

การศึกษาดูงานที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
นายสมบัติ ตั้งประสพทรัพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

027.82

สว55ก

1.3

1

การศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

นายสมบัติ ตั้งประสพทรัพย์

17 พ.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2546

- 230359

สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์. (2546). การศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม.
 (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
 รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความ
 พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตาม
 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่าง
 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการก่อนการให้บริการ และผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการของหอสมุด
 และจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ
 ธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์
 ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 10 เพื่อหาค่าทางสถิติ คือ ค่าความถี่
 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็น
 เพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 ถึง 45 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน
 ธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการ
 ได้รับการบริการทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
 โดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
 ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านความ
 เข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ สรุปได้ว่า ผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ
 โดยรวมอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้าน
 ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านความเข้าใจ
 ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ สรุปได้ว่า
 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้
 ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่ผู้
 ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ หมายความว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการและได้รับผลการบริการจากหอสมุดและ
 จดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคลในด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ
 ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านบุคคลด้านอื่นๆ คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่
 แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ได้รับผลการบริการ
 จากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้(Tangible) ความเชื่อถือได้ในการบริการ(Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้(Responsiveness) ความเชื่อมั่นต่อการบริการ(Assurance) และความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ(Empathy) สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในทุกด้าน สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควรจากการใช้บริการในทุกด้าน

นอกจากนั้น ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ เนื่องจากว่าทุกคนเมื่อเข้ารับบริการย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี โดยผู้บริการที่ให้บริการจะต้องจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้า และให้คำแนะนำในด้านการบริการต่างๆ อย่างมีไมตรีจิตที่ประทับใจ โดยไม่มีการแบ่งแยกความแตกต่างของบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ แต่ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังจากการบริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุในระดับที่น้อยกว่า ซึ่งอาจมาจากการที่ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป เกิดความเคยชินกับการบริการของเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ แล้ว เนื่องจากใช้บริการมานาน จึงมีความคาดหวังในสิ่งใหม่ๆ น้อย ประกอบกับตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วไม่คอยทัน ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้และจัดหาบริการที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการในทุกระดับชั้น แต่เน้นการให้บริการที่เพิ่มขึ้นกับผู้ใช้บริการในระดับน้อยกว่า 51 ปี เนื่องจากมีความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง สำหรับผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้รับผลการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ให้บริการได้พยายามส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามจุดมุ่งหมายของการบริการที่เป็นมาตรฐาน ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ในผลการบริการที่ดูอย่างไม่แตกต่างกัน และจากการวิจัยยังพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ ย่อมหมายถึงความไม่มีคุณภาพของการบริการซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ ดังนั้น หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย จำเป็นต้องมีการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

A STUDY OF EXPECTED AND PERCEIVED SERVICES FOR AN ASSESSMENT OF
CUSTOMERS' SATISFACTION ON SERVICES OF THE BANK OF THAILAND
LIBRARY AND ARCHIVES.

AN ABSTRACT
BY
MR. SOMBAT TANGPRASOPHRUP

Presented in Partial fulfillment of the requirement
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
September 2003

Sombat Tangprasopthrup. (2003). *A Study of Expected and Perceived Services for An Assessment of Customers' Satisfaction on Services of The Bank of Thailand Library and Archives.*

Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project Advisor : Assoc. Prof. Somchai Hirankitti.

The objective of this research is to study the expected and perceived services for an assessment of customers' satisfaction on services of the Bank of Thailand Library and Archives by classifying to the gender, age, educational level, career in order to compare between before and after using the Bank of Thailand Library and Archives of users' expected services.

The sampling sizes of this research were 400 persons of the Bank of Thailand Library and Archives users. The questionnaires were used as a tool to collect data. The statistic figures were evaluated by percentage, mean, standard deviation, One way Analysis of Variance (ANOVA) with SPSS for Windows Version 10 computer program.

The result of this research was found that most of the users of the Bank of Thailand Library and Archives were female, age between 41-45 years old. Most of educational levels were in bachelor degree, working in The Bank of Thailand. The analytical result of the expected services and perceived services by users from 5 points of view were as follows :-

The analytical result of the expected services by the users were concluded that they were in good level as follows :- Responsiveness, Reliability, Assurance, Tangibleness and Empathy.

The analytical result of the perceived services by the users were concluded that they were in good level as follows :- Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangibleness and Empathy.

The result of comparison between expected and perceived services. Users had expected services in tangibleness, reliability, responsiveness, assurance and empathy were higher than the perceived services. The conclusion was the users had not satisfaction as much in all services.

The difference personal factors to the expected services and the result of services from the Bank of Thailand Library and Archives were as follows :-

1. The personal factors in the different ages had the difference of the expected services from the Bank of Thailand Library and Archives. The other personal factors such as the difference of gender, educational level and career had no difference of the expected services from the Bank of Thailand Library and Archives.

2. The personal factors in the different gender, age, educational level and career had no difference of services from the Bank of Thailand Library and Archives.

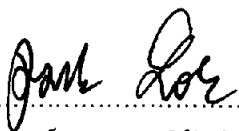
The analytical result of the Bank of Thailand Library and Archives' users had expected services in tangibleness, reliability, responsiveness, assurance and empathy were higher than the perceived services. The conclusion was the users had not satisfaction as much in all services.

Besides that the result of this research was found that the users of the Bank of Thailand Library and Archives had the characteristic in different population, the different expectation in

services, excepted age because most of them expected to have good in services by providing and preparing the facilities for easy to making research and giving an advice in many kinds of services with good relation and impression by having no difference of the user' personality. The different factors of age had difference in expected services which found that the users' age were higher than 51 years old had lower expectation in services less than the lower age by causing from the users whose age higher than 51 years old were familiar with the services of the library's officer as they had used quite long time services, seldom expected in the new service and quickly changes in the technology. Thus the officers who provided the services had to concentrate as an importance and arranged good services to the users in all levels especially for the users who had the age lower than 51 years old because they expected in high level of the services. For the users of the Bank of Thailand Library and Archives who had the characteristic in different population had no difference of the services in the Bank of Thailand Library and Archives because the officers who provided the services had given the good services for all users equivalent to the services' standard objective and made no difference of the users' perceived services. This research was also found that the expected services of the users were higher than the perceived services of the users, this meanted that the services had no quality which effected to the unsatisfaction of the users. So the Bank of Thailand Library and Archives should continuously develop the services in order to response the need of the users.

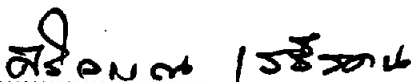
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



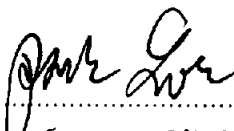
(รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

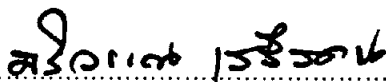


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

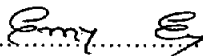
คณะกรรมการสอบ



(รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ)



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 17 เดือน กันยายน พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญภิตติ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริภุตตา ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อการปรับปรุงเพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้เพื่อประยุกต์ใช้กับการทำงานและดำรงชีพต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย และผู้ใช้บริการหอสมุด และจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยทุกท่าน ที่อนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ทุกคน และ รศ. ดร. พรรณิภา ศิวะพิรุฬห์เทพ ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ MBA สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต้องงานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้าจนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง.....	16
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	17
ความเป็นมาของธนาคารแห่งประเทศไทย.....	18
ความเป็นมาของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	69
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ) การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	71
การอภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	78
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	78
 บรรณานุกรม.....	 79
 ภาคผนวก.....	 83
ภาคผนวก ก.....	84
จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย.....	85
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	86
การวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	90
ภาคผนวก ข.....	91
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	92
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 93

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน.....	38
2 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ.....	42
3 ผลการทดสอบความคาดหวังที่จะได้รับการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุด และจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย.....	44
4 ผลการทดสอบการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย.....	49
5 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย.....	54
6 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย.....	55
7 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย.....	56
8 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการระหว่างเพศชาย และเพศหญิง.....	57
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอายุ.....	58
10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวัง ในการบริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน....	59
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
12 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการระหว่างนักศึกษา และพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.....	61
13 ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	62
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจากบริการที่ได้รับจากการใช้บริการหอสมุดและ จดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ.....	62
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจากบริการที่ได้รับจากการใช้บริการหอสมุดและ จดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของ ผู้บริการ.....	63
16 ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคาร แห่งประเทศไทย ระหว่างนักศึกษาและพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.....	64

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้.....	65
18	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ.....	66
19	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้.....	66
20	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการ.....	67
21	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ.....	68

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดเป็นแหล่งให้การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ (Information Education) ที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาความเจริญของแต่ละบุคคล ตามความสนใจและความต้องการของเขาให้มีความรู้อย่างลึกซึ้งและกว้างขวางทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในปัจจุบัน ดังนั้น ห้องสมุดสมัยใหม่จะเป็นศูนย์วิทยาการอันประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์ที่จะสนองความใคร่รู้ใคร่ศึกษานานัปการ วัสดุเหล่านี้รวมถึงหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ สื่อทัศนวัสดุ เป็นต้น (อัมพร บันศรี. 2521 : 1) ห้องสมุดต่างๆ ไม่ว่าประเภทใดย่อมมีวัตถุประสงค์สำคัญร่วมกัน 5 ประการ คือ เพื่อการศึกษา(Education) เพื่อความรู้(Information) เพื่อการค้นคว้าวิจัย(Research) เพื่อความจรรโลงใจ(Inspiration) และเพื่อการบันเทิงพักผ่อนหย่อนใจหรือสันทนาการ(Recreation) โดยทั่วไปตามหลักสากลห้องสมุดอาจแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ การให้บริการและประเภทของผู้ใช้ห้องสมุดเป็น 4 ประเภท คือ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (อัมพร บันศรี. 2521 : 5-6) นอกจากนี้ ห้องสมุดแต่ละแห่งยังขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในบริการด้านต่างๆ รวมถึงยังขาดข้อมูลข่าวสารอันทันสมัย ซึ่งจะต้องนำเสนอให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ ดังนั้น ห้องสมุดในยุคปัจจุบันต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคข้อมูลข่าวสาร หรือยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพของสังคมในยุคนี้เป็นสังคมที่มนุษย์จำเป็นต้องรับทราบข้อมูลข่าวสาร เพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เกือบทุกเรื่อง ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องสำคัญมากจนเป็นปัจจัยที่สามของการผลิตควบคู่ไปกับแรงงานและทุน ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตดั้งเดิม ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับข่าวสารหรือสารนิเทศที่รวดเร็วที่สุดเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ผู้ที่ได้รับสารนิเทศที่เร็วกว่าย่อมมีโอกาสที่ดีกว่าและเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีอิทธิพลต่องานบริการของห้องสมุดเป็นอย่างยิ่ง จากอิทธิพลดังกล่าวทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในห้องสมุด ซึ่งส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับกระบวนการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นอกจากนี้รูปแบบของทรัพยากรสารนิเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการสารนิเทศ และผู้ใช้ในยุคปัจจุบันจะมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความต้องการที่เปลี่ยนไปจากเดิม กล่าวคือ ผู้ใช้มักจะต้องการรู้แหล่งสารนิเทศและได้รับสารนิเทศในทันทีที่โดยคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงานบริการ ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้ทันกับความเจริญก้าวหน้าของโลกในยุคปัจจุบัน และให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานด้านการให้บริการผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น (อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ. 2542 : 59)

ฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า หัวใจที่สำคัญของห้องสมุด คือ งานบริการ การจัดการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบบริการสารนิเทศ และการจัดการให้มีประสิทธิภาพเป็นหน้าที่อันสำคัญของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการให้บริการ (พิมพ์ราวี เปรมสมิทธิ. 2536 : 7) ซึ่งประกอบไปด้วยคุณภาพของงานบริการ คุณภาพของงานบริการ คือ คุณสมบัติโดยรวมทางประโยชน์ใช้สอย และลักษณะจำเพาะของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่แสดงออกถึงความสามารถในอันที่จะตอบสนองต่อความต้องการทั้งที่ระบุอย่างชัดแล้วและที่อนุมานจากสถานการณ์ และความเป็นจริงโดยทั่วไป (วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์. 2539 : 12) ปัจจุบันเป็นยุค

ที่มีการแข่งขันสูงทางด้านคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นบริษัท หน่วยงาน องค์กรภาครัฐหรือเอกชนต่างมีการปฏิรูป มุ่งเน้นให้หน่วยงานของตนดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ตามความต้องการของสังคม และสอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการนำระบบประกันคุณภาพ ซึ่งถือเป็นกระบวนการ บริหารหรือการจัดการในองค์กรที่มีเป้าหมายเข้ามาใช้ (บรรจง จันทมาศ. 2541 : 2)

ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งมีการนำเอาการประกันคุณภาพมาใช้ ซึ่งระบบหรือมาตรฐานที่นิยม นำไปใช้ในการประกันคุณภาพห้องสมุด เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้กับการดำเนินงานมีอยู่หลายระบบ ที่สำคัญ ได้แก่ กิจกรรม 5 ส (5S) ระบบคุณภาพ ISO การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ TQM) และระบบ IPO (Input Process Output) เป็นต้น หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นอีกหอสมุดหนึ่ง ซึ่งเป็นห้องสมุดเฉพาะที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการและเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งยังช่วยในการศึกษาค้นคว้าประกอบการปฏิบัติงานของ พนักงาน รวมถึงให้บริการต่อสาธารณชนด้วย มีการดำเนินงานโดยใช้การจัดหมวดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภา อเมริกา มีหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง สื่อทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในแขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร กฎหมาย การบริหาร คอมพิวเตอร์ และรวบรวมสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ เช่น สิ่งพิมพ์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ และในเดือนมกราคม พ.ศ. 2544 หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ก็ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 : 1994 ซึ่ง ครอบคลุมทุกกระบวนการในการให้บริการห้องสมุดของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย (หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2544)

จากการที่หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้รับการรับรองระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 : 1994 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการและเผยแพร่ความรู้ เพื่อ ประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ จากปัญหาของงานบริการด้านคุณภาพ ความเป็นมาตรฐานบริการและ ประสิทธิภาพของการจัดการ ซึ่งแต่ละแห่งจะแตกต่างกันออกไป ถ้าการจัดมาตรฐานงานบริการของหอสมุด ให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันแล้ว ผู้ใช้บริการย่อมจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดในทุกๆ แห่ง เช่นเดียวกัน และจากการที่หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้นำระบบ ISO เข้ามาใช้กับ หอสมุดฯ แล้วนั้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงผลของ "บริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย" และเพื่อจะนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารและดำเนินงาน ในด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นแนวทางให้หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่ง ประเทศไทย สามารถพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ หอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ ของหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก่อนการให้บริการ และผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการให้บริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.
2. เพื่อทราบถึงผลการบริการที่รับรู้ได้ของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.
3. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. ซึ่งวัดได้จากผล
การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังจากการบริการกับผลการบริการที่รับรู้ได้
4. เพื่อใช้ผลของการวิจัยนำไปปรับปรุงและวางแผนในการบริหารคุณภาพการบริการของหอสมุด
และจดหมายเหตุ สปท. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของ
ผู้บริการ ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ วิชาการแห่งประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.
จำนวน 400 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ซึ่งได้จากการ
เลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริการที่มาใช้
บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกได้ดังนี้

1.1 เพศ

- 1.1.1 ชาย
- 1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

- 1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 1.2.2 21 – 30 ปี
- 1.2.3 31 – 40 ปี
- 1.2.4 41 – 50 ปี
- 1.2.5 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

- 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 1.3.2 ปริญญาตรี
- 1.3.3 ปริญญาโท
- 1.3.4 ปริญญาเอก

1.4 อาชีพ

- 1.4.1 นักเรียน/นักศึกษา
- 1.4.2 พนักงานบริษัท
- 1.4.3 นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ
- 1.4.4 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.4.5 พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย
- 1.4.6 อื่นๆ

2. ตัวแปรตาม แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1.1 ความคาดหวังจากการบริการในสิ่งที่สามารถจับต้องได้
- 2.1.2 ความคาดหวังจากการบริการในด้านความเชื่อถือในการบริการ
- 2.1.3 ความคาดหวังจากการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้
- 2.1.4 ความคาดหวังจากการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ
- 2.1.5 ความคาดหวังจากการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้

2.2 ผลการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.2.1 ผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้
- 2.2.2 ผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเชื่อถือในการบริการ
- 2.2.3 ผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้
- 2.2.4 ผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ
- 2.2.5 ผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกันดังนี้

หอสมุดและจดหมายเหตุ ธปท.

