

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

31 ก.ค. 2549

บทคัดย่อ  
ของ  
เกวลี จันทรดีตะมา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มีนาคม 2549

เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษา  
ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปริญญาโท ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม  
: รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์, อาจารย์ บุญยีน จันทร์สว่าง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ  
ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง รวมทั้ง  
เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2  
ปีการศึกษา 2547 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม LibQUAL+™ ที่มี  
22 ข้อคำถามเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 9 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for  
Windows รุ่น 13.0 คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ t-test และ  
F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่  
ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของ  
การยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุด  
อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ  
แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงกับระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และ  
ผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี  
และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ ไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศ และ  
ผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาใน  
ชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน

ASSESSMENT OF LIBRARY SERVICE QUALITY USING LibQUAL+™ : A CASE STUDY  
OF CHIANG MAI LIBRARY

AN ABSTRACT  
BY  
KEOWALEE CHANTAMA

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Arts degree in Library and Information Science  
at Srinakharinwirot University

March 2006

Keowalee Chantama. (2006). *Assessment of Library Service Quality Using LibQUAL+™ : A Case Study of Chiang Mai University Library*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science).

Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee :

Assoc. Prof. Suphat Songsaengchan, Mrs. Boonyuen Chansawang.

The purposes of this research were to: 1) survey the services of the library in 3 aspects: minimum-acceptable service level, desired level of service, and perceived level of service; 2) evaluate the quality of services of the Chiang Mai University Library in the following issues: zone of tolerance, adequacy gap, and superiority gap; and 3) compare the respondent's opinions concerning the services of the library according to gender, class level, and grade point average. The samples used in this study were 400 Chiang Mai undergraduate students who registered in the second semester in the academic year 2003. The data were collected by means of questionnaires-using LibQUAL+™, analyzed by the SPSS for Windows program version 13.0 and presented as percentage, means and standard deviation. T-test and F-test were also used.

The results were as follows:

1. According to the services of the library, it was found that the minimum-acceptable level and the perceived level of service were at a moderate level while the desired level of service was at a high level.

2. On basis of the service quality, it was found that mean of the perceived service was in zone of tolerance. The adequacy gap was positive. It meant that the quality of service was acceptable, however; that was not precisely the respondent's expectation. The superiority gap was negative; it meant that the quality of service did not reach the level of the respondent's expectation.

3. When compared the respondent's opinions toward the services of library, it was found that the students with different gender, different class level and different grade point average had different opinions on minimum-acceptable service level. However, those respondents had no different opinions on desired level of service. In addition, the students with different gender and grade point average had no different opinions on perceived level of service. Nevertheless, the students with different class level had different opinions on perceived level of service.

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปริญญาานิพนธ์  
ของ  
เกวลี จันท์ตะมา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2549

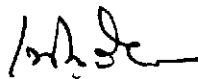
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์  
เรื่อง

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ของ  
นางสาวเกวลี จันทร์ตะมา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 23 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



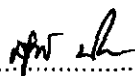
.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์)



.....กรรมการ

(อาจารย์ บุญยืน จันทร์สว่าง)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ศศิพิมล ประพินพงศกร)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ พิมล เมฆสวัสดิ์)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ สองแสงจันทร์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท และอาจารย์ บุญยืน จันทร์สว่าง กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตั้งแต่แรกเริ่มจนปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบพระคุณอาจารย์ ศศิพิมล ประพินพงศกร และอาจารย์ พิมล เมฆสวัสดิ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่านที่คอยห่วงใยเอาใจใส่ และให้คำปรึกษาแนะนำเสมอมา ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ รัตนา ณ ลำพูน อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤตย์ นิมสมบุญ อาจารย์ประจำสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอาจารย์ ผ่องพรรณ แยมแซ่ไข บรรณารักษ์ชำนาญการระดับ 8 งานบริการสารนิเทศ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารนิเทศกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ช่วยในการวิจัย

ขอขอบคุณอาจารย์เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและเอกสาร และสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำปริญญาโทฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ในรุ่น และรุ่นพี่ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และให้คำแนะนำที่ดีเสมอมา และขอขอบคุณเป็นที่สุด คุณนัฏพร ชัยวงศ์ และคุณวศินวีโรตม์ เนติศักดิ์ ผู้เป็นทั้งที่ปรึกษา กำลังใจ และคอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีให้กับผู้วิจัยตลอดมาจนปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จได้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติๆ ทุกคน ที่เป็นกำลังใจ กำลังทรัพย์ และกำลังสมองที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จด้วยความภาคภูมิใจอย่างสูงสุด

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีที่ได้จากปริญญาโทฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการี และบูรพาจารย์ทุกท่าน

เกวลี จันทร์ตะมา

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	10
ความหมายและวัตถุประสงค์.....	10
พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	11
แนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	12
เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	16
วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ.....	17
เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	19
การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™.....	22
วิวัฒนาการของ LibQUAL+™ และผลที่ได้รับ.....	23
ลักษณะของ LibQUAL+™.....	28
เป้าหมาย.....	28
ลักษณะของคำถามในแบบสอบถาม LibQUAL+™.....	29
การตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม LibQUAL+™.....	30
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	31
ประวัติ.....	31
วิสัยทัศน์.....	31
พันธกิจ.....	31
วัตถุประสงค์.....	31
นโยบาย.....	32
จุดมุ่งหมาย.....	32
เป้าหมายหลัก.....	33
กลยุทธ์และวิธีการ.....	33
แนวทางการพัฒนาสำนักหอสมุดปี พ.ศ. 2548.....	34
การบริหารงาน.....	35
การบริการสารสนเทศ.....	39
สถิติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	41

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2(ต่อ) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	46
การวิจัยการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด "LibQUAL+™".....	46
การวิจัยโดยการนำ LibQUAL+™ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	48
งานวิจัยในประเทศ.....	51
การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยทั่วไป.....	51
การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ SERVQUAL.....	54
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	57
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	93
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	93
สมมุติฐานในการวิจัย.....	93
วิธีดำเนินการวิจัย.....	94
สรุปผลการวิจัย.....	95
อภิปรายผล.....	98
ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	107
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	108
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก ตาราง 37 คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และ มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม.....	118

## สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก(ต่อ)	หน้า
ภาคผนวก ข คะแนนเกณฑ์ปกติที่ได้จากการทดสอบโดยใช้ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2004.....	120
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	133
ภาคผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือ.....	138
ภาคผนวก จ รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	143
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	145

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 พัฒนาการของปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดของ LibQUAL+™ .....	28
2 จำนวนบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .....	41
3 จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง .....	42
4 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .....	42
5 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายหมวดค่าวัสดุตำรา / หนังสือ / วารสาร / สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อนักศึกษา และอาจารย์ .....	43
6 จำนวนหนังสือของห้องสมุดกลาง และห้องสมุดฝ่ายต่างๆ .....	43
7 อัตราส่วนหนังสือต่อนักศึกษาและอาจารย์ .....	44
8 ผู้ใช้บริการห้องสมุด .....	44
9 การยืมหนังสือ .....	45
10 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง .....	62
11 ความถี่ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดกลางของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี ผลการเรียน และสาขาวิชาที่ศึกษา .....	63
12 การใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย จำแนกตามเพศ ชั้นปี ผลการเรียน และสาขาวิชาที่ศึกษา .....	65
13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัย .....	67
14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัยเรียงอันดับเป็นรายชื่อ ตามค่าเฉลี่ย .....	68
15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามปัจจัย .....	69
16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามปัจจัยเรียงอันดับเป็นรายชื่อ ตามค่าเฉลี่ย .....	70
17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย .....	71
18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยเรียงอันดับเป็นรายชื่อ ตามค่าเฉลี่ย .....	72
19 ขอบเขตของการยอมรับ จำแนกตามปัจจัย .....	74
20 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง จำแนกตามปัจจัย .....	79
21 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเรียงอันดับตามความต่างของช่องว่าง .....	81
22 ช่องว่างของบริการระดับสูง จำแนกตามปัจจัย .....	82
23 ช่องว่างของบริการระดับสูงเรียงอันดับตามความต่างของช่องว่าง .....	84
24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามเพศ .....	85
25 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามชั้นปี .....	85
26 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ .....	86

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามผลการเรียน.....	86
28 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามระดับผลการเรียนที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	87
29 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามเพศ.....	87
30 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามชั้นปี.....	88
31 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามผลการเรียน.....	88
32 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ.....	88
33 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามชั้นปี.....	89
34 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	89
35 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามผลการเรียน.....	90
36 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	90
37 คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม.....	119

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ภาพแสดงขอบเขตของการยอมรับ.....	5
2 ภาพแสดงช่องว่างของบริการที่พอเพียง.....	6
3 ภาพแสดงช่องว่างของบริการระดับสูง.....	7
4 ตัวแบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแวน เฮ้าส์.....	14
5 ตัวแบบการประเมินของออร์.....	15
6 แบบจำลองคุณภาพบริการของ SERVQUAL.....	21
7 โครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเตรียมปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	25
8 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด.....	27
9 ตัวอย่างแบบสอบถามของ LibQUAL+ <sup>TM</sup> .....	29
10 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักหอสมุด.....	38
11 ขอบเขตของการยอมรับแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย.....	82
12 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการเป็นรายข้อ.....	83
13 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าเป็นรายข้อ.....	83
14 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายข้อ.....	83
15 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย.....	85
16 ช่องว่างของบริการระดับสูงแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย.....	88

