสมัย

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

##### 3.1.1 ด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดให้มีคุณภาพบริการมากยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์และทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ คือ คอมพิวเตอร์ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดมีจำนวนไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ กรณีคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย เช่น ฮาร์ดดิสก์น้อย หน่วยความจำหลักน้อย หน่วยประมวลผลกลางทำงานช้า หรือคอมพิวเตอร์เป็นรุ่นที่ผลิตมานานหลายปีไม่รองรับซอฟต์แวร์ใหม่ เป็นต้น ศูนย์วิทย์พัฒนาควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดสรรคอมพิวเตอร์เพื่องานบริการห้องสมุดโดยพิจารณาถึงบริการของห้องสมุด เช่น บริการค้นคว้าสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการค้นคว้าสารสนเทศจากฐานข้อมูล บริการคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับการใช้งาน ส่วนกรณีคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ นอกจากการของบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมแล้ว ควรมีการจัดตารางการใช้งานคอมพิวเตอร์กรณีมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ควรมีการจองเครื่องคอมพิวเตอร์ล่วงหน้าและจำกัดเวลาการใช้คอมพิวเตอร์ตามความเหมาะสม

กรณีทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ นั้น ปัจจุบันสำนักบรรณสารสนเทศได้พัฒนารูปแบบการให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของสำนักบรรณสารสนเทศ โดยให้บริการฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลวารสารและเอกสาร (ภาษาต่างประเทศ) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ มธธ. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษา ฐานข้อมูล Dissertations Full Text ฐานข้อมูล Proquest Digital Dissertation ฐานข้อมูลงานวิจัย มธธ./งานวิจัย (วช.) และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น นอกจากนั้นห้องสมุดยังมีบริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดและบริการยืมระหว่างห้องสมุดอีกด้วย ซึ่งถือว่าได้จัดบริการที่หลากหลายและเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับ

ผู้ใช้บริการที่สะดวกและรวดเร็วในการค้นคว้าสารสนเทศ ส่วนกรณีทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยนั้น นอกจากแนะนำบริการค้นคว้าสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของสำนักบรรณสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดควรมีการสำรวจมวลทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดว่ามีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ทันสมัยมากน้อยเพียงใด เพื่อนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### 3.1.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าคุณภาพบริการด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการจะมีคุณภาพบริการเป็นบวกในทุกด้าน แต่ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างผู้ให้บริการของศูนย์ ทั้ง 10 แห่ง อันจะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นจุดอ่อน รวมทั้งเสริมสร้างจุดแข็งของการให้บริการ แต่ละศูนย์อีกทั้งยังจะได้นำมาปรับใช้กับการให้บริการห้องสมุดของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากความรู้และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองให้ทันกับความรู้และค้นเคยเทคโนโลยีเพื่อรองรับการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการมากขึ้นเช่นกัน

### 3.1.3 ด้านการประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า คุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน ดังนั้น เพื่อรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปในทุกด้าน จึงควรทำการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด และนำผลการประเมินนั้นมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ และจากผลการวิจัยในครั้งนี้ หากพิจารณาเป็นรายศูนย์จะพบว่า คุณภาพบริการแต่ละศูนย์มีความแตกต่างกัน โดยบางศูนย์มีคุณภาพบริการเป็นบวกในทุกด้าน ขณะที่บางศูนย์มีคุณภาพบริการเป็นลบเกือบทุกด้าน ดังนั้นควรมีการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) และเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practices) ระหว่างห้องสมุดของศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนั้น เมื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนาได้แล้ว ควรมีการขยายการเทียบเคียงสมรรถนะกับองค์กรอื่นที่มีวิธีปฏิบัติที่ดีกว่า ทั้งนี้การเทียบเคียงสมรรถนะเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปรับปรุงในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจากเป็นการเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดจากภายนอกองค์กร ทำให้สามารถเรียนรู้ในการก้าวให้ทันองค์กรอื่นๆ

(สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2547 : 65) เพื่อห้องสมุดของศูนย์วิทยพัฒนาจะได้มุ่งสู่ความเป็นเลิศต่อไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดให้มีมาตรฐานเดียวกันเพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทและระดับเดียวกัน เช่น เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด 1 แห่ง เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมากกว่า 1 แห่ง เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทั้งห้องสมุด เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดเฉพาะบางบริการ เป็นต้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา สร้อยสิงห์ (2548) “การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- กุศล ญาณะจारी (2544) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกอร์สัน, ริชาร์ด (1993) *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า* แปลจาก *Measuring customer satisfaction* โดย พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) กรุงเทพมหานคร บีบีรท์บุ๊คส์
- จรีพร โชติพิบูลทรัพย์ สมพร พรจันทร์ และเทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2543) *รายงานการวิจัยการสำรวจสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เพชรบุรี อุบลราชธานี นครสวรรค์ และสุโขทัย* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 25 เมษายน 2552 จาก <http://202.28.18.231/dcms/advance.php>
- จิตตินันท์ เฉชะกุลป์ (2540) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 1 หน้า 1-62 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- ..... (2544) “จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว* หน่วยที่ 13 หน้า 255-328 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) “คุณภาพของบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด” *จุฬาลงกรณ์เวชสาร* 38, 4 (เมษายน): 169-178
- จีรภา สิมะจาริก และคนอื่นๆ (2548) “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น” ขอนแก่น สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่



- 25 เมษายน 2552 จาก <http://202.28.18.231/dcms/advance.php>
- ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล (2550) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประเมินบริการสารสนเทศ”  
 ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ* หน้าที่ 11  
 หน้า 11-1 – 11-33 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา  
 สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ และเยาวพร สานติวิวัฒน์ (2548) “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์) สาระสังเขป  
 ค้นคืนวันที่ 25 เมษายน 2552 จาก <http://202.28.18.231/dcms/advance.php>
- นฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ (2546) “การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” *วารสารห้องสมุด* 47, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม): 21-43
- นฤมล พฤษศิลป์ (2546) “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุด และศูนย์สาร  
 สนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
 บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นันทวัน เหลี่ยมปรีชา (2538) “คุณภาพของการบริการ” *วารสารกรมบัญชีกลาง* 36, 3: 24-30
- นิภาพร ภาคอุทัย (2548) “รายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจสภาพ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน  
 ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” นนทบุรี  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2537) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ใช้  
 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่โต๊ะบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี  
 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์  
 และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ  
 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
 รามคำแหง
- ประภาวดี สืบสนธิ์ (2546 ก) “คุณภาพบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา”  
*บรรณารักษศาสตร์ มข.* 21, 3 (กันยายน-ธันวาคม): 1-17
- ..... (2546 ข) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*

สัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 8 หน้า 95-127 นนทบุรี มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

พรทิพย์ สุวันทรัตน์ สุนันทา โปตะวนิช และอรสา อคิเรกผลิน (2540) รายงานการวิจัยการ  
สำรวจการใช้ห้องสมุดของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจากศูนย์วิทย์พัฒนา  
บริการ จังหวัดนครศรีธรรมราช นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พรวิฑู โฉ้วชชาภรณ์ (2543) “การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่าง  
ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ” วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พวา พันธุ์เมฆา และสุจิตรา หังสพฤกษ์ (2545) “การออกแบบการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์”  
ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์* หน่วยที่ 3 หน้า 204  
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

พัชรพร ปาลสุข จุฑารัตน์ นกแก้ว และพรนภา นวนมะณี (2546) “รายงานการวิจัย เรื่อง  
การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในการใช้บริการ  
ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” นนทบุรี มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช

พัชรี ทองแผ่ (2540) “คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ไพเราะ คลองนาวัง (2543) “คุณภาพบริการการพยาบาลตามคามคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2541) “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชว่าด้วยการ  
ดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ พ.ศ. 2541” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช (อัคร์สำเนา)

..... (2540) “ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง การจัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนา-  
บริการ” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (อัคร์สำเนา)

ชื่อผู้ทำ (ง.พ.พ.) (ว.ป.ป.) (ว.ป.ป.) (ว.ป.ป.)  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ง.พ.พ.) “สำนักวิทย์พัฒนาบริการ X

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

..... กองแผนงาน (2541) “แผนแม่บทศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ ฉบับที่ 1 (2540-2544)”

- นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ..... ศูนย์วิทยาพัฒนา (2550) “แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานศูนย์วิทยาพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 1 สิงหาคม 2550 จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/ubon/org/>
- มะลิวัลย์ สีน้อย และปริญญา สุขาวห (2548) “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืม-คืน โดยใช้ระบบอัตโนมัติของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 25 เมษายน 2552 จาก <http://202.28.18.231/dcms/advance.php>
- มุกิตา นครินทร์ และชนกนันท์ บานชื่น (2549) “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการการศึกษาและห้องสมุด สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” กรุงเทพมหานคร สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 25 เมษายน 2552 จาก <http://202.28.18.231/dcms/advance.php>
- รัตนะ บัวสนธิ์ (2540) *การประเมินผลโครงการการวิจัยเชิงประเมิน* กรุงเทพมหานคร ดันอ้อ แกรมมี
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- วันทณีย์ ฌ พัทลุง (2542) “แหล่งสารนิเทศในการศึกษาค้นคว้า ความต้องการการบริการและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสารนิเทศจากห้องสมุดศูนย์วิทยาพัฒนาบริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในการบริการ 1* กรุงเทพมหานคร ดวงกมลสมัย
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2540) “การประเมินคุณภาพการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 13 หน้า 229-318 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- ศิริชัย กาญจนวาที (2539) *ทฤษฎีการประเมิน* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ..... (2544) “ทฤษฎีการประเมินและการตัดสินใจ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการประเมินและการจัดการโครงการประเมิน* หน่วยที่ 2 หน้า 53-111 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2550) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการบริการ

- สารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 10 หน้า 10-1 – 10-52 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สมสิริ เบญจวรรณ (2551, 16 มกราคม) บรรณารักษ์ ระดับ 6 สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดย สุชาดา เนตรภักดี สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2547) “รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)” กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2545) “การวิจัยประเมินผลทางสารสนเทศศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์* หน่วยที่ 10 หน้า 93-126 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สุพักตร์ พิบูลย์ (2544) “แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการประเมินและการจัดการโครงการประเมิน* หน่วยที่ 1 หน้า 1-52 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สุภศรี กาหยี (2546) “การประเมินการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ* หน่วยที่ 14 ฉบับปรับปรุง หน้า 247-279 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สุภาวดี วรชัน (2542) “คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้ และที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล (2548) *รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
- หนึ่งฤทัย วัธนเวคิน (2546) “ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีกสมัยใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- อัชฌา หรัยลอย (2544) “คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวชแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ (2543) “ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทย-  
บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม
- Abdallah, Fawz S. (2002) “Service Quality in the Reference Services of the Lebanese  
American University (LAU) Libraries : Gap Analysis.” Thesis (Ph.D.) Simons  
College. Retrieved September 25, 2007, from  
<http://necol.net/search/index.php/record/view/1601>.
- Askew, Consuella, Hoseth, Amy and Kyrillidou, Martha. (2003) *Procedures Manual  
LibQUAL+*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.  
The Association of Research Libraries. “About LibQUAL+.” Retrieved October 21, 2003, from  
<http://www.arl.org/Libqual/geninfo/faqgen.html>.
- The Association of Research Libraries. “LibQUAL+ General FAQ.” Retrieved October 21,  
2003, from <http://www.libqual.org/About/FAQ/index.cfm>.
- \_\_\_\_\_. “LibQUAL+ Survey Results-ARL.” Retrieved October 11, 2003, from  
<http://www.libqual.org/document/admin/ARLNotebook.111>.
- Blixrud, Julia C. (2004) “Evaluating Library Service Quality : Use of LibQUAL+.” Retrieved  
February 5, 2004, from <http://www.Libqual.org/documents/admin/blixrud.pdf>.
- Childer, Thomas. (1980) “Hidden Testing of 57 Libraries on New York’s Long Island Raises  
New Questions of Policy and Practice in the Test of Reference.” *Library Journal*. 105  
(April): 924-928.
- Cook, Colleen and Thompson, Bruce. (2000) “Reliability and Validity of SERVQUAL Scores  
used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality.” *Journal of Academic  
Librarianship*. 26, 4 (July): 248-258.
- \_\_\_\_\_. Heath, Fred and Thompson, Bruce. (2003) “ARL Bimonthly Report 230/231  
October/December 2003.” Retrieved February 19, 2004, from  
[http://www.libqual.org/documents/admin/northumb\\_CC.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/northumb_CC.pdf).

