

คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

นางมาลีวัลย์ นิโรจน์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

Services Quality of Library and Information Technology

Rambhai Barni Rajabhat University

Mrs. Maleewan Niroj

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University


2012


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ชื่อและนามสกุล	นางมาลีวัลย์ นิโรจน์
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิฉวีไกร)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ผู้ศึกษา นางมาลีวัลย์ นิโรจน์ **รหัสนักศึกษา** 2503005254 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษานี้เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดระหว่างบุคลากรกับนักศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากร จำนวน 642 คน และนักศึกษา ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 8,387 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ บุคลากร จำนวน 250 คน และนักศึกษา จำนวน 380 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจ ความสามารถ การตอบสนอง การเข้าถึง ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความมั่นคง อธิษาศัยและการสื่อสาร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรกับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยทั้งบุคลากรและนักศึกษามีความเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและรายด้านในระดับมาก จำแนกรายด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ความเข้าใจ ความสามารถ การตอบสนอง การเข้าถึง ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ความมั่นคง ความน่าเชื่อถือ อธิษาศัยและการสื่อสาร

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Independent Study title: Services Quality of Library and Information Technology
Rambhai Barni Rajabhat University

Author: Mrs. Maleewan Niroj; **ID:** 2503005254;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Suwena Tangpothisuwan, Associate Professor ;

Academic year: 2012

Abstract

The purposes of this study were (1) to examine service quality of library of an Educational Technology Center, Rambhai Barni Rajabhat University; (2) to compare between staff's opinions and students' opinions on service quality of library.

The population in this study was 642 persons from academic staff, supportive staff and 8,387 from students enrolled in the first semester 2012. The sample sizes calculated by Yamane Formula using convenient sampling method were 250 from academic staff and supportive staff and 380 from students. Questionnaires were employed for data collection. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and t-Test.

The results showed that (1) the overall of service quality of library of an Educational Technology Center, Rambhai Barni Rajabhat University was at high level. While considering in each aspect, reliability, understanding, competency, responsiveness, accessibility, physical aspects, security, and hospitality and communication were at high level respectively; and (2) there were no differences between the opinions of staff and students towards service quality of library of an Educational Technology Center, Rambhai Barni Rajabhat University in overall and classified by each aspect. All opinions were ranked at high level. However, reliability, understanding, competency, responsiveness, accessibility, physical aspects, security, and hospitality and communication were ranked as high level respectively.

Keywords: Services Quality, Educational Technology Center,
Rambhai Barni Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องตามหลักการมากที่สุด นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์นัทรชัย ลอยฤทธิวุฒิกไกร ด้วยความเคารพอย่างสูงที่ได้สละเวลาให้ความรู้แก่ผู้ศึกษามา ณ ที่นี้ด้วย รวมทั้งคณาจารย์แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ให้กำลังใจ ติดตามและสนับสนุนช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ จนสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาที่ให้กำลังใจทุกท่าน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่งในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ประกอบในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจการศึกษาทั้งหลายทั้งมวล

มาลีวัลย์ นิโรจน์

พฤศจิกายน 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบความคิดทางทฤษฎี	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ความรู้เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.....	39
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ค่าทดสอบ t-test.....	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปผลการศึกษา.....	52
อภิปรายผลการศึกษา.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	68
ประวัติผู้ศึกษา.....	75

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา.....	37
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายด้าน.....	39
ตารางที่ 4.3 ค่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเชื่อถือได้.....	40
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการตอบสนอง.....	41
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านจิตความสามารถ.....	42
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการเข้าถึง.....	43
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านอรรถาสัย.....	44
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการสื่อสาร.....	45
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความน่าเชื่อถือ.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความมั่นคง.....	47
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเข้าใจ.....	48
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้.....	49
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวม	50



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	หน้า 3
------------	---------------------------	--------



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านสังคมและการเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว กระแสของการเปลี่ยนแปลงนี้ มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในด้านต่างๆ จำเป็นที่บุคคลจะต้องได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต สามารถปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข การรับบริการจากห้องสมุด เป็นวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มพูนความรู้ของประชาชน

การที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดไม่ว่าจะแห่งใดก็ตามนั้น นอกจากจากความต้องการค้นคว้าหาความรู้แล้วยังมีปัจจัยอีกหลายประการ เช่น สภาพทั่วไปและสภาพแวดล้อมของห้องสมุด จำนวนหนังสือและสื่อที่มีไว้บริการ การเดินทางไปมาสะดวก การให้บริการที่ดี การบอกเล่าชักชวนจากผู้ที่เคยมาใช้บริการให้ผู้ที่ยังไม่เคยเข้ามาใช้บริการและอาจขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในด้านสภาพแวดล้อม ด้านการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีหรือรู้จักกันดีในนามสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพันธกิจเพื่อให้การสนับสนุนแก่นักศึกษา บุคลากร คณาจารย์ บุคคลทั่วไป และชุมชน ดังนี้ 1) รวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชา 2) ให้บริการสารสนเทศ ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้าและการวิจัย 3) เสริมสร้างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 4) สร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และบูรณาองค์ความรู้สู่กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและปัญหาทางเศรษฐกิจ เป็นแรงผลักดันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ห้องสมุดยุคใหม่ จะเน้นการเข้าถึงแหล่งความรู้มากกว่าการเป็นเจ้าของจากการซื้อสิ่งพิมพ์เป็นเล่มๆ ไปสู่การซื้อสิทธิเข้าใช้ในระบบเครือข่าย รูปแบบ

ทรัพยากรห้องสมุดจากสิ่งพิมพ์ (Printed) ไปสู่สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics publication) จากบริการฟรีไปสู่การอนุญาตเฉพาะสมาชิก จากที่จะต้องไปห้องสมุดก็อาจไม่จำเป็นเพราะสามารถเข้าถึงจากทุกที่ เป็นผู้ใช้ที่มองไม่เห็น (Invisible users) จากมีเวลาเปิดบริการไปสู่บริการที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง และจากบทบาทบรรณารักษ์ทั่วไป ไปสู่บรรณารักษ์เฉพาะสาขา เป็นต้น

การบริการห้องสมุดถือว่าผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ความพอใจหรือความประทับใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้

ในบทบาทของการบริการห้องสมุดนั้น ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 หมวด ก. มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 6 ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า ห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจ ในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้

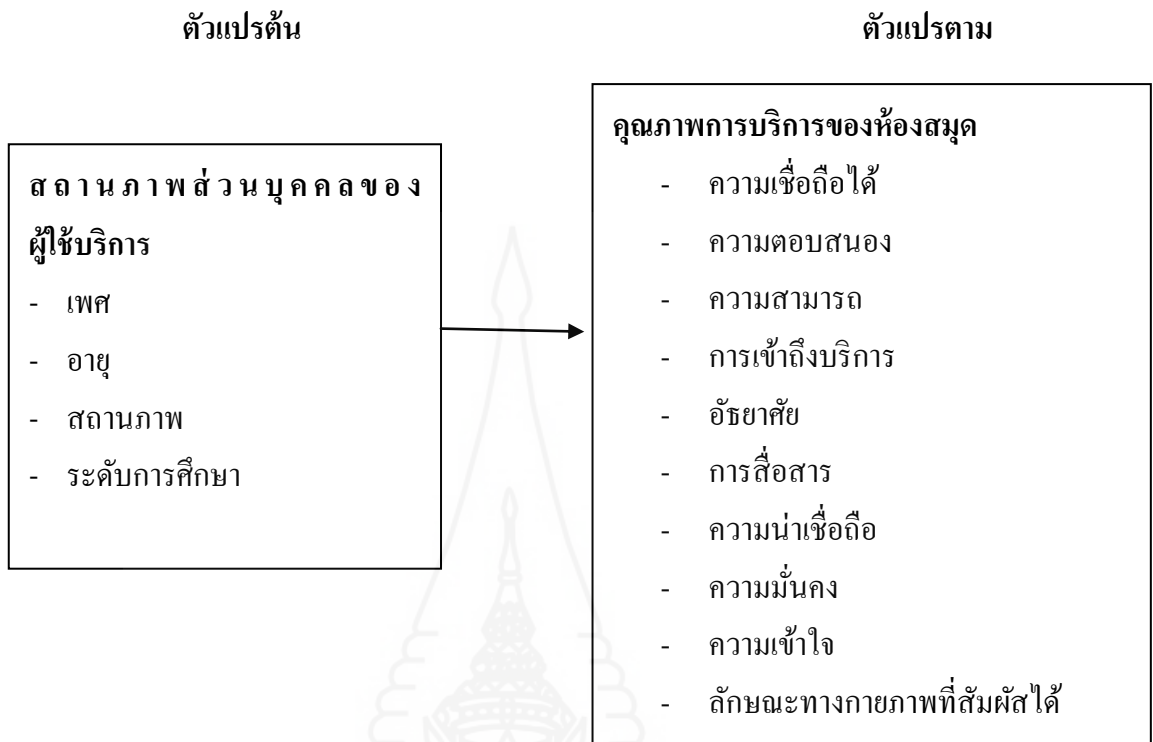
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

2.2 เพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้องสมุดระหว่างบุคลากรกับนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

3. กรอบความคิดทางทฤษฎี

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการของไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer and Berry, 2004 : 204) เพื่อวัดระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุดต่อผู้ใช้บริการ รายละเอียดดังภาพ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในด้านคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานศึกษา

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในงานศึกษา ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร จำนวน 642 คน และนักศึกษา จำนวน 8,387 คน ที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555

4.1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

4.1.3 **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย** ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555 จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบ สดวก อาจารย์ บุคลากร ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน และนักศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

4.2.1 **ตัวแปรต้น** ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา

4.2.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้แก่

- 1) ความเชื่อถือได้
- 2) การตอบสนอง
- 3) ความสามารถ
- 4) การเข้าถึง
- 5) อธิษาศัย
- 6) การสื่อสาร
- 7) ความน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง
- 9) ความเข้าใจ
- 10) ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

5.2 **ห้องสมุด** หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ที่บันทึกไว้ในรูปแบบ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ หรืออุปกรณ์โสตทัศนวัสดุและมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคว้า