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

โดยที่ภารกิจหลักของห้องสมุดคือการให้บริการแก่ผู้ใช้ และเป้าหมายสำคัญของห้องสมุดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งหมายถึงว่าห้องสมุดสามารถตอบสนองผู้ใช้ได้ตามที่ต้องการ การที่จะให้ทราบว่าบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดดำเนินการไปนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริงหรือไม่นั้น สามารถทราบได้โดยการประเมินว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้เพียงใด การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มิใช่เป็นเพียงการประเมินบริการใดบริการหนึ่งของห้องสมุดเท่านั้น หากแต่เป็นการประเมินคุณภาพโดยรวมในกิจกรรมหรือบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งหากผลการประเมินพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดก็จะแสดงถึงควมมีคุณภาพในบริการของห้องสมุด ผลจากการประเมินคุณภาพบริการที่ออกมาจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ควรจัดบริการให้แก่ผู้ใช้อย่างไรจึงจะทำให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้นการประเมินจึงมีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อห้องสมุดในการให้ความสนใจต่อการปรับปรุงการทำงานและบริการ (Blixrud. 2003 : 1)

ห้องสมุดให้ความสนใจต่อการประเมินคุณภาพบริการ และนำมาใช้พัฒนาระบบงานห้องสมุดมาเป็นเวลานานนับ 40 ปีแล้ว (อชันนา แสงกระจ่าง. 2535 : 3) ซึ่งในระยะแรกนั้นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นการประเมินเชิงปริมาณ ดังเช่นจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด โดยที่ข้อมูลในเชิงปริมาณเหล่านี้มักจะถูกใช้เป็นดัชนีที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด แต่ในช่วงระยะ 20 ปีที่ผ่านมา แนวโน้มในเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งจะพิจารณาจากการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด

อนึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ และการปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพเป็นประเด็นที่ห้องสมุด และแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะการบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งซึ่งแสดงถึงความสำเร็จขององค์กร (จินดารัตน์ เบอรพันธ์. 2543 : 24) ห้องสมุดที่ตระหนักถึงคุณภาพของบริการ จะให้ความเอาใจใส่กับการปรับปรุงการทำงานและบริการห้องสมุด ซึ่งการปรับปรุงนี้จำเป็นจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดหรือไม่ จะต้องปรับปรุงแก้ไขในจุดใด การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุดจึงเป็นการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการที่ดีของห้องสมุดที่คุ้มค่ากับการลงทุนลงแรง (พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. 2535 : 33)

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสามารถมองได้หลายรูปแบบ ดังเช่น การประเมินความสำเร็จของห้องสมุดตามมาตรฐานด้านต่างๆ การประเมินคุณค่าของห้องสมุดโดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ตัดสิน การประเมินในด้านรายละเอียดของห้องสมุด เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก และการประเมินสิ่งที่อยู่เหนือความคาดหวังของผู้ใช้ (Hernon, Nitecki & Altman. 1999 : 10) แต่ในท้ายที่สุดจะพบว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต้องมุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งเป็นรูปแบบของการประเมินที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก สำหรับวิธีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน เช่น การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือพิจารณาจากสถิติในการเข้าใช้ห้องสมุด หรือสถิติในการจ่าย-รับ เป็นต้น สำหรับการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นอาจใช้แบบสอบถามในลักษณะต่างๆ ซึ่งในบรรดาแบบสอบถามต่างๆ เหล่านั้น แบบสอบถามที่มีชื่อเรียกว่า LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ทันสมัย และได้รับพัฒนาอย่างมีหลักเกณฑ์

โดยใช้แนวคิดทางการตลาด ผสมผสานกับบริบทของห้องสมุด เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่ครอบคลุมใน  
ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการของห้องสมุด (Cook, Heath & Thompson. 2001 : 147)

LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือที่มีแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังและการได้รับ  
บริการจริงจากห้องสมุด (Phipps. 2001 : 639) เครื่องมือนี้เป็นโครงการที่ศึกษาและพัฒนาขึ้นโดยสมาคม-  
ห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries : ARL) ร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม  
(Texas A&M University : TAMU) โดยกำหนดขอบข่ายที่ครอบคลุมการวัดคุณภาพบริการในห้องสมุด รวมถึง  
การสร้างเครื่องมือการประเมินคุณภาพที่มีประโยชน์สำหรับห้องสมุด LibQUAL+™ มีรากฐานมาจากเครื่องมือ  
การสำรวจทางการตลาดที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีช่องว่างของคุณภาพบริการ  
(Gap Theory of Service Quality) ที่พัฒนาโดย พาราสุรามาน ไชแซมมอล และเบอร์รี เครื่องมือนี้นับได้ว่าเป็น  
เครื่องมือวัดคุณภาพบริการในทางธุรกิจที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นมาตรฐานระดับโลกตั้งแต่กลางปี ค.ศ. 1980  
โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้านคือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อมั่น (Assurance)  
ความเอาใจใส่ (Empathy) การตอบสนอง (Responsiveness) และส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles)  
(Askew Waller & Hipps. 2002 : 1 ; Blixrud. 2003 : 1, 5) แต่เมื่อนำเครื่องมือ SERVQUAL ไปใช้ประเมิน  
คุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับบริบทของห้องสมุด สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และ  
มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม จึงได้นำเครื่องมือ SERVQUAL มาพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมกับ  
บริบทของห้องสมุดและเรียกเครื่องมือนี้ว่า LibQUAL+™ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ค.ศ. 1999 (Cook, et al. 2001 :  
265) โดยมีปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service Affect)  
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information control) ซึ่งปัจจัย  
ทั้ง 3 ด้านนี้ได้มีปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านจากเครื่องมือ SERVQUAL รวมอยู่ด้วย  
(Kyrillidou, et al. 2004 : 1) การทดลองใช้เครื่องมือ LibQUAL+™ นี้ได้เริ่มขึ้นในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2000 โดย  
นำไปทดลองกับห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยทั้งสิ้น 12 แห่งจากผู้ใช้งาน 5,000 คน และ  
เสร็จสมบูรณ์ในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2003 ซึ่งในปีนี้มีผู้เข้าร่วมทดสอบมากกว่า 120,000 คนจากสถาบัน 308 แห่ง  
(Cook, et al. 2004a : 2)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดให้บริการ  
ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และเป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนภาคเหนือ  
ประกอบด้วยห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ สถาบัน และศูนย์รวมทั้งหมด 22 แห่ง โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ  
การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นนับตั้งแต่สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2507 ก็ได้มีการพัฒนาห้องสมุดมาเป็นลำดับดังจะเห็นได้จากเอกสาร  
และงานวิจัยในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดในด้านต่างๆ ของ บานชื่น ทองพันธ์ (2544 : บทคัดย่อ)  
ที่ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ภายในปี พ.ศ. 2554 กล่าวคือ  
จะมีการดำเนินการพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านบริการ และในด้านอื่นๆ  
ที่เกี่ยวข้องโดยมีเป้าหมายที่จะเป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพดีที่สุดใน 3 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย  
ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตระหนักถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด และ  
มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ LibQUAL+™ ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ-  
บริการของห้องสมุดในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูงเป็นรายข้อและรายปัจจัย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

## ความสำคัญของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถพัฒนาคุณภาพบริการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
  - 1.1 ประชากร
 

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 25,394 คน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักทะเบียนและประมวลผล, 2547)
  - 1.2. กลุ่มตัวอย่าง
 

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในข้อ 1.1 ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 377 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบโควตา โดยแยกสุ่มจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 100 คนได้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
    - 2.1.1 เพศ จำแนกเป็น
      - 2.1.1.1 ชาย
      - 2.1.1.2 หญิง
    - 2.1.2 ชั้นปี จำแนกเป็น
      - 2.1.2.1 ชั้นปีที่ 1
      - 2.1.2.2 ชั้นปีที่ 2
      - 2.1.2.3 ชั้นปีที่ 3
      - 2.1.2.4 ชั้นปีที่ 4

### 2.1.3 ผลการเรียนรู้ แบ่งเป็น 3 ระดับ

2.1.3.1 ผลการเรียนรู้ต่ำ มีค่าระดับชั้นเฉลี่ยต่ำกว่า 2.49

2.1.3.2 ผลการเรียนรู้ปานกลาง มีค่าระดับชั้นเฉลี่ยระหว่าง 2.50-2.99

2.1.3.3 ผลการเรียนรู้ดี มีค่าระดับชั้นเฉลี่ยสูงกว่า 3.00

### 2.2 ตัวแปรตาม คือความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกเป็น

2.2.1 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

2.2.2 ระดับบริการที่ต้องการ

2.2.3 ระดับบริการที่ได้รับจริง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด หมายถึง ลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้านซึ่งวัดได้โดยใช้ LibQUAL+™ ที่พัฒนาขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม ประกอบด้วย

1.1 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือจากการได้รับบริการของห้องสมุด

1.2 ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) หมายถึง ลักษณะต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่น คุณประโยชน์ที่ได้จากการจัดบริเวณของห้องสมุด สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายภายในห้องสมุด สภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกสะดวกสบายสำหรับการศึกษาค้นคว้า หรือทำงาน เป็นต้น

1.3 การควบคุมสารสนเทศ (Information control) หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้ในการเข้าถึงและนำสารสนเทศไปใช้ได้โดยอิสระ โดยที่ผู้ใช้สามารถควบคุมการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้ตามต้องการ

2. ระดับบริการของห้องสมุด หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อบุคลากร สถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยครอบคลุมปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้านของ LibQUAL+™ ประกอบด้วย

2.1 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่ก็สามารถที่จะยอมรับได้

2.2 ระดับบริการที่ต้องการ (Desired level of service) หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าสมควรจะได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

2.3 ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับตามสภาพที่เป็นจริง โดยการติดต่อขอใช้ การมองเห็นหรือสัมผัส และรู้สึกได้