หมายถึง หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายหลังได้รับการรับรองระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 : 1994

ผู้ใช้บริการ

หมายถึง พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยและประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการหอสมุดและ จดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายหลังได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 : 1994

ความคาดหวัง

หมายถึง การคาดการณ์หรือการตั้งความหวังไว้ล่วงหน้าของผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการ และ ใช้การคาดหวังเป็นแนวทางในการประเมินผลในการบริการ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่รับบริการด้วย

ความพึงพอใจ

หมายถึง การเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างความคาดหวังจากการใช้บริการและผลการบริการ
ที่ผู้ให้บริการรับรู้จากการให้บริการ หากความคาดหวังจากการบริการต่ำกว่าหรือเท่ากับผลการบริการที่
ผู้ให้บริการรับรู้ได้จากการให้บริการ จะหมายถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

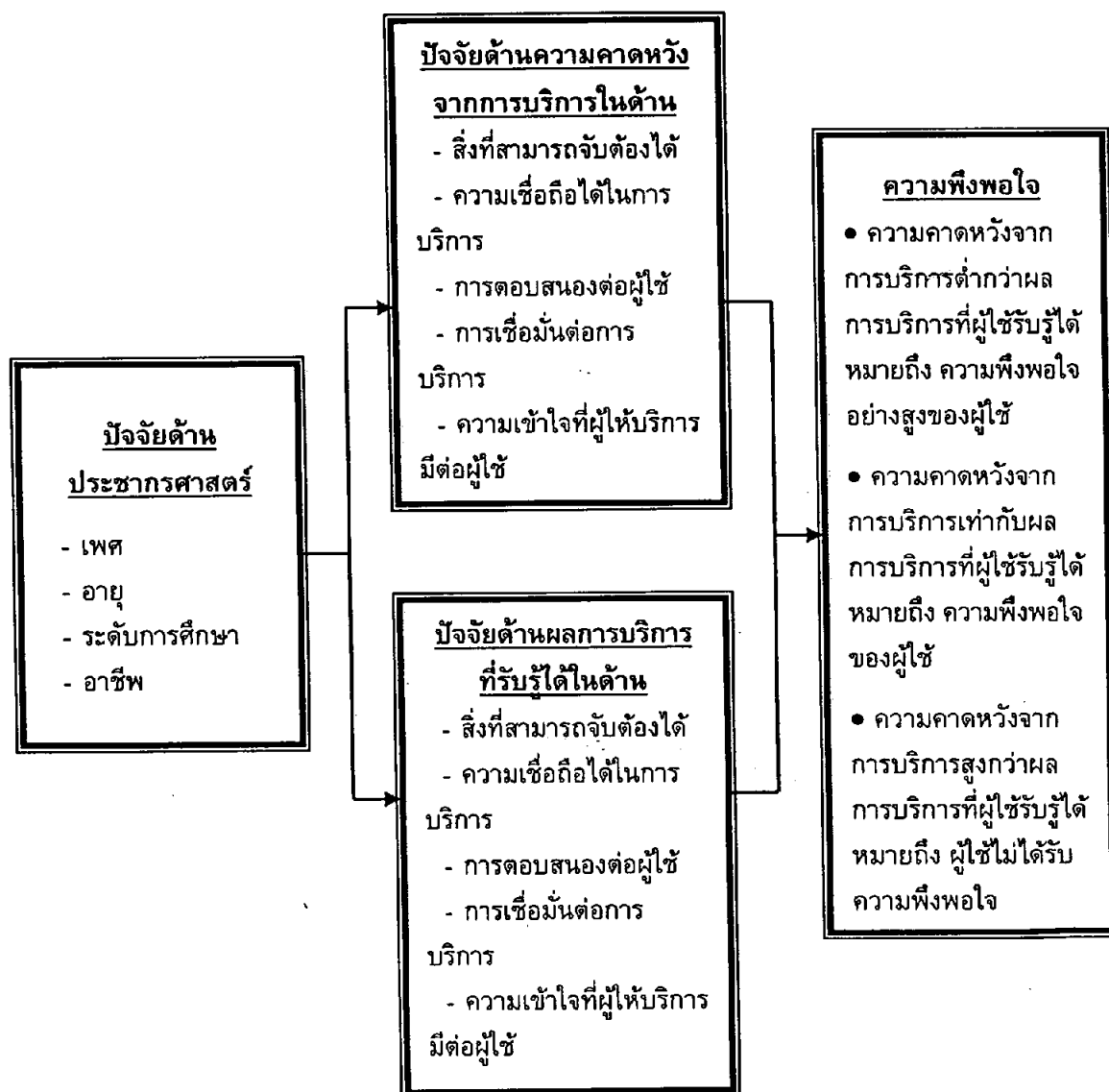
ลักษณะทางประชากรศาสตร์

หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. ที่แตกต่างกัน
3. ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. มีความคาดหวังจากการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้(Tangible) ความเชื่อถือได้ในการบริการ(Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้ (Responsiveness) ความเชื่อมั่นต่อการบริการ(Assurance) และความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ (Empathy) สูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ ✓
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ✓
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ✓
4. ความเป็นมาของธนาคารแห่งประเทศไทย
5. ความเป็นมาของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

✓ คำจำกัดความของการบริการ

ซีทอมส์และบิทเนอร์ (Zeithaml & Bitner. 1996 : 5) ได้ให้ความหมายของการบริการคือ พฤติกรรม, กระบวนการ, และผลงาน

กรอนรูส (Gronroos. 1990 : 27) ได้อธิบายความหมายของการบริการคือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งโดยปกติอาจจะมีสิ่งที่จะต้องได้(สินค้า) หรือสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย และเป็นการกระทำแบบทวิภาคีระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ หรือแหล่งของวัตถุดิบ หรือแหล่งของสินค้า หรือระบบการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการได้จัดหาขึ้นเพื่อตอบสนองปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ควินน์, บารุช และ พาเค็ต (Quinn, Baruch & Paquette. 1987 : 50) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับธุรกิจบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ไม่ใช่ตัวสินค้า, การบริโภคจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการบริการ และเป็นการจัดหาให้เกิดรูปแบบของการสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้น ความสะดวก ความเพลิดเพลิน ความเหมาะสมกับเวลา ความสบาย หรือความมีสุขภาพดี ซึ่งความเป็นสิ่งที่ไม่มิตัวตนเหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นซึ่งผู้เข้ารับบริการทุกคนตระหนักในครั้งแรกที่ใช้บริการ

แซสเซอร์, ออลเซน และ วัยค็อฟฟ (Sasser, Olsen & Wyckoff. 1978 : 8) ได้ให้คำจำกัดความของสินค้าและบริการว่า มีการแบ่งแยกกันอย่างชัดเจนบนพื้นฐานของคุณสมบัติของตัวมันเอง สินค้านั้นจะเป็นสิ่งที่มีตัวตน จับต้องได้ สามารถเก็บสะสมไว้และโอนย้ายได้ นอกจากนั้นยังสามารถใช้ภายหลังจากที่มีผลผลิตขึ้นแล้ว ในขณะที่การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน และยังสามารถสูญสลายได้ การบริการจะต้องเกิดขึ้นในระหว่างที่มีกระบวนการบริการเกิดขึ้นหรือภายในเวลาที่ใกล้เคียงกัน ลูกค้าไม่สามารถเก็บสะสมการบริการไว้ภายหลังการผลิตได้

คีวีรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) ได้อธิบายความหมายของบริการ (Services) ว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อเช่นบริการเครื่องถ่ายเอกสาร
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องเช่นสถาบันลดน้ำหนัก

เรนเดอร์ และไฮเซอร์ (Render & Heizer, 1997 : 11) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ดังนี้

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งต่างจากตัวสินค้าซึ่งมีตัวตนและสามารถจับต้องได้
2. บริการนั้นจะเกิดการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการบริการจึงไม่มีสินค้าคงเหลือ เช่นร้านทำผมได้ตัดผมให้กับลูกค้าซึ่งลูกค้าจะได้รับการทันทีในขณะนั้น หรือหมอทำการรักษาคนไข้ซึ่งคนไข้จะได้รับการบริการในขณะนั้นเช่นกัน
3. การบริการหลายชนิดจะมีลักษณะเฉพาะตัว เช่นช่างตัดผมจะมีบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะของช่างแต่ละคน หรือหมอที่ทำการรักษาคนไข้ก็จะมีความสามารถและความถนัดเฉพาะทางของแต่ละคน
4. การบริการจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างสูงจากลูกค้าผู้เข้ารับบริการ และการบริการนั้นยากที่จะกำหนดมาตรฐานได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้ได้ว่าได้ส่งมอบบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน
5. การบริการไม่มีค่าจำกัดความที่ชัดเจนดังเช่นสินค้า สินค้าจะมีค่าจำกัดความที่ชัดเจนเช่นในกรรมธรรม์ประกันภัยรายละเอียดยกยวดยานคือสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับความคุ้มครองตามนั้น แต่ถ้าเป็นการบริการ เช่น การตัดผมค่าจำกัดความของการบริการจะไม่แน่นอนจะขึ้นอยู่กับลูกค้าแต่ละคน และก็ยังขึ้นอยู่กับทรงผมแต่ละแบบถึงแม้จะเป็นลูกค้าคนเดียวกัน

ลักษณะสำคัญของบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 335-336) ได้อธิบายลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่นธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย เช่นสถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการบริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ ทำให้การขายอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นกับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

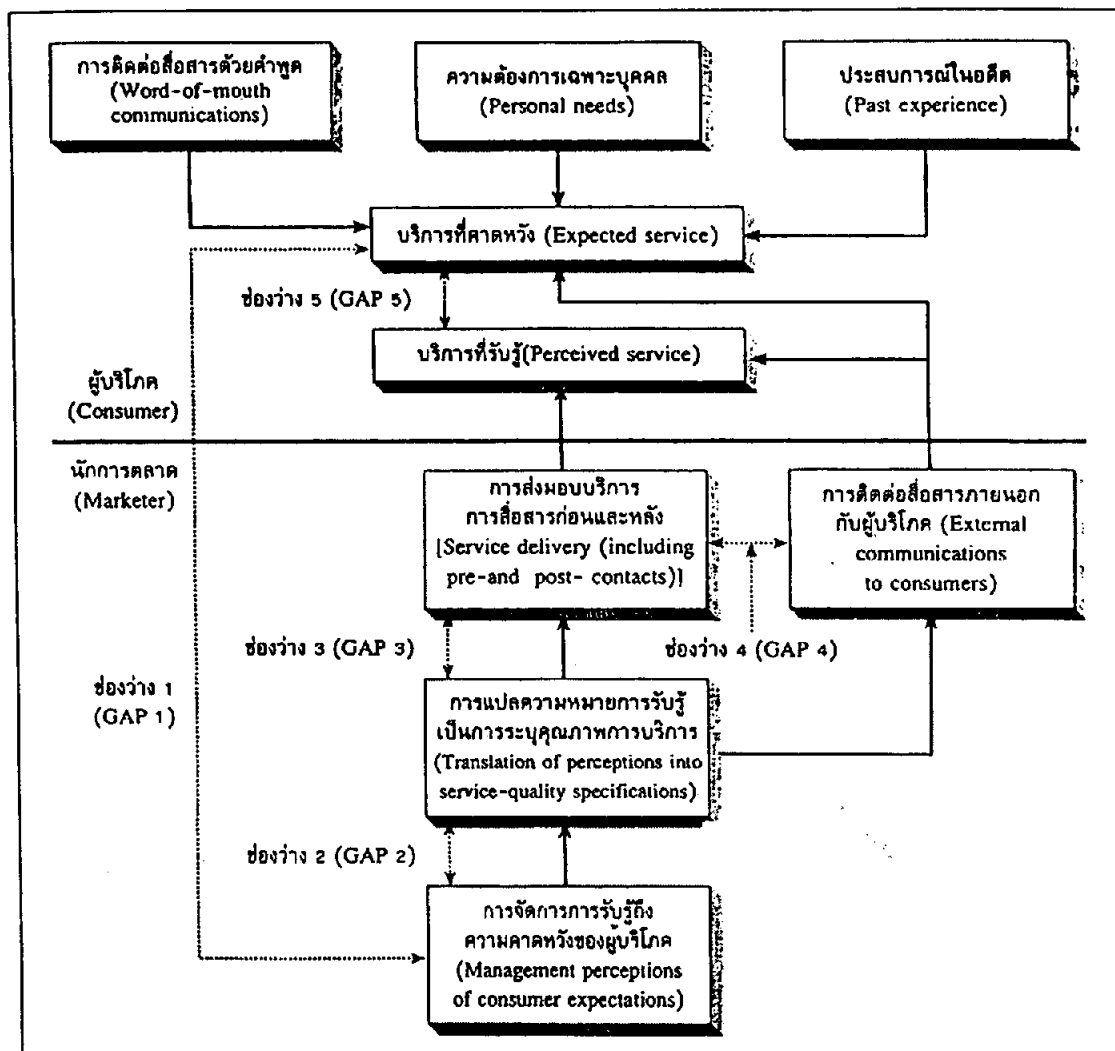
3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 438-441) ได้กล่าวไว้ว่า งานสำคัญประการหนึ่งของธุรกิจบริการคือ การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก



ภาพประกอบ 1 โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model)

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. p. 44.

แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985 : 41-50) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจให้บริการนั้น

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้า แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขาย และการโฆษณาของบริษัท การสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีก

พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม และ แบรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 : 5-8) ได้อธิบายลักษณะของผู้นำด้านการบริการ ควรมีลักษณะดังนี้คือ

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือการมองถึงคุณภาพของการบริการว่าเป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้แต่ละองค์กรประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้นๆ โดยมองว่าการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะสร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ และผู้นำจะต้องไม่หยุดยั้งในการพัฒนาคุณภาพในการบริการของตนต่อไป

2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือการสร้างความแตกต่างในการบริการซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การมีบริการที่ดีเท่านั้น โดยมองเห็นว่าบางครั้งเพียงจุดเล็กๆ ที่ให้ความสนใจก็สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ และมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างการบริการที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าในครั้งแรกที่ใช้บริการ มีการพัฒนาความน่าเชื่อถือในการบริการให้เกิดแก่ธุรกิจบริการของตนเอง

3. มีแบบอย่างผู้นำสนาม (In-the Field Leadership Style) การเป็นผู้นำในการบริการจำเป็นต้องลงไปสัมผัสกับการบริการจริง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่การวางแผนสั่งการเท่านั้นซึ่งหมายถึง การใกล้ชิดกับพนักงานผู้ให้บริการ, การให้คำแนะนำ, การยกย่อง, การแก้ไขปัญหา, การสอบถาม, และการรับฟัง เพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ ในงานบริการที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการสร้างและบริหารทีมงานบริการที่ดีด้วย

4. มีความซื่อสัตย์ (Integrity) ลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเป็นผู้นำในการบริการคือความซื่อสัตย์ โดยจะต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องแม้ว่าสิ่งนั้นจะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น

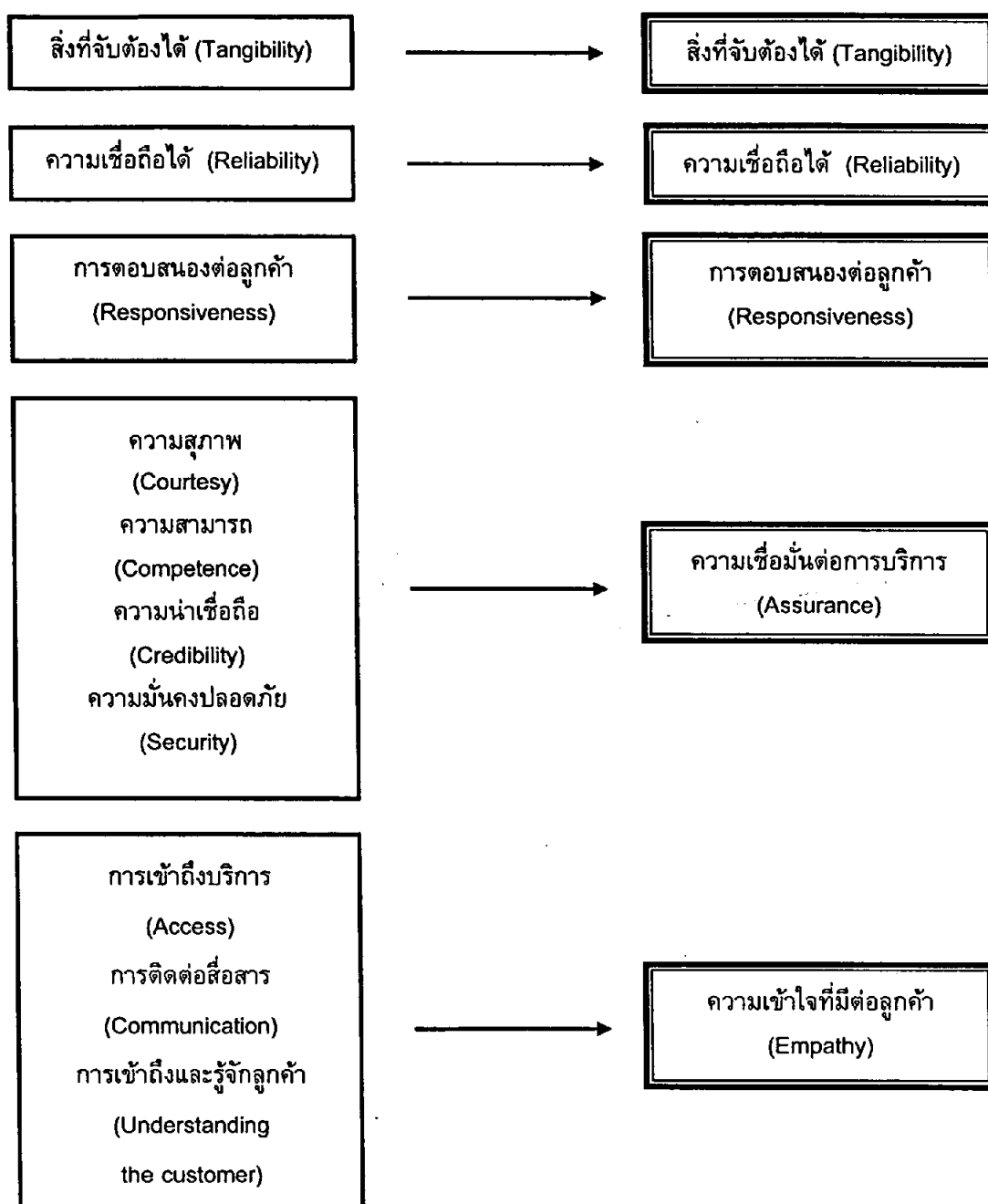
นักวิชาการกลุ่มนี้ยังได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะ 10 ประการคือ

1. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึงการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ที่ใช้ในบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึงความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการบริการและความเชื่อถือได้ นั้นหมายถึงการที่บริษัทได้ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ได้รับบริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึงผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการให้การเคารพต่อลูกค้า ให้ความสนใจและเป็นมิตร และมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
5. ความสามารถ (Competence) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะที่ดีในการให้บริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าจะได้รับและความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อลูกค้า
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึงบริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเสี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่าง ๆ ต้องให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึงผู้เข้ารับบริการต้องได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาในการรอคอยน้อย และผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวกเวลาที่เปิดและปิดให้บริการมีความเหมาะสม
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และแจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ลูกค้าได้รับทราบ
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the Customer) หมายถึงผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ

จากคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการนักวิจัยกลุ่มนี้ได้ปรับไปสู่คุณภาพการบริการ 5 ประการคือ

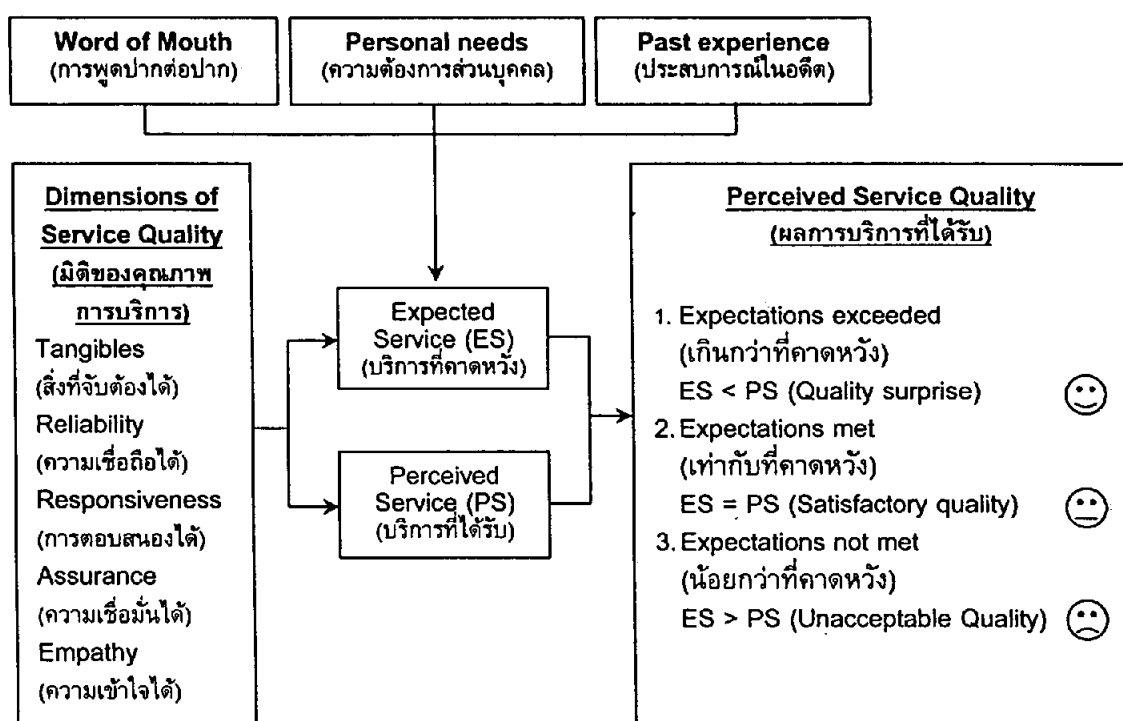


ภาพประกอบ 2 มิติของการประเมินคุณภาพการบริการ

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service :*

Balancing Customer Perceptions and Expectations. p. 25.