5.3 คุณภาพการบริการ หมายถึง การใช้ความสามารถในการบริหารจัดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด โดยการรับรู้ที่ได้จากการรับบริการจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งใช้เกณฑ์ในการศึกษาคุณภาพการบริการ 10 ด้าน

5.3.1 ความเชื่อถือได้ หมายถึง การดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัว ทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ

5.3.2 การตอบสนอง หมายถึง ความตั้งใจหรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่จะจัดการบริการแก่ผู้บริการได้ตามลำดับและทันเวลาที่

5.3.3 ชีตความสามารถ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความละเอียดรอบคอบ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน

5.3.4 การเข้าถึง หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงบริการและง่ายต่อการติดต่อกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

5.3.5 อธยาศัย หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ความสุภาพ ความเป็นมิตร ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และให้เกียรติผู้บริการ

5.3.6 การสื่อสาร หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้บริการ การสื่อสารระหว่างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริการ และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริการในการรับบริการ

5.3.7 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนถูกต้อง รวดเร็ว ซื่อสัตย์ ตามกฎระเบียบ

5.3.8 ความมั่นคง หมายถึง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตรฐานในการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ

5.3.9 ความเข้าใจ หมายถึง การพยายามรับรู้และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้บริการ โดยมีการแนะนำเบื้องต้นในขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

5.3.10 ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สามารถเห็นได้ซึ่งนำมาใช้ประกอบการให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์บอกตำแหน่งต่างๆ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
ความหมายของการบริการ
คุณลักษณะการบริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ความหมายของคุณภาพการบริการ
ความสำคัญของคุณภาพการบริการ
คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
งานวิจัยในประเทศ
งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีฐานะเป็นส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามกฎกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 มีสำนักงานผู้อำนวยการเป็นหน่วยงานระดับกองโดยแบ่งส่วนราชการเป็น 4 งาน ได้แก่ งานธุรการ หอสมุดกลาง ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ความเป็นมา การดำเนินการและสถานที่ตั้งมีดังนี้

พ.ศ. 2515 – 2517 จัดตั้งห้องสมุดวิทยาลัยครูจันทบุรี และฝ่ายโสตทัศนศึกษา ตั้งอยู่อาคารไม้ชั้นเดียวตรงข้ามเรือนท่านเป็ง

พ.ศ. 2517 – 2519 ตั้งอยู่ที่อาคาร 1 ชั้น 1

พ.ศ. 2519 – 2535 ตั้งอยู่ที่อาคารหกเหลี่ยมโดยแยกออกเป็น 2 ส่วน คือฝ่ายหอสมุด และฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา

พ.ศ. 2536 – 2548 เป็นหน่วยงานในฐานะโครงสร้างการบริหารงานภายในเทียบเท่าคณะ ชื่อว่าสำนักวิทยบริการ ตั้งอยู่ที่อาคารบรรณราชนครินทร์ เป็นตึกสูง 4 ชั้น โดยชั้น 1 ถึง ชั้น 3 เป็นส่วนหอสมุดและชั้น 4 เป็นฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา

ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงจากสถาบันราชภัฏรำไพพรรณีไปเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 แล้วประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 14 มิถุนายน 2547 ทำให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 ดังนั้นสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี จึงเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 เป็นต้นมา และสำนักวิทยบริการ ก็เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน 4 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และหอสมุดกลาง

และจากการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547” แทนพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538” มีผลให้สถาบันราชภัฏรำไพพรรณีเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และเป็นนิติบุคคล ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และกระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พ.ศ. 2549 ได้กำหนดให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนราชการระดับสำนัก ตามมาตรา 10 (6) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีฐานะ เทียบเท่าคณะ

1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปรัชญา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ "ให้บริการสารสนเทศ ก้าวสู่เทคโนโลยี ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาที่ยั่งยืน"

วิสัยทัศน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษา การบริหารจัดการเพื่อท้องถิ่น

ภารกิจ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีภารกิจปฏิบัติเพื่อให้การสนับสนุนแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไป และชุมชน ดังนี้

1. รวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชา
2. ให้บริการสารสนเทศ ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้าและการวิจัย
3. เสริมสร้างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบูรณาการองค์

ความรู้สู่สังคม

4. สนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร การศึกษา

การวิจัย

จุดมุ่งหมาย

จุดมุ่งหมายในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีดังนี้

1. เพื่อรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศอย่างหลากหลายครอบคลุมทุกสาขา
2. เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ คณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป
3. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

เป้าหมาย

1. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารที่ทันสมัย

2. พัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. เพิ่มศักยภาพการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) ให้มีความสมบูรณ์ โดยการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล

4. ให้บริการห้องสมุดในลักษณะห้องสมุดมีชีวิต

คำนิยาม

SMART

S : Success

คือการทำงานที่มุ่งสู่ผลสำเร็จของงาน

M : Management

คือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

A : Attitude

คือทัศนคติหรือความคิดสร้างสรรค์ที่ดีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

R : Relationship

คือความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของบุคลากรในองค์กร

T : Technology and Teamwork

คือการรอบรู้ด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศและการทำงานเป็นทีม

1.3 การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

“สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และหลักสูตรให้ได้มาตรฐานของห้องสมุดอุดมศึกษาดังนี้”

หนังสือ/พ็อกเก็ตบุ๊กส์ (ชั้น 3)

หนังสืออ้างอิง (ห้องอ้างอิง ชั้น 3)

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (ชั้น 1)

- วารสาร

- นิตยสาร

- หนังสือพิมพ์

สิ่งพิมพ์พิเศษ (ชั้น 3)

- สิ่งพิมพ์รัฐบาล

- งานวิจัย

- รายงานประจำปี

- วิทยานิพนธ์







- ผลงานวิชาการของอาจารย์




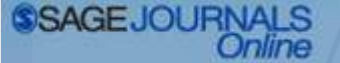




โสตทัศนวัสดุ

- CD, VCD, DVD (ชั้น 4)

- ฐานข้อมูลออนไลน์

บริการฐานข้อมูล

E-Service	
	<p>IOP Science Extra</p> <p>ฐานข้อมูลเฉพาะทางด้านฟิสิกส์ ที่มีรายชื่อวารสารมากกว่า 60 รายชื่อ โดยครอบคลุมเนื้อหา Applied Physics, Atomic, Molecular and Optical Physics, Chemistry, Computational Science, Condensed Matter, Engineering Environment, Plasma Physics และสาขาวิชาอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการค้นคว้าข้อมูลด้านฟิสิกส์</p>
	<p>ISI Web of Science</p>
	<p>SpringerLink-Journal</p>
	<p>H.W. Wilson</p>
	<p>ACM Digital Library</p> <p>Full text of every article ever published by ACM and bibliographic citations from major publishers in computing</p>
	<p>ProQuest</p> <p>ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์เพื่อการสืบค้น</p>
	<p>Communication & Mass Media Complete</p> <p>[ทดลองใช้งาน 3 เดือน] ฐานข้อมูลออนไลน์ครบถ้วนวารสารและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ทางด้านนิเทศศาสตร์ อักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ การสื่อสาร สื่อมวลชน และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีบางรายการที่สามารถดูเนื้อหาเต็มได้ มีริชชีวิสต์ช่วยค้น สามารถสืบค้นรายการอ้างอิงของบทความในวารสารวิชาการ ชีวิตประวัติของผู้เขียนต้น ๆ พร้อมผลงาน</p>
	<p>BioOne</p> <p>เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมวารสารด้านชีวภาพ ระบบนิเวศและวิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม จำนวน 167 ชื่อเรื่อง จากสำนักพิมพ์ที่เป็นสมาชิกและสำนักพิมพ์ทั่วไปกว่า 125 สำนักพิมพ์เข้าไว้ด้วยกัน</p>
	<p>MOSBY'S (Nursing)</p> <p>ฐานข้อมูล MOSBY'S (Nursing) มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับด้าน พยาบาลศาสตร์</p>
	<p>Emerald management E-journal</p> <p>เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การเงินและการบัญชี ระบบอัตโนมัติขั้นสูง กฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ คณิตศาสตร์คอมพิวเตอร์ เศรษฐศาสตร์ การศึกษา การผลิตและบรรจุภัณฑ์ อิเล็กทรอนิกส์ บริษัทและนวัตกรรม การดูแลสุขภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ อุตสาหกรรม การจัดการภาครัฐบาล การจัดการข้อมูลข่าวสารและความรู้ ธุรกิจระหว่างประเทศ การเรียนรู้และการพัฒนาการ บรรณารักษ์ศาสตร์ และสารสนเทศ วิทยาศาสตร์การจัดการ การจัดการคุณภาพ การตลาด วัสดุศาสตร์และวิศวกรรม การปฏิบัติการและการจัดการขนส่ง สินค้า การจัดการ การจัดการและประเมินผล การเมืองและนโยบาย</p>

E-Service	
	<p>อสังหาริมทรัพย์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา</p>
	<p>MUSE Global ฐานข้อมูลทางค้นสิ่งแวดล้อมในประเทศต่างๆ</p>
	<p>50 Lessons ฐานข้อมูลวิดีโอสัมภาษณ์นักธุรกิจระดับโลก</p>
	<p>ThaiLIS ฐานข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ร่วมกันระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัย/สถาบัน ในสังกัด/กำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นสมาชิกของ โครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย (Thailand Library Integrated System - ThaiLIS)</p>
	<p>SAGE JOURNALS : คู่มือการใช้งาน SAGE JOURNALS Online SAGE Publications publishes over 460 journals in Business, Humanities, Social Sciences, and Science, Technology and Medicine. SAGE Journals Online is the delivery platform that provides online access to the full text of individual SAGE journals. The SAGE Full-Text Collections, SAGE's award-winning, discipline-specific research databases.</p>
	<p>ERIC ฐานข้อมูลทางการศึกษาที่ใหญ่ที่สุดในโลก ประกอบด้วยบทคัดย่อจากบท ความวารสาร รายงานการวิจัย เอกสาร การสอน รายงานการ ประชุมสัมมนา คู่มือและหลักสูตรการสอน และอื่นๆ สืบค้นข้อมูลได้ตั้งแต่ปี 1966-ปัจจุบัน</p>
	<p>CRCnetBASE ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวนมากกว่า 6000 ชื่อเรื่อง ครอบคลุมสาขาวิชา Biomedical Science & Engineering, Business & Management, Chemical Engineering, Chemistry, Clean Tech, Computer Science & Engineering, Environmental Science & Engineering Ergonomics & Human Factors, Food & Nutrition, Forensics & Criminal Justice, Healthcare, Homeland Security, Industrial Engineering & Manufacturing, Information Technology, Life Science, Material Science, Math, Medicine, Nanoscience & Technology, Occupational Health & Safety, Pharmaceutical Science Physics, Statistics, Water Science & Engineering</p>
	<p>SAGE ฐานข้อมูลอ้างอิงออนไลน์ SAGE</p>
	<p>Thai Theses ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย จัดทำโดย ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (ศสท./TIAC) รวบรวมรายชื่อ และบทคัดย่อ วิทยานิพนธ์ไทยของมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ</p>