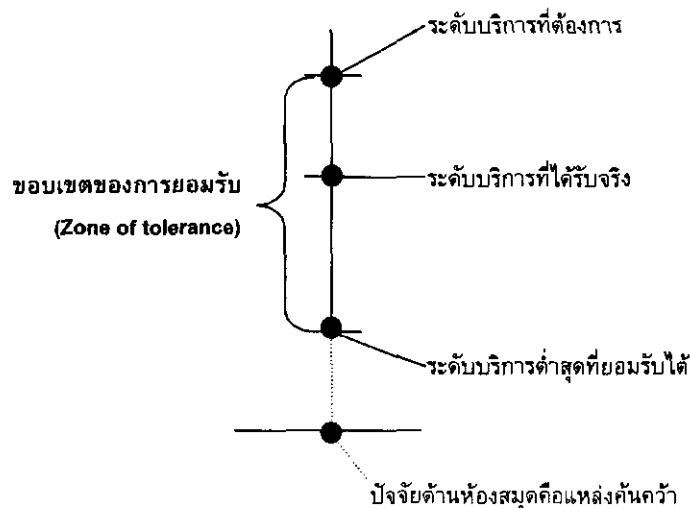
3. คุณภาพบริการของห้องสมุด หมายถึง การตรวจสอบคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้โดยพิจารณาจากช่องว่างหรือขอบเขตที่เกิดขึ้นระหว่างระดับบริการต่างๆ ซึ่งช่องว่างหรือขอบเขตที่ชี้ให้เห็นถึงคุณภาพบริการมีดังนี้

3.1 ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of tolerance) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย โดยฮิลล์ (Hill, 2000 : 5) กล่าวว่า เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับ และเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัยคือ

3.1.1 กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับแสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการ และหากระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่นอกกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เพราะเป็นบริการที่อยู่เหนือระดับความต้องการ

3.1.2 ถ้าช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นหากช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดนั้นเป็นพิเศษ (Hill, 2000 : 7) ซึ่งสามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถจัดเตรียมบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้นถ้าช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบแสดงว่าห้องสมุดต้องให้ความสำคัญใส่ต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษ และเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่ามีผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการนั้นๆ เป็นอย่างมากว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้

ขอบเขตของการยอมรับแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 1



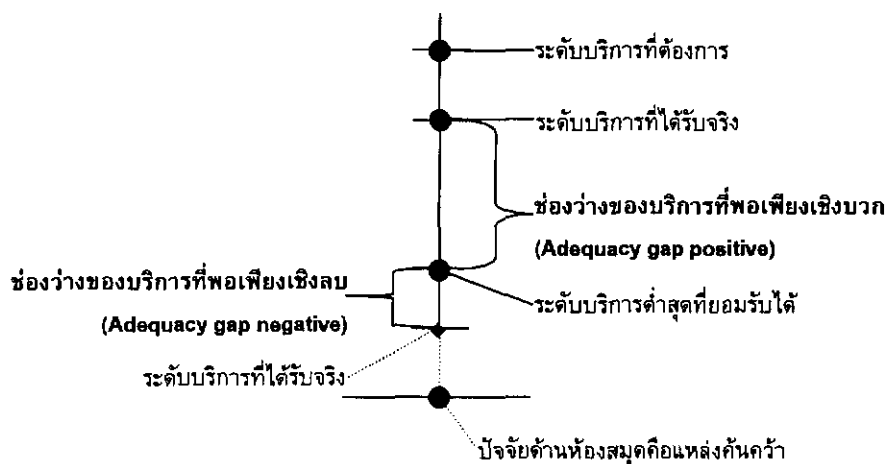
ภาพประกอบ 1 ภาพแสดงขอบเขตของการยอมรับ

3.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง (Adequacy gap) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

3.2.1 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก (Adequacy gap positive) หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือใกล้เคียงคาดหวังไว้ ลักษณะของช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการ หมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

3.2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ (Adequacy gap negative) หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดย เบลลันติ และคนอื่นๆ (Bellanti, et al. : 2004 : 2-3) อธิบายว่าช่องว่างประเภทนี้หากมีความกว้างมากเท่าไรยิ่งแสดงถึงความขัดแย้งระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการนั้นๆ เป็นอย่างมาก และเร่งด่วน ดังนั้นลักษณะของช่องว่างประเภทนี้นั้นหากแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

ช่องว่างของบริการที่พอเพียงแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 2



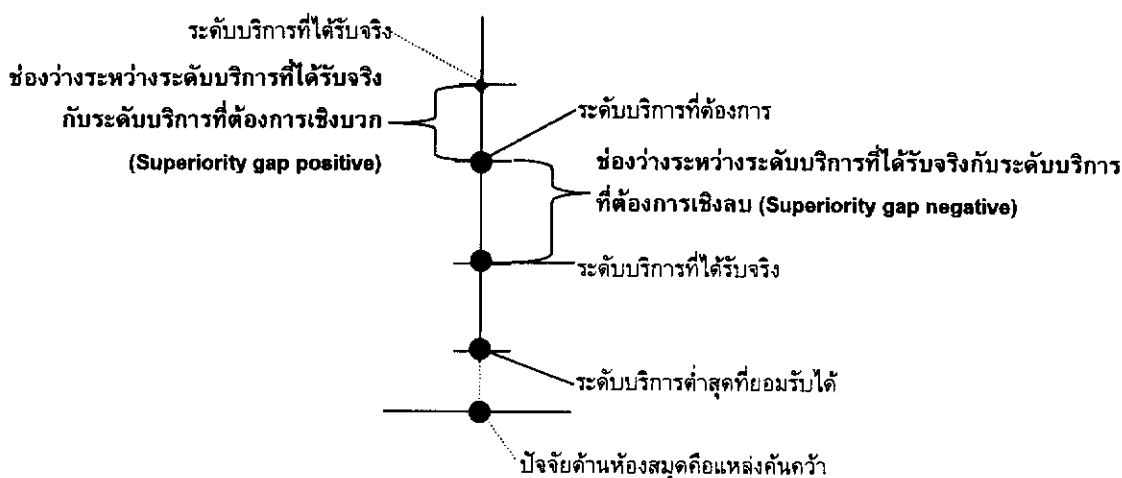
ภาพประกอบ 2 ภาพแสดงช่องว่างของบริการที่พอเพียง

3.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority gap) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

3.3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก (Superiority gap positive) หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด เกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงยังอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการ หมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเหนือความต้องการ หรือคาดหวังที่ไว้เป็นอย่างมาก

3.3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ (Superiority gap negative) หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการ หมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือคาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ช่องว่างของบริการระดับสูงแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ภาพแสดงช่องว่างของบริการระดับสูง

4. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1-4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เข้ามาใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. สำนักหอสมุด หมายถึง ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## สมมุติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ แตกต่างกัน
5. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ แตกต่างกัน
6. นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ แตกต่างกัน
7. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน
8. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน
9. นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
  - 1.1 ความหมายและวัตถุประสงค์
  - 1.2 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
  - 1.3 แนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
  - 1.4 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
  - 1.5 วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ
  - 1.6 เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
2. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™
  - 2.1 วิวัฒนาการของ LibQUAL+™ และผลที่ได้รับ
  - 2.2 ลักษณะของ LibQUAL+™
    - 2.2.1 เป้าหมาย
    - 2.2.2 ลักษณะของคำถามในแบบสอบถาม LibQUAL+™
    - 2.2.3 การตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม LibQUAL+™
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
  - 3.1 ประวัติ
  - 3.2 วิสัยทัศน์
  - 3.3 พันธกิจ
  - 3.4 วัตถุประสงค์
  - 3.5 นโยบาย
  - 3.6 จุดมุ่งหมาย
  - 3.7 เป้าหมายหลัก
  - 3.8 กลยุทธ์และวิธีการ
  - 3.9 แนวทางการพัฒนาสำนักหอสมุดปี พ.ศ. 2548
  - 3.10 การบริหารงาน
  - 3.11 การบริการสารสนเทศ
  - 3.12 สถิติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
    - 4.1.1 การวิจัยเพื่อการพัฒนาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™
    - 4.1.2 การวิจัยโดยการนำ LibQUAL+™ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
  - 4.2 งานวิจัยในประเทศ
    - 4.2.1 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยทั่วไป
    - 4.2.2 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ SERVQUAL

## การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

### ความหมายและวัตถุประสงค์

แลงคาสเตอร์ (Lancaster. 1993 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินไว้ว่า การประเมินเป็นการวัดคุณค่าของกิจกรรมหรือวัตถุประสงค์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของการวิจัยมาช่วยในการตัดสินใจว่ากิจกรรมดำเนินไปได้ดีเพียงใด หรือเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจเลือกหนทางที่ทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการมากที่สุด

การประเมินจะประกอบด้วยการเปรียบเทียบ "สิ่งที่เป็นอยู่" กับ "สิ่งที่ควรจะเป็น" และถือว่าการประเมินนี้เป็นเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสิน (พิมพรีไฟ เปรสมสมิทธิ์. 2535 : 33 ; อ้างอิงจาก Van House, Weil & McClure. 1990. *Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach.*)

ดังนั้นการประเมินจึงเป็นการวัด หรือตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ต้องการประเมิน โดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ และสิ่งที่ควรจะเป็น ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะมุ่งไปที่การนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน การประเมินจึงต้องมีการวัดหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงของสิ่งที่ถูกประเมิน และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปสู่การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน ฉะนั้นการประเมินจึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 162)

1. การวัดหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การกำหนดหาสภาพที่แท้จริงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับคือ การระบุความหมายของประสิทธิภาพที่จะใช้เป็นพื้นฐานของการประเมิน-ประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากระดับที่ดำเนินงานนั้นสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. เกณฑ์หรือมาตรฐาน หมายถึง เป้าหมายหรือความต้องการที่กำหนดว่าสิ่งนั้นดี เหมาะสมจะต้องมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร เกณฑ์หรือมาตรฐานนี้เองจะเป็นบรรทัดวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
3. การตัดสิน หมายถึง การวินิจฉัย ประเมินค่า โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ใช้เกณฑ์เป็นเครื่องมือ บ่งชี้ว่าสิ่งนั้นดี มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ และสิ่งที่ควรจะเป็น

สำหรับงานบริการ คุณภาพของบริการจะหมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. 2543 : 24 ; อ้างอิงจาก Corral & Brewurton. 1999. *The New Professional's Handbook : Your Guide to Information Services Management.* p. 37)

ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการจึงหมายถึง การวัด หรือการตัดสินคุณค่าของบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับ กับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการ ซึ่งหากผลของการประเมินนั้นปรากฏว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเป็นบริการที่ตนได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการแล้วก็แสดงว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

การประเมินคุณภาพการบริการโดยทั่วไปแล้วมีวัตถุประสงค์แบ่งออกเป็น 4 ประการดังนี้ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2543 : 234)

1. เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล (Information gathering) ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณโดยการเก็บรวบรวมโดยตรงหรือโดยอ้อม เช่น ทักษะคติ ความคิดเห็น การรับรู้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้รับการวิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ต่อไป

2. เพื่อกำหนด "คุณค่า" ของกิจกรรมบริการต่างๆ (Service value determination) การประเมินคุณภาพบริการควรทำทั้งระบบโดยแยกเป็นคุณค่าโดยภาพรวมและเป็นด้านๆ เช่น ด้านเทคโนโลยีเพื่อการให้บริการ ด้านระบบของการบริการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามวงจรของการให้บริการให้ครบกระบวนการ

เพื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยๆ ของแต่ละด้านของการบริการว่ามีคุณค่าเช่นไร โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง และคุณภาพตามที่ได้รับรู้ของการบริการที่ได้รับ

3. เพื่อการตัดสินใจ (Decision making) เป็นการตัดสินใจในเชิงการบริหารงานบริการ ประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และข้อปัญหาของการบริการในเชิงมหภาค โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเมินเกี่ยวกับ กิจกรรมการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารงานบริการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

4. เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเพื่ออำนาจพยากรณ์ อธิบาย และการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ

ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีภารกิจหลักคือ การให้บริการ ฉะนั้นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจึงหมายถึง กระบวนการวัดหรือการตรวจสอบบริการของห้องสมุด โดยการวัดความคิดเห็นของผู้ใช้จากบริการที่ได้รับกับบริการที่ความคาดหวังหรือต้องการ แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งหากผลของการประเมินนั้นปรากฏว่าผู้มีความคิดเห็นว่าการบริการของห้องสมุดที่ตนได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการแสดงว่าบริการของห้องสมุดนั้นมีคุณภาพ ตรงกันข้ามหากบริการของห้องสมุดที่ได้รับไม่ตรงหรือต่ำกว่าที่คาดหวังหรือต้องการก็แสดงว่าบริการของห้องสมุดไม่มีคุณภาพ ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536 : 139 ; ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 162-163)

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการสาธารณะที่ให้บริการนั้นควรมีผลงานระดับใด โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลปรากฏว่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ก็ต้องมีการปรับปรุงบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลายๆ แห่ง หรือบริการหลายๆ อย่างโดยใช้เกณฑ์-มาตรฐานที่เหมือนกัน เช่น การเปรียบเทียบขอบเขตเนื้อหาที่ฐานข้อมูลต่างๆ ครอบคลุม การเปรียบเทียบบริการจัดเอกสารให้พร้อมบริการของห้องสมุดหลายๆ แห่ง หรือการใช้คำถามชุดมาตรฐานเปรียบเทียบผลงานบริการตอบคำถาม เป็นต้น

3. เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบริการหรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า

4. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไขยกระดับงานให้ดีขึ้น

5. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไปหรือหยุดให้บริการ

#### พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ในอดีต คุณภาพบริการของห้องสมุดจะวัดด้วยปริมาณหรือจำนวนของทรัพยากรห้องสมุด และการนับจำนวนสถิติการใช้ทรัพยากรหรือบริการ แต่การประเมินคุณภาพของห้องสมุดที่คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรเพียงอย่างเดียวได้พ้นสมัยไปแล้ว ทางเลือกสำหรับวิธีการในการประเมินคุณภาพบริการแนวใหม่ได้ปรากฏให้เห็นในภาคธุรกิจโดยเฉพาะการวิจัยการตลาดที่เป็นการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในฐานะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพบริการ (Nitecki. 1996 : 181)

ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นสิ่งที่ห้องสมุดทุกแห่งให้ความสำคัญ โดยการนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในการดำเนินการใดๆ ของห้องสมุดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการ และข้อเรียกร้องต่างๆ ของผู้ใช้ที่ต้องการจากห้องสมุด และนั่นคือการค้นพบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ บทบาทของบรรณารักษ์ในอดีตเป็นเสมือนผู้ดูแลหนังสือ (Storekeeper) แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจากการนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้บทบาทของบรรณารักษ์จึงเปลี่ยนไปเป็นเสมือนผู้จัดกิจกรรมบริการ (Service-provider) (Rowley. 1995 : 35) นอกจากนั้นบทบาทของห้องสมุดก็ได้เปลี่ยนแปลงไปด้วย ห้องสมุดในอดีตนั้นเป็นเพียงสถานที่ให้คนที่สนใจอ่าน สนใจความรู้เดินเข้ามาใช้บริการ หากคนไม่เดินเข้ามาเพราะไม่ใช่คนใฝ่รู้

ก็ไม่ใช้ความผิดของห้องสมุด ซึ่งแนวคิดแบบนี้เป็นการคิดแบบตั้งรับ (Reactive) แต่ในปัจจุบันห้องสมุดได้มีการปรับเปลี่ยนระบบห้องสมุด ด้วยการพัฒนาห้องสมุดจากเดิมที่เป็นที่เก็บหนังสือเก่าให้กลายเป็นชุมชนความรู้ เป็นประตูไปสู่ชุมชนทรัพยากรทางปัญญา และเป็นตัวเชื่อมไปสู่อนาคตให้ได้ ด้วยการเปลี่ยนแนวคิดเป็นการคิดเชิงรุก (Proactive) ให้มากยิ่งขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้นั้นการบริการของห้องสมุดจึงได้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งมาจากการรับแนวคิดทางการตลาดเข้ามาใช้กับห้องสมุด (ครรรชิต มาลัยวงศ์. 2541 : 11-12)

แนวคิดทางการตลาดในปัจจุบันจะมีจุดศูนย์กลางอยู่ที่ลูกค้า (ผู้ใช้บริการห้องสมุด) ซึ่งหมายความว่าห้องสมุดจะต้องวางพื้นฐานการออกแบบและการให้บริการให้ยาวไกลที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักไม่ใช่บนพื้นฐานของสิ่งที่เรามีอยู่ ในอดีตวัตถุประสงค์ของการตลาดก็เพื่อให้ลูกค้ามีความสุข ต่อมาได้เปลี่ยนไปเป็นความคาดหวังที่ลูกค้าพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการตลาดจึงยึดอยู่บนหลักการที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ (ผ่องพรรณ ลวนานนท์. 2545 : 215 ; อ้างอิงจาก Coote & Batchelor. 1997. *How to Market Your Library Service Effectively.*) ซึ่งความรู้สึกรับผิดชอบของผู้ใช้นั้นคือการที่ผู้ใช้ได้รับในสิ่งที่ตรงกับความต้องการ

การนำแนวคิดทางการตลาดเข้ามาใช้กับห้องสมุดก็เพื่อดึงดูดผู้ใช้ และธำรงรักษาผู้ใช้เดิมให้เข้ามาใช้บริการจากห้องสมุด โดยที่ห้องสมุดจะจัดเตรียมทรัพยากรและบริการของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ตามที่ได้ระบุไว้ และจากการนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้นี้เองทำให้ห้องสมุดสามารถตรวจทานความต้องการของผู้ใช้ว่า การดำเนินการของห้องสมุดในทุกวันนี้ผู้ใช้มีความพึงพอใจหรือไม่ รวมถึงคาดหมายความต้องการของผู้ใช้และสานต่อความต้องการของผู้ใช้ (*Library 2000 : Investing in a Learning Nation.* 1999 : 86) จะเห็นได้ว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนั้น ผู้ใช้จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการบริการของห้องสมุด และแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้

การนำวิธีการทางการตลาดเข้ามาจะช่วยพัฒนาการทำงานของห้องสมุดให้ดีขึ้น นับแต่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบรรณารักษ์ กล่าวคือ เปลี่ยนลักษณะของการให้บริการไปสู่ผู้ใช้ให้มากที่สุด ศึกษาและเข้าใจว่าหัวใจของการตลาดคือ การเข้าถึงผู้ใช้ ต้องศึกษาถึงความจำเป็น ความต้องการและศักยภาพของผู้ใช้โดยทำการวิจัยตลาดแล้วนำมาสร้างสารสนเทศและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการของห้องสมุด (สุวรรณ อภัยวงศ์. 2543 : 47)

ดังนั้นเมื่อห้องสมุดได้จัดบริการต่างๆ ที่คิดว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดไปแล้ว การที่จะให้ทราบได้ว่าสิ่งที่ห้องสมุดได้ดำเนินการไปทั้งหมดนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้แท้จริงหรือไม่นั้นก็โดยการประเมินว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการที่ห้องสมุดได้จัดขึ้นหรือไม่ โดยการวัดการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ซึ่งหากผู้ใช้มีความพึงพอใจก็หมายถึง บริการที่ห้องสมุดได้จัดขึ้นนั้นมีคุณภาพ (Melling. 1996 : 27, 38)

#### แนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

จากการสำรวจวรรณกรรมทางบรรณารักษศาสตร์ ในเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นพบว่าบุคคลในวงการห้องสมุดเริ่มให้ความสนใจต่อการประเมินอย่างจริงจัง และนำมาใช้พัฒนาระบบงานห้องสมุดในช่วง 40 ปีที่ผ่านมา โดยเริ่มต้นจากการศึกษาของ โมส (Philip M. Mose) ที่ได้ใช้สมการทางคณิตศาสตร์วิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ ประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อ ปี ค.ศ.1957 ประเภทของการดำเนินงานและบริการที่ โมส ศึกษา นั้น ในระยะต่อมาได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะในช่วงทศวรรษที่ 1970 ปรากฏว่ามีเอกสารในด้านนี้เผยแพร่ออกมามากที่สุด