สำหรับการบริการ การกำหนดคุณภาพจะเกิดขึ้นในระหว่างการส่งมอบการบริการหรือในระหว่างกระบวนการของการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการจะสามารถกำหนดได้จากการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการบริการและผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้จากการบริการ หากความคาดหวังจากการบริการต่ำกว่าผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก หากความคาดหวังจากการบริการเท่ากับผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจในการบริการ แต่หากความคาดหวังจากการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ลูกค้าย่อมไม่พึงพอใจและถือว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ



ภาพประกอบ 3 ภาพแสดงช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. p. 48.

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งประเด็นเกี่ยวกับความมุ่งหมายของงานวิจัย หากความสำคัญของงานวิจัย ขอบเขตการวิจัย ตัวแปรของงานวิจัย รวมถึงการออกแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Barry. 1990 : 19-20) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ลูกค้าแบบเจาะจงกลุ่ม (Focus Group Interview) มีดังนี้

1. การพูดปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) ลูกค้าผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการใดๆ นั้นมาจากการได้รับคำบอกเล่าจากเพื่อน หรือบุคคลที่รู้จัก
2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) โดยความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะเริ่มต้นจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลหรือสถานการณ์ ที่ทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ
3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) คือประสบการณ์จากการที่ลูกค้าได้เคยใช้บริการนั้น ๆ ในอดีตที่ผ่านมา จะทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังในการบริการ
4. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communications) หมายถึงการประชาสัมพันธ์ หรือข่าวสารที่เจ้าของบริการได้มีไปถึงลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะเป็นการยืนยันการบริการที่ให้แก่ลูกค้า และในส่วนนี้ยังรวมถึงอัตราค่าบริการซึ่งทั้งหมดจะมีความคาดหวังของลูกค้า

วรูม (Vroom. 1970 : 91-103) ผู้คิดทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy (V.I.E.) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึงระดับความพึงพอใจ และการให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ หรือวิถีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และจะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

ฟินน์ (Finn. 1921 : 15-16) ได้นิยามความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเอง ด้านจิตวิญญาณ และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

วิชัย พรหมเมศ (2537 : 14) กล่าวว่าความคาดหวัง คือ การคาดการณ์ หรือการตั้งความหวังไว้ล่วงหน้า โดยประสบการณ์ในอดีตจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคาดหวังของมนุษย์

เพชร หาลาภ (2538 : 10-11) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของบุคคล เป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นความต้องการและความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้ว ก็จะมีการคาดหวังในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับ

เกศสินี กลิ่นบุศร์ (2540 : 16) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึงการคาดการณ์หรือความคาดหวังเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมาและการเห็นคุณค่าของการกระทำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ในการตั้งความคาดหวังนั้นบุคคลจะกำหนดระดับความคาดหวังไว้เป็นแนวทางที่จะสามารถประสบผลสำเร็จได้

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งประเด็นเกี่ยวกับความมุ่งหมายของงานวิจัย หาความสำคัญของงานวิจัย ขอบเขตการวิจัย ตัวแปรของงานวิจัย รวมถึงการออกแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1975 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

โพลเวลล์ (Powell. 1983 : 17-18) ได้นิยามความพึงพอใจ คือ ความสุข จะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจคือสภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

ฮิลล์ (Hill. 1996 : 6) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ฮิลล์ได้กล่าวว่าปัญหาที่ธุรกิจมักประสบอย่างหนึ่ง คือ จำนวนลูกค้าที่ลดลง เมื่อลูกค้าเดิมหายไป ธุรกิจก็พยายามทุกวิถีทางที่จะหาลูกค้าใหม่ ขณะที่ลูกค้าเก่าไม่กลับไปใช้บริการอีกแต่กลับไปซื้อสินค้าหรือบริการจากคู่แข่ง โดยทั่วไปธุรกิจจะสูญเสียลูกค้าไปประมาณร้อยละ 10-30 ต่อปี แล้วก็พยายามหาลูกค้าใหม่ซึ่งก็ไม่ได้ประโยชน์อะไร เพราะลูกค้าที่หามาได้เมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการก็จะหายไปอีก จึงต้องแก้ไขโดยเร็วด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

พัชรี ศรีสุข (2542 : 2 อ้างอิงจาก คู่แข่ง. 2541 : 48-49) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวังสามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 ก : 18,20-21) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งการวัดความพึงพอใจของลูกค้ามีแนวทางดังนี้

1. ระบบการติดตามและให้คำแนะนำ เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท
2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จะใช้การวิจัยตลาด เป็นการออกแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยการให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ
3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย เป็นการเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่งขึ้น
4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งประเด็นเกี่ยวกับความมุ่งหมายของงานวิจัย หาคความสำคัญของงานวิจัย ขอบเขตการวิจัย ตัวแปรของงานวิจัย รวมถึงการออกแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

4. ความเป็นมาของธนาคารแห่งประเทศไทย

สถาบันแรกที่ได้เริ่มทำหน้าที่ธนาคารกลางของประเทศไทย คือ สำนักงานธนาคารชาติไทย ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2482 มีฐานะเป็นส่วนราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง และเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2483 โดยมีพระยาทรงสุรรัฐ อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นผู้อำนวยการ แต่การดำเนินงานของสำนักงานธนาคารชาติไทยในระยะเริ่มแรกนั้น จำกัดอยู่เพียงกิจการธนาคารกลางบางประเภทเท่านั้น ได้แก่ การรับฝากเงินจากรัฐบาล องค์การรัฐบาล ธนาคารพาณิชย์ไทย และต่างประเทศ รวมทั้งการให้กู้เงินและโอนเงินระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ต่อมาคือในปี พ.ศ. 2484 จึงได้ดำเนินการด้านการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน หลังจากเกิดสงครามมหาเอเชียบูรพารัฐบาลได้เปลี่ยนฐานะของสำนักงานธนาคารชาติไทยให้เป็นธนาคารกลาง โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 ขึ้น กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นนิติบุคคล ทำหน้าที่ เกี่ยวกับกิจการของธนาคารกลาง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2485 โดยมีหม่อมเจ้าวิวัฒนไชย ไชยันต์ ดำรงตำแหน่งผู้ว่าการ

ตามพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่กำกับกิจการของธนาคารโดยทั่วไป โดยมีคณะกรรมการ ธนาคารแห่งประเทศไทย อันประกอบด้วยผู้ว่าการและรองผู้ว่าการ ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็นประธานและรองประธานตามลำดับและกรรมการไม่น้อยกว่า 5 ท่าน ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรีเป็นผู้ควบคุมและดูแลกิจการของธนาคาร

4.1 บทบาทและหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะธนาคารกลาง เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญยิ่งของประเทศ เนื่องจากมีบทบาทหน้าที่หลักในการรักษาเสถียรภาพทางการเงิน และดูแลระบบการเงินให้มั่นคงและก้าวหน้า ธนาคารกลางในประเทศต่างๆ จะมีหน้าที่ดังกล่าวคล้ายคลึงกันแต่ขอบเขตของหน้าที่และบทบาทในการกำหนดนโยบายการเงิน การควบคุมดูแลสถาบันการเงิน ความรับผิดชอบในการบริหารนโยบาย การใช้มาตรการและเครื่องมือแตกต่างกันไป สำหรับประเทศกำลังพัฒนาธนาคารกลางจะมีบทบาทที่กว้างกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการเงินให้มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากล เพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ

บทบาทและหน้าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1) การรักษาเสถียรภาพทางการเงิน

โดยดำเนินนโยบายการเงินที่เหมาะสมต่อเศรษฐกิจเพื่อก่อให้เกิดเสถียรภาพทางการเงินทั้งภายในและภายนอก เสถียรภาพภายใน ได้แก่ การรักษาค่าเงินบาทเมื่อเทียบกับราคาและปริมาณสินค้า ส่วนเสถียรภาพภายนอก ได้แก่ การรักษาค่าของเงินบาทเมื่อเทียบกับสกุลเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารมีหน้าที่ดูแลตลาดเงินระยะสั้นให้เป็นแหล่งที่เสริมสร้างสภาพคล่องแก่สถาบันการเงิน พัฒนาลาดตราสารการเงินและสนับสนุนตลาดทุน เพื่อให้เป็นแหล่งระดมเงินทุนระยะยาว ตลอดจนดูแลและส่งเสริมให้ตลาดเงินตราต่างประเทศมีเสถียรภาพ เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุน

2) การกำกับดูแลสถาบันการเงิน

กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ รวมทั้งกิจการวิเทศธนกิจ ให้มีความมั่นคงและได้มาตรฐานสากล ตลอดจนดูแลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีการกระจายสินเชื่อไปสู่ภาคเศรษฐกิจสำคัญด้านต่างๆ เช่น การส่งออก การเกษตรกรรม และการอุตสาหกรรม รวมทั้งดูแลและส่งเสริมให้มีการให้สินเชื่อในการพัฒนาหรือเป็นประโยชน์แก่ชนบท และเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้มีรายได้น้อย โดยการให้กู้ยืมผ่านสถาบันการเงินทั้งของรัฐและเอกชน เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นต้น รวมทั้งดำเนินการพัฒนาสถาบันการเงินให้ก้าวหน้าและให้ความช่วยเหลือแก่สถาบันการเงินในกรณีที่ต้องมีการแก้ไข

3) การเป็นนายธนาคารและที่ปรึกษาด้านนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล

การเป็นนายธนาคารของรัฐบาลประกอบด้วย การให้บริการธุรกิจธนาคารแก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจอย่างทั่วถึงทั่วประเทศ เช่น การรับฝากเงิน การให้กู้เงิน การโอนเงิน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ และร่วมมือกับกระทรวงการคลังในการควบคุมการก่อกู้เงินต่างประเทศและบริหารหนี้ในประเทศของรัฐบาล โดยเป็นตัวแทนในการซื้อขายหลักทรัพย์รัฐบาล

ในด้านการให้คำปรึกษานโยบายเศรษฐกิจแก่รัฐบาล ได้แก่ รวบรวมข้อมูล/วิเคราะห์ และประเมินภาวะเศรษฐกิจของไทยและต่างประเทศ เพื่อเสนอแนะนโยบายเศรษฐกิจแก่รัฐบาล นอกจากนี้ยังเป็นตัวแทนของรัฐบาลในองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ อาทิ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) กลุ่มธนาคารกลางแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEACEN) และกลุ่มธนาคารกลางแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นิวซีแลนด์ และออสเตรเลีย (SEANZA) เพื่อส่งเสริมการร่วมมือทางการเงินและการพัฒนาประเทศ มีการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นกับองค์กรทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ เช่น ธนาคารโลก (IBRD) ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (ADB) ธนาคารเพื่อการชำระหนี้ระหว่างประเทศ (BIS) คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (ESCAP) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) รวมทั้งธนาคารกลางของประเทศต่างๆ

4) การเป็นนายธนาคารของสถาบันการเงิน

ให้บริการทางการเงินแก่สถาบันการเงินโดยไม่มุ่งหวังกำไร ได้แก่ การรับฝากเงินและเก็บรักษาเงินสำรองตามกฎหมายของสถาบันการเงิน เป็นผู้ให้กู้ยืมแหล่งสุดท้ายแก่สถาบันการเงินที่ขาดสภาพคล่องเป็นศูนย์กลางการหักบัญชีระหว่างสถาบันการเงิน รวมทั้งให้บริการโอนเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

5) การบริหารเงินสำรองระหว่างประเทศ

บริหารเงินสำรองระหว่างประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีสภาพคล่องปลอดภัย และมีระดับที่เหมาะสม ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งทุนสำรองเงินตราตามกฎหมายเพื่อเสถียรภาพ และความน่าเชื่อถือของเงินบาท

6) การจัดพิมพ์และออกใช้ธนบัตร

ออกแบบและจัดพิมพ์ธนบัตรและบัตรธนาคาร ออกใช้ธนบัตรและรับแลกเปลี่ยนธนบัตรชำรุด เพื่อให้ประชาชนมีธนบัตรที่อยู่ในสภาพดีใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนทั่วถึงทั่วประเทศ รวมทั้งดูแลการหมุนเวียนของธนบัตรให้มีปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ

4.2 การแบ่งส่วนงาน

การแบ่งส่วนงานของธนาคารในปัจจุบันมีดังนี้

1) ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย

(1) สายนโยบายการเงิน

ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตามภาวะเศรษฐกิจไทย ทั้งภาคการผลิต การใช้จ่าย การเงิน การคลัง อัตราแลกเปลี่ยน ตลาดการเงิน ตลาดการเงินของประเทศ หนี้ต่างประเทศ สินทรัพย์ต่างประเทศ เศรษฐกิจระหว่างประเทศ ฐานะเงินลงทุนและเงินสำรองระหว่างประเทศ เพื่อเสนอแนะการดำเนินนโยบายการเงิน และนโยบายอัตราแลกเปลี่ยน รวมทั้งประเมินผลกระทบของมาตรการต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อเสถียรภาพ และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ประมาณการภาพรวมเศรษฐกิจทั้งระยะสั้นและระยะปานกลาง เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคาร ประสานงาน ติดตามการดำเนินงาน ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกองทุนการเงินระหว่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศที่สำคัญอื่น ๆ และความร่วมมือระหว่างธนาคารกลางในภูมิภาค

(2) สายตลาดการเงิน

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตลาดเงิน ตลาดเงินตราต่างประเทศ ตลาดตราสารหนี้ การบริหารเงินสำรองทางการ และ การให้สินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญ ตามกรอบนโยบายที่ ธปท. กำหนด ดำเนินการเกี่ยวกับการชำระราคา การโอนเงิน และหลักทรัพย์ สำหรับธุรกรรมด้านตลาดการเงินและการบริหารเงินสำรอง ทางการ ตลอดจนบริหารและควบคุมความเสี่ยงในการดำเนินงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานลงทุนในเงินสำรองทางการและงานอื่น ๆ ของสำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นครนิวยอร์ก และสำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นครลอนดอน และดำเนินการเกี่ยวกับงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน

(3) สายนโยบายสถาบันการเงิน

มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน ดำเนินการในด้านนโยบายเกี่ยวกับสถาบันการเงิน ด้านการกำกับสถาบันการเงินแบบมหภาค โดยการออก ประเมินผล และปรับปรุง ข้อกำหนด กฎระเบียบ และมาตรการในการกำกับและดำเนินการในการควบคุมดูแลสถาบันการเงิน ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน และดำเนินการในด้านนโยบายระบบการชำระเงิน พิจารณาการออกใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาต บริษัทรับอนุญาต และตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ วิเคราะห์และติดตามฐานะเงินตราต่างประเทศ สุทธิของสถาบันการเงินที่รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย วิเคราะห์ระบบสถาบันการเงินและกำกับสถาบันการเงินแบบมหภาค

(4) สายกำกับสถาบันการเงิน

มีหน้าที่ตรวจสอบ วิเคราะห์ กำกับ ควบคุมดูแล ติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการบริหารงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่นๆ ของสถาบันการเงินและกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีฐานะการดำเนินการที่มั่นคงปลอดภัยแก่ประชาชนที่เกี่ยวข้อง และประกอบธุรกิจอยู่ในขอบเขตแห่ง บทบัญญัติของกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง และหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ตรวจสอบ สืบสวน และดำเนินการกับสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมทั้งควบคุมดูแลการกระทำผิดกฎหมายหรือเกี่ยวพันกับการทุจริตของผู้บริหารสถาบันการเงิน ควบคุมดูแล การดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย พิจารณาอนุญาต ผ่อนผัน ให้ความเห็นชอบการดำเนินงานของสถาบันการเงินให้เป็นไปตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของกฎหมาย ประกาศ

และหนังสือเวียน วางแผนติดตาม ประมวลผลและวิเคราะห์ภาพรวม รวมทั้งจัดการฐานข้อมูลการกำกับสถาบันการเงิน ตลอดจนพัฒนางานสายกำกับสถาบันการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

(5) สายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารสนเทศ (Public Information) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเศรษฐกิจการเงินผ่านศูนย์สารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ ให้ไปถึงสาธารณชนอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและโปร่งใส ตลอดจนให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 งานแถลงข่าวโดยโฆษกธนาคารแห่งประเทศไทย และการสื่อสารประชาสัมพันธ์งานของ ธปท. ผ่านสื่อมวลชนทุกแขนง รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มีส่วนสัมพันธ์กับ ธปท. (Stakeholders) รวมทั้งจัดทำแผนและวางกลยุทธ์การสื่อสารสำหรับนโยบายการเงินของ ธปท. และพัฒนาสารสำคัญ (Key messages) สำหรับการสื่อสารของ ธปท. งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายใน ธปท. งานพิพิธภัณฑสถานธนาคารแห่งประเทศไทย งานหอสมุดและจดหมายเหตุ ประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นกับนักลงทุนทั้งชาวไทยและต่างประเทศ

(6) สายวางแผน

มีหน้าที่ศึกษา พัฒนา และกำหนดแผนเชิงกลยุทธ์ของธนาคาร ติดตามการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ จัดการและประเมินการบริหารงบประมาณของส่วนงานในธนาคาร ศึกษา พัฒนาเพื่อกำหนดนโยบายและวิธีการในการบริหารความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยงทุกด้านในภาพรวม ดูแลและบริหารจัดการระบบข้อมูลเพื่อผู้บริหาร ศึกษา ค้นคว้า วิจัยในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(7) สายฐานข้อมูล

มีหน้าที่ศึกษา วางแผน และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลภายนอกธนาคาร จัดเก็บรวบรวม ประมวลผล และให้บริการข้อมูลแก่ส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร

(8) สายธุรการ

มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับงานธุรการของธนาคาร บริหารงานก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้างของธนาคาร ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัฒนาบุคคลและบริหารของสายธุรการ

(9) สายกฎหมาย

มีหน้าที่ให้คำปรึกษา พิจารณา ตีความ เกี่ยวกับ (1) กฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของธนาคารหรือส่วนงานของธนาคาร คือ กฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ กฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ กฎหมายว่าด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายเงินตรา (2) กฎหมายที่ธนาคารหรือส่วนงานของธนาคารมีความเกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย ว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ฯลฯ กฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง กฎหมายความรับผิดทางละเมิดของพนักงานเจ้าหน้าที่ กฎหมายปกครอง กฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายมหาชน (3) ข้อบังคับ คำสั่ง หรือเอกสารอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวกับกฎหมาย การยกร่างกฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายธนาคารพาณิชย์ กฎหมายธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายสถาบันประกันเงินฝาก พระราชบัญญัติข้อมูลเครดิต การปรับปรุง จัดร่าง และแปลกฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้อง