เวลาเปิดให้บริการ		
ภาคเรียนปกติ	วันจันทร์-ศุกร์	8.00-19.00 น.
	วันเสาร์-อาทิตย์	8.00-18.00 น. (เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคมเป็นต้นไป)
ปิดภาคเรียน	วันจันทร์-อาทิตย์	8.00-16.30 น.
หมายเหตุ เว้นวันหยุดราชการประจำปี วันนักขัตฤกษ์ ตามประกาศของมหาวิทยาลัย		

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Services) นับว่าเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากการบริการล้วนแต่เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกตำแหน่งที่อยู่ในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ในฐานะที่ทุกคนต่างก็เป็นผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับบริการจาก องค์กร ภาคราชการและเอกชนอยู่เสมอ การบริการจึงเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับทุกคนโดยทั่วไปแล้ว การบริการยังมีส่วนช่วยให้การดำเนินชีวิตของทุกคนมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นอีกด้วย (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน 2547 : 2)

นิตยาพร เสมอใจ (2546 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้น เพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยแบ่งออกเป็นผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และการบริการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นกิจกรรมเพื่อเสริมกับสินค้าให้การขายและการใช้สินค้ามีประสิทธิภาพ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2547 : 5) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยที่กิจกรรมหรือผลประโยชน์เหล่านั้นไม่มีตัวตนและไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อลูกค้าและระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ (Services) คือการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ ซึ่งสรุปความหมายของการบริการได้ดังนี้ บริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรมไม่เหมือนกับสินค้าที่เป็นวัตถุที่จับต้องได้ การซื้อบริการ ผู้ซื้อจะไม่เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนซื้อสินค้า

พาวรรณ วรณวณิชย์ (2548 ข. หน้า 12) กล่าวว่า เป็นการยากที่จะบอกว่าอะไรเป็นอะไรสินค้าหรือบริการอย่างแท้จริง ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ได้รับ (benefit) มาจากสินค้าหรือมาจากการบริการ ถ้ามาจากสินค้าเพียงอย่างเดียวโดยปราศจากคุณค่า (Value) ทางด้านบริการก็จัดว่าเป็นสินค้า แต่ถ้าผลประโยชน์มาจากการบริการ ไม่มีส่วนประกอบของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องจะจัดว่าเป็นบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990 : unpage) กล่าวว่า การบริการ คือกระบวนการ (process) ที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่มีระดับการจับต้องได้มากน้อยต่างกันไปและจะเกิดขึ้นได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานของบริษัท เพื่อเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า

เลฟล็อก และไรท์ (Lovelock & Wright, 1999, unpage) กล่าวว่า การบริการคือ การกระทำ (act) หรือการแสดงออก (performance) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถถือครองเป็นเจ้าของได้ โดยคุณค่าและคุณประโยชน์จะเกิดขึ้นกับลูกค้าได้ด้วยการสร้างความเปลี่ยนแปลงหรือกระทำบางอย่างกับตัวลูกค้าหรือสินทรัพย์ของลูกค้า

จากความหมายการบริการข้างต้นที่มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ สามารถสรุปว่าการบริการ คือ การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่สามารถจับต้องได้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าเป็นหลัก

2.2 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิณานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช 2541 : 291-293)

2.2.1 การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือต้องไม่让客户คอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2.2.2 การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

2.2.3 ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

2.2.5 ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โคนเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

2.2.6 **ความไว้วางใจ (reliability)** บริการที่ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

2.2.7 **การตอบสนองลูกค้า (responsiveness)** พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

2.2.8 **ความปลอดภัย (security)** บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

2.2.9 **การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible)** บริการที่ลูกค้าได้รับ จะจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

2.2.10 **การเข้าใจและรู้จักสินค้า (understanding, knowing customer)** พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 9) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ ซึ่งผลิตสินค้าที่ไม่มีตัวตน เช่น การศึกษา ความบันเทิง การเช่า การบริหารงานของรัฐบาล การเงิน การบริการด้านสุขภาพ อสังหาริมทรัพย์ การประกัน การซ่อม และการบำรุงรักษา เป็นต้น ลักษณะของการบริการ (services) มีดังนี้

2.2.1 **การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (intangibility)** เช่น การซื้อตั๋วสำหรับสายการบิน

2.2.2 **การบริการเป็นการผลิตและบริโภคซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (produces & consumed simultaneously)** ดังนั้นการบริการจะไม่มีสินค้าคงเหลือเช่นร้านเสริมสวยในขณะที่กำลังตัดผมให้ลูกค้า จะถือว่าลูกค้ากำลังบริโภค (consumed)

2.2.3 **การบริการมักเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะ (unique)** เช่น การตัดผม ช่างตัดผมจะไม่สามารถตัดผมของลูกค้าให้เหมือนกันทุกประการ

2.2.4 **การบริการจะมีความสัมพันธ์กับลูกค้า (high customer interaction)** การบริการมักทำให้เป็นมาตรฐานได้ยาก เพราะเป็นสิ่งเฉพาะตัวและสามารถทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่เราต้องการได้ยาก เนื่องจากความไม่เหมือนใครของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.2.5 **การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ (inconsistent product definition)** เช่น การประกันภัยรถยนต์เพราะว่าผู้ถือกรมธรรม์จะมีการเปลี่ยนรถและระยะเวลาการประกัน

2.2.6 **การบริการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับฐานความรู้ (knowledge – based)** เช่น การศึกษา การแพทย์ การบริการด้านกฎหมาย ดังนั้นจึงยากที่จะทำเป็นลักษณะอัตโนมัติ

2.2.7 **การบริการมักมีการกระจาย (dispersed)** การบริการมักทำในลักษณะออกไปบริการลูกค้าภายนอกอาจเป็นการบริการที่บ้านลูกค้า หรือในสำนักงานก็ได้

คอตเลอร์ (Kotler, 1999, pp. 467-471) กล่าวถึง ลักษณะที่สำคัญของธุรกิจบริการ ดังนี้

2.2.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อตัวอย่าง เช่น ร้านตัดผมนั้นไม่สามารถบอกได้ว่าจะรับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาดังเหล่านี้ คือสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ติดต่อ เช่น การออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี

2) บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3) เครื่องมือ (equipment) ได้แก่ อุปกรณ์ภายในของสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและลูกค้าพอใจ

4) วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

5) สัญลักษณ์ (symbol) ก็คือ ซึ่งตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่การเสนอขาย

6) ราคา (price) คือการกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2.2.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

2.2.3 ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและควรสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

2.2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน จะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่เพียงพอ

จากการศึกษาลักษณะของการบริการที่มิให้นักวิชาการได้ศึกษาไว้แล้วนั้น สรุปว่าลักษณะของการบริการคือเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ มีการให้บริการเป็นการผลิตจะแก้ไขเมื่อผิดพลาด การบริการเป็นการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่การบริการจะมีความสัมพันธ์กับลูกค้า การบริการมักทำให้เป็นมาตรฐานได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่เฉพาะตัวและสามารถทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่เราต้องการได้ยาก

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการได้สัมผัสบริการนั้นๆ มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ใกล้เคียงกัน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 291) ได้กล่าวไว้ว่า ในธุรกิจการให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How)

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542: 65) คุณภาพบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนถึงขั้นตอนของบริการนั้นและภายหลังบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นและความคาดหวังของผู้รับบริการจะมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่าเป็นความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 106) คุณภาพการบริการ หมายถึงการบริการที่ดีที่สุด ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี คำว่า บริการที่ดีที่สุดตรงกับความต้องการ คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 23 – 24) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ เป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ ที่มีความสำคัญมากที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการทั้งหลายไม่อาจละเลยหรือเพิกเฉยได้ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา นักอุตสาหกรรมตะวันตกต่างก็พากันตื่นตัว และให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพ ราคา รูปแบบ การใช้งานและบริการของสินค้าญี่ปุ่น ทำให้อุตสาหกรรมผลิตโทรทัศน์ รถยนต์ กล้องถ่ายรูป เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ ฯลฯ ของยุโรปและสหรัฐอเมริกาสั่นสะเทือนและเสียดลาคไปมาก โดยให้คำจำกัดความของคำว่า คุณภาพที่แต่เดิมนั้นผู้ผลิตเป็นผู้ผูกขาดในการกำหนด specifications จึงเริ่มปรับเปลี่ยนจากตรงตามที่คุณผลิตกำหนดมาเป็นถูกต้องตรงตามที่ลูกค้ากำหนดมากขึ้นเรื่อยๆ สินค้าทั้งหลายจึงมีการพัฒนาเรื่องคุณภาพ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และเป็นบุคคลสำคัญที่สุดของธุรกิจกลยุทธ์ และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการจากการวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา นิตยสารฟอร์จูนได้สรุปถึงลักษณะที่โดดเด่น ที่ทำให้บริษัทเหล่านี้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีหัวข้อสำคัญ 6 ประการ ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดคือ (1) กำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อ ให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (2) ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าการลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล (3) มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า (4) มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับที่จะบอกให้ทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ การตรงเวลา การบริการตรงความต้องการ ความสุภาพอ่อนน้อมความสามารถของบุคลากร ราคา ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของบริษัท (5) มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการ ทุกหน่วยงาน ทุก ระดับ ทั้งทั้งบริษัท (6) มีโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดัน ไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