เอกสารเหล่านี้ส่วนใหญ่ มุ่งที่การให้คำจำกัดความของประสิทธิผล และการวัดประสิทธิผลของบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยเทียบประสิทธิผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ถ้าบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ หรือทำให้ผู้ใช้พึงพอใจก็ถือว่าบริการมีประสิทธิผล บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นมีหลายแนวคิดด้วยกัน สำหรับแนวคิดที่สำคัญคือ แนวคิดของแลงคาสเตอร์ และแม็คคัททอน (Lancaster & McCutcheon) แวน เฮ้าส์ (Van House) และออร์ (Orr) ซึ่งในแต่ละแนวคิดมีรายละเอียดดังนี้

แลงคาสเตอร์ และแม็คคัททอน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของบริการ ไว้ว่าเป็นการวัดเพื่อตรวจสอบว่าบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ดีเพียงใด หรือเป็นการวัดระดับความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประสิทธิภาพของบริการจึงสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้และสามารถวัดออกมาเป็นเชิงปริมาณได้หลายกรณี โดยได้แบ่งระดับของการประเมินออกเป็น 3 ระดับได้แก่ (อัชชา แสงกระจ่าง. 2535 : 6 ; อ้างอิงจาก Lancaster & McCutcheon. 1978. *Some Achievements and Limitations of Quantative Procedures Applied to the Evaluation of Library Services.* p. 12-13)

#### 1. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness evaluation)

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นการประเมินในแง่ของการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยพิจารณาว่าสามารถตอบสนองได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้จึงเป็นเกณฑ์ของการตัดสินใจ เช่น การศึกษาการเข้าถึงบริการของห้องสมุด (Accessibility study) ว่าเมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดและมีความต้องการใช้เอกสาร โอกาสที่ผู้ใช้จะหาเอกสารที่ต้องการพบในที่ๆ ควรจะเป็น เช่น บนชั้นมีโอกาสร้อยละเท่าไร ถ้าโอกาสที่ผู้ใช้สามารถหาเอกสารที่ต้องการได้พบในระดับสูง สมมุติว่าร้อยละ 80 หมายความว่าห้องสมุดมีความพร้อมและมีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน

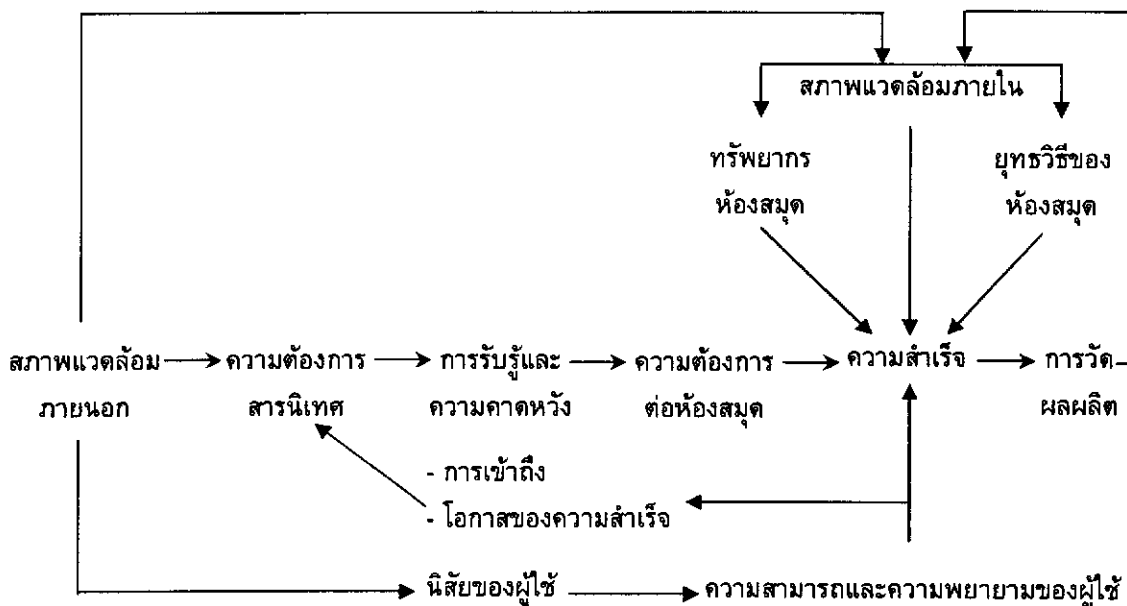
การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานต้องมีเกณฑ์ หรือสร้างเกณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลก่อนการสำรวจ ความเที่ยงตรงของการสำรวจประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัด หรือเครื่องมือที่ใช้วัด เกณฑ์ที่จะใช้ในการสำรวจประเมินผล แบ่งได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ

1.1 วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เช่น ถ้าต้องการประเมินผลการให้บริการ ผู้วิจัยอาจจะศึกษาว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ วัตถุประสงค์ที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล คือ วัตถุประสงค์ระยะสั้น (Objectives) มากกว่าที่จะใช้เป้าหมาย (Goals) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ระยะยาว เพราะวัตถุประสงค์ระยะยาวส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่วัดไม่ได้

1.2 มาตรฐานห้องสมุดโดยทั่วไป ซึ่งมาตรฐานห้องสมุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลบริการห้องสมุดจะเป็นการประเมินเชิงปริมาณมากกว่าการประเมินเชิงคุณภาพ

สำหรับแวน เฮ้าส์ (อัชชา แสงกระจ่าง. 2535 : 4-5 ; อ้างอิงจาก Van House. 1986. *Public Library Effectiveness : Theory, Measures, and Determinants.* p. 274) ได้เสนอแนวทางของการประเมินประสิทธิผลของบริการของห้องสมุดประชาชนในลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างนิสัยของผู้ใช้ (User-characteristics) ทรัพยากร (Resource) และตัวบ่งชี้ประสิทธิผล (Effectiveness indicators) โดยมีแนวคิดว่านิสัยของผู้ใช้แต่ละคนมีผลต่อลักษณะความต้องการสารสนเทศซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่จะแสดงความต้องการนี้กับห้องสมุด ดังนั้นไม่ว่าผู้ใช้จะเข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดในการรับรู้ของผู้ใช้ก็คือแหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้จะคาดหวังความสำเร็จเอาไว้ด้วย ความสำเร็จจึงเป็นตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของห้องสมุด ความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด ทรัพยากร และยุทธวิธีของห้องสมุด การประเมินความสำเร็จทำได้ในแง่ของการวัด

ผลผลิต (Output measures) ผลผลิตที่เสนอให้มีการวัดได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม ความพร้อมของการให้บริการสิ่งพิมพ์บนชั้น ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ตัวแบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแวน แฮ็ลส์

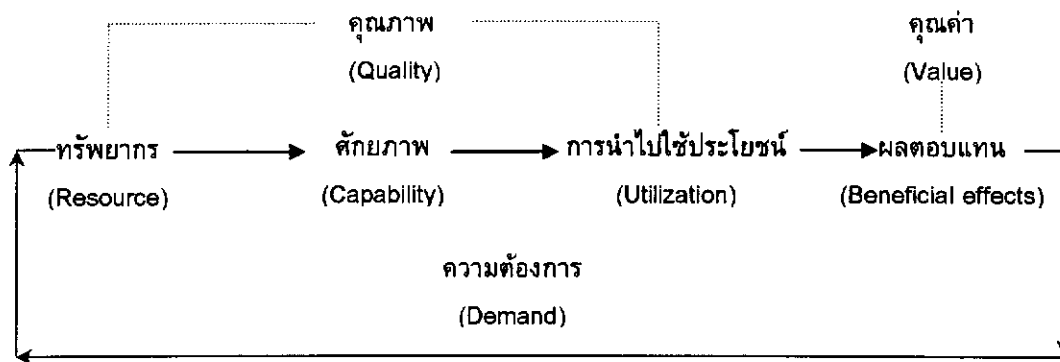
ส่วนออร์ (อิชนา แสงกระจ่าง. 2535 : 3-4 ; อ้างอิงจาก Orr. 1973. *Progress in Documentation : Measuring the Goodness of Library Services : A General Framework for Considering Quantitative Measures.* p. 318) ได้เสนอแนวคิดการประเมินประสิทธิภาพบริการของห้องสมุดเป็น 2 ส่วนได้แก่ ส่วนของคุณภาพ (Quality) และส่วนของคุณค่า (Value) ในส่วนของคุณภาพนั้นมีตัวแปรที่เหมาะสมสำหรับการประเมินที่สามารถตอบสนองความต้องการ (Need) ของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย 3 ตัวแปรคือ

1. ทรัพยากร (Resource)
2. ศักยภาพ (Capability)
3. การนำไปใช้ประโยชน์ (Utilization)

ส่วนคุณค่าเป็นการศึกษาตัวแปรผลตอบแทนที่เพิ่มพูนจากการใช้บริการซึ่งบุคคลหรือองค์กรที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเป็นผู้ตัดสินใจ ซึ่งสามารถนำไปประเมินคุณภาพบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้เช่น บริการสืบค้นข้อมูล บริการตอบคำถาม การสอนการใช้ห้องสมุด และบริการที่นั่งอ่าน เป็นต้น โดยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน 4 ตัวแปรได้แก่

1. ทรัพยากร
2. ศักยภาพ
3. การนำไปใช้ประโยชน์
4. ผลตอบแทน (Beneficial effects)

แนวคิดของออร์สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ตัวแบบการประเมินของออร์

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานของห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นการประเมินทรัพยากรของห้องสมุดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ (รวมทั้งปัจจัยของการใช้) ความพร้อมในการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