(10) สายคดี

มีหน้าที่ดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดตามกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของธนาคาร หรือส่วนงานของธนาคาร หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การตรวจสอบ รวบรวม พยานหลักฐาน

กล่าวโทษ ร้องทุกข์ ยึดอายัดทรัพย์สิน ตลอดจนการบังคับคดี ดำเนินการเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปรับสถาบันการเงินและผู้บริหาร ดำเนินการตามหมายเรียกพยานเอกสารและพยานบุคคล ตลอดจนให้ความช่วยเหลือพนักงานในการต่อสู้คดี

(11) สายจัดการกองทุน

มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน

(12) สายส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

มีหน้าที่ ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนทางเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ประสานงานการประนอมหนี้ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ และประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เกิดผลสำเร็จ

(13) สายทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทาง เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านบริหารทรัพยากรบุคคลต่อธนาคาร ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการจัดการบุคคลและการพัฒนาบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเงินเดือนและการกำหนดตำแหน่งงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ดำเนินการเกี่ยวกับงานพนักงานสัมพันธ์ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร วินัย จรรยาบรรณพนักงาน ตลอดจนงานธุรการบุคคลต่าง ๆ ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัฒนาบุคคลและบริหารของสายทรัพยากรบุคคล

(14) สายระบบการชำระเงิน

มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ และติดตามการดำเนินงานระบบการชำระเงิน ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องและสนับสนุนต่อการดำเนินนโยบายการเงินและการพัฒนาระบบการชำระเงิน รวมทั้งจัดการศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

(15) สายตรวจสอบกิจการภายใน

มีหน้าที่ตรวจสอบกิจการและดำเนินงานภายในของธนาคาร เพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ

(16) สายเงินฝากและพันธบัตร

มีหน้าที่ดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับเงินฝากของส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ รวมทั้งการโอนเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และจัดการเกี่ยวกับการกู้เงินของรัฐบาล องค์การสาธารณะ

(17) สายออกบัตรธนาคาร

มีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานเงินตรา การพิสูจน์ธนบัตรหรือบัตรธนาคาร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และพิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับทุนสำรองเงินตรา ผลประโยชน์ทุนสำรองเงินตรา และสำรองพิเศษ

(18) สายการบัญชี

มีหน้าที่เกี่ยวกับการบัญชี จัดการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินของธนาคาร

(19) สายเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ จัดการโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน ดูแลและให้บริการการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คำปรึกษา และเสนอแนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

(20) สายรักษาความปลอดภัย

มีหน้าที่ศึกษา จัดวาง ควบคุม ป้องกัน และแก้ไขระบบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล เอกสารข้อมูลข่าวสาร สถานที่ และทรัพย์สินของธนาคาร สอดส่อง สืบสวน พฤติการณ์ของบุคคล นิติบุคคล ทั้งภายในและภายนอกธนาคารที่สงสัยว่าจะมีท่าทีส่อไปในทางไม่สุจริต หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายต่อกิจการ หรือทรัพย์สินของธนาคารหรือกิจการที่ธนาคารกำกับดูแล

(21) โรงพิมพ์ธนบัตร

มีหน้าที่ออกแบบและผลิตธนบัตร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด กำหนด แผนนโยบายการตลาด การขยายขอบเขตการบริการและชนิดผลิตภัณฑ์ของโรงพิมพ์ธนบัตร

(22) สำนักงานโครงการปรับปรุงการ

มีหน้าที่ดำเนินการร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษา พิจารณา ทบทวนหน้าที่ ความรับผิดชอบของธนาคารวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างองค์กรและระบบงานหลักของส่วนงานโดยรวมให้เหมาะสม พร้อมทั้งปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาแผนการนำโครงสร้างใหม่ไปดำเนินการ รวมถึงพัฒนาแนวความคิดของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ประสานงานและสนับสนุนให้กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบงานเกิดผลสำเร็จ ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัฒนาบุคคลและบริหารของสำนักงานโครงการปรับปรุงการ

(23) สำนักผู้ว่าการ

ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการธนาคารแห่งประเทศไทย เลขานุการของคณะผู้บริหาร และเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ จัดทำเลขที่หนังสือส่งออกภายนอก ธปท. ที่ลงนามโดยผู้บริหารระดับสูง (เลขที่ ธปท.) และลงทะเบียนรับ - ส่งบันทึกภายในถึงผู้บริหารระดับสูง (ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้ว่าการ ขึ้นไป) ของ ธปท. ด้วยระบบ DTS (Document Tracking System) งานประมวลระเบียบคำสั่ง และข้อบังคับของ ธปท. และจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับ ตัวอย่างลายมือชื่อผู้มีอำนาจลงนามเพื่อธนาคารแห่งประเทศไทย จัดการเกี่ยวกับงานพิธีการต่าง ๆ และงานเลี้ยงต่าง ๆ รวมทั้งเป็นตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทยเข้าร่วมงานพิธีและงานกุศลที่ส่วนงานภายนอกจัด

2) สำนักงานภาค มีหน้าที่ดำเนินกิจการอันเป็นหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตปฏิบัติการที่อยู่ในความรับผิดชอบ ได้แก่

(1) สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ที่จังหวัดขอนแก่น รับผิดชอบเขตปฏิบัติการ จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุดรธานี อุบลราชธานี และ อำนาจเจริญ

(2) สำนักงานภาคใต้ ตั้งอยู่ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รับผิดชอบเขตปฏิบัติการ จังหวัดกระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี

(3) สำนักงานภาคเหนือ ตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบเขตปฏิบัติการจังหวัด กำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุดรดิตถ์ อุทัยธานี ประกอบด้วยสาขาจังหวัด คือ

สาขาจังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ที่จังหวัดลำปาง รับผิดชอบเขตปฏิบัติการจังหวัดกำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุดรดิตถ์ อุทัยธานี

3) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยประจำจังหวัด

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มอบหมายให้คลังจังหวัดทั่วประเทศยกเว้นจังหวัดที่มีสาขาธนาคารเป็นผู้แทนของธนาคารประจำจังหวัดต่าง ๆ โดยให้มีหน้าที่รับฝากเงินและโอนเงินทางโทรเลข โทรศัพท์ และไปรษณีย์ ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ ควบคุมดูแลเงินฝากและจ่ายเงินตามตั๋วแลกเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย จ่ายเงินค่าแลกเปลี่ยนธนบัตรชำรุด จำหน่ายพันธบัตร และจ่ายค่าต้นเงินและดอกเบี้ยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นพนักงานหักบัญชีของสำนักหักบัญชีในจังหวัดที่มีสำนักหักบัญชี

4) สำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ

มีหน้าที่ติดตามข่าวสาร ภาวะเศรษฐกิจและพัฒนาการต่าง ๆ ในต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารทุนสำรองทางการ และงานของธนาคารโดยรวม บริหารทุนสำรองทางการตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานใหญ่ ประสานงานกับธนาคารกลางแห่งประเทศไทยที่สำนักงานตั้งอยู่ และติดตามศึกษาการดำเนินงานของสถาบันการเงินที่ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วย ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยมีสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ 2 แห่ง ได้แก่

- (1) สำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา
- (2) สำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นครลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร

5. ความเป็นมาของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

(หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2544)

หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย เริ่มมีการสะสมหนังสือในลักษณะเป็นห้องสมุดเมื่อปี พ.ศ. 2489 โดยพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย ไชยันต์ ซึ่งเป็นผู้ว่าการในสมัยนั้น ได้มอบหนังสือให้จำนวนหนึ่ง พร้อมทั้งได้ติดต่อสั่งซื้อวารสารที่ท่านทรงเลือกเองจากยุโรปและอเมริกามาเข้าห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดในขณะนั้นยังไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง เพียงแต่อยู่ในความดูแลของฝ่ายวิชาการโดยมีเจ้าหน้าที่หลายคนผลัดกันดูแล

ห้องสมุดเริ่มเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นเป็นห้องสมุดอย่างแท้จริง เมื่อปี พ.ศ. 2496 เมื่อ ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วนอยู่ในฝ่ายวิชาการ ได้กำหนดเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่บรรณารักษ์รับผิดชอบการดำเนินงานห้องสมุดโดยตรง นับแต่วาระนั้นเป็นต้นมา ห้องสมุดก็ได้ดำเนินการในรูปแบบห้องสมุดและเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปตามความต้องการของธนาคารจนถึงปัจจุบัน ดังนี้

พ.ศ. 2500 ห้องสมุดได้รับการปรับปรุงระบบการบริหารให้มีฐานะเป็น "หน่วย" ในจำนวน 14 หน่วยงานของฝ่ายวิชาการ และขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

พ.ศ. 2520 ห้องสมุดได้ขยายจาก "หน่วย" เป็น "ส่วน" และได้แบ่งงานห้องสมุดออกเป็น 2 หน่วย คือ "หน่วยจัดหาเอกสาร" และ "หน่วยเอกสารและสารนิเทศ" และยังได้เปลี่ยนชื่อจาก "ห้องสมุด" เป็น "ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ" เป็นส่วนงานอิสระขึ้นตรงต่อผู้ช่วยผู้ว่าการสายงานที่ 1

พ.ศ. 2536 ขยายเป็น "สำนัก" และเปลี่ยนชื่อ "ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ" เป็น "หอสมุดและศูนย์สารนิเทศ" และขยายงานเป็น 4 หน่วยงาน คือ หน่วยจัดหาหนังสือและสื่อทัศนวัสดุ หน่วยวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หน่วยบริการสารนิเทศและเทคโนโลยีห้องสมุด และหน่วยจดหมายเหตุ และยังเป็นส่วนงานอิสระขึ้นตรงต่อผู้ช่วยผู้ว่าการเช่นเดิม

พ.ศ. 2538 ฝ่ายธุรการปรับปรุงโครงสร้างและลดขอบเขตงานลงเป็นสำนักงานธุรการกลางและโอนงานทะเบียนกลาง งานศูนย์เก็บเอกสาร และงานทำลายเอกสาร มารวมกับหน่วยจดหมายเหตุ เป็นผลให้ความรับผิดชอบของหอสมุดครอบคลุมงานการจัดการเอกสารของธนาคาร

พ.ศ. 2542 เมื่อเดือนพฤศจิกายน หอสมุดและศูนย์สารนิเทศได้รับการปรับโครงสร้างใหม่อีกครั้ง โดยยังคงมีฐานะเป็น "สำนัก" แต่สังกัด "สายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์" มีหน่วยเพิ่มขึ้นจาก 4 หน่วย เป็น 5 หน่วย และเปลี่ยนชื่อหน่วยเป็น "ทีมงาน" ดังนี้คือ ทีมงานหนังสือและสื่อทัศนวัสดุ ทีมงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ทีมงานบริการและเทคโนโลยีห้องสมุด ทีมงานจดหมายเหตุ และทีมงานระบบการจัดการเอกสาร

พ.ศ. 2543 เดือนตุลาคม สายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ได้ปรับโครงสร้างอีกครั้ง โดยหอสมุดและศูนย์สารนิเทศเปลี่ยนชื่อเป็นหอสมุดและจดหมายเหตุ และขยายงานเป็น 6 ทีม ดังนี้คือ

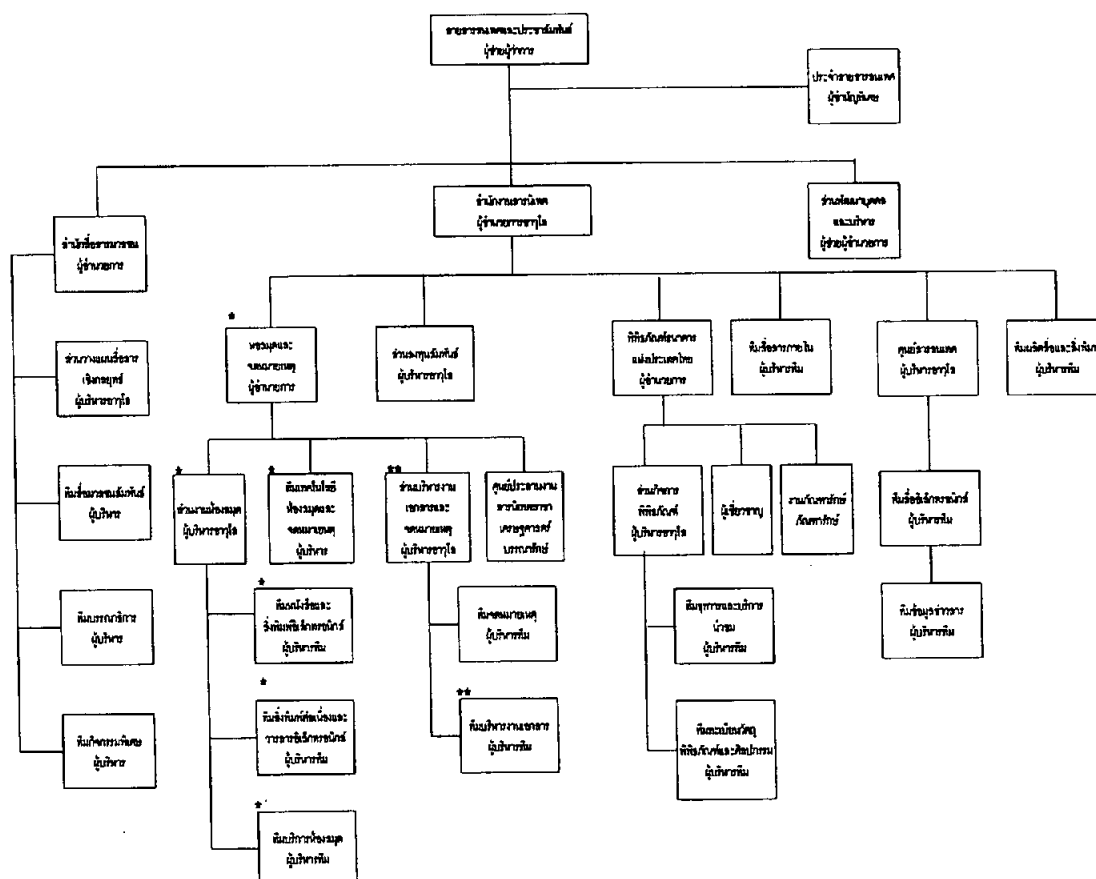
1. ทีมหนังสือและสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์
2. ทีมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและวารสารอิเล็กทรอนิกส์
3. ทีมบริการห้องสมุด
4. ทีมเทคโนโลยีห้องสมุดและจดหมายเหตุ
5. ทีมจดหมายเหตุ
6. ทีมบริหารงานเอกสาร

หอสมุดฯ มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการและเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งยังช่วยในการศึกษาค้นคว้าประกอบการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงให้บริการต่อสาธารณชนด้วย

หอสมุดฯ มีการดำเนินงานโดยใช้การจัดหมวดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน มีหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง สื่อทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในแขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร กฎหมาย การบริหาร คอมพิวเตอร์ และรวบรวมสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ เช่น สิ่งพิมพ์ธนาคารแห่งประเทศไทย สิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ เป็นต้น

ทั้งนี้ หอสมุดฯ มีบริการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้ ดังนี้

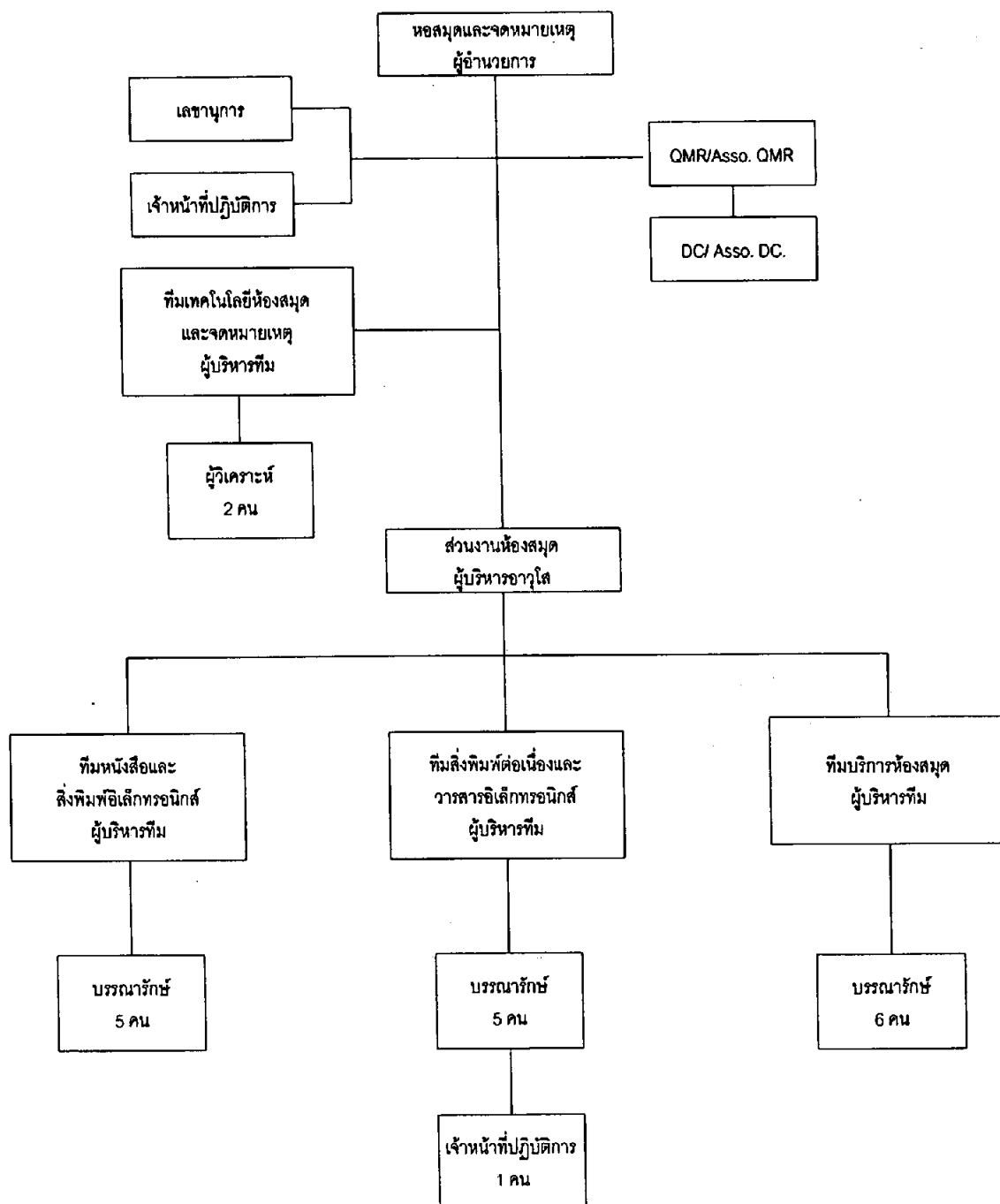
1. บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด
2. บริการ Document Delivery Service (บริการส่งเอกสารที่ผู้ใช้อต้องการให้ถึงโต๊ะทำงาน)
3. บริการสิ่งพิมพ์เผยแพร่ผ่าน Intranet และ Internet
4. รายงานข่าวหนังสือพิมพ์ประจำวัน ดัชนีราชกิจจานุเบกษา ดัชนีวารสารไทยและต่างประเทศ รายชื่อหนังสือใหม่ บริการกฤตภาค บริการเผยแพร่ข่าวรอยเตอร์ บริการเครื่องตอบรับโทรสารอัตโนมัติ
5. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทางวิชาการ
6. บริการข้อมูลสถาบันการเงินและสำเนาบทความ
7. บริการ Internet
8. บริการเผยแพร่สารนิเทศเฉพาะเรื่อง
9. บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล Online
10. บริการสื่อทัศนูปกรณ์ และ CD-ROM