กรอนรูส (Gronroos. 1990 : unpage) กล่าวว่าโดยพื้นฐานแล้วผู้บริโภคจะแบ่งการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านผลของการบริการ (technical or outcome quality) และองค์ประกอบทางด้านกระบวนการให้บริการ

(functional or process – related) องค์ประกอบทางด้านผลของการบริหาร คือคุณภาพที่รับรู้ได้จากการประเมินผลสรุปที่ผู้บริโภคได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักที่พวกเขาต้องการจากการเข้ารับบริการนั้น และในการประเมินมักจะมีผลเกี่ยวข้องกับความป็นรูปธรรมมากกว่าในอีกองค์ประกอบหนึ่ง (objective) เนื่องจากมีคุณลักษณะทางเทคนิคในการแก้ปัญหา (problem solution) อย่างไรก็ตามองค์ประกอบทางด้านผลของการบริการก็ยังไม่สามารถนับเป็นคุณภาพทั้งหมด (total quality) ที่รับรู้จากผู้บริโภคได้ ทั้งนี้เพราะวิธีการที่นำมาซึ่งผลของการบริการนั้นก็มิมีอิทธิพลในการตัดสินคุณภาพด้วยเช่นกัน ผู้บริโภคจะประเมินว่าพวกเขาได้รับการส่งมอบบริการอย่างไร และมีประสบการณ์ในการบริโภคไปพร้อมกับกระบวนการผลิตอย่างไร นี่คือนิยามในอีกองค์ประกอบหนึ่งที่เรียกว่า องค์ประกอบทางด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งมักจะเป็นการประเมินที่มีความเป็นนามธรรมมากกว่า (subjective) องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการสร้างความสำเร็จในธุรกิจนั้นก็คือการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพของการบริการ (perception of service quality) ซึ่งจะสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลกำไรในระยะยาวให้กับบริษัท

ไฟท์เจินบาม (Feigenbaum, 1991 :7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้ามิใช่ผู้ให้บริการ ตลาดหรือผู้บริหาร แต่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

บราวน์ (Brown, 1991 : 9) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพบริการนั้นยากที่จะให้ความหมาย เพราะว่าเป็นนามธรรมที่มีการจัดบริการให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับ คำว่าคุณภาพนั้นมีความหมายแตกต่างกันระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง และจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง การประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ผู้บริโภคจะพิจารณาทั้งส่วนที่เป็นผลควบคู่ไปกับส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการคือการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ว่าสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด โดยคุณภาพการบริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะประเมินว่าการบริการที่ได้รับจริงสูงกว่า หรือเท่ากับการบริการที่คาดหวังไว้

3.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 257) กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจบริการเป็นการนำเสนอสินค้า อันได้แก่บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้โดยเป็นการให้บริการของผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

ดังนั้นสิ่งที่สำคัญซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกันคือคุณภาพในการบริการ โดยให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการมีดังนี้

3.2.1 การเติบโตของอุตสาหกรรมบริการ ก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก และสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ รวมถึงการขยายตัวของธุรกิจภาคบริการต่อเนื่องต่างๆ

3.2.2 การเพิ่มขึ้นของการแข่งขัน จากคู่แข่งในประเภทการบริการเดียวกัน รวมถึงข้อบังคับตามกฎหมายการค้าเสรี องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นคุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอันหนึ่งในการที่จะอยู่รอดในการแข่งขัน

3.2.3 การเพิ่มการทำความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ โดยผ่านการศึกษาและทำนายต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี สร้างความพึงพอใจในราคาที่เหมาะสม และนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำจากของผู้รับบริการ

3.2.4 การสร้างให้เกิดเหตุผลทางเศรษฐกิจ องค์กรธุรกิจบริการมุ่งหวังให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ การมีฐานผู้รับบริการที่มากซึ่งไม่ได้คำนึงเพียงการสร้างผู้รับบริการใหม่ แต่ยังรวมไปถึงผู้รับบริการรายเก่าที่จะต้องมุ่งรักษาไว้โดยการสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดขึ้น

3.3 คุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในส่วนของห้องสมุดคุณภาพการบริการจะหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งคาบเกี่ยวกับแนวคิดที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่ต้องตอบสนอง ซึ่งนำไปสู่วิถีทางในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพนั่นเอง ดังนั้นจึงมีงานวิจัยหลายชิ้นที่นำคุณภาพให้สัมพันธ์กับการวัดผลลัพธ์ที่สนองความคาดหวังของผู้ใช้ในแง่การตลาด ความสำคัญของบทบาทลูกค้าในการประเมินคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับแนวคิดที่อธิบายลักษณะของคุณภาพ ด้วยเหตุนี้จึงมีการสนับสนุนคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าเท่านั้นที่ตัดสินเรื่องคุณภาพ” ซึ่งทำให้แนววิธีการอิงลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ (Nitechki 1996)

กลางทศวรรษที่ 1970 Hermon & Altmam (1998 อ้างใน ศิริเพ็ญ เอ โสสว่าง 2552) ได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการมาใช้ในห้องสมุด โดยชี้ว่าคุณภาพการบริการเป็นแนวคิดที่ซับซ้อนประกอบด้วยมิติต่างๆ 5 ประการ คือ

3.3.1 คุณภาพงานได้มาตรฐาน เกี่ยวข้องกับการลดข้อผิดพลาด หรือความบกพร่อง

3.3.2 ความคาดหวังของลูกค้า มีผลต่อคุณภาพ เพราะความคาดหวังจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับการรับรู้ผลงานบริการและการนำเสนอ

3.3.3 คุณภาพการตลาดที่รับรู้ จะเปรียบเทียบหรือจัดอันดับผลงานระหว่างห้องสมุด หรือในหมู่ห้องสมุด

3.3.4 คุณภาพกลยุทธ์ เน้นตำแหน่งของสถาบัน ในเชิงคุณภาพ และราคาที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นๆ

3.3.5 ความเป็นเลิศ เป็นมิติคุณภาพที่สำคัญที่สุดโดยตัวเอง และเป็นจุดเน้นมีผู้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ

นอกจากนั้น สุจิน บุตรีดีสุวรรณ (2542: 13-14) ได้รวบรวมความหมายของคำว่าคุณภาพบริการ ดังนี้

3.3.1 บริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน

3.3.2 บริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐาน

3.3.3 บริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.3.4 บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3.3.5 บริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง

จินดารัตน์ เบอรพันธ์ (2543: 24-25) กล่าวว่า คุณภาพบริการควรมีลักษณะสอดคล้องกับคำจำกัดความดังต่อไปนี้

3.3.1 เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้

3.3.2 เป็นบริการที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

3.3.3 เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจ และประทับใจ

หลักบริการ ที่จะช่วยให้พันธกิจของสถาบันบริการห้องสมุดในการจัดส่งบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ มีคุณค่าต่อผู้ใช้เรียกว่า RATER categories (Nitecki, 1996 ; Feather, J. & Sturges, 2003 p. 537)

3.3.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงความสามารถของสถาบันที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐานคงที่ ความน่าเชื่อถือจะทำให้เกิดความไว้วางใจบริการที่น่าเชื่อถือนี้อาจมีปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้หลายประการ รวมถึงผู้ให้บริการที่มีหลายคนต่างกันไป ถ้าบริการต้องอาศัยการวิเคราะห์ วิจัยและพิจารณาของผู้ใช้บริการมากเท่าใด ยิ่งทำให้บริการมีความหลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดได้มากขึ้น ผู้ใช้จะจำข้อผิดพลาด และมีผลต่อการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของบริการ และจะยิ่งจำตึงถ้าข้อผิดพลาดนั้นเกิดซ้ำ โดยไม่ได้รับการแก้ไข

3.3.2 ความเชื่อมั่น (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษย์สัมพันธ์ของ ผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

3.3.3 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ มีความเป็นระเบียบ สะอาด สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรแต่งการเหมาะสม มีการเผยแพร่ข่าวสารรายละเอียดที่ ผู้ใช้บริการต้องการ

3.3.4 การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการและให้ความใส่ใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

3.3.5 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ยังอาจรวมถึง การปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเท่าเทียมกันทำให้ผู้ใช้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการ ความซื่อตรง และการปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกคนอย่างเสมอภาค เป็นค่านิยมพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่จะทำให้สถาบันบริการ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้และความสามารถในการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการ หรือเหนือความคาดหวัง ความประหลาดใจที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง จะสร้างความผูกพันทางใจ ทำให้ผู้ใช้ซื่อสัตย์ต่อสถาบันบริการ ความประหลาดใจจะเกิดให้กระบวนการให้บริการ การแก้ไขปัญหา การให้ความมั่นใจ ความเข้าใจ เข้าใจ ตลอดจนถึงอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สัมผัสได้

3.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มีด้วยกัน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (ศุภชัย คุณรัตนพฤกษ์ และอนุวัฒน์ ศุภชุติกุล 2536: 1-6)

3.4.1 การเข้าถึงการบริการได้ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

3.4.2 ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่ที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์ สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น

3.4.3 คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

3.4.4 คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

3.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ

การที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีองค์ประกอบดังนี้ (Ghobadian, 1994 : 43)

3.5.1 การให้ความสำคัญในตลาดและลูกค้า กล่าวคือ ปัญหาของการบริการที่ด้อยคุณภาพมักจะเกิดจากการที่ธุรกิจไม่ได้ให้ความสำคัญกับตลาดและลูกค้าโดยที่ทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

3.5.2 การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงาน ธุรกิจสามารถยกระดับคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจกับพนักงาน โดยที่แสดงให้เห็นพนักงานรู้สึกว่ามีอิสระในการตัดสินใจและปลุกฝังให้พนักงานให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า

3.5.3 การฝึกอบรมบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกฝนในงานของตนมาอย่างดีพอ จะไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากพนักงานเหล่านี้ด้วย ส่วนการสร้างแรงกระตุ้นให้กับพนักงาน เช่น การสร้างภาพที่ชัดเจนของความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานเห็นหรือการให้รางวัลตอบแทน ฯลฯ ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างให้เจ้าหน้าที่เกิดความกระตือรือร้นต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

3.5.4 มุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ก่อนที่จะรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร ธุรกิจควรจะต้องเข้าใจว่าอะไรคือหลักการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