### 2. การประเมินค่าใช้จ่าย-ประสิทธิผล (Cost-effectiveness evaluation)

การประเมินผลประเภทนี้จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย เช่น ค่าใช้จ่าย - การเข้าถึงบริการของห้องสมุด ค่าใช้จ่าย - การใช้ค่าใช้จ่าย - ความพึงพอใจของผู้ใช้ ค่าใช้จ่าย - เวลาในการรอคอย เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานของห้องสมุดมีประสิทธิผลอยู่ในระดับที่ต้องการหรือมีประสิทธิผลสูงขึ้นไปกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ตัวอย่างเช่น การศึกษาการเข้าถึง (Accessibility) โดยศึกษาว่าผู้ใช้มีโอกาสค้นหาเอกสารที่ต้องการจากชั้นได้อัตราที่สูง (สมมติว่าร้อยละ 80) การดำเนินงานเพื่อให้ผู้ใช้หาเอกสารที่ต้องการได้ถึงร้อยละ 80 ห้องสมุดสามารถดำเนินการได้ดังนี้ เช่น เจ้าหน้าที่จัดหนังสือที่ได้รับคืน และหนังสือที่วางไว้บนโต๊ะทุกครั้งชั่วโมง มีการอ่านชั้นหนังสือเพื่อตรวจสอบตำแหน่งที่หนังสือนั้นควรอยู่ ฯลฯ จากการดำเนินการ เช่นนี้ ห้องสมุดสามารถคำนวณต้นทุน (เจ้าหน้าที่ เงิน เวลา) ว่าสัมพันธ์กับการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และเวลาที่ผู้ใช้ต้องใช้ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการอย่างไร โดยห้องสมุดอาจจะศึกษาโดยรักษาประสิทธิภาพของบริการให้คงที่ในระดับที่ต้องการ แต่พยายามลดต้นทุนของการดำเนินการลง และวัดผลจากการดำเนินการหลายๆ วิธีเพื่อหาวิธีที่จะเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด แต่มีประสิทธิภาพของงานตามที่ต้องการ อีกวิธีหนึ่งที่ห้องสมุดจะทำได้คือ ควบคุมต้นทุนให้คงที่แต่ยกประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สูงขึ้น

ดังนั้นการประเมินค่าใช้จ่าย - ประสิทธิผลจึงเป็นวิธีการเปรียบเทียบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการประมวลผลงานเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

### 3. การประเมินค่าใช้จ่าย-ผลตอบแทน (Cost-benefit evaluation)

เป็นการศึกษาถึงคุณค่า หรือผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากบริการกับค่าใช้จ่ายหรือทุนที่ใช้ไป ซึ่งมีทั้งค่าใช้จ่ายทางตรง และค่าใช้จ่ายทางอ้อม ผลของการเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนระหว่างผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย (Benefit : cost ratio) คือ ผลตอบแทนหารด้วยค่าใช้จ่าย เป็นระดับการประเมินที่ซับซ้อนหรือยุ่งยากมากที่สุด เนื่องจากผลตอบแทนของบริการของห้องสมุดไม่สามารถแสดงออกในเชิงปริมาณให้เห็นได้อย่างชัดเจน และผลตอบแทนของการจัดบริการห้องสมุดมักจะส่งผลตอบแทนที่มองไม่เห็น เช่น การพัฒนาคุณภาพของการศึกษาให้สูงขึ้น หรือเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เป็นต้น

การประเมินค่าใช้จ่าย - ประสิทธิภาพ และการประเมินค่าใช้จ่าย - ผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดมากจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาดจึงมีผู้นำไปใช้ในความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประเมินทั้งสองระดับนี้ไม่เหมือนกัน ลำดับขั้นของการประเมินค่าใช้จ่าย - ผลตอบแทน มีดังนี้

- 3.1 กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษา
- 3.2 วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานในปัจจุบันในเรื่องเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 3.3 วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานวิธีอื่นที่จะใช้เป็นทางเลือกในการประเมินผลความคุ้มค่า
- 3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแต่ละวิธี ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้ง
- 3.5 พิจารณาผลของการดำเนินงานแต่ละวิธีอีกครั้งว่าตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

#### เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

จากแนวทางการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการประเมินคุณภาพบริการย่อมมีเกณฑ์สำหรับการวัดคุณภาพ อีแวน โบโค และ เฟอร์กูสัน (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ. 2535 : 35-37 ; อ้างอิงจาก Evans, Borko & Ferguson. 1976. *Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness.*) ได้รวบรวมเกณฑ์การพิจารณาที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดได้ดังนี้

1. การเข้าถึง (Accessibility) เป็นการศึกษาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยมีเกณฑ์พิจารณา คือ จำนวนบริการและระดับบริการแก่กลุ่มผู้ใช้ประเภทต่างๆ อัตราระหว่างบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้ อัตราจำนวนทรัพยากรที่มีต่อจำนวนผู้ใช้
2. ค่าใช้จ่าย (Cost) การประเมินผลของห้องสมุดในเรื่องของค่าใช้จ่าย เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาประกอบด้วย จำนวนบุคลากร ทักษะและคุณสมบัติของบุคลากร ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย อัตราของงบประมาณจัดซื้อต่อผู้ใช้
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรที่ได้รับการระบุไว้ในบัญชีตรวจสอบ (Checklist) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร (เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รายงาน) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร เปรียบเทียบกับประเภทของผู้ใช้ คุณค่าของทรัพยากรตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ อัตราของจำนวนเอกสารที่ใช้ต่อจำนวนที่มีผู้ต้องการใช้
4. ระยะเวลาตอบสนอง (Response time) เป็นการศึกษาในเรื่องของระยะเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด พิจารณาจากความรวดเร็วของการให้บริการ อัตราของจำนวนบริการที่ให้ต่อระยะเวลาตอบสนองโดยเฉลี่ยของบริการ อัตราของระยะเวลาตอบสนองในการหาเอกสารให้ต่อเวลาทั้งหมดที่เอกสารนั้นยังคงมีคุณค่า
5. อัตราค่าใช้จ่ายต่อผลตอบแทน (Cost/benefit ratio) เป็นการศึกษาในเรื่องอัตราของบริการที่ให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด อัตราของค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ อัตราของค่าใช้จ่ายของวัสดุสารสนเทศแต่ละรายการต่อคุณค่า/หรือคุณประโยชน์ของรายการนั้นๆ อัตราของจำนวนบริการต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องการตอบสนอง
6. การใช้ (Use) โดยศึกษาถึงการให้บริการทั้งหมด อัตราของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจจะเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้เข้าใช้บริการ อัตราของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด อัตราของการให้บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่มีให้ จำนวนร้อยละของการใช้วัสดุสารสนเทศตามประเภทของบริการและประเภทของ

ผู้ใช้ อัตราของเอกสารที่ให้ยืมแก่ผู้ใช้ประเภทต่างๆ

สำหรับ รีฟส์ และเบตนาร์ (Hemon, Nitecki & Altman. 1999 : 10 ; citing Reeves & Bednar. 1994. *Defining Quality : Alternatives and Implications*. p. 437) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการไว้ 4 ประการคือ

1. ความยอดเยี่ยม (Excellence) คือ การบริการที่ยึดถือตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ และความสำเร็จอย่างสูงซึ่งเป็นการวัดที่ยากลำบาก เนื่องจากคุณสมบัติของความยอดเยี่ยมนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลง และความเพียงพอของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงถึงความยอดเยี่ยม
2. คุณค่า (Value) คุณค่าเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนและไม่มีตัวตน จึงเป็นการยากที่จะวัดออกมาทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้ใช้แต่ละบุคคล
3. การปฏิบัติตามข้อกำหนด (Conformance to specifications) ซึ่งการกระทำดังกล่าวก็เพื่อการปรับปรุงคุณภาพโดยช่วยลดความผิดพลาด และข้อบกพร่องต่างๆ นอกจากนั้นยังช่วยทำให้การประเมินผลง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามก็ผู้ใช้บริการไม่ได้ตระหนักในรายละเอียดของข้อกำหนดเหล่านั้นแม้ว่าจะมีการให้ความใส่ใจในรายละเอียดของข้อกำหนดรวมถึงความไม่เหมาะสมในบริการ
4. สิ่งที่เป็นไปและ/หรืออยู่เหนือความคาดหวัง (Meeting and/or exceeding expectations)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการนี้มองไปที่ความคาดหวังและการประเมินบริการจากมุมมองของผู้ใช้

จากแนวทาง และเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าแนวทางการประเมินส่วนใหญ่ใช้พฤติกรรมการใช้บริการและความคิดเห็นของผู้ใช้มาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินความมีคุณภาพของบริการห้องสมุด และผลของการประเมินจะช่วยให้ผู้บริหารและปฏิบัติงานสามารถนำไปปรับปรุง และใช้เป็นเครื่องช่วยตัดสินใจในการดำเนินงาน รวมถึงการให้บริการของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(Pritchard. 1996 : 590)

#### วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ

วิธีการและเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการนั้นสามารถแบ่งได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการทั่วไป โดยแบ่งตามวิธีรวบรวมข้อมูลซึ่งสามารถแบ่งวิธีการประเมินได้ดังนี้

1. การสำรวจ วิธีการประเมินคุณภาพด้วยการสำรวจเป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างที่เลือกสรรมาเป็นตัวแทนของบุคคลส่วนใหญ่ แล้วนำผลของการสำรวจมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้สร้างหรือกำหนดไว้ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ อาจเป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน มาตรฐานต่างๆ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้หรือเวลาในการขอรับบริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยคาดการณ์ว่าผู้ใช้นั้นมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการสำรวจของห้องสมุด วิธีประเมินเชิงสำรวจส่วนใหญ่เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลประโยชน์ ผลกระทบของการดำเนินงาน และบริการของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบประเมิน (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 108 ; Bawden. 1990 : 22 ; Hemon & Altman. 1998 : 102)

2. การทดสอบ มีความหมายคล้ายๆ กับการวัดผล ส่วนใหญ่ใช้ในการประเมินผลความรู้ ความสามารถ หรือเจตคติ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในแง่ของห้องสมุดนั้นมักใช้กับการวิจัยที่เกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ การฝึกอบรม และการให้การศึกษานักเรียน การทดสอบจะให้ข้อมูลเชิงปริมาณในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสนใจ ความคิดเห็นและเจตคติ หรือการทดสอบบุคลิกภาพ เป็นต้น การทดสอบเป็นการเก็บ-