- Feigenbam, A.V. (1991) *TQC*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Mc Graw-Hill.
- Heath, Fred and others. (2003) "Emerging Tools for Evaluating Digital Library Services : Conceptual Adaptations of LibQUAL+ and CAPM." *Journal of Digital Information*. 4, 2 Retrieved February 5, 2004, from <http://jodi.ecs.soton.ac.uk/articles/v04/i02/Heath>.
- Hebert, Françoise. (1994) "Service quality : An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada." *Library and Information Science Research*. 16 (1): 3-21.
- Hernon, Peter and McClure, Charles R. (1987) *Unobtrusive Testing and Library Reference Services*. New Jersey: Ablex Publishing Company.
- Jardine, Carolyn W. (1995) "Maybe the 55 Percent Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-Satisfaction Survey." *College & Research Libraries*. 56, 6 (November): 477-485.
- Kotler, P. (1994) *Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control*. 8<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- LibQUAL+ Charting Library Service Quality. (2004) "LibQUAL+ History." Retrieved February 14, 2004, from <http://www.libqual.org/About/History/index.cfm>.
- Montag, Jonh. (1986) "Choosing How to Staff the Reference Desk." In *Evaluation of Reference Services*. New York: The Haworth Press.
- Nitecki, Danuta A. (1996) "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *Journal of Academic Librarianship*. 22, 3 (May): 181-191.
- \_\_\_\_\_. and Hernon, Peter. (2000) "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries." *Journal of Academic Librarianship*. 26, 4 (July): 259-273.
- Nicholson, S. (2004) "A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Service." *Journal of Documentation*. 60, 2 (March): 164-182.
- Oliver, Richard L. (1980) "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research*. 17, 4: 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A (1991) "Understanding Customer Expectations of Service." *Sloan Management Review*. 32, 2 (Spring): 39-48.
- \_\_\_\_\_, Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*. 49 (Fall): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*. 49 (Fall):

- 41-50. อ้างถึงใน ประภาวดี สืบสนธิ์ (2546 ก) “คุณภาพบริการในสถาบันบริการ  
สารสนเทศอุดมศึกษา” *บรรณารักษศาสตร์ มข.* 21, 3 (กันยายน-ธันวาคม): 1-17
- \_\_\_\_\_, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1990) *Delivering Quality Service : Balancing  
Customer Perception and Expectation.* New York: The Free Press.
- Schumacher, Mark. (1992) “Accuracy of Reference Sources: the Example of Balzac. (Column).”  
Retrieved November 23, 2006, from <http://faculty.washington.edu/zald/lis529b/balzac>.
- Surithong Srisa-Ard. (1997) “User Expectations and Perceptions of Library Service Quality of  
an Academic Library in Thailand.” Thesis (Ph.D.) Illinois State University. E-book  
online. Pub. No. 9804937 Retrieved June 27, 2008, from CHE PDF Dissertation  
Full Text <http://ebook.thailis.or.th/irweb/cgi-bin/irweb.exe>.
- Thompson, Bruce, Cook, Colleen and Kyrillidou, Martha. (2006) “Stability of library service  
quality benchmarking norms across time and cohorts: A LibQUAL+™ study.” In  
*Khoo, C. and Singh, D. and Chaudhry, A.S., Eds. Proceedings of the Asia-  
Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP  
2006).* April 3-6, 2006. Organized by School of Communication & Information  
Nanyang Technological University. Nanyang, Singapore. pp. 52-60.
- Waller, Consuella Askew. (2002) “Using LibQUAL+™ and Developing a Culture of Assessment  
in Libraries.” Retrieved February 14, 2004, from  
[http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results\\_single.jhtml?nn=11](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results_single.jhtml?nn=11).
- White, Lynda S. (1998) “A Service Quality Survey at the University of Virginia Library.”  
Retrieved September 25, 2006, from  
<http://WWW.Lib.Virginia.edu/mis/reports/servqual/Sq981.html>.
- Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. (2000) *Services marketing.* 2<sup>nd</sup> ed. New York: Irwin  
McGraw-Hill.

ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

### รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เรพเพอร์  
 สถานที่ทำงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย  
 วุฒิการศึกษา กศบ.(เกียรตินิยม), M.S. in Ed., M.L.S., , PH.D.(Library and Information Science) The University of Texas at Austin  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
2. ชื่อ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา  
 สถานที่ทำงาน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
 วุฒิการศึกษา อ.บ., อ.ม.(บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, PH.D.(Library and Information Science) Indiana University  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ชื่อ อาจารย์วรุณช มานะวนิชย์  
 สถานที่ทำงาน สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 วุฒิการศึกษา อ.บ.(บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กศ.ม.(บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ บรรณารักษ์ชำนาญการ ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
4. ชื่อ อาจารย์พรทิพย์ สุวันทารัตน์  
 สถานที่ทำงาน สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 วุฒิการศึกษา ศศ.บ, ศศ.ม.(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
5. ชื่อ ผศ.นฤตย์ นิ่มสมบุญ  
 สถานที่ทำงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
 วุฒิการศึกษา ศศ.บ.(บรรณารักษศาสตร์)(เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, อ.ม.(บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอนเป็นแบบสอบถามที่ต้องการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กรุณาตอบให้ครบทุกคำถาม

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่อง ( ) ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

เฉพาะเจ้าหน้าที่

1. สถานภาพการเป็นนักศึกษา

- ( ) นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี ( ) นักศึกษา มสธ. ระดับบัณฑิตศึกษา
- ( ) ประชาชนทั่วไป

2. สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด

- ( ) เป็น ( ) ไม่เป็น

3. สาขาวิชาที่ท่านศึกษาใน มสธ. ....