สรุป คุณภาพการบริการมีความสำคัญและเป็นที่สนใจของนักการตลาดและผู้บริหารเนื่องจากคุณภาพการบริการที่ดี ย่อมทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน แต่ในทางกลับกันถ้าคุณภาพการบริการที่ด้อยหรือคุณภาพ ธุรกิจก็จะตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบทางการแข่งขัน (วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ 2547 : 268) ดังนั้น การบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากในระบบธุรกิจในปัจจุบัน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาและอ่านหนังสือ/เอกสาร เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน สามารถค้นหาหนังสือ/เอกสารได้จากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ส่วนมากค้นหาได้ตามต้องการกรณีที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือ/เอกสารได้ เนื่องจากมีรายการในฐานข้อมูลแต่ไม่พบบนชั้น และจะสอบถามบรรณารักษ์เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด สำหรับบริการที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้น คือ บริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ/เอกสาร บริการเคเบิลทีวี บริการโสตทัศนวัสดุ บริการมัลติมีเดีย และบริการซีดี-รอมหรือฐานข้อมูลออนไลน์ทางเศรษฐศาสตร์ สำหรับปัญหาในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระของสถาบันอื่นมีน้อย การค้นหาค่าความจากวารสารใช้เวลานานมาก ฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือพิมพ์มีน้อยฉบับ แพ้สารสนเทศเฉพาะเรื่องเก่า ไม่ทันสมัย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้น OPAC ไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลจาก World Wide Web มีประสิทธิภาพต่ำ ห้องสมุดไม่เปิดบริการในวันเสาร์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานข้างเคียง ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อย และพื้นที่ห้องสมุดคับแคบ

นฤมล พุกยศศิลป์ (2546: ง) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปิยนุช ประใจกรบุรี (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อระบบ Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLIS ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ผู้ใช้บริการพอใจเกี่ยวกับวิธีการสืบค้น Web OPAC ในระดับปานกลาง โดยการสืบค้นจากเขตข้อมูลชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และคำสำคัญตามลำดับ ส่วนผลการสืบค้นพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจผลการสืบค้นในระดับมากทางด้านผลการสืบค้นให้ข้อมูลต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เป็นต้น และได้รายการที่ตรงตามความต้องการและรายการใกล้เคียง ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากในด้านการให้ยืมบริการยืมหนังสือต่อ (Renew) และบริการจองหนังสือ (Reservation)

ผ่านหน้าจอ Web OPAC สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่พบในระดับปานกลาง ได้แก่ การประมวลผลในการสืบค้นซ้ำ ผู้ใช้ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยการ cut & paste และผู้ใช้ไม่ทราบวิธีขยายผลการสืบค้นเมื่อได้รับผลการสืบค้นน้อยเกินไป และจากการเปรียบเทียบสภาพการใช้ระบบ Web OPAC ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันโดยภาพรวมพบว่าสภาพการใช้บริการสืบค้น Web OPAC แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบ Web OPAC ไม่แตกต่างกัน

อำไพ ศิริชัยพงษ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทต้องใช้สารสนเทศสาขาการศึกษามากที่สุด แต่นักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความต้องการใช้สารสนเทศในสาขาสังคมวิทยามากที่สุด ทั้งนี้ นักศึกษาทั้ง 2 ระดับ มีความต้องการที่เหมือนกันคือ ต้องการใช้สารสนเทศที่มีช่วงการตีพิมพ์ 1-3 ปี มากที่สุด และมีความต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมในระดับปานกลาง แต่ความต้องการในด้านวัสดุไม่ตีพิมพ์และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังมีความต้องการใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาในการใช้โดยพิจารณาเป็นรายชื่อนักศึกษาระดับปริญญาโทให้ความเห็นว่าสารสนเทศใหม่ออกบริการล่าช้า สารสนเทศใหม่ๆ มีน้อยเกินไป เนื้อหาของสารสนเทศที่มีเก่าและไม่ทันสมัย เนื้อหาของสารสนเทศใหม่ออกบริการล่าช้า สารสนเทศใหม่ๆ มีน้อยเกินไป เนื้อหาของสารสนเทศที่มีเก่าและไม่ทันสมัย เนื้อหาของสารสนเทศที่ต้องการมีน้อย เนื้อหาของสารสนเทศที่มีไม่ครบ เนื่องจากถูกฉีกหรือชำรุด และนักศึกษาระดับปริญญาเอกให้ความเห็นว่า เนื้อหาของสารสนเทศที่มีเก่าและไม่ทันสมัย สารสนเทศใหม่ๆ มีน้อยเกินไป ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมีสารสนเทศน้อย ไม่มีในสาขาวิชาที่ต้องการ และเนื้อหาของสารสนเทศที่มีไม่ครบ เนื่องจากถูกฉีกหรือชำรุด

ธีรานุช ตรีรัตน์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ. 2) ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเอ.ยู.เอ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยพนักงานของโรงเรียนสถานสอนภาษาเอ.ยู.เอ. สมาชิกห้องสมุด และผู้ใช้ทั่วไปจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบประเมิน LibQUALTM และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window รุ่น 13.0 หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริหารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ทุกข้อ และทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดควรปรับปรุงคุณภาพบริการ

ด้านสารสนเทศเป็นการด่วน โดยเฉพาะความทันสมัยของม้วนวีดิทัศน์สารคดี หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ รวมถึงควรเพิ่มหนังสือสำหรับฝึกภาษาอังกฤษให้มีจำนวนมากขึ้นด้วย

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่นๆ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUALTM ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพบริการ โดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากร จำนวน 458 คน นิสิตจำนวน 689 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUALTM ผลการวิจัยพบว่า 1) ช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง และบริการจริงที่ได้รับในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการจริงอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ 2) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านบริการอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อแต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ 3) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริหารด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการควบคุมปฏิสัมพันธ์อย่างสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

รัตนะ อินจ้อย (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ โดยใช้แบบประเมิน LibQUATM มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ ใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง และประเมินคุณภาพการบริการในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับบริการของห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพและความถี่ในการเข้าใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดในปีการศึกษา 2549 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 537 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ F-test ผลการวิจัยพบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการห้องสมุดทั้ง 3 ระดับอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในทุกปัจจัยอยู่

ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก และช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน

ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+™ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งหมดมี 387 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนของแต่ละคณะที่รวมมี 12 คณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการที่ต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินคุณภาพ พบว่าปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ ช่องว่างของการบริการที่ยอมรับได้มีค่าเป็นบวก ช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่าคุณภาพห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกปัจจัย แต่ยังไม่ได้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดได้

สุกัญญา โภคา (2553: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) ลักษณะของปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่ออ่านหนังสือสอบ มีประเภทของบริการที่รับบริการเพื่อรับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มีความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และเข้ามาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 12.00-16.30 น. 3) ระดับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีระดับคุณภาพบริการสูงเป็นอันดับ 1 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับคุณภาพบริการเป็นอันดับท้ายสุด และ 4) การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพและปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการรับบริการ

ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ประเภทของบริการที่รับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และช่วงวันและเวลาที่มีรับบริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สการ์ดีนา (Scardina. 1994: unpagged) กล่าวคือ การวิจัยที่ได้ทำการศึกษา เครื่องมือ ในการประเมินคุณภาพการบริการจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้เครื่องมือ วัดเชิฟวอล ตามแนวคิดพาราสุมานาน และคนอื่นๆ ซึ่งมี ตัวกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ ใน 5 ด้าน และมีข้อคำถาม 22 ข้อ โดยนำมาศึกษาคุณภาพการบริการกับผู้ป่วยหลังผ่าตัด หัวใจที่พักรักษาตัว ในโรงพยาบาลเฉลี่ย 5 วัน มีกลุ่มตัวอย่าง 6 คน พบว่า มีความเที่ยงตรงสูง ได้ ค่าความเชื่อมั่น 0.92 สามารถใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสมบูรณ์

โบลตัน และเลมอน (Bolton and Lemon. 1999: 20) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการลูกค้า ประโยชน์ที่เกิดขึ้นตามมาของความพึงพอใจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการความบันเทิงทางโทรทัศน์ จำนวน 490 คน และลูกค้าผู้ใช้บริการโทรคมนาคม แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าและความคาดหวัง จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าพยายามค้นหาในเรื่องของการชำระค่าบริการที่เป็นธรรม เมื่อบริษัทได้เปลี่ยนแปลงด้านราคา และคุณภาพของบริการ โดยลูกค้าจะประเมินว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่เคยได้รับว่าจะมีผลได้หรือผลเสีย ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า การชำระค่าบริการที่เป็นธรรมมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้า

บราดีและโรเบิร์ตสัน (Brady and Robertson. 2001: 21) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเห็นของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อบทบาทดั้งเดิมของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ตัวแปรที่ใช้ได้แก่ ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นลูกค้าร้านอาหารเร่งด่วน (Fast food) ในอเมริกาจำนวน 309 คน และในประเทศแถบลาตินอเมริกา ได้แก่ ประเทศเอกวาดอร์ จำนวน 116 คน แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการกับความพึงพอใจ แม้ว่าจะมีความสอดคล้องกันจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ผู้ประกอบการมุ่งเน้นด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นมูลเหตุของการพัฒนาความพึงพอใจและมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจที่มีต่อความประทับใจของลูกค้า

ยามากาตะ (Yamagata, 2002: 31) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรู้ของธุรกิจธนาคาร (Knowledge Management in Banking Industry) โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างธนาคารของประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา ซึ่งเคยประสบปัญหาที่เลวร้ายในยุคของธุรกิจฟองสบู่แตกคล้ายกัน โดยหลังจากธนาคารของสหรัฐอเมริกาได้มีการปรับโครงสร้างและมุ่งเน้นธุรกิจหลักของธนาคาร เน้นกำไร ขนาด และความมั่นคง ส่วนธนาคารของญี่ปุ่นมีการรวมธนาคารเข้าด้วยกันจากการศึกษาพบว่าทรัพยากรบุคคลและความรู้จากภายในและภายนอกองค์กรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจธนาคาร โดยการเปรียบเทียบจะเห็นว่า ระบบการจ้างงานและโครงสร้างขององค์กร เป็นกุญแจสำคัญทำให้รู้ว่า การบริหารจัดการด้านความรู้ นั้น ขึ้นอยู่กับพนักงานและองค์กร ทักษะความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กรเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับธุรกิจธนาคาร เนื่องจากความก้าวหน้าในด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีและการแข่งขันที่รุนแรง