พณีนาค : ส่วนที่จัดการกับของ ISO 9002

* * * ส่วนงานส่วนบริหารงานเอกสารและควบคุมคุณภาพ มีการแต่งตั้งเฉพาะผู้บริหารอาวุโส ส่วนบริหารงานเอกสารและควบคุมคุณภาพ และผู้บริหารงานบริหารงานเอกสารในฝ่าย QMR ของบริษัทจะไม่เกี่ยวข้องกับฝ่ายการประกันคุณภาพ ISO 9002

ภาพประกอบ 4 ผังองค์กรสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์
ที่มา : หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2544)



ภาพประกอบ 5 ผังองค์กรหอสมุดและจดหมายเหตุ

ที่มา : หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2544)

การดำเนินงานของหอสมุดและจดหมายเหตุ (สมัยวดี เมฆสุด. 2543)

สถานที่ตั้ง

หอสมุดและจดหมายเหตุ มีพื้นที่ประมาณ 1,400 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่าน 50 ที่ ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ถนนสามเสน บางขุนพรหม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

เวลาเปิดทำการ หอสมุดและจดหมายเหตุเปิดบริการตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 7.30 – 17.30 น.
ยกเว้นหยุดราชการ

งบประมาณ หอสมุดและจดหมายเหตุเริ่มปีงบประมาณ เดือนมกราคม ของทุกปี ส่วนใหญ่หอสมุดและจดหมายเหตุได้รับงบประมาณที่สำคัญๆ อยู่ 3 หมวด คือ หมวดค่าวัสดุห้องสมุด หมายถึง ค่าหนังสือ เอกสาร วารสารหรือสิ่งพิมพ์รวมทั้งสื่อทัศนวัสดุต่างๆ, หมวดค่าบริการข่าว หมายถึง ค่าบริการข่าวและค่าใช้จ่ายในการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลในต่างประเทศ, หมวดค่าเช่า หมายถึง ค่าเช่าเครื่องและตู้สายวงจรข่าวของหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ (สำหรับปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา งบประมาณหมวดนี้รวมอยู่ในค่าเช่าตู้สายและวงจรสื่อสารอื่นๆ ของ สายเทคโนโลยีสารสนเทศ)

เทคโนโลยีในหอสมุดและจดหมายเหตุ แบ่งออกได้เป็น

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในหอสมุดฯ ที่สำคัญๆ คือระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX ซึ่งในการดำเนินงานห้องสมุดมาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2537

DYNIX เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยบริษัทไดเน็กซ์ จำกัด ประเทศอเมริกา เมื่อ พ.ศ. 2526 ตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย คือ บริษัท Libnets ปัจจุบันซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่ในประเทศไทยเป็น Version 139 ML ซึ่งสามารถป้อนข้อมูลภาษาไทยได้

สำหรับระบบงานย่อย (Module) ในโปรแกรม DYNIX ที่หอสมุดฯ ใช้ ได้แก่

1.1 ระบบพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด (Acquisition Module) ควบคุมการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท ทั้งจากการสั่งซื้อ การแลกเปลี่ยน การรับบริจาค การทวงรายการที่ยังไม่ได้รับการยกเลิกการสั่งซื้อ การตรวจรับและการบันทึกใบส่งของ และการพิมพ์ใบสำคัญการจ่าย

1.2 ระบบงานทำรายการบรรณานุกรม (Cataloging Module) ควบคุมการสร้างและบำรุงรักษาฐานข้อมูลบรรณานุกรมพร้อมทั้งเพิ่มเติมแก้ไขและลบได้ การสร้างแฟ้มข้อมูลเกี่ยวกับตัวเล่ม การสร้างรายการหลักฐานโดยอัตโนมัติตรวจสอบรายการหลักฐาน การพิมพ์สันหนังสือ

1.3 ระบบงานยืม-คืน (Circulation Module) ควบคุมการยืมคืนทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท รวมถึงตรวจสอบทะเบียนข้อมูลของผู้ใช้ ครอบคลุมการยืม-คืน การจอง การแจ้งรายการเกินกำหนดส่งลงทะเบียนสมาชิก การเก็บสถิติและออกรายงาน

1.4 ระบบโอแพค (OPAC : Online Public Access Cataloging Module) ครอบคลุมการค้นหาข้อมูลโดยใช้คำสำคัญ ทั้งในชื่อเรื่องและหัวเรื่อง การค้นหาข้อมูลตามแฟ้มรายการหลักฐานได้ การค้นหาข้อมูลในลักษณะการค้นหาแบบเจาะจง (ค้นด้วย CALL# ,ISBN,ISSN Barcode) การค้นด้วยตรรกบูลีน การค้นตามความต้องการ (ค้นตามชื่อสำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ รูปแบบทรัพยากร)

1.5 ระบบงานควบคุมวารสาร (Serial Control Module) ครอบคลุมการบอกรับเป็นสมาชิก การลงทะเบียนวารสาร การตรวจรับ การทวงวารสารที่ยังไม่ได้รับ การเวียนวารสาร การยกเลิกการเป็นสมาชิก

นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อื่นๆ อีก ได้แก่ 1) การใช้โปรแกรม BRS/SEARCH ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับ Text-Retrieval ซึ่งกำหนดให้คำทุกคำในเอกสารเป็นคำค้นหา หอสมุดฯ ใช้โปรแกรมนี้สำหรับบันทึกข้อมูลดัชนีวารสาร 2) การใช้โปรแกรม Mega Media ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับจัดเก็บภาพบทความที่ผ่านเครื่องกราดภาพ (Scanner) พร้อมดัชนี และแสดงภาพบทความที่สืบค้นได้ พร้อมดัชนีที่ใช้ค้น

2. เทคโนโลยีการสื่อสาร

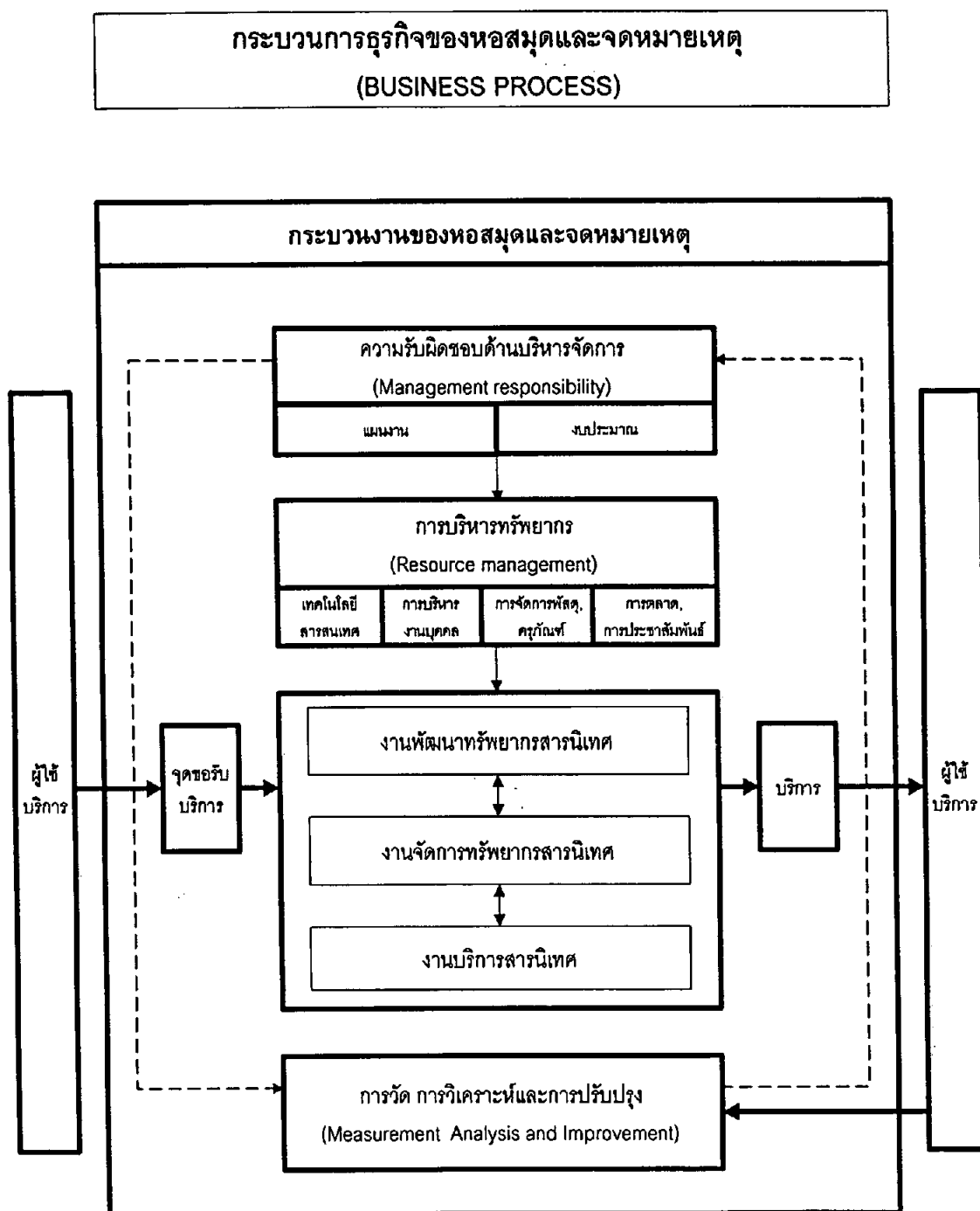
เทคโนโลยีการสื่อสารในหอสมุดและจดหมายเหตุที่สำคัญ คือ เครื่องตอบรับโทรสารอัตโนมัติ Fax on Demand หอสมุดฯ ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารนี้ในการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการสามารถโทรศัพท์สอบถามเรื่อง อัตราแลกเปลี่ยน ดัชนีวารสารไทย ดัชนีวารสารภาษาต่างประเทศ รายชื่อหนังสือใหม่ สารบัญรายกิจจานุเบกษา รายงานข่าวหนังสือพิมพ์ประจำวัน

ผู้ใช้สารนิเทศ หอสมุดและจดหมายเหตุให้บริการแก่นักงานธนาคารแห่งประเทศไทยในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 7.30 – 17.30 น. และให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนในวันจันทร์ถึงศุกร์เช่นกัน เวลา 9.00 – 16.30 น. ก่อนเดือนกันยายน พ.ศ. 2541 หอสมุดฯ เคยให้บริการแก่นิสิต นักศึกษา เฉพาะบำนาญวันอังคารและพฤหัสบดีโดยจำนวนเพียง 15 คนเท่านั้น ส่วนประชาชนไม่จำกัดจำนวนและเวลาเข้าใช้ (ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีประชาชนมาใช้บริการ) แต่หลังจากเดือนกันยายน พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา หอสมุดฯ ได้เปิดบริการแก่นิสิต นักศึกษาและบุคคลภายนอกโดยไม่จำกัดจำนวน

ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

หอสมุดและจดหมายเหตุได้กำหนดขอบเขตของการขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ฉบับประกาศใช้ ครอบคลุมทุกกระบวนการในการให้บริการห้องสมุดของหอสมุดและจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

- งานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ
- งานจัดการทรัพยากรสารนิเทศ
- งานบริการสารนิเทศ



ภาพประกอบ 6 กระบวนการงานของหอสมุดและจดหมายเหตุ
ที่มา : หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2544)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารสนเทศการพัฒนามหานักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ผลการวิจัยพบว่า บริการและกิจกรรมที่นักศึกษาใช้ปานกลาง และพอใจปานกลาง ได้แก่ บริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่นๆ บริการจ่าย-รับวารสารและเอกสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการปฐมเทศและแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ บริการหนังสือจอง การจองหนังสือเล่มที่ต้องการต่อจากผู้อื่น การใช้ห้องประชุม ห้องค้นคว้าและสัมมนา และพบว่านักศึกษาเคยใช้น้อย และพอใจน้อยในด้านบริการไมโครฟิล์ม บริการเอกสารสารสนเทศ บริการจัดหาหนังสือ สิ่งพิมพ์อื่นๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ การฝากห้องสมุดซื้อหนังสือที่ต้องการ การใช้ห้องสมุดเสียง การจัดนิทรรศการ การจัดฉายสไลด์ ภาพยนตร์ และการจัดอภิปรายและปาฐกถา

6.2 วนิตา จินตนาพันธุ์ (2523) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผลการวิจัยพบว่า บริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ ส่วนปัญหาที่นักศึกษาพบมากที่สุด คือ หนังสือเล่มที่ต้องการมักมีผู้อื่นยืมไปเสียก่อน สำหรับผลการวิเคราะห์ความพอใจสภาพการใช้ห้องสมุดด้านต่างๆ ปรากฏว่าโดยเฉลี่ยแล้ว นักศึกษามีความพอใจปานกลางเกี่ยวกับด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ อาคารสถานที่และการจัดครุภัณฑ์ หนังสือวัสดุการอ่านอื่นๆ เครื่องมือช่วยค้นคว้าและ บริการการอ่าน บุคลากร ระเบียบข้อบังคับ และการให้บริการ

6.3 แก้วตา จันทรวรรณา (2527) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังที่มีต่อบริการจ่าย-รับของใช้บริการหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการจ่าย-รับส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย และมีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ทุกประเภทปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแทบทั้งหมด โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ ทั้งในด้านอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ ด้านการจัดชั้นและสภาพหนังสือ ด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด ด้านบริการช่วยเหลือผู้ใช้ และด้านบุคลากรบริการจ่าย-รับ ส่วนด้านบริการจ่าย-รับประเภทอื่นๆ ซึ่งได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิก บริการให้ยืมและคืนหนังสือ ตลอดจนด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ จะปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่องหรือในผู้ใช้บางประเภทเท่านั้น

6.4 วิลัย อัครศิขยา (2534) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ห้องอ่านหนังสือ สภาพหนังสือ การจัดชั้นหนังสือ บริการต่างๆ ในความรับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืน รวมทั้งระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืนอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นบุคลากรบริการยืม-คืน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์มีความคาดหวังทุกด้านในระดับมากที่สุด ส่วนข้าราชการและนักศึกษามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังทุกด้านในระดับมาก อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษามีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการยืม-คืน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.5 อุไรวรรณ พะมณี (2535) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดคณะ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืน และบุคลากรยืม-คืน สูงกว่าบริการอื่นๆ นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ บริการข่าวสารการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูลสถิติ-รวม

(CD-ROM) บริการอื่นๆ ที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการ คือ บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์ และการขยายเวลาเปิดบริการถึง เวลา 21.00 น.

6.6 รจนา ตีภา (2541) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาจาก 3 สาขาวิทยบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกัน และมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ บริการสารสนเทศด้านวิชาการ บริการสารสนเทศด้านสวัสดิการ บริการสารสนเทศด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย และบริการสารสนเทศด้านการจัดสอบและประเมินผล ยกเว้นด้านสื่อการเรียนการสอนไม่แตกต่าง นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

6.7 เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ” ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชาวไทยและกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี (2) ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวังรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (3) อาจารย์ และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 3 ด้าน ยกเว้นด้านบริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน (4) ชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังในการใช้บริการแตกต่างกัน 4 ด้าน ยกเว้นด้านบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน (5) ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 4 ด้าน ยกเว้นด้านบริการตอบคำถามเพื่อช่วยในการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังทุกด้านแตกต่างกัน (6) ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงเรื่องกฎระเบียบการให้บริการห้องสมุด ควรนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในห้องสมุด ผู้ใช้ไม่เห็นด้วยที่จัดบริเวณรับฝากของไว้ภายในห้องสมุด โดยเฉพาะบริเวณทางเข้า-ออก ควรขยายพื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้กว้างขึ้น และควรมีห้องสำหรับการอ่านให้มากขึ้น เป็นต้น

6.8 มาดา แสงนิมნวล (2543) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของกรุงเทพมหานคร ในปี 2539-2543” พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารระดับปานกลาง มีการรับรู้การดำเนินโครงการในระดับต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และมีความคาดหวังต่อโครงการในระดับสูงเช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน (2) ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข่าวสารโครงการไม่แตกต่างกัน (3) ประชาชนที่สมรสแล้ว มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการมากกว่าประชาชนที่เป็นโสด ส่วนประชาชนที่มีเพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้ และลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการไม่แตกต่างกัน (4) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวต่อเดือนและมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการแตกต่างกัน ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, สถานภาพการสมรส, อาชีพ, รายได้, และลักษณะที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกัน (5) การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความรู้ ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อโครงการของทางกรุงเทพมหานคร

6.9 กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา:โรงพยาบาลวิภาวดี)” พบว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงทุกด้าน สอดคล้องกับธรรมชาติของบุคคลที่หวังโดยสวัสดิภาพของตนเองโดยเฉพาะเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ค่าการรับรู้คุณภาพในการบริการจัดอยู่ในระดับสูงทุกด้านเช่นเดียวกัน ถือได้ว่าการบริการจากทางโรงพยาบาลนับว่าได้มาตรฐานที่แสดงออกได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ ในด้านการจัดลำดับความสำคัญของการบริการ พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) สำคัญที่สุดในจำนวนด้านต่าง ๆ ทั้งหมดของการบริการ ส่วนลำดับต่อไปที่มีผลลัพธ์แตกต่างกันคือผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) เป็นความสำคัญรองลงมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาค่อนข้างมองด้านวัตถุเป็นสำคัญ แตกต่างจากผลที่ได้ตามทฤษฎีซึ่งสรุปว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พอใจในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นด้านที่มีความสำคัญสูงสุดในการบริการ ส่วนการบริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) การตอบสนอง (Responsiveness) ศักยภาพของผู้ให้บริการ (Competence) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ความน่าเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ (Empathy) และสุดท้ายคืออัตราค่าใช้จ่าย (Cost) มีผลการศึกษาอยู่ในระดับที่ลูกค้าพอใจมากและประทับใจ นับเป็นประเด็นที่ต้องรักษาความพอใจไว้ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเพศพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มเกิดความไม่พอใจได้ง่ายกว่าเพศชาย เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุพบว่า กลุ่มที่อายุน้อยมีแนวโน้มเกิดความไม่พอใจได้ง่ายกว่า ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าโรงพยาบาลวิภาวดีมีความสามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้อย่างน้อยตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาารายด้านของการบริการพบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) และความมีเครดิตที่ดีและความปลอดภัย (Credibility and Security) ในความน่าเชื่อมั่น (Assurance) ที่ยังไม่บรรลุผลดังสมมุติฐานที่กำหนด

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดผู้วิจัยจึงนำมาใช้ในการอ้างอิงและประกอบการวิจัยในหัวข้อเรื่องการศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ รพท.