รวบรวมข้อมูลที่มีความรัดกุม ชัดเจน เพราะผู้วิจัยสามารถดำเนินการหรือควบคุม ในการทดสอบผู้วิจัยจะต้อง เสนอคำถาม ปัญหา หรืองานให้ผู้ตอบทำเพื่อหาคำตอบหรือการปฏิบัติงาน แล้วจึงนำคำตอบไปวัดหรือประเมิน ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้คือแบบทดสอบ ลักษณะของแบบทดสอบ จะเป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการ วัด แต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก อาจมีคำตอบแบบมีหลายตัวเลือกหรือคำตอบแบบเลือกถูก หรือ ผิด (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 108, 113)

3. การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มผู้ใช้งานบางส่วนซึ่งเป็น ตัวแทนที่ทำให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้ทั้งหมดในการพิจารณาถึงผลผลิต บริการ หรือแม้แต่ประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะได้ทำความเข้าใจในความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด หรือการวางแผนการ- ให้บริการและการให้ผู้ใช้กลับเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดอีก ข้อดีของการสัมภาษณ์คือ ผู้วิจัยสามารถสื่อสารกับ ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดี สามารถซักถามและอธิบายเพิ่มเติมได้ จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสามารถสังเกตปฏิกิริยาหรือ พฤติกรรมของกลุ่มสนทนาได้ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการประเมินผล การสัมภาษณ์มีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่า การใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้

(สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 108 ; Bawden. 1990 : 22 ; Hernon & Altman. 1998 : 102)

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งอาจเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง หรือ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 114)

4. การสังเกต คือ การเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ ดูความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการ ศึกษาอย่างใกล้ชิด ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การสังเกตเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลวิธีหนึ่งของการวิจัยพฤติกรรม การใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ การสังเกตอาจใช้ร่วมกับวิธีการ ประเมินวิธีอื่นเช่น การสำรวจหรือการทดลอง เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น ผลจากการสังเกตผู้วิจัย สามารถนำมาประเมินผลได้ เช่น ผู้ใช้นิยมใช้อ็อปแอก (OPAC) ก่อนไปหาหนังสือหรือไม่ ผู้วิจัยก็จะทำการสังเกต ผู้ใช้ และนำผลจากการสังเกตไปประเมินต่อไป ข้อดีของการใช้วิธีการสังเกตคือ ทำให้ได้ข้อมูลจากเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นจริงๆ และช่วยให้ได้ข้อมูลบางชนิดที่ผู้ถูกสังเกตไม่เต็มใจบอกเล่าเป็นคำพูด เนื่องจากความกลัว หรือ ความไม่เข้าใจ (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 109 ; Bawden. 1990 : 22)

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบบันทึกการสังเกตซึ่งเป็นเครื่องมือประกอบการสังเกต ที่ผู้สังเกตใช้บันทึกเรื่องราว เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการสังเกต (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 116)

5. การทดลอง การวิจัยประเมินผลเชิงทดลองในที่นี้ไม่เหมือนกับการทดลองทางวิทยาศาสตร์ การวิจัย วิธีนี้ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยที่ใช้กับการออกแบบและพัฒนาระบบที่ใช้ในการดำเนินงานหรือบริการของห้องสมุด เช่น การออกแบบและพัฒนาระบบการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ การออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล การ- ออกแบบและพัฒนาเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น ประเด็นการวิจัยส่วนใหญ่เป็นการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลหรือสิ่งที่พัฒนา กลุ่มผู้ประเมินอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการหรือผู้ใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้สำหรับทดลองสามารถใช้แบบสังเกต เช่นเดียวกับวิธีการสังเกตได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 109, 116)

### เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกตและแบบประเมิน เครื่องมือเหล่านี้สามารถใช้ได้ทั้งการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยประเมินผลเชิงทดลอง การวิจัยบางเรื่องอาจจำเป็นต้องใช้เครื่องมือมากกว่าหนึ่งประเภท ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย อย่างไรก็ตามเครื่องมือทุกประเภทจะมีคำถามในลักษณะเดียวกันคือ นำไปสู่การประเมินผล (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545 : 110)

ช่วงที่ผ่านมามีการใช้เครื่องมือดังกล่าวข้างต้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน แต่ภายหลังเมื่อมีการนำแนวคิดทางการตลาดเข้ามาใช้ในห้องสมุดได้มีการสร้าง SERVQUAL และ LibQUAL+™ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นโดยเฉพาะซึ่งได้รับการยอมรับ และได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง เครื่องมือทั้งสองชนิดนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. SERVQUAL คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจทางการตลาดเพื่อวัดคุณภาพของบริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยตั้งอยู่บนแนวคิดแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการ (The Gaps Model of Service Quality) (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. 2543 : 45 ; อ้างอิงจาก Bryson. 1997. *Managing Information Service : An Integrated Approach*. p. 379) พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ.1988 โดย พาราสูรามาน ไชแรมมอล และเบอร์รี่ ซึ่งประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ (พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. 2543 : 12-13 ; วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2543 : 263)

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) หรือช่องว่างของข้อมูลตลาด คือช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้ และความคิดเห็นของผู้ให้บริการในเรื่องของความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแต่ไม่ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อ การประเมินผลของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานต่าง ๆ

ขององค์กร เช่น บริการยืมคืน บริการข้อมูล บริการอ้างอิง และโต๊ะบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด

1.3 การวิจัยตลาดที่ได้รับข้อมูลต่างๆ จากลูกค้านั้นไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้มานั้นกลับไปยังผู้บริหารได้เนื่องจากสายงานบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้บริหารออกเป็นหลายฝ่าย

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) หรือช่องว่างของมาตรฐานที่กำหนด เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของผู้บริหาร

2.2 การกำหนดเป้าหมายมาตรฐานของงานที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและความคาดหวังของลูกค้า

2.3 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองไม่เห็น

2.4 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่ทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันต่อลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) หรือช่องว่างของการให้บริการ เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการให้บริการจริงแก่ลูกค้า โดยช่องว่างนี้จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

3.1 การทำงานเป็นทีม

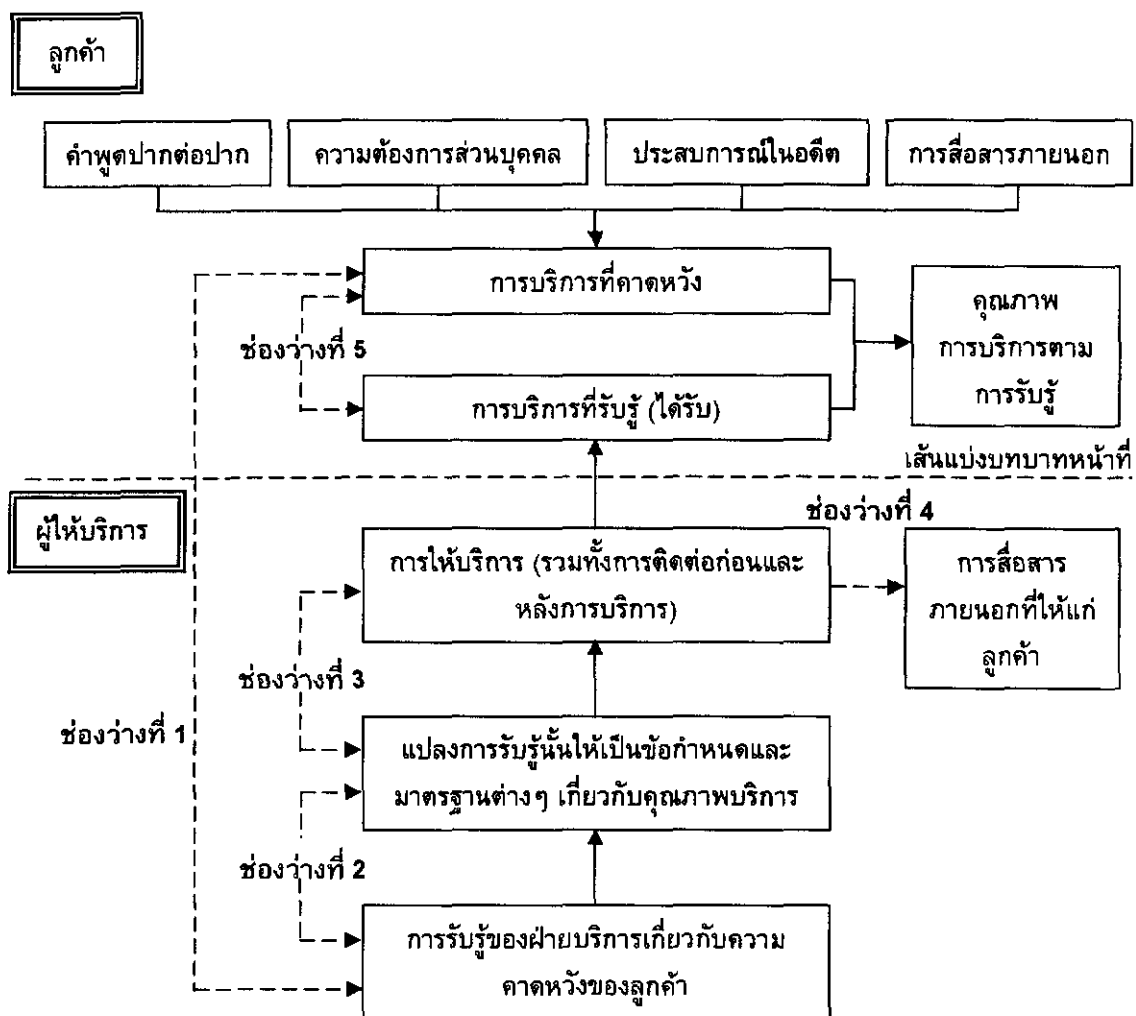
- 3.2 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไร  
 ต่องานที่ทำ
- 3.3 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือในการใช้เทคโนโลยี
- 3.4 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและ  
 ลูกค้าภายนอก
- 3.5 ระบบการบริหารจัดการที่เน้นเรื่องผลลัพธ์ ขาดความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาในการ  
 ให้บริการ