คิม (Kim, 2003) ได้ศึกษาในเรื่องการวัดและกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต สำหรับห้องสมุดประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การนำข้อคำถามของ SERVQUAL มาปรับปรุงร่วมกับข้อคำถามบางส่วนของแบบประเมิน LibQUAL+TM มีคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อ ดำเนินการสำรวจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของห้องประชาชน 4 แห่ง จำนวน 386 คน ในระยะ 1 เดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชนประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพ การควบคุมการพิมพ์ และดาวน์โหลดด้วยตนเอง ผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากร และการใช้อินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตทั้งปัจจัยการควบคุมการพิมพ์ และถ่ายโอนเอกสารด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และมีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งระดับความรู้ความชำนาญของผู้ใช้ระยะเวลาในการใช้ และประสบการณ์ในชั้นเรียนของการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ Wisconsin-Green Bay, Cofrin Library (2004) ได้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้แบบประเมิน LibQUAL+TM จำนวน 27 ข้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการห้องสมุด มีทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 427 คน เพื่อวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดจากช่องว่างของการบริการที่พอเพียง ผลการศึกษาพบว่า ช่องว่างของการบริการที่พอเพียงเป็นเชิงบวกในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด นั่นคือระดับบริการที่ได้รับอยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่คาดหวัง โดยปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด และรองลงมา คือ ปัจจัยด้าน

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าและปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ต้องให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ห้องสมุดควรมีวารสารที่ผู้ใช้ต้องการทั้งในรูปแบบตีพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือเว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดมีสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ และบรรยากาศภายในห้องสมุดจงใจให้

นิเทคกี (Nitecki, 2005: 69) ได้ศึกษาเครื่องมือวัดเซฟควอล มาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเยล (Yale University Library) เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการห้องสมุดและการรับรู้ต่อการให้บริการเฉพาะอย่างในห้องสมุด และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยแบ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ตามเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่ง ได้แก่ บริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีการปรับให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของการบริการในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ ส่วนเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ บริการที่เป็นรูปธรรม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถยืนยันค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้

แอ็กเคอร์แมน (Ackermann, 2007) ได้ทำการศึกษาผู้ใช้โดยใช้แบบประเมิน LibQUAL+™ ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในมิติ “ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as place)” ในปี ค.ศ. 2002-2006 ทำการศึกษา ณ Radford University ซึ่งเคยได้มีการทำการศึกษาเช่นนี้มาแล้วในปี 2002 ซึ่งมีผลทำให้ ห้องสมุดต้องมีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ สิ่ง เช่น ที่ชั้นห้ำมีการกำหนดให้เป็นพื้นที่ห้ามใช้เสียง เพิ่มสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ใช้ ทำการตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ในส่วนต่างๆ ให้เหมาะแก่การพบปะพูดคุยกัน มีที่นั่งอ่านที่สบายขึ้น ดังนั้นจึงการทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบว่าสิ่งที่ได้ปรับปรุงไปแล้วนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แล้วหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท และบุคลากร โดยมีการให้รางวัลสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย เช่น Plam Pilot M 500, (40GB และ 60GB) หรือบัตรของขวัญสำหรับใช้บริการร้านหนังสือในมหาวิทยาลัย ร้านอาหารชื่อดัง หรือบริการกาแฟฟรีในร้านกาแฟของห้องสมุด เป็นต้น จากผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพอใจเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังเพิ่มพื้นที่ห้ามใช้เสียงในบริเวณชั้น 2 เพิ่มโต๊ะนั่งอ่าน จัดหาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีร้านขายกาแฟที่มีบริเวณที่นั่งที่

สะดวกสบายขึ้น มีการปรับอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น และผลการวิจัยนี้จะช่วยให้ห้องสมุดปรับเปลี่ยนพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ซาเฮอราวัตี ซาคาเรีย และคนอื่น ๆ (Zaherawati Zakaria and other. 2009) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย โดยใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากกรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL กรอบมุมมองประกอบคุณภาพบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการกับคุณภาพบริการในห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย และเพื่อตรวจสอบมิติของคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อคุณภาพบริการในห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า มิติคุณภาพบริการทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ โดยมีมิติด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมากกับคุณภาพบริการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ให้ความเห็นว่าการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย ยังต้องเน้นการบริการที่หลากหลายและยังต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น รายการสืบค้นแบบออนไลน์ (OPAC) และบรรยากาศการต้อนรับก็มีส่วนที่สำคัญในการบริการที่เป็นเลิศเพื่อก้าวไปสู่ห้องสมุดที่ทันสมัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดครั้งเดียว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามากำหนดขั้นตอน และวิธีการดำเนินการวิจัย โดยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร จำนวน 642 คน และนักศึกษา จำนวน 8,387 คน ที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555 จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก อาจารย์ บุคลากร ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน และนักศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน โดยผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1973: 125) จะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ทัศนคติ การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ และลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยนำกรอบแนวคิด คุณภาพการบริการของไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer and Berry, 2004: 204) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุด ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเกณฑ์ของ ชูศรี วงษ์รัตน์ (2541: 38) ดังนี้

5	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยข้อคำถามจะมีเกณฑ์ให้ผู้ให้บริการใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ใน 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้
2. การตอบสนอง
3. ชีตความสามารถ

4. การเข้าถึง
5. อรรถาธิบาย
6. การสื่อสาร
7. ความเชื่อถือ
8. ความมั่นคง
9. ความเข้าใจ
10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

4.2 สร้างคำถามฉบับร่างตามขอบข่ายที่กำหนดตามกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านจิตความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอรรถาธิบาย ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

4.3 ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 แจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการตามวิธีการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนให้ครบตามจำนวนที่กำหนด และทำการตรวจสอบและคัดเลือกรูปแบบที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการต่อไป ได้จำนวน 630 ชุด

6. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ การประเมินระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยใช้การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยของการบริการมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้าน และรายชื่อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้ (ประคอง วรรณสูตร 2542: 108)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

6.3 วิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามสถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติที (t-test)

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

7.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ บัญชีส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ คุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

7.2.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC : Index of Item : Objectives Congruence)

7.2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item - Total Correlation)

7.2.3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

7.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

7.3.1 การหาค่าที (t-test)



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบค่าที (t - test)
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยแยกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึง ทัศนคติ การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามสถานภาพ
โดยใช้ค่าทดสอบ t-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
การศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	276	43.80
หญิง	354	56.20
รวม	630	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	135	21.40
20 - 35 ปี	428	67.90
36 - 50 ปี	64	10.20
51 ปีขึ้นไป	3	0.50
รวม	630	100.00
3. สถานภาพ		
นักศึกษา	380	60.30
พนักงานมหาวิทยาลัย	199	31.60
อาจารย์/ข้าราชการ	51	8.10
รวม	630	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	98	15.60
ปริญญาตรี	479	76.00
ปริญญาโท	44	7.00
ปริญญาเอก	9	1.40
รวม	630	100.00

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 35 ปี จำนวน 428 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และอายุ 36 - 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 และอาจารย์/ข้าราชการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และระดับปริญญาโท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ดังตาราง 4.2 - 4.12

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความเชื่อถือได้	4.20	.582	มาก
2. การตอบสนอง	4.14	.606	มาก
3. ความสามารถ	4.15	.592	มาก
4. การเข้าถึง	4.14	.680	มาก
5. อีซยาศัย	4.11	.663	มาก
6. การสื่อสาร	4.09	.681	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ	4.13	.582	มาก
8. ความมั่นคง	4.13	.594	มาก
9. ความเข้าใจ	4.16	.574	มาก
10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้	4.14	.618	มาก
รวม	4.14	.512	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.20$) ความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.16$) และความสามารถ ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจและ เชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	4.25	.713	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.17	.707	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ ถูกต้อง	4.18	.754	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	.692	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.17	.701	มาก
รวม	4.20	.582	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.23$) และเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.18$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.17	.708	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการทันที	4.17	.748	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการบริการแก่ผู้ให้บริการ	4.11	.733	มาก
4. เจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.09	.771	มาก
รวม	4.14	.606	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการทันที ($\bar{X} = 4.17$) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการบริการแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) และเจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.09$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านจิตความสามารถ

ด้านจิตความสามารถ	n = 680		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	4.15	.757	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.11	.708	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.14	.744	มาก
4. เจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	4.21	.702	มาก
รวม	4.15	.592	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านจิตความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการเข้าถึง

ด้านการเข้าถึง	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น Web Opac และฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสาร สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	4.17	.805	มาก
2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทาง เช่น ใ้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.17	.750	มาก
3. ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์	4.08	.792	มาก
รวม	4.14	.680	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการเข้าถึง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น Web Opac และฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทาง เช่น ใ้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{X} = 4.17$) และ ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.08$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านอรรถาสัย

ด้านอรรถาสัย	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.07	.789	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.14	.800	มาก
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ	4.16	.749	มาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยทาทิแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.12	.774	มาก
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเคารพและให้เกียรติเสมอ	4.08	.779	มาก
รวม	4.11	.663	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านอรรถาสัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ ($\bar{X} = 4.16$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.14$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยทาทิแจ่มใสและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์งานบริการผ่านสื่อที่ หลากหลาย เช่น เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เว็บไซต์ มหาวิทยาลัย บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.22	.759	มาก
2. ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านผู้ แสดงความคิดเห็น	4.03	.798	มาก
3. ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ ผ่านทางโทรศัพท์	4.04	.816	มาก
4. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผู้ให้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.07	.800	มาก
รวม	4.09	.681	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
รำไพพรรณี ด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์
งานบริการผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย บอร์ด
ประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.22$) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผู้ให้บริการเพื่อนำมา
พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.07$) และผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ
ผ่านทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องและแม่นยำในการแนะนำ ข้อมูล	4.17	.666	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	4.09	.718	มาก
3. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอตรวจสอบข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา	4.14	.753	มาก
4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของ สำนักวิทยบริการฯ	4.10	.729	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ให้บริการภายใต้ความ ซื่อสัตย์	4.17	.691	มาก
รวม	4.13	.582	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
รำไพพรรณี ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้อง
และแม่นยำในการแนะนำข้อมูล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ให้บริการภายใต้ความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.17$)
ผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอตรวจสอบข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.14$) และ
เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของสำนักวิทยบริการฯ ($\bar{X} = 4.10$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความมั่นคง