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ รพท. จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ รพท.

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 :26)

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
Z	=	1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %
E	=	ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ไม่เกิน 5%

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$
$$= 384.16 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถาม เนื่องจากอาจมีคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีกจำนวน 10% เท่ากับ 40 ตัวอย่าง รวมเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 425 ตัวอย่าง แต่เลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งตัวอย่างที่จะนำมาศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการอ้างอิงไปยังประชากรเป้าหมายทั้งหมด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีคำถามชนิดเลือกตอบและปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวมทั้งสิ้น 70 ข้อ ในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ และการใช้บริการทั่วไป มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)
4. อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการ จำนวน 33 ข้อ และระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ จำนวน 33 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาค (Interval Scale) เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตฯ รพท. เป็นแบบสอบถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scales) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยลักษณะคำถามมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility)

1. จำนวนหนังสือแต่ละประเภทที่หอสมุดฯ มีไว้บริการ
2. จำนวนหนังสือที่หอสมุดฯ ให้ยืมแต่ละครั้งต่อคน (10 เล่ม)
3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือที่มีในหอสมุดฯ ต่อการบริการ
4. ความหลากหลายของวารสารในและต่างประเทศ
5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ
6. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย
1. ความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ
2. อุปกรณ์ไฮเทคทันสมัย เช่น วีวี เครื่องเล่นเทป เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์
3. คุณภาพของหนังสือที่จัดไว้สำหรับให้ยืม
4. ความเป็นหมวดหมู่ในการจัดหนังสือเข้าชั้น
5. ความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

6. การบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO
7. การแนะนำการค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้อง

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

8. ความรวดเร็วในการจัดทำบัตรหอสมุดฯ
9. เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพ
10. ความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืมหนังสือ
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ
12. ความเต็มใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ

ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance)

13. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการจัดบริการสื่อสารสนเทศ
14. ความสุภาพและการแต่งกายสุภาพ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ
15. ความสามารถในการตอบปัญหาทางวิชาการ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ
16. ความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ
17. ความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุดฯ
18. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ
19. ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ
20. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการหอสมุดฯ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ
21. สภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง
22. มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีพอและต่อเนื่อง

ความเข้าใจที่มีต่อลูกค้า (Empathy)

23. ความสนใจของเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ และจดจำความต้องการในการบริการของผู้ใช้บริการได้
24. การอธิบายรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ ในการใช้บริการของหอสมุดฯ
25. การใช้ภาษาในการตอบคำถามที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ
26. ขั้นตอนการให้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็ว
27. การบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้านคุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็ว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดฯ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ การรับรู้การบริการ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1. แบบสอบถามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามระดับความคาดหวังจากการบริการจำนวน 33 ข้อ และระดับผลการบริการที่ได้รับจำนวน 33 ข้อ เป็นแบบสอบถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scales) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือกดังนี้

ระดับคะแนนความคาดหวัง

คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการมากที่สุด

ระดับคะแนนผลการบริการที่ได้รับ

คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ให้บริการได้รับการบริการไม่ดีที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ให้บริการได้รับการบริการไม่ดี
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการได้รับการบริการปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการได้รับการบริการดี
คะแนน 5	หมายถึง	ผู้ให้บริการได้รับการบริการดีที่สุดในที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการของหอสมุดฯ เป็นคำถามปลายเปิด

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปหาคุณภาพ โดยไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ผลที่ได้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9620 ซึ่ง Usman Sakaren กล่าวไว้ว่าค่าความเชื่อมั่นที่มีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไปสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลทำการศึกษออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธปท. จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วลงรหัส (Coding) เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC ในการคำนวณค่าสถิติ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. นำข้อมูลของคำถามในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และร้อยละ ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ในเรื่องระดับความคาดหวังจาก

การใช้บริการและระดับการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ มาวิเคราะห์ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและเป็นผลรวม

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังจากการใช้บริการและมีผลต่อผลบริการที่รับรู้ได้ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องของเพศและอาชีพ (ผลจากการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน ๒๒๓. และนักเรียนนักศึกษา) และใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่องของอายุและระดับการศึกษา

4. การทดสอบข้อสมมติฐานในข้อที่ 3 โดยใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน Dependent Sample t-test ว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ผู้ให้บริการรับรู้ได้

5. การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 9)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ตาราง 1 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคาดหวังจากการบริการ	ระดับผลการบริการที่ได้รับ
4.21 - 5.00	มากที่สุด	ดีที่สุด
3.41 - 4.20	มาก	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย	ไม่ดี
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด	ไม่ดีที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) สำหรับการนำเสนอและการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความคาดหวังในการบริการ ผลการบริการที่ผู้ให้บริการรับรู้ได้ และความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	s	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

$$\text{cronbach's alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้สูง

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานโดย

3.1 ค่า t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบสมมติฐานที่ว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ หอสมุดและจดหมายเหตุ ฐปท. มีความคาดหวังจากการบริการสูงกว่าบริการที่รับรู้ได้ โดยใช้สถิติ Dependent Sample t-test ณระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 (ล้วน สายยศ. 2538 : 134) ดังนี้

$$t = \frac{\sum d}{\sqrt{\frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ $\sum d$ คือ ผลต่างระหว่างข้อมูลแต่ละคู่
 n คือ จำนวนประชากร

3.2 ค่า t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศและอาชีพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t - test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1, \bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	s_1^2, s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

4. ค่า ANOVA (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ (ยกเว้นเพศและอาชีพ) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังจากการใช้บริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตร F-Test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 83 – 84)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1), ภายในกลุ่ม (n-k)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
n	แทน	จำนวนผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation Error)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob., P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ในการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลในด้านความคาดหวังจากการใช้บริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ (Responsiveness)
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance)
5. ด้านความเข้าใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อผู้ใช้ (Empathy)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ วนาคารแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ วนาคารแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ จากหอสมุดและจดหมายเหตุ วนาคารแห่งประเทศไทย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจ ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจากหอสมุด และจดหมายเหตุ วนาคารแห่งประเทศไทย โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ วนาคารแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	146	36.5
หญิง	254	63.5
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	-	-
21 - 30 ปี	77	19.2
31 - 40 ปี	140	35.0
41 - 50 ปี	148	37.0
51 ปี ขึ้นไป	35	8.8
รวม	400	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	7.0
ปริญญาตรี	241	60.2
ปริญญาโท	131	32.8
ปริญญาเอก	-	-
รวม	400	100.0
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	7	1.8
พนักงานบริษัท	1	0.2
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	2	0.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย	389	97.3
อื่น ๆ	1	0.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และผู้ให้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 โดยผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 41-50 ปี รองลงมา คือ 31-40 ปี และมีอายุ 21-30 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 และผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 โดยผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือมีการศึกษาระดับปริญญาโท และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ผู้ให้บริการเป็นพนักงานบริษัท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ผู้ให้บริการเป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มี

จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ผู้ใช้บริการเป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย มีจำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 และผู้ให้บริการมีอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 โดยผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย รองลงมา คือนักเรียน/นักศึกษา นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลในด้านระดับความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ การเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ การเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้ โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 3 แสดงระดับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านความคาดหวังจากการบริการ	ระดับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ (จำนวน %)					($\bar{X}$)	SD	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. จำนวนหนังสือแต่ละประเภทที่หอสมุดฯ มีไว้บริการ	99 (24.8%)	197 (49.3%)	97 (24.3%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	3.97	0.75	มาก
2. จำนวนหนังสือที่หอสมุดฯ ให้ยืมแต่ละครั้งต่อคน (10 เล่ม)	97 (24.3%)	190 (47.5%)	100 (25.0%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	3.92	0.80	มาก
3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือที่มีในหอสมุดฯ ต่อการบริการ	102 (25.5%)	180 (45.0%)	100 (25.0%)	18 (4.5%)	0 (0.0%)	3.92	0.82	มาก
4. ความหลากหลายของวารสารในและต่างประเทศ	72 (18.0%)	182 (45.5%)	137 (34.3%)	9 (2.3%)	0 (0.0%)	3.79	0.76	มาก
5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์องค์ระหว่างประเทศ	64 (16.0%)	159 (39.8%)	158 (39.5%)	18 (4.5%)	1 (0.3%)	3.67	0.81	มาก
6. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย	108 (27.0%)	166 (41.5%)	118 (29.5%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	3.93	0.81	มาก
7. ความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ	163 (40.8%)	178 (44.5%)	54 (13.5%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	4.25	0.73	มากที่สุด
8. อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ เช่น วีซี ดีวีดี เครื่องเล่นเทป เครื่องฉายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์	81 (20.3%)	198 (49.5%)	107 (26.8%)	12 (3.0%)	2 (0.5%)	3.86	0.79	มาก
9. คุณภาพของหนังสือที่จัดไว้สำหรับให้ยืม	95 (23.8%)	192 (48.0%)	110 (27.5%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	3.95	0.74	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความคาดหวังจากการบริการ	ระดับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ (จำนวน %)					($\bar{X}$)	SD	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ความเป็นหมวดหมู่ในการจัดหนังสือเข้าชั้น	108 (27.0%)	197 (49.3%)	88 (22.0%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	4.01	0.75	มาก
11. ความครบถ้วนของทรัพยากร สารนิเทศของห้องสมุด เช่น สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น	85 (21.3%)	203 (50.8%)	101 (25.3%)	11 (2.8%)	0 (0.0%)	3.91	0.75	มาก
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้						3.92	0.54	มาก
12. การบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO	98 (24.5%)	208 (52.0%)	88 (22.0%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	3.99	0.73	มาก
13. การแนะนำการค้นหามูลอย่าง ถูกต้อง	110 (27.5%)	205 (51.3%)	73 (18.3%)	12 (3.0%)	0 (0.0%)	4.03	0.76	มาก
ด้านความเชื่อถือได้						4.01	0.67	มาก
14. ความรวดเร็วในการจัดทำบัตรหอสมุดฯ	105 (26.3%)	204 (51.0%)	86 (21.5%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	4.02	0.73	มาก
15. เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพ	128 (32.0%)	188 (47.0%)	82 (20.5%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4.10	0.74	มาก
16. ความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืมหนังสือ	112 (28.0%)	196 (49.0%)	90 (22.5%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.05	0.72	มาก
17. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	121 (30.3%)	184 (46.0%)	94 (23.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.06	0.74	มาก
18. ความเต็มใจต่อการปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	112 (28.0%)	201 (50.3%)	86 (21.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.06	0.71	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้						4.05	0.62	มาก
19. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการจัดบริการสื่อสารสนเทศ	78 (19.5%)	210 (52.5%)	111 (27.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	3.91	0.69	มาก
20. ความสุภาพและการแต่งกายสุภาพของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	89 (22.3%)	218 (54.5%)	90 (22.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	3.98	0.69	มาก
21. ความสามารถในการตอบปัญหาทางวิชาการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	77 (19.3%)	187 (46.8%)	130 (32.5%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	3.83	0.76	มาก
22. ความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ	63 (15.8%)	186 (46.5%)	136 (34.0%)	13 (3.3%)	2 (0.5%)	3.74	0.78	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความคาดหวังจากการบริการ	ระดับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ (จำนวน %)					($\bar{X}$)	SD	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
23. ความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุด	110 (27.5%)	176 (44.0%)	99 (24.8%)	14 (3.5%)	1 (0.3%)	3.95	0.83	มาก
24. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุด	122 (30.5%)	198 (49.5%)	77 (19.3%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	4.10	0.73	มาก
25. ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุด	85 (21.3%)	205 (51.3%)	107 (26.8%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	3.93	0.72	มาก
26. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการหอสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุด	110 (27.5%)	193 (48.3%)	95 (23.8%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.03	0.73	มาก
27. สภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง	171 (42.8%)	171 (42.8%)	55 (13.8%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	4.28	0.72	มากที่สุด
28. มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีพอและต่อเนื่อง	148 (37.0%)	182 (45.5%)	66 (16.5%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	4.18	0.74	มาก
ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ						3.99	0.57	มาก
29. ความสนใจของเจ้าหน้าที่หอสมุด และจดจำความต้องการในการบริการของผู้ใช้บริการได้	65 (16.3%)	196 (49.0%)	126 (31.5%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	3.78	0.76	มาก
30. การอธิบายรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ ในการใช้บริการของหอสมุด	61 (15.3%)	177 (44.3%)	151 (37.8%)	6 (1.5%)	5 (1.3%)	3.71	0.79	มาก
31. การใช้ภาษาในการตอบคำถามที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุด	75 (18.8%)	209 (52.3%)	113 (28.3%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	3.89	0.72	มาก
32. ขั้นตอนการใช้บริการหอสมุดมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	89 (22.3%)	212 (53.0%)	96 (24.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	3.97	0.70	มาก
33. การบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้านคุณภาพราคา และความสะดวกรวดเร็ว	78 (19.5%)	186 (46.5%)	121 (30.3%)	14 (3.5%)	1 (0.3%)	3.82	0.79	มาก
ด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้						3.83	0.64	มาก

จากตาราง 3 แสดงระดับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ วิชาการแห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

1. จำนวนหนังสือแต่ละประเภทที่หอสมุด มีไว้บริการ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

2. จำนวนหนังสือที่หอสมุดฯ ให้ยืมแต่ละครั้งต่อคน (10 เล่ม) ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือที่มีในหอสมุดฯ ต่อการบริการ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

4. ความหลากหลายของวารสารในและต่างประเทศ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

6. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

7. ความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ ระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

8. อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ เช่น วีซีดี เครื่องเล่นเทป เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

9. คุณภาพของหนังสือที่จัดไว้สำหรับให้ยืม ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

10. ความเป็นหมวดหมู่ในการจัดหนังสือเข้าชั้น ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

11. ความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยมีความคาดหวังในเรื่องความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาได้แก่ความเป็นหมวดหมู่ในการจัดหนังสือเข้าชั้น ($\bar{X} = 4.01$) และมีความคาดหวังในเรื่องความหลากหลายของสิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.67$)

ด้านความเชื่อถือได้

12. การบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

13. การแนะนำการค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้อง ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยมีความคาดหวังในเรื่องการแนะนำการค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้อง สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาได้แก่การบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO ($\bar{X} = 3.99$)

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้

14. ความรวดเร็วในการจัดทำบัตรหอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

15. เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

16. ความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืมหนังสือ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

17. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

18. ความเต็มใจต่อการปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยมีความคาดหวังในเรื่องเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพ สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ($\bar{X} = 4.06$) และความเต็มใจต่อการปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ($\bar{X} = 4.06$) มีความคาดหวังต่ำที่สุดในเรื่องความรวดเร็วในการจัดทำบัตรหอสมุดฯ ($\bar{X} = 4.02$)

ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

19. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการจัดบริการสื่อสารสนเทศ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

20. ความสุภาพและการแต่งกายสุภาพของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

21. ความสามารถในการตอบปัญหาทางวิชาการของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

22. ความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

23. ความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

24. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

25. ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

26. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการหอสมุดฯ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

27. สภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง ระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

28. มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีพอและต่อเนื่อง ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) โดยมีความคาดหวังในเรื่องสภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาได้แก่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีพอและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.18$) และมีความคาดหวังในเรื่องความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.74$)

ด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้

29. ความสนใจของเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ และจดจำความต้องการในการบริการของผู้ใช้บริการได้ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

30. การอธิบายรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ ในการใช้บริการของหอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

31. การใช้ภาษาในการตอบคำถามที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

32. ขั้นตอนการให้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็ว ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

33. การบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้านคุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็ว ระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้ที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) โดยมีความคาดหวังในเรื่องขั้นตอนการให้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็ว สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาได้แก่การใช้ภาษาในการตอบคำถามที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ($\bar{X} = 3.89$) และมีความคาดหวังในเรื่องการอธิบายรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ ในการใช้บริการของหอสมุดฯ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.71$)

ตาราง 4 แสดงระดับการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ฐานการแห่งประเทศไทย