**ตอนที่ 2 คุณภาพบริการห้องสมุด**

**คำชี้แจง** สำหรับสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการห้องสมุดในระดับที่ท่านคาดหวังว่าห้องสมุดควรมี ควรจะเป็น
2. บริการห้องสมุดในระดับที่ท่านรับรู้จากการมาใช้บริการ

โปรดตอบให้ครบทั้ง 2 ด้าน โดยวงกลม (0) ส้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงหมายเลขเดียวใน

แต่ละด้าน

โดยหมายเลข 1 หมายถึง ค่าคะแนน ระดับต่ำสุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับจนถึงหมายเลข 7 ซึ่งเป็นค่าคะแนนระดับสูงสุด

## ตัวอย่าง

	เมื่อท่านมาใช้บริการที่ห้องสมุด	ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านรับรู้								
		ต่ำ			สูง		ต่ำ			สูง					
0	ห้องสมุดมีหนังสือที่มีเนื้อหาที่ท่านต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

จากตัวอย่าง หากท่านวงกลมรอบ

หมายเลข 4 ในช่องระดับบริการที่ท่านคาดหวัง หมายความว่า ท่านคาดหวังว่าห้องสมุดจะมีหนังสือที่มีเนื้อหาที่ท่านต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

หมายเลข 7 ในช่องระดับบริการที่ท่านรับรู้ หมายความว่าเมื่อท่านมาใช้บริการท่านพบว่า มีหนังสือที่มีเนื้อหาที่ท่านต้องการมากกว่าที่คาดหวังในระดับสูงที่สุด

	เมื่อท่านมาใช้บริการที่ห้องสมุด	ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านรับรู้					เฉพาะเจ้าหน้าที่				
		ต่ำ			สูง		ต่ำ			สูง						
ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)																
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย ใช้ข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2	อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง ดูทันสมัย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
	สื่อการศึกษา เช่น หนังสือ วารสาร วีดิทัศน์ เทปเสียง ซีดีรอม อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
4	มีเอกสารการสอนของ มสธ.ครบทุกชุดวิชา	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

เมื่อท่านมาใช้บริการที่ห้องสมุด		ระดับบริการที่ ท่านคาดหวัง					ระดับบริการที่ ท่านรับรู้										
		ต่ำ	สูง			ต่ำ	สูง										
5	การจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นระเบียบ ทำให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	เวลาเปิดให้บริการสะดวกต่อ ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)</b>																	
7	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับกร ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy)</b>																	
11	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อย่างดีเท่าเทียมกัน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ สารสนเทศของ ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของ ผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)</b>																	
15	ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามที่ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	เจ้าหน้าที่อธิบาย/ตอบคำถามของ ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	เมื่อท่านมาใช้บริการที่ห้องสมุด	ระดับบริการที่ท่านคาดหวัง		ระดับบริการที่ท่านรับรู้		เฉพาะ เจ้าหน้าที่											
		ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง												
18	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อยและครบถ้วนตามเวลาที่แจ้งไว้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่สองหรือสาม)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)</b>																	
20	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องหรือหัวข้อที่ให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	ระบบบริการห้องสมุดมีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

♥ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ♥

**ภาคผนวก ก**  
**หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล**





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โทร. 0-2504-7777 กค 11  
ที่ ศธ 0522.15/ วันที่ 6 ตุลาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ

เนื่องด้วยนางสาวสุชาดา เนตรภักดี นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาแขนงวิชา  
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นจะต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย โดยการแจก  
แบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดของสำนักบรรณสารสนเทศ จำนวน 40 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นักศึกษาได้ทดลอง  
เครื่องมือในวันที่ 8-10 ตุลาคม 2547 เวลา 09.00-16.00 น. หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และ  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์จิตรา วีรบุรินทร์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โทร. 0-2504-7777 กค 11

ที่ ศธ 0522.15/

วันที่ 6 ตุลาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทย์พัฒนา

เนื่องด้วย นางสาวสุชาดา เนตรภักดิ์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาแขนงวิชา  
สารสนเทศ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการ  
ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากผู้ใช้บริการห้องสมุด  
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นักศึกษาคำเนินการ  
เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2547 – วันที่ 30 พฤศจิกายน 2547 หวังว่าจะได้รับ  
ความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์จิตรา วีรบุรินทร์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวสุชาดา เนตรภักดิ์
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2512
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
<b>สถานที่ทำงาน</b>	ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุบลราชธานี
<b>ตำแหน่ง</b>	บรรณารักษ์ 7