ด้านความมั่นคง	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สำนักวิทยบริการฯ มีการให้บริการอย่างถูกต้อง และแม่นยำ	4.15	.685	มาก
2. สำนักวิทยบริการฯ มีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน	4.10	.733	มาก
3. เจ้าหน้าที่บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรง และยุติธรรม	4.15	.697	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ	4.12	.697	มาก
รวม	4.13	.594	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สำนักวิทยบริการฯ มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ เจ้าหน้าที่บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรงและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.15$) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ ($\bar{X} = 4.12$) และ สำนักวิทยบริการฯ มีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.10$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเข้าใจ

ด้านความเข้าใจ	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.24	.746	มาก
2. สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการได้ตรงความต้องการ	4.13	.681	มาก
3. สำนักวิทยบริการฯ มีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน	4.14	.719	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ	4.17	.696	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.10	.748	มาก
รวม	4.16	.574	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.24$) เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) และสำนักวิทยบริการฯ มีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านลักษณะทางกายภาพ
ที่สัมผัสได้

ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้	n = 630		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.19	.737	มาก
2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุ ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.10	.744	มาก
3. มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่ม	4.19	.745	มาก
4. สำนักวิทยบริการฯ มีความสวยงาม สะอาดเรียบร้อย	4.26	.681	มาก
5.. มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.97	1.011	มาก
รวม	4.14	.512	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สำนักวิทยบริการฯ มีความสวยงาม สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.26$) มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.19$) และมีแผนผังแสดง ขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.10$)

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ค่าทดสอบ t-test**

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	นักศึกษา (n = 350)		บุคลากร (n = 280)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความเชื่อถือได้	4.20	.587	4.20	.577	.06	.95
2. การตอบสนอง	4.14	.613	4.13	.596	.08	.94
3. ความสามารถ	4.16	.601	4.14	.579	.59	.56
4. การเข้าถึง	4.14	.673	4.13	.692	.15	.88
5. อธิยาศัย	4.10	.672	4.13	.651	-.58	.56
6. การสื่อสาร	4.09	.672	4.08	.695	.27	.79
7. ความน่าเชื่อถือ	4.14	.579	4.11	.587	.62	.54
8. ความมั่นคง	4.14	.602	4.12	.582	.29	.78
9. ความเข้าใจ	4.16	.590	4.15	.550	.34	.73
10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้	4.15	.622	4.12	.612	.79	.43
ภาพรวม	4.14	.519	4.13	.502	.30	.76

*p < .05

จากตาราง 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มี
สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งสรุป อภิปรายและได้ข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555 โดยแยกเป็นนักศึกษาจำนวน 8,387 คน บุคลากรจำนวน 642 คน จำนวน 9,029 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555 คำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1973: 125) ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 จากประชากร 9,029 คน โดยแยกเป็นนักศึกษาจำนวน 8,387 คน บุคลากรจำนวน 642 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 630 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งกำหนดเป็น 10 ด้าน ดังนี้คือ ความเชื่อคือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ชัดความสามารถ การเข้าถึง ทัศนคติ การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

1. สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปรากฏผล ดังนี้

1.1 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.20$) ความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.16$) ความสามารถ ($\bar{X} = 4.15$) การตอบสนอง การเข้าถึง ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ($\bar{X} = 4.14$) ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ($\bar{X} = 4.13$) อธิยาศัย ($\bar{X} = 4.11$) และการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.09$)

1.1.1 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.23$) เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.18$) และเจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$)

1.1.2 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันที ($\bar{X} = 4.17$) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) และเจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.09$)

1.1.3 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านขีดความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.14$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.11$)

1.1.4 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการเข้าถึง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น Web Opac และฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสาร สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทาง เช่น ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{X} = 4.17$) และผู้ให้บริการสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด จากเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.08$)

1.1.5 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านอรรถาธิบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ ($\bar{X} = 4.16$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.14$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยท่าทีแจ่มใสและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.12$) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเคารพและให้เกียรติเสมอ ($\bar{X} = 4.08$) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$)

1.1.6 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์งานบริการผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.22$) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.07$) ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.04$) และผู้บริการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านผู้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.03$)

1.1.7 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและแม่นยำในการแนะนำข้อมูล ($\bar{X} = 4.17$) ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อ ขอตรวจสอบข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.14$) เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของสำนักวิทยบริการฯ ($\bar{X} = 4.10$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ใช้บริการภายใต้ความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.09$)

1.1.8 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สำนักวิทยบริการฯ มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ เจ้าหน้าที่บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรงและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.15$) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ ($\bar{X} = 4.12$) สำนักวิทยบริการฯ มีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.10$)

1.1.9 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.24$) เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) สำนักวิทยบริการฯ มีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$) สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการได้ตรงความต้องการ ($\bar{X} = 4.13$) เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.10$)

1.1.10 คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สำนักวิทยบริการฯ มีความสวยงาม สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.26$) มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.19$) มีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.10$) มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.97$)

2. เพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้องสมุดระหว่างบุคลากรกับนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่วางไว้

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความน่าเชื่อถือ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เจ้าหน้าที่มีวิชาชีพที่ดี มีการสื่อสารที่ดี มีลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิณานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 291-293) ที่กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า (access) การติดต่อสื่อสาร (communication) ความสามารถ (competence) ความมีน้ำใจ (courtesy) ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความไว้วางใจ (reliability) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) ความปลอดภัย (security) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) การเข้าใจและรู้จักสินค้า (understanding, knowing customer) และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา โภคา (2553 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) ลักษณะของปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่ออ่านหนังสือ สอบ มีประเภทของบริการที่รับบริการเพื่อรับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มีความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และเข้ามาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 12.00-16.30 น. 3) ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล พลุกษศิลป์ (2546: ง) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดใน

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ความเชื่อถือได้ คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา โภคา (2553 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) ลักษณะของปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่ออ่านหนังสือสอบ มีประเภทของบริการที่รับบริการเพื่อรับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มีความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และเข้ามาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ระยะเวลา 12.00-16.30 น. 3) ระดับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก

1.2 การตอบสนอง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันที ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 106) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี คำว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

1.3 ชีตความสามารถ คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ละเอียดรอบคอบในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 291-293) ที่กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือต้องไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โคนเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและถูกต้อง การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และ ปัญหาต่างๆ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้ การเข้าใจและรู้จักสินค้า (understanding, knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

1.4 การเข้าถึง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น Web Opac และฐานข้อมูลบรรณานุกรมสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ เช่น ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศุภชัย คุณรัตนพฤษ์ และอนุวัฒน์ ศุภสุทธิกุล (2536 : 1-6) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มีด้วยกัน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การเข้าถึงการบริการได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษาและการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่ที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์ สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัย และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

1.5 อธิบาย คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ปฏิบัติงานด้วยท่าทีแจ่มใส และเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 1999, pp. 467-471) กล่าวถึง ลักษณะ

ที่สำคัญของธุรกิจบริการ ดังนี้ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อตัวอย่าง เช่น ร้านตัดผมนั้นไม่สามารถบอกได้ว่าจะรับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาล้างเหล่านี้ คือ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น 1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ติดต่อ เช่น การออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกดี 2) บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย 3) เครื่องมือ (equipment) ได้แก่ อุปกรณ์ภายในของสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและลูกค้าพอใจ 4) วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า 5) สัญลักษณ์ (symbol) ก็คือ ซึ่งตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่การเสนอขาย 6) ราคา (price) คือการกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกกระแสปริมาณการบริการที่แตกต่างกัน

1.6 การสื่อสาร คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์งานบริการผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์สำนัก วิทยบริการฯ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย บอร์ดประชาสัมพันธ์ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุภชัย คุณรัตนพฤษ์ และอนุวัฒน์ สุภษุติกุล (2536 : 1-6) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มีด้วยกัน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเข้าถึงการบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 2) ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น 3) คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและสื่อสารที่มี

ประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ 4) คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

1.7 ความน่าเชื่อถือ คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ใช้บริการภายใต้ความซื่อสัตย์ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอตรวจสอบข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และสามารถติดต่อขอตรวจสอบข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Nitecki, 1996 ; Feather, J. & Sturges, 2003 p. 537) ที่กล่าวถึง หลักบริการ ที่จะช่วยให้พันธกิจของสถาบันบริการห้องสมุดในการจัดส่งบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ มีคุณค่าต่อผู้ใช้ เรียกว่า RATER categories ซึ่งประกอบด้วย 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของสถาบันที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐานคงที่ ความน่าเชื่อถือจะทำให้เกิดความไว้วางใจบริการที่น่าเชื่อถือมีปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้หลายประการ รวมถึงผู้ให้บริการที่มีหลายคนต่างกันไป ถ้าบริการต้องอาศัยการวิเคราะห์ วิจัยอนุญาตของผู้ใช้บริการมากเท่าใด ยิ่งทำให้บริการมีความหลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดได้มากขึ้น ผู้ใช้จะจำข้อผิดพลาด และมีผลต่อการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของบริการ และจะยิ่งจำติดใจถ้าข้อผิดพลาดนั้นเกิดซ้ำ โดยไม่ได้รับการแก้ไข 2) ความเชื่อมั่น (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ 3) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ มีความเป็นระเบียบ สะอาด สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรแต่งกายเหมาะสม มีการเผยแพร่ข่าวสารรายละเอียดที่ผู้ใช้บริการต้องการ 4) การเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการและให้ความใส่ใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ 5) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที และสอดคล้องกับงานวิจัยของซาเฮอราวัตี ซาคาเรีย และคนอื่นๆ (Zaherawati Zakaria and other. 2009) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย โดยใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากกรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการกับคุณภาพบริการในห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย และเพื่อตรวจสอบมิติของคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อคุณภาพบริการในห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า มิติคุณภาพบริการทั้ง 3 ด้านมี

ความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ โดยมีด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมากกับคุณภาพบริการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ให้ความเห็นว่าการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย ยังต้องเน้นการบริการที่หลากหลายและยังต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น รายการสืบค้นแบบออนไลน์ (OPAC) และบรรยากาศการต้อนรับก็มีส่วนที่สำคัญในการบริการที่เป็นเลิศเพื่อก้าวไปสู่ห้องสมุดที่ทันสมัย

1.8 ความมั่นคง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุด สำนักวิทยบริการฯ มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ เจ้าหน้าที่บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรงและยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hermon & Altman (1998 อ้างใน ศิริเพ็ญ เอ โขสว่าง 2552) ที่ได้นำแนวคิดคุณภาพบริการมาใช้ในห้องสมุด โดยชี้ว่าคุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่ซับซ้อน ประกอบด้วยมิติต่างๆ 5 ประการ คือ 1) คุณภาพงานได้มาตรฐาน เกี่ยวข้องกับการลดข้อผิดพลาด หรือความบกพร่อง 2) ความคาดหวังของลูกค้า มีผลต่อคุณภาพ เพราะความคาดหวังจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับการรับรู้ผลงานบริการและการนำเสนอ 3) คุณภาพการตลาดที่รับรู้ จะเปรียบเทียบหรือจัดอันดับผลงานระหว่างห้องสมุด หรือในหมู่ห้องสมุด 4) คุณภาพกลยุทธ์ เน้นตำแหน่งของสถาบัน ในเชิงคุณภาพ และราคาที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นๆ 5) ความเป็นเลิศ เป็นมิติคุณภาพที่สำคัญที่สุดโดยตัวเอง และเป็นจุดเน้นมีผู้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ

1.9 ความเข้าใจ คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุด สำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่างๆ ระหว่างรอรับบริการได้ มีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุภชัย คุณรัตนพฤษ์ และอนุวัฒน์ สุภษุติกุล (2536: 1-6) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มีด้วยกัน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเข้าถึงการบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษาและการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 2) ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่ที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์ สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น 3) คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ

ความสุภาพ การฟังและสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม 4)คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

1.10 ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุด สำนักวิทยบริการฯ มีความสวยงาม สะอาดเรียบร้อย มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่ม มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุภชัย คุณรัตนพฤษย์ และอนุวัฒน์ สุขขุดิกุล. 2536 : 1-6 ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มีด้วยกัน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การเข้าถึงการบริการได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษาและการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์ สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา โภคา (2553: 98) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการด้านองค์ประกอบทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกชื่ออยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน อภิปรายผลดังนี้ ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่วางไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งบุคลากรและนักศึกษาต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่ตั้งไว้เหมือน ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา โภคา (2553 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพและปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับบริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ประเภทของบริการที่รับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และช่วงวันและเวลาที่มารับบริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 หอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 หอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านผู้แสดงความคิดเห็น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการบริหารจัดการของหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- จินดารัตน์ เบอรพันธ์ (2543) *การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ* กรุงเทพมหานคร
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิตยาพร เสมอใจ (2546) *การตลาดธุรกิจบริการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ชูศรี วงษ์รัตน์ (2541) *การกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์ หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย*
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ส. เอเชีย เพรส
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) *การตลาดสำหรับบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์* เชียงใหม่
ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธีรานุช ตริรัตน์ (2550) “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นฤมล พฤษศิริ (2546) “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและ
ศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต” วิทยานิพนธ์ ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา (2548) *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม: ประสพการณ์จาก
ผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บั้งอร คนกลาง (2546) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิ
ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ปิยนุช ประใจกรบุรี (2546) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC
ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว
เฉลิมพระเกียรติ” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

- พัฒนา ศิริโชคบัณฑิต (2548) *การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ* กรุงเทพมหานคร แม่็ค
พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ (2551) “คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบล
แม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่ใจ
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่นๆ (2550) การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง
LibQUAL+ TM ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม *อินฟอร์เมชัน*, 4(1), 32-40.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 ก) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
_____ . (2548 ข) *การจัดการการตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร แสงดาว
- วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์ (2551) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท
ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) *การใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุด
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่ สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2545) *คุณภาพงานบริการ* กรุงเทพมหานคร ประชาชน
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) *การตลาดธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ศรุตติ ละจัด (2546) “การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน” วิทยานิพนธ์
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) *การบริการการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญา ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541) *การบริหาร
การตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ศุภชัย คุณรัตน์พุกภัย และอนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2539) *ราคากลางคำปรึกษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากกรณ
นนทบุรี สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข*
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2542) *การจัดและบริหารงานห้องสมุด* มหาสารคาม ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสารคาม
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545) “การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็น ของลูกค้าธนาคาร
ประชาชน” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่ใจ

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) *แนวทางการดำเนินการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547-2550* กรุงเทพมหานคร
 สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง
- สำนักงานประกันสังคม (2549) *รายงานประจำปี 2548 สำนักงานประกันสังคม* กรุงเทพมหานคร
 สำนักงานประกันสังคม
- สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ (2546) “ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์
 บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัย สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุกัญญา โภคา (2553) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์
 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศิลปากร
- หนึ่งฤทัย วัธนเวคิน (2546) “ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีก
 สมัยใหม่” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการประชาสัมพันธ์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เอกชัย เลิศจุฑาพร (2545) “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน:
 กรณีศึกษารถไฟฟ้าบีทีเอส” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 พระจอมเกล้าธนบุรี
- อำไพ ศิริชัยพงษ์ (2546) “ความต้องการใช้สารนิเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนัก
 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง” รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร
 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) *จิตวิทยาบริการ* กรุงเทพมหานคร
 เพรส แอนด์ ดีไซน์
- Ackermann, Eric. (2007). LibQUAL+TM and the evolution “Library as place” at Radford
 University, 2002-2006. Retrieved September 7, 2007, from
<http://www.eblip4.unc.edu/papers/Ackermann.pdf>
- Bolton, R. and Lemon, V. (1999). “A Multistage Model of customer’s Assessments of Service
 Quality and Value.” *Journal of Consumer Research*. (17): 378-387.
- Brown, S.W. (1991). *Service quality: multidisciplinary and multinational perspective*.
 Massachusetts: Lexington.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *TQC*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

- Ghobadian, A. (1994). "Service Quality: Concepts and Models." *International Journal of Quality & Reliability Management*. 11(9) : 49-66.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: managing the moments of truths in service competition*. Massachusetts : Lexington.
- Heizer, J. and Berry, R. (2004). *Operations Management*. 7th ed. New Jersey: Pearson.
- Kim, Yunkeum. (2003). Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries. *Dissertation Abstracts International*. Retrieved September 10, 2005, from www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3101246.
- Kotler, P. (1999). *Principles of marketing*. 8th ed. New jersey: Pearson.
- Lam, S.K. and Woo, K.S. (1997). "Measuring service quality: Atest-retest reliability investigation of SERVQUAL." *Journal of the market research society*.
- Lovelock, C. & Wright, L. (1999). *Principle of services marketing and management*. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Nitechki (1996). Changing the Concept and Measurement of Service Quality in Academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 22 : 181-190
- Scardina, S.A. (1994). "SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care." *Journal of nursing care quality*.
- Yamagata. (2002). *Sage Ninomiya's evening talks*. Westport Conn: Greenwood Press.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row Publication.
- Zakaria, Zaherawati and others. (2009). "Service Quality in Sungai Petani Public Library : Malaysian Evidence," **Canadian Social Science**. 5 (6) : 49-59.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยวัดจากการรับรู้ที่ผู้ใช้บริการของห้องสมุด ได้รับจากการบริการของห้องสมุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก
- 3 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

หลังจากที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้แล้ว ขอให้ท่านได้โปรดส่งกลับมาที่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางมาลีวัลย์ นิโรจน์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำชี้แจง_แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง_กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. อายุ 20 – 35 ปี

() 3. อายุ 36 – 50 ปี

() 4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() 1. นักศึกษา

() 2. พนักงานมหาวิทยาลัย

() 3. อาจารย์/ข้าราชการ

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว โดยระดับต่างๆ
ของคุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ (5)
มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด

เกณฑ์การบริการ		คุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
1	ความเชื่อถือได้					
	1. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
	3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง					
	4. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	5. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
2	การตอบสนอง					
	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
	2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันที					
	3. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ					
	4. เจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ					

เกณฑ์การบริการ		คุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
3	ขีดความสามารถ					
	1. เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
	3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
	4. เจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
4	การเข้าถึง					
	1. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น Web Opac และฐานข้อมูลบรรณานุกรม สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว					
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทาง เช่น ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
	3. ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด จากเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์					
5	อัธยาศัย					
	1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
	3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ					
	4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยททาทิแจ่มใสและเป็นกันเอง					
	5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเคารพและให้เกียรติเสมอ					

เกณฑ์การบริการ		คุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
6	การสื่อสาร					
	1. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์งานบริการผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย บอร์ดประชาสัมพันธ์					
	2. ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น					
	3. ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์					
	4. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น					
7	ความน่าเชื่อถือ					
	1. เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและแม่นยำในการแนะนำข้อมูล					
	2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
	3. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอตรวจสอบข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา					
	4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของสำนักวิทยบริการฯ					
	5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ให้บริการภายใต้ความซื่อสัตย์					
8	ความมั่นคง					
	1. สำนักวิทยบริการฯ มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ					
	2. สำนักวิทยบริการฯ มีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน					
	3. เจ้าหน้าที่บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรงและยุติธรรม					
	4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ					

เกณฑ์การบริการ		คุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
9	ความเข้าใจ					
	1. สำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
	2. สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการได้ตรงความต้องการ					
	3. สำนักวิทยบริการฯ มีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน					
	4. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ					
	5. เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ					
10	ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้					
	1. มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
	3. มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่ม					
	4. สำนักวิทยบริการฯ มีความสวยงาม สะอาด เรียบร้อย					
	5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					

ขอขอบพระคุณ

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางมาลีวัลย์ นิโรจน์
วัน เดือน ปีเกิด	16 พฤศจิกายน 2517
สถานที่เกิด	อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