ปัจจัยด้านผลการบริการที่รับรู้ได้	ระดับการบริการที่ได้รับจริง (จำนวน %)					$\bar{X}$	SD	ผลการบริการที่ได้รับจริง
	ดีที่สุด	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีที่สุด			
1. จำนวนหนังสือแต่ละประเภทที่หอสมุดฯ มีให้บริการ	21 (5.3%)	141 (35.3%)	211 (52.8%)	23 (5.8%)	3 (0.8%)	3.39	0.72	ปานกลาง
2. จำนวนหนังสือที่หอสมุดฯ ให้ยืมแต่ละครั้งต่อคน (10 เล่ม)	97 (24.3%)	192 (48.0%)	102 (25.5%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	3.94	0.77	ดี
3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือที่มีในหอสมุดฯ ต่อการบริการ	35 (8.8%)	136 (34.0%)	183 (45.8%)	41 (10.3%)	5 (1.3%)	3.39	0.83	ปานกลาง
4. ความหลากหลายของวารสารในและต่างประเทศ	30 (7.5%)	147 (36.8%)	195 (48.8%)	25 (6.3%)	3 (0.8%)	3.44	0.75	ดี
5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ	29 (7.3%)	129 (32.3%)	209 (52.3%)	30 (7.5%)	3 (0.8%)	3.38	0.76	ปานกลาง
6. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย	59 (14.8%)	147 (36.8%)	175 (43.8%)	18 (4.5%)	1 (0.3%)	3.61	0.80	ดี
7. ความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ	124 (31.0%)	200 (50.0%)	70 (17.5%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	4.10	0.74	ดี
8. อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ เช่น วีซีดี เครื่องเล่นเทป เครื่องฉายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์	36 (9.0%)	145 (36.3%)	180 (45.0%)	33 (8.3%)	6 (1.5%)	3.43	0.83	ดี
9. คุณภาพของหนังสือที่จัดไว้สำหรับให้ยืม	28 (7.0%)	177 (44.3%)	174 (43.5%)	17 (4.3%)	4 (1.0%)	3.52	0.73	ดี
10. ความเป็นหมวดหมู่ในการจัดหนังสือเข้าชั้น	36 (9.0%)	179 (44.8%)	157 (39.3%)	24 (6.0%)	4 (1.0%)	3.55	0.78	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลการบริการที่รับรู้ได้	ระดับการบริการที่ได้รับจริง (จำนวน %)					(X)	SD	ผลการ บริการที่ ได้รับจริง
	ดีที่สุด	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ ดี ที่สุด			
11. ความครบถ้วนของทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุด เช่น สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตาม สถานะของทรัพยากรนั้น	22 (5.5%)	135 (33.8%)	202 (50.5%)	35 (8.8%)	6 (1.5%)	3.33	0.77	ปานกลาง
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้						3.55	0.49	ดี
12. การบริการตามระบบบริหาร งานคุณภาพมาตรฐาน ISO	45 (11.3%)	194 (48.5%)	147 (36.8%)	11 (2.8%)	3 (0.8%)	3.67	0.74	ดี
13. การแนะนำการค้นหาข้อมูล อย่างถูกต้อง	67 (16.8%)	162 (40.5%)	140 (35.0%)	30 (7.5%)	1 (0.3%)	3.66	0.85	ดี
ด้านความเชื่อถือได้						3.66	0.70	ดี
14. ความรวดเร็วในการจัดทำ บัตรหอสมุดฯ	65 (16.3%)	187 (46.8%)	125 (31.5%)	18 (4.5%)	5 (1.3%)	3.72	0.83	ดี
15. เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความ เต็มใจและกระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความสุภาพ	78 (19.5%)	176 (44.0%)	129 (32.3%)	13 (3.3%)	4 (1.0%)	3.78	0.83	ดี
16. ความรวดเร็วของขั้นตอน ด้านบริการจองหนังสือและยืม หนังสือ	77 (19.3%)	201 (50.3%)	106 (26.5%)	14 (3.5%)	2 (0.5%)	3.84	0.79	ดี
17. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	74 (18.5%)	176 (44.0%)	135 (33.8%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	3.76	0.82	ดี
18. ความเต็มใจต่อการปฏิบัติ หน้าที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ หอสมุดฯ	72 (18.0%)	176 (44.0%)	136 (34.0%)	13 (3.3%)	3 (0.8%)	3.75	0.81	ดี
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้						3.77	0.65	ดี
19. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ในการจัดบริการสารสนเทศ	47 (11.8%)	189 (47.3%)	155 (38.8%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	3.68	0.71	ดี
20. ความสุภาพและการแต่งกาย สุภาพของบรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	67 (16.8%)	229 (57.3%)	96 (24.0%)	6 (1.5%)	2 (0.5%)	3.88	0.71	ดี
21. ความสามารถในการตอบ ปัญหาทางวิชาการของบรรณา รักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	26 (6.5%)	146 (36.5%)	205 (51.3%)	20 (5.0%)	3 (0.8%)	3.43	0.72	ดี
22. ความเหมาะสมของชั้นหรือ ที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ	17 (4.3%)	122 (30.5%)	219 (54.8%)	40 (10.0%)	2 (0.5%)	3.28	0.72	ปานกลาง
23. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน ที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุดฯ	47 (11.8%)	167 (41.8%)	147 (36.8%)	36 (9.0%)	3 (0.8%)	3.55	0.84	ดี
24. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ หอสมุดฯ	94 (23.5%)	217 (54.3%)	86 (21.5%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	4.00	0.70	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลการบริการที่ได้รับ	ระดับการบริการที่ได้รับจริง (จำนวน %)					(X)	SD	ผลการ บริการที่ ได้รับจริง
	ดีที่สุด	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี ที่สุด			
25. ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ หอสมุดฯ	16 (4.0%)	166 (41.5%)	198 (49.5%)	19 (4.8%)	1 (0.3%)	3.44	0.66	ดี
26. การให้คำแนะนำและช่วย เหลือแก่ผู้มาใช้บริการหอสมุดฯ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ หอสมุดฯ	51 (12.8%)	163 (40.8%)	165 (41.3%)	19 (4.8%)	2 (0.5%)	3.73	2.59	ดี
27. สภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง	162 (40.5%)	179 (44.8%)	57 (14.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.25	0.71	ดีที่สุด
28. มีการรักษาความปลอดภัย อย่างดีพอและต่อเนื่อง	108 (27.0%)	188 (47.0%)	95 (23.8%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	3.98	0.79	ดี
ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ						3.72	0.57	ดี
29. ความสนใจของเจ้าหน้าที่ หอสมุดฯ และจดจำความต้องการ ในการบริการของผู้ใช้บริการได้	22 (5.5%)	144 (36.0%)	201 (50.3%)	27 (6.8%)	6 (1.5%)	3.37	0.76	ปานกลาง
30. การอธิบายรายละเอียดอัตรา ค่าบริการต่างๆ ในการใช้บริการ ของหอสมุดฯ	35 (8.8%)	125 (31.3%)	200 (50.0%)	32 (8.0%)	8 (2.0%)	3.37	0.83	ปานกลาง
31. การใช้ภาษาในการตอบคำถาม ที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายของบรรณ ารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	31 (7.8%)	173 (43.3%)	183 (45.8%)	10 (2.5%)	3 (0.8%)	3.55	0.71	ดี
32. ขั้นตอนการใช้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็ว	53 (13.3%)	199 (49.8%)	137 (34.3%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	3.73	0.73	ดี
33. การบริการถ่ายสำเนาเอกสาร มีความเหมาะสมในด้านคุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็ว	24 (6.0%)	112 (28.0%)	203 (50.8%)	51 (12.8%)	10 (2.5%)	3.22	0.84	ปานกลาง
ด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้						3.44	0.60	ดี

จากตาราง 4 แสดงระดับผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ฐานการ
แห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

1. จำนวนหนังสือแต่ละประเภทที่หอสมุดฯ มีไว้บริการ ระดับผลการบริการที่ได้รับปานกลาง โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39
2. จำนวนหนังสือที่หอสมุดฯ ให้ยืมแต่ละครั้งต่อคน (10 เล่ม) ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94
3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือที่มีในหอสมุดฯ ต่อการบริการ ระดับผลการบริการที่ได้รับปาน
กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

4. ความหลากหลายของวารสารในและต่างประเทศ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ ระดับผลการบริการที่ได้รับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

6. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

7. ความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

8. อุปกรณ์ไฮเทคทันสมัย เช่น วีซี เครื่องเล่นเทป เครื่องถ่าย เอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

9. คุณภาพของหนังสือที่จัดไว้สำหรับให้ยืม ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

10. ความเป็นหมวดหมู่ในการจัดหนังสือเข้าชั้น ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

11. ความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น ระดับผลการบริการที่ได้รับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

พบว่าผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.55$) โดยผลการบริการที่ได้รับในเรื่องความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาได้แก่จำนวนหนังสือที่หอสมุดฯ ให้ยืมแต่ละครั้งต่อคน (10 เล่ม) ($\bar{X} = 3.94$) และผลการบริการที่ได้รับในเรื่องความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.33$)

ด้านความเชื่อถือได้

12. การบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

13. การแนะนำการค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้อง ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

พบว่าผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการในด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.66$) โดยผลการบริการที่ได้รับในเรื่องการบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาได้แก่การแนะนำการค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.66$)

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้

14. ความรวดเร็วในการจัดทำบัตรหอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

15. เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

16. ความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืมหนังสือ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

17. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

18. ความเต็มใจต่อการปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

พบว่าผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ที่อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.77$) โดยผลการบริการที่ได้รับในเรื่องความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืมหนังสือ สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.78$) และผลการบริการที่ได้รับในเรื่องความรวดเร็วในการจัดทำบัตรหอสมุดฯ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.72$)

ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

19. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการจัดบริการสื่อสารสนเทศ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

20. ความสุภาพและการแต่งกายสุภาพของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

21. ความสามารถในการตอบปัญหาทางวิชาการของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

22. ความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ ระดับผลการบริการที่ได้รับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

23. ความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

24. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

25. ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

26. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการหอสมุดฯ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

27. สภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง ระดับผลการบริการที่ได้รับดีที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

28. มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีพอและต่อเนื่อง ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

พบว่าผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.72$) โดยผลการบริการที่ได้รับในเรื่องสภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาได้แก่ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ($\bar{X} = 4.00$) และผลการบริการที่ได้รับในเรื่องความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.28$)

ด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้

29. ความสนใจของเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ และจดจำความต้องการในการบริการของผู้ใช้บริการได้ ระดับผลการบริการที่ได้รับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

30. การอธิบายรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ ในการใช้บริการของหอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

31. การใช้ภาษาในการตอบคำถามที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

32. ขั้นตอนการใช้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็ว ระดับผลการบริการที่ได้รับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

33. การบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้านคุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็ว ระดับผลการบริการที่ได้รับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

พบว่าผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการในด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.44$) โดยผลการบริการที่ได้รับในเรื่องขั้นตอนการใช้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็ว สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาได้แก่การใช้ภาษาในการตอบคำถามที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ ($\bar{X} = 3.55$) และผลการบริการที่ได้รับในเรื่องการบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้านคุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็ว ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.22$)

ตาราง 5 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ฐานการแห่งประเทศไทย

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง ($\bar{X}$)	ระดับการบริการที่ได้รับ ($\bar{X}$)	ผลต่าง	แปลผล
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.92	3.55	0.37	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อถือได้	4.01	3.66	0.35	ไม่พึงพอใจ
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้	4.05	3.77	0.28	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	3.99	3.72	0.27	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้บริการ	3.83	3.44	0.39	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังในการบริการและระดับการบริการที่ได้รับจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ฐานการแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังในบริการสูงกว่าผลการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้บริการ หมายความว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีผู้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ปัญหา	จำนวน (n)	ร้อยละ
หนังสือทั่วไปและนิตยสารมีน้อย	18	16.2
ค้นหาหนังสือไม่พบ	14	12.6
ข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ไม่เป็นปัจจุบัน	7	6.3
การบริการที่ไม่ดี	6	5.4
ยืมนานเกินไป	6	5.4
วิธีการค้นหาข้อมูลซับซ้อน	6	5.4
ความหลากหลายของหนังสือ	6	5.4
ความปลอดภัยในทรัพย์สิน	5	4.5
เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย	5	4.5
ผู้ให้บริการนอนในหอสมุดฯ	5	4.5
ความสว่างของห้องสมุด	4	3.6
การแนะนำบริการทางโทรศัพท์	3	2.7
ขั้นตอนการยืมหนังสือยุ่งยาก	3	2.7
ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการ	3	2.7
หนังสือกฎหมายมีน้อย	3	2.7
หนังสือไม่ทันสมัย	3	2.7
เจ้าหน้าที่นำนิตยสารไปอ่านก่อนผู้ให้บริการ	3	2.7
หนังสือชำรุดเสียหาย	3	2.7
การจองหนังสือนาน	2	1.8
ขยายเวลาในการยืมหนังสือ	2	1.8
สถานที่ไม่เหมาะสม	2	1.8
คนใช้บริการน้อย	1	0.9
ความสะอาด	1	0.9
รวม	111	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ วิชาการแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหา 3 ลำดับแรก ดังนี้ หนังสือทั่วไปและนิตยสารมีน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ลำดับรองลงมาคือ ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือไม่พบ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ไม่เป็นปัจจุบัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 นอกเหนือจากนั้น เป็นปัญหาที่พบจำนวนน้อยกว่า 3 ลำดับแรกที่กล่าวมา โดยคิดเป็นร้อยละระหว่าง 0.9 – 5.4 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ วิชาการแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ควรสั่งซื้อหรือหาหนังสือเพิ่มเติมให้มากขึ้น	23	27.1
การจัดหมวดหมู่หนังสือที่ถูกต้องรวดเร็วของพนักงาน	16	18.8
คัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการ	7	8.2
เพิ่มมาตรการที่รัดกุมสำหรับหนังสือที่ยืมเกินกำหนด	6	7.1
การเชื่อมโยงระบบออนไลน์	5	5.9
การติดป้ายเพื่อชักชวนผู้ที่เข้ามาอ่านกลับ	5	5.9
การแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการค้นหาข้อมูล	4	4.7
เพิ่มเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ	4	4.7
การเปิดไฟให้สว่างเพียงพอ	3	3.5
เพิ่มความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	3	3.5
เพิ่มเวลาในการให้บริการ	3	3.5
ปรับปรุงการจัดระเบียบของหอสมุดฯ ให้ทันสมัย	2	2.4
ควรจัดให้หอสมุดฯ อยู่ชั้นล่างสุด	2	2.4
การปฏิบัติงานที่ถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	1	1.2
ควรประชาสัมพันธ์ประโยชน์ในการใช้หอสมุดฯ	1	1.2
รวม	85	100.0

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ วิชาการแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ 3 ลำดับแรก ดังนี้ ควรสั่งซื้อหรือหาหนังสือเพิ่มเติมให้มากขึ้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ลำดับรองลงมาคือ การจัดหมวดหมู่หนังสือที่ถูกต้องรวดเร็วของพนักงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 นอกเหนือจากนั้นเป็นข้อเสนอแนะจำนวนน้อยกว่า 3 ลำดับแรกที่กล่าวมา โดยคิดเป็นร้อยละระหว่าง 1.2 – 7.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทย

เป็นการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 8-12

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทยที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุนาการ. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุนาการ. แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 8 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	df	P
ชาย	146	3.91	0.54	-1.350	398	0.912
หญิง	254	3.99	0.54			

จากตาราง 8 เป็นการทดสอบค่าความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test โดยทำการเปรียบเทียบค่าความหวังในการบริการของเพศชายและเพศหญิง พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าผู้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการหอสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ รพท. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ รพท. แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F- Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 9 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	2.750	0.917	3.125*	0.026
ภายในกลุ่ม	396	116.156	0.293		
รวม	399	118.906			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 9 พบว่าผู้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	0.817	0.408	1.373	0.255
ภายในกลุ่ม	397	118.089	0.297		
รวม	399	118.906			

จากตาราง 11 พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการห่อสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงไม่ต้องนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ผู้ใช้บริการห่อสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากห่อสมุดและจดหมายเหตุ ปรท. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากห่อสมุดและจดหมายเหตุ ปรท. แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 12 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการระหว่างนักศึกษาและพนักงาน
ธนาคารแห่งประเทศไทย

อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	t	df	P
นักศึกษา	7	4.32	0.3805	1.769	394	0.419
พนักงาน ธปท.	389	3.96	0.5467			

จากตาราง 12 เป็นการทดสอบค่าความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test โดยทำการเปรียบเทียบค่าความหวังในการบริการระหว่างนักศึกษาและพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่านักศึกษาและพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคาดหวังในการบริการ หอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทย

เป็นการวิเคราะห์ผลการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 13-16

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทยที่มีเพศที่ต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุนานาชาติแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 เปรียบเทียบการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	df	P
ชาย	146	3.59	0.45	-1.106	398	0.063
หญิง	254	3.65	0.53			

จากตาราง 13 เป็นการทดสอบค่าความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test โดยทำการเปรียบเทียบค่าการบริการที่ได้รับของเพศชายและเพศหญิง พบว่าเพศชายและเพศหญิงได้รับการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าผู้ให้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันได้รับการบริการจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีอายุที่แตกต่างกัน ได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนจากบริการที่ได้รับจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.734	0.245	0.950	0.416
ภายในกลุ่ม	396	101.897	0.257		
รวม	399	102.630			

จากตาราง 14 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันได้รับการบริการจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันได้รับการบริการจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงไม่ต้องนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธปท. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธปท. แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 15 วิเคราะห์ความแปรปรวนจากบริการที่ได้รับจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	5.097	2.5448	0.010	0.990
ภายในกลุ่ม	397	102.625	0.259		
รวม	399	102.630			

จากตาราง 15 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันได้รับการบริการจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันได้รับการบริการจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงไม่ต้องนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพที่ต่างกัน ได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธปท. ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธปท. แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 16 เปรียบเทียบการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยระหว่างนักศึกษาและพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	t	df	P
นักศึกษา	7	4.16	0.57	2.803	394	0.068
พนักงาน ธปท.	389	3.62	0.50			

จากตาราง 16 เป็นการทดสอบค่าความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test โดยทำการเปรียบเทียบค่าการบริการที่ได้รับของนักศึกษาและพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่านักศึกษาและพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันได้รับการบริการจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผลการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความเชื่อถือได้ในการบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้ ความเชื่อมั่นต่อการบริการ และความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ ดังแสดงในตารางที่ 17-21

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังจากการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความเชื่อถือได้ในการบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้ ความเชื่อมั่นต่อการบริการ และความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ สูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังจากการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้สูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ผลการบริการที่รับรู้ได้

H_1 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	n	SE	df	t	P
ผลต่างของความคาดหวังในการบริการและ ผลการบริการที่ได้รับ	400	3.016	399	12.337**	0.000

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 17 เป็นการทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ หมายความว่าผู้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังจากการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการสูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการต่ำกว่าหรือเท่ากับผลการบริการที่รับรู้ได้

H_1 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ	n	SE	df	t	P
ผลต่างของความคาดหวังในการบริการและ ผลการบริการที่ได้รับ	400	3.688	399	9.456**	0.000

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 18 เป็นการทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ หมายความว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังจากการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้สูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้ต่ำกว่าหรือเท่ากับผลการบริการที่รับรู้ได้

H_1 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้	n	SE	df	t	P
ผลต่างของความคาดหวังในการบริการและ ผลการบริการที่ได้รับ	400	3.6344	399	7.897**	0.000

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 19 เป็นการทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ หมายความว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังจากการบริการในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการสูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการต่ำกว่าหรือเท่ากับผลการบริการที่รับรู้ได้

H_1 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการ

ด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการ	n	SE	df	t	P
ผลต่างของความคาดหวังในการบริการและ ผลการบริการที่ได้รับ	400	3.089	399	8.733**	0.000

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 20 เป็นการทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการบริการในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ หมายความว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการเชื่อมั่นต่อการบริการ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังจากการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้สูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้ต่ำกว่าหรือเท่ากับผลการบริการที่รับรู้ได้

H_1 : ผู้ให้บริการมีความคาดหวังจากการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 เปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้

ด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้	n	SE	df	t	P
ผลต่างของความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ได้รับ	400	3.465	399	11.024**	0.000

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 21 เป็นการทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้สูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ หมายความว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ฐานการแห่งประเทศไทย นำเสนอต่อผู้บริหารในการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และใช้เป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพการบริการสำหรับผู้สนใจ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการก่อนการให้บริการ และผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท.

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่จะมีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. เพื่อให้ทราบว่าบุคคลที่มีสถานภาพที่ต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่ต่างกันอย่างไร และยังทราบถึงคุณภาพในการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. โดยจะเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ และสามารถนำไปสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอย่างไร นอกจากนี้ผลการวิจัยทั้งหมดที่ได้รับสามารถนำไปปรับปรุงและวางแผนในการบริหารคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันได้รับการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. ที่แตกต่างกัน
3. ผู้ที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ สปท. มีความคาดหวังจากการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้(Tangible) ความเชื่อถือได้ในการบริการ(Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้(Responsiveness) ความเชื่อมั่นต่อการบริการ(Assurance) และความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ(Empathy) สูงกว่าบริการที่รับรู้ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. จำนวน 400 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการที่มาใช้บริการในหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนรวมทั้งสิ้น 70 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในการบริการจำนวน 33 ข้อ และระดับการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากการบริการจำนวน 33 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองที่มีต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness)
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance)
5. ด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ให้บริการ (Empathy)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ชปท. จำนวน 400 ชุด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

- 1.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- 1.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer Plus) For Windows Version 10 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนมาลงรหัส เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบการวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และร้อยละ
3. วิเคราะห์ความคาดหวังจากการใช้บริการและระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยการแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และเป็นผลรวม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

4.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 ที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังจากการใช้บริการและมีผลต่อผลการบริการที่รับรู้ได้ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องของเพศและอาชีพ และใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่องของอายุและระดับการศึกษา

4.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน Dependent Sample t-test ว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนาคารแห่งประเทศไทย สรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 41 - 45 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 31 - 40 ปี และมีอายุ 21 - 30 ปี ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ การเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะจากการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รายละเอียดแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อความคาดหวังในด้านความสะดวกของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อความคาดหวังในด้านการแนะนำการค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อความคาดหวังในด้านสภาพอาคารแข็งแรงมั่นคงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อความคาดหวังในด้านขั้นตอนการให้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ สรุปได้ว่า ผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับโดยรวมอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รายละเอียดแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผู้ใช้บริการได้รับผลการบริการโดยรวมในระดับดี และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการได้รับผลการบริการโดยรวมในระดับดี และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านการบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับผลการบริการโดยรวมในระดับดี และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืมหนังสือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ผู้ใช้บริการได้รับผลการบริการโดยรวมในระดับดี และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านสภาพอาคารแข็งแรงมั่นคงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับผลการบริการโดยรวมในระดับดี และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หนังสือทั่วไปและนิตยสารมีน้อย โดยเสนอแนะให้เพิ่มการสั่งซื้อหรือหาหนังสือให้มากขึ้น ลำดับรองลงมาคือ ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือไม่พบและข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ไม่เป็นปัจจุบัน โดยเสนอแนะให้พนักงานมีการจัดหมวดหมู่หนังสือที่ถูกต้องรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนาการแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากทฤษฎีที่ทำการศึกษามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ

การทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากทฤษฎีที่ทำการศึกษามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานที่ 3.4 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในการบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากทฤษฎีที่ทำการศึกษามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

การทดสอบสมมติฐานที่ 3.5 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในการบริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากทฤษฎีที่ทำการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการ

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าผลการบริการที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับดีในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามผลการบริการที่ได้รับยังต่ำกว่าความคาดหวังที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ โดยสามารถวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. จากข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า เพศหญิงมีการใช้บริการมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และ 31-40 ปี ใกล้เคียงกัน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

จากข้อมูลในด้านการให้บริการทั่วไปพบว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย การที่เพศหญิงมาใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุนั้น เนื่องจากหอสมุดและจดหมายเหตุ มีหนังสือหลายประเภท โดยเฉพาะนิตยสาร นิยาย และวารสาร ซึ่งเพศหญิงจะให้ความสนใจในหนังสือดังกล่าวมากกว่าเพศชาย จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยพนักงานที่มาให้บริการมีอายุระหว่าง 41-50 ปี และ 31-40 ปี ใกล้เคียงกันแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดก็ยังคงมีความกระตือรือร้นที่จะหาความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงานในปัจจุบันซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องนำความรู้สมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อไปพัฒนาระบบเศรษฐกิจการเงินให้กับประเทศชาติ โดยผู้มาใช้บริการมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ปริญญาโท เนื่องมาจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินแห่งชาติที่มีหน้าที่ดูแลระบบเศรษฐกิจของประเทศ บุคลากรจึงเป็นผู้ที่ต้องค้นคว้าหาความรู้ จึงต้องมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ดังกล่าวซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีการเรียนดี มีความรู้ความสามารถสูง ผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย เนื่องจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานหนึ่งของธนาคารแห่งประเทศไทย และเป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของพนักงานได้ตลอดเวลา

2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการใช้บริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น ความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้บริการจะเข้าไปใช้บริการในการค้นคว้าหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านแล้วจะพบว่าความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในด้านนี้ที่จะสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการหรือตอบสนองต่อความคาดหวังในด้านนี้ของผู้ใช้บริการให้ได้ โดยในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการได้ให้ความคาดหวังในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่หอสมุด มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพมากที่สุด นอกเหนือจากด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการแล้วผู้ให้บริการมีความคาดหวังในด้านความเชื่อถือได้ในบริการเป็นอันดับรองลงมา โดยให้ความคาดหวังในเรื่องการแนะนำการค้นหาค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้องมากที่สุด ความคาดหวังในด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้บริการ อาจเนื่องมาจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ เป็นเรื่องที่ทุกคนรู้และเข้าใจในการใช้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมในด้านต่างๆ ถือว่าเป็นเรื่องปกติสำหรับห้องสมุดทุกแห่งซึ่งหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องตระหนักในสิ่งเหล่านี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

3. ผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น ผู้ใช้บริการได้รับผลการบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าผลการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยผู้ใช้บริการได้รับการบริการในเรื่องของความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืมหนังสือมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในเรื่องนี้มากที่สุดเช่นกัน ผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับรองลงมา โดยผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีในเรื่องของสภาพอาคารมั่นคงแข็งแรงมากที่สุด ผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับซึ่งมีผลการบริการที่ดีแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผลการบริการในด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องการบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้าน

คุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็วต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในเรื่องนี้น้อยที่สุดเช่นกัน

4. จากสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการที่ต่างกันนั้น เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า ด้านเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอายุเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ ไม่ส่งผลต่อความคาดหวังของแต่ละบุคคล เนื่องจากว่าทุกคนเมื่อเข้ารับบริการในหอสมุดฯ ย่อมมีความคาดหวังว่าตนเองจะได้รับการบริการที่ดี โดยผู้บริการที่ให้บริการจะต้องจัดเตรียมเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการค้นคว้า และให้คำแนะนำในด้านการบริการด้านต่าง ๆ อย่างมีโมติเวชันที่ประทับใจ โดยไม่มีการแบ่งแยกความแตกต่างของบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ แต่ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการที่ต่างกัน โดยดูจากค่าเฉลี่ยรายคู่แล้วพบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไปมีความคาดหวังจากการบริการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุในระดับที่น้อยกว่าในทุกระดับซึ่งแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจมาจากการที่พนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไปเกิดความเคยชินกับการบริการของเจ้าหน้าที่ของหอสมุดฯ แล้ว เนื่องมาจากใช้บริการมานานตั้งแต่เข้าทำงาน จึงมีความคาดหวังในสิ่งใหม่น้อย ประกอบกับตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วไม่ค่อยทัน เช่น การใช้การค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้และจัดหาบริการที่ดีให้แก่ผู้บริการในทุกระดับชั้น แต่ให้เน้นการให้บริการที่เพิ่มขึ้นกับผู้ที่มีอายุในระดับที่มีอายุน้อยกว่า 51 ปี เนื่องจากมีความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูงที่ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5. จากสมมติฐานในข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันได้รับผลการบริการจากหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ต่างกันนั้น เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดก็รับรู้ได้ถึงผลการบริการที่ดีที่ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการได้พยายามส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ผู้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามจุดมุ่งหมายของการบริการที่เป็นมาตรฐานทำให้ผู้บริการไม่ว่าจะอยู่ในเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพใดก็รับรู้ในผลการบริการที่ดีอย่างไม่แตกต่างกัน

6. จากสมมติฐานในข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้จากการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ทั้ง 5 ด้านคือ ในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากทฤษฎีของพาราซูรามัน, ซีทฮาล์ม และ แบรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985 : 48) ได้กล่าวไว้ว่าหากผู้บริการมีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผลการบริการที่รับรู้ได้ ย่อมหมายถึงความไม่มีความพอใจของการบริการซึ่งทำให้ผู้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ จากผลของการทดสอบสมมติฐานนี้จึงสรุปได้ว่า ผู้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควรจากการใช้บริการในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษางานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะบางประการดังนี้

1. ถึงแม้ว่าความคาดหวังในการบริการและผลการบริการที่รับรู้ได้ด้านประชากรศาสตร์ เจ้าหน้าที่ของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย จะให้บริการได้ดีตามมาตรฐานแล้วก็ตาม แต่ยังต้องมีการพัฒนายิ่งขึ้นไปอีกอย่างต่อเนื่อง เพราะโดยภาพรวมแล้วความคาดหวังยังสูงกว่าการบริการที่รับรู้ได้ และนับวันเทคโนโลยีในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงต้องเป็นผู้นำเสนอเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาบุคลากรของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

2. การบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ยังมีการบริการหลายข้อที่ต้องปรับปรุงจากระดับการบริการปานกลางให้ขึ้นมาอยู่ในระดับดี หรือดีที่สุดให้ได้ ยกตัวอย่างเช่น จำนวนหนังสือ ความหลากหลายของหนังสือ ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ต่างประเทศ ความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดฯ ดังนั้น หอสมุดฯ จึงควรดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เนื่องจากสิ่งที่ต้องปรับปรุงนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูดผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจมากขึ้นและส่งผลถึงการมาใช้บริการหอสมุดฯ มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

3. การบริการในด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ ยังมีการบริการที่ต้องปรับปรุงจากระดับการบริการปานกลางให้ขึ้นมาอยู่ในระดับดี หรือดีที่สุด ยกตัวอย่างเช่น ความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่หอสมุดฯ จัดไว้บริการ อาจเนื่องมาจากความไม่พอเพียงต่อผู้มาใช้บริการ หรืออาจไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ สิ่งนี้หอสมุดฯ ควรพิจารณาดูให้ดีด้วย เนื่องจากผู้มาใช้บริการจะเกิดความไม่สะดวกในการมาใช้บริการแล้วอาจส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในระยะยาว จนถึงกับการไม่มาใช้บริการในที่สุดก็ได้

4. การบริการในด้านความเข้าใจที่มีต่อผู้ใช้บริการ ยังมีการบริการหลายข้อที่ต้องปรับปรุงจากระดับการบริการปานกลางให้ขึ้นมาอยู่ในระดับดี หรือดีที่สุดให้ได้ ยกตัวอย่างเช่น ความสนใจของเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ และจดจำความต้องการในการบริการของผู้ใช้บริการได้ การอธิบายรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ การบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้านคุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็ว อาจเนื่องจากผู้มาใช้บริการมีจำนวนมากจึงทำให้ขาดการบริการที่ทั่วถึงและประทับใจ แต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการได้โดยเพิ่มความเอาใจใส่ในแต่ละบุคคลจากวันละคนหรือสองคน ก็จะสามารถสร้างความทรงจำและความประทับใจที่ดีได้ในที่สุด ส่วนค่าบริการและความสะดวกรวดเร็วก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาวะของการบริการโดยทั่วไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ความคาดหวังในการใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับ การพูดปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทยเองที่มีต่อผู้ใช้บริการ จากทฤษฎีของพาราซูราแมน, ซิทฮอล์ม และ แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985 : 48) อีกทั้งช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังและผลการบริการที่ได้รับจะสามารถประเมินได้ถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลาตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี). วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
- เกศสินี กลิ่นบุศย์. (2540) ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- แก้วตา จันทรรวภา. (2527). ความคาดหวังที่มีต่อการจ่าย-รับของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจง จันทมาศ. (2541). ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เบญจกรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พัชรี ศรีสุข. (2542). ความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2536). "บริการสารนิเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต," ในเอกสารวิชาการ จัดพิมพ์เนื่องในการประชุมวิชาการประจำปี 2536. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- เพชร หาลาภ. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา บุนนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- มาดา แสงนิมมวล. (2543). การรับรู้ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของ กรุงเทพมหานคร ในปี 2539-2543. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- รจนา ดีภา. (2541). ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการสารนิเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา จินตนานุรัตน์. (2523). การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย พรหมเมศ. (2537). ความคาดหวังของนักศึกษาสายอาชีพสังกัดกรมอาชีวศึกษาต่อการทำงานภาคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2537). *คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- วิลัย อัครคิขยา. (2534). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ ยิม-คีนของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คู่มือการพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002 ฉบับล่าสุด*. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539 ก). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- . (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- สุภาภรณ์ สังข์ศรี. (2522). *การสำรวจการให้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- หอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2544). *คู่มือคุณภาพ หอสมุดและจดหมายเหตุ*. กรุงเทพฯ.
- อัมพร ปันศรี. (2521). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ. (2542, มกราคม-เมษายน). "มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000," *วารสารวิทยบริการ*. หน้า 10.
- อุไรวรรณ พะมณี. (2535). *ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Finn, D. (1921). *The Corporate Oligarchy*. New York : Simon and Schuster.
- Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (2001). *Service Management Operation Strategy, And Information Technology*. Third Edition. Singapore : McGraw-Hill.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington: Lexington Books.
- Hill, N. (1996). *Handbook of Customer Relation Measurement*. Hampshire : Grower House.
- Kotler, Philips. (2000). *Marketing Management The Millennium Edition*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). "WA Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*. Vol.49.
- . (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Powell, Ronald R. (1997). "User studies," *In International encyclopedia of information and library science*, ed. John Feather and Paul Sturges. London : Routledge.
- Quinn, James Brian, Baruch, Jordan J., & Paquette, Penny Cushman. (1987). *Scientific American*.
- Render, Barry, & Heizer, Jay. (1997). *Principle of Operations Management. Second Edition*. New Jersey : Prentice Hall.
- Sasser, Earl, Olsen, Paul, R. and Wyckoff, Daryl. D. (1978). *Management of Service Operations*. Boston : Allyn and Bacon.

Vroom, V. (1970). *Management and Motivation*. New York : McGraw-Hill.

Wolman, B.B. (1975). *Dictionary of Behavior Science*. London : Macmillan.

Zeithaml, Valarie A., & Bitner, Mary Jo. (1996). *Services Marketing*. New York : McGraw-Hill.

เว็บไซต์

<http://www.bot.or.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ที่ ทม 1012/



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมบัติ ดังประสพทรัพย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอใช้สถานที่ และขอให้ผู้ให้บริการหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการศึกษาบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสมบัติ ดังประสพทรัพย์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2836838 มือถือ 01-8023323

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาบริการที่คาดหวัง และบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มี
ต่อบริการ ของหอสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาสำหรับนิสิตหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความกรุณาให้ท่านช่วยตอบแบบสอบถามตามความ
คิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

2.2 ☐ 21 – 30 ปี

2.3 ☐ 31 – 40 ปี

2.4 ☐ 41 – 50 ปี

2.5 ☐ 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ☐ ปริญญาตรี

3.3 ☐ ปริญญาโท

3.4 ☐ ปริญญาเอก

4. ท่านเป็นพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

4.1 ☐ ใช่

4.2 ☐ ไม่ใช่ (ทำข้อ 5)

5. อาชีพ

5.1 ☐ นักเรียน/นักศึกษา

5.2 ☐ พนักงานบริษัท

5.3 ☐ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

5.4 ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5.5 ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ของความคาดหวังจากการบริการและผลการบริการที่ได้รับบริการ ของหอสมุดและจดหมายเหตุ ขปท. ที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียงหรือตรงกับความเป็นจริงที่ท่านได้รับการบริการมากที่สุด โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับคะแนนความคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง				
คะแนน	1	เท่ากับ	น้อยที่สุด		คะแนน	1	เท่ากับ	ไม่ดีที่สุด	
คะแนน	2	เท่ากับ	น้อย		คะแนน	2	เท่ากับ	ไม่ดี	
คะแนน	3	เท่ากับ	ปานกลาง		คะแนน	3	เท่ากับ	ปานกลาง	
คะแนน	4	เท่ากับ	มาก		คะแนน	4	เท่ากับ	ดี	
คะแนน	5	เท่ากับ	มากที่สุด		คะแนน	5	เท่ากับ	ดีที่สุด	

ระดับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ					ข้อคำถาม	ระดับการบริการที่ท่านได้รับจริง				
1	2	3	4	5	สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangible)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	1. จำนวนหนังสือแต่ละประเภทที่หอสมุดฯ มีไว้บริการ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. จำนวนหนังสือที่หอสมุดฯ ให้ยืมแต่ละครั้งต่อคน (10 เล่ม)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือที่มีในหอสมุดฯ ต่อการบริการ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. ความหลากหลายของวารสารในและต่างประเทศ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์องค์กรระหว่างประเทศ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. ความสะอาดของหอสมุดฯ บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. อุปกรณ์ไฮเทคทันสมัย เช่น วีวี เครื่องเล่นเทป เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. คุณภาพของหนังสือที่จัดไว้สำหรับให้ยืม	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. ความเป็นหมวดหมู่ในการจัดหนังสือเข้าชั้น	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. ความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามสถานะของทรัพยากรนั้น	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	ความเชื่อถือได้ (Reliability)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. การบริการตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. การแนะนำการค้นหาลายอย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5

ระดับความคาดหวัง ที่จะได้รับการ บริการ					ข้อคำถาม	ระดับการบริการที่ ท่านได้รับจริง				
					การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
					14. ความรวดเร็วในการจัดทำบัตรหอสมุดฯ					
					15. เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นใน การให้บริการด้วยความสุภาพ					
					16. ความรวดเร็วของขั้นตอนด้านบริการจองหนังสือและยืม หนังสือ					
					17. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ หอสมุดฯ					
1	2	3	4	5	18. ความเต็มใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่หอสมุดฯ					
					ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance)					
					19. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการจัดบริการสื่อสารสนเทศ					
1	2	3	4	5	20. ความสุภาพและการแต่งกายสุภาพของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ					
1	2	3	4	5	21. ความสามารถในการตอบปัญหาทางวิชาการของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ					
1	2	3	4	5	22. ความเหมาะสมของชั้นหรือที่สำหรับฝากกระเป๋าที่ หอสมุดฯ จัดไว้บริการ					
1	2	3	4	5	23. ความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุดฯ					
1					24. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ หอสมุดฯ					
1	2	3	4	5	25. ความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ					
1	2	3	4	5	26. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการหอสมุดฯ ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ					
1	2	3	4	5	27. สภาพอาคารแข็งแรงมั่นคง					
1	2	3	4	5	28. มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีพอและต่อเนื่อง					
					ความเข้าใจที่มีต่อลูกค้า (Empathy)					
1	2	3	4	5	29. ความสนใจของเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ และจดจำความ ต้องการในการบริการของผู้ใช้บริการได้					
1	2	3	4	5	30. การอธิบายรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ ในการใช้ บริการของหอสมุดฯ					

ระดับความคาดหวัง ที่จะได้รับการ บริการ					ข้อคำถาม	ระดับการบริการที่ ท่านได้รับจริง				
					31. การใช้ภาษาในการตอบคำถามที่ฟังแล้วเข้าใจง่ายของ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ					
					32. ขั้นตอนการใช้บริการหอสมุดฯ มีความเหมาะสมและรวดเร็ว					
					33. การบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความเหมาะสมในด้าน คุณภาพ ราคา และความสะดวกรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

*** ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม ***

การวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยทดสอบหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีการของ Cronbach โดยทดลองแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 40 คน

จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 66 ข้อ แสดงความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถามได้ดังนี้

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 66

Alpha = 0.9620

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด 66 ข้อ ได้ค่า Alpha = 0.9620 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่นำมาทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นในเกณฑ์สูง

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาวร

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รศ. สุพาดา สิริกุดตา	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นายสมบัติ ตั้งประสพทรัพย์
วันเดือนปีเกิด	16 ตุลาคม 2510
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1504 หมู่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
พ.ศ. 2538	บริหารธุรกิจบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