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) หรือช่องว่างที่การสื่อสาร เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการจริง  
 ที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความ-  
 คาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า  
 ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

- 4.1 การสื่อสารในแนวนอน
- 4.2 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน
- 4.3 การให้คำสัญญาแก่ลูกค้าเกินความเป็นจริง

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) หรือช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ เป็นความแตกต่างระหว่างบริการ-  
 ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง ระดับบริการที่คาดหวังนี้เป็นสิ่งที่กำหนดความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อ-  
 บริการในอุดมคติ และระดับบริการที่ได้รับจริงจะชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการที่ได้รับจริง  
 (Parker & Crawford. 2001 : 155) โดยปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้มาจากช่องว่างทั้ง 4 ที่ได้กล่าวมา

ช่องว่างเรื่องคุณภาพจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหาร  
 ภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการ  
 วัดคุณภาพบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และการบริการที่ลูกค้า  
 คิดว่าได้รับ (Expected service-Perceived service gap: E-P) คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและ  
 ทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีกนัยหนึ่งขึ้นกับธรรมชาติของช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลองใน  
 ภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 แบบจำลองคุณภาพบริการของ SERVQUAL

ที่มา : วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2543 : 264 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, Berry & Zeithaml. 1991. p. 335.

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ออกแบบเพื่อวัดคุณภาพบริการที่ยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก หรือช่องว่างระหว่าง ความคาดหวังของลูกค้า และความคาดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับอันเป็นช่องว่างที่ 5 นั่นเอง (Nitecki, 2003 : 1) โดยช่วงแรกนั้นเครื่องมือนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 97 ข้อคำถาม (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2543 : 266) โดยในแต่ละคำถามนั้นจะต้องตอบ 2 ครั้งคือ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง เพื่อนำไปวัดคุณภาพต่อไป ต่อมาได้มีการพัฒนาเครื่องมือนี้ให้เหลือคำถามเพียง 22 ข้อคำถาม โดยในแต่ละคำถามนั้นจะต้องตอบ 3 ครั้งคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงตามความคิดเห็นของลูกค้า (Coleman, et al. 1997 : 237) เครื่องมือนี้ได้มีการนำไปวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น และเริ่มใช้ในวงการห้องสมุดเมื่อปี ค.ศ. 1991 โดยนำไปศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดของภาควิชาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจของเฮลซิงกิประเทศฟินแลนด์ รวมทั้งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา และ

แคนาดา 8 แห่ง (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546 : 9 ; อ้างอิงจาก Nitecki. 1997. *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference Measurement in Libraries and International Services*)

ข้อคำถามทั้งหมดของ SERVQUAL แต่เดิมนั้นได้กำหนดปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ต่อมาได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้านคือ (Parasuraman. 2004 : 10)

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้องและวางใจได้
2. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ
3. ความเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลใส่ใจในความต้องการของแต่ละบุคคลที่บุคลากรของห้องสมุดมีให้กับผู้ใช้บริการ
4. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ และความรู้สึกพร้อมที่จะให้บริการ
5. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์การสื่อสาร รวมทั้งบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร

อย่างไรก็ตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ของ SERVQUAL นี้ไม่สามารถใช้วัดคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ เนื่องจากไม่ครอบคลุมบริบทของห้องสมุด (Cook, Heath & Thompson. 2001 : 148) ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาเครื่องมือนี้ให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดซึ่งเป็นที่มาของเครื่องมือที่มีชื่อว่า LibQUAL+™

2. LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังและการได้รับบริการจริงจากห้องสมุด (Phipps. 2001 : 639) พัฒนารุ่นจากการวิจัยร่วมกันระหว่างสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม โดยเริ่มการวิจัยกับห้องสมุด 12 แห่งที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ในปี ค.ศ. 2000 ซึ่งผลที่ออกมาจนถึงเป็นแนวทางประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่เหมาะสมในระดับสากล เพื่อใช้เป็นเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพ (Benchmark) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด (Blixrud. 2002 : 155 ; Kyriilidou. 2004 : 1) เครื่องมือนี้มีปัจจัยที่ใช้กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้านคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service affect) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information control) โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้านของ LibQUAL+™ นี้ได้รวมเอาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านจากเครื่องมือ SERVQUAL มาไว้ด้วย

LibQUAL+™ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ซึ่งเห็นได้จากผลการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือนี้ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 จนถึงปี ค.ศ. 2003 โดยมีสถาบันต่างๆ เข้าร่วมโครงการรวมทั้งสิ้น 527 แห่ง (Cook, et al. 2004a : 2) รายละเอียดของ LibQUAL+™ จะกล่าวในหัวข้อถัดไป

### การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™

ห้องสมุดได้ตระหนักถึงการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมานานแล้ว ซึ่งแต่เดิมนั้นวัดจากปริมาณของทรัพยากรแต่ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงคุณภาพได้ (Cook, Heath & Thompson. 2001 : 148-149 ; citing Herson & McClure. 1990. *Evaluation and Library Decision-Making*. p. xv) ดังนั้นจากการประชุมสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยในเดือนตุลาคมปี ค.ศ. 1999 เหล่าบรรดาสมาชิกได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความต้องการที่จะพัฒนาและสร้างเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด จึงเกิดเป็นโครงการสร้างวิธีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิด การริเริ่มการวัดแนวใหม่

(New measures initiatives) ที่ทำให้เกิดเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นมามากมาย โดยหนึ่งในเครื่องมือเหล่านั้นคือ LibQUAL+™ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่สมบูรณ์ที่สุดในขณะนี้ (Association of Research Libraries. 2005 : 1 ; Blixrud. 2001 : 3-4 ; Cook, et al. 2001 : 265)

LibQUAL+™ เป็นโครงการค้นคว้าวิจัย และพัฒนาขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม ซึ่งถูกออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่ใช้วิธีการสำรวจทางการตลาดโดยรวม (Total market survey) (Cook, et al. 2001 : 265) ที่ถือเป็นวิธีการหนึ่งใน 11 วิธีของการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ เพื่อศึกษาผลป้อนกลับจากผู้ใช้เกี่ยวกับการรับรู้ และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด (Cook, Heath & Thompson. 2003a : 2 ; Hips & Kyrrillidou. 2003 : 1) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้มาตรฐาน (Blixrud. 2003 : 1) โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐานในการพัฒนาให้เกิดเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่ครอบคลุมบริบทของห้องสมุด LibQUAL+™ โดยได้เริ่มทดลองกับห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย 12 แห่งในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2000 และสิ้นสุดในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2003 ใช้ระยะเวลาศึกษาทั้งสิ้น 4 ปีมีสถาบันต่างๆ เข้าร่วมศึกษาค้นคว้า และพัฒนาทั้งสิ้น 527 แห่ง จากจำนวนผู้ใช้มากกว่า 215,000 คน ซึ่งถูกนำไปแปลเป็นภาษาต่างๆ เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเทศแคนาดา ออสเตรเลีย อียิปต์ อังกฤษ ฝรั่งเศส ไอร์แลนด์ สกอตแลนด์ สวีเดน เนเธอร์แลนด์ และสหรัฐอเมริกาบริติชทั้งหมดนี้ผลจากการพัฒนา LibQUAL+™ ทำให้สามารถสรุปปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัยคือ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service affect) และการควบคุมสารสนเทศ (Information control) (Blixrud. 2002 : 155 ; Cook, et al. 2004a : 2 ; Kyrrillidou, et al. 2004 : 1 ; Thompson, Cook & Kyrrillidou. 2005 : 517)

### วิวัฒนาการของ LibQUAL+™ และผลที่ได้รับ

LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือที่ได้นำวิธีการสำรวจผ่านทางเว็บ (Web-based surveys) (Cook & Heath. 2003 : 2) มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถแสดงการพัฒนาได้ดังนี้  
แรกเริ่มนั้น SERVQUAL ถูกเลือกให้เป็นฐานสำหรับการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ 5 ปัจจัยคือ

- ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้อง และวางใจได้
- ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ
- ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การดูแลใส่ใจในความต้องการที่แต่ละบุคคลมีให้ต่อผู้ใช้บริการ
- การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ และความรู้สึกพร้อมที่จะให้บริการ
- ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ เครื่องมือ ฝายบุคคลต่างๆ และอุปกรณ์การสื่อสาร

เครื่องมือนี้มีคำถาม 22 ข้อที่เกี่ยวข้องกับ 5 ปัจจัยที่ได้กล่าวมา ในแต่ละคำถามนั้นจะถามผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการดังนี้คือ ระดับของบริการที่ต่ำที่สุด ระดับของบริการที่พึงประสงค์ และระดับของบริการที่ได้รับจริง (Blixrud. 2003 : 4)

จากการนำเครื่องมือ SERVQUAL ไปใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดของมหาวิทยาลัย-เท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม ในปี ค.ศ. 1995, 1997 และ 1999 พบว่ามี 3 ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดที่แยกออกมาจาก SERVQUAL คือ

- ส่วนที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์การสื่อสาร

- ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้องและวางใจได้

- ความรู้สึกที่มีต่อบริการห้องสมุด (Affect of library service) หมายถึง การรวมกันของความรู้สึก-ส่วนตัวที่มีต่อบริการห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ (Blixrud. 2003 : 4)

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดอย่างแท้จริง จึงได้มีการวาง-โครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นใหม่ รวมทั้งสัมภาษณ์อาจารย์ และ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโทจำนวน 68 คนจากสถาบัน 10 แห่ง (Cook, et al. 2001 : 265-266) ซึ่งสรุปดังนี้

- ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มาจากการรวมกันระหว่าง 3 ปัจจัยของ SERVQUAL ประกอบด้วย ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง เข้าด้วยกัน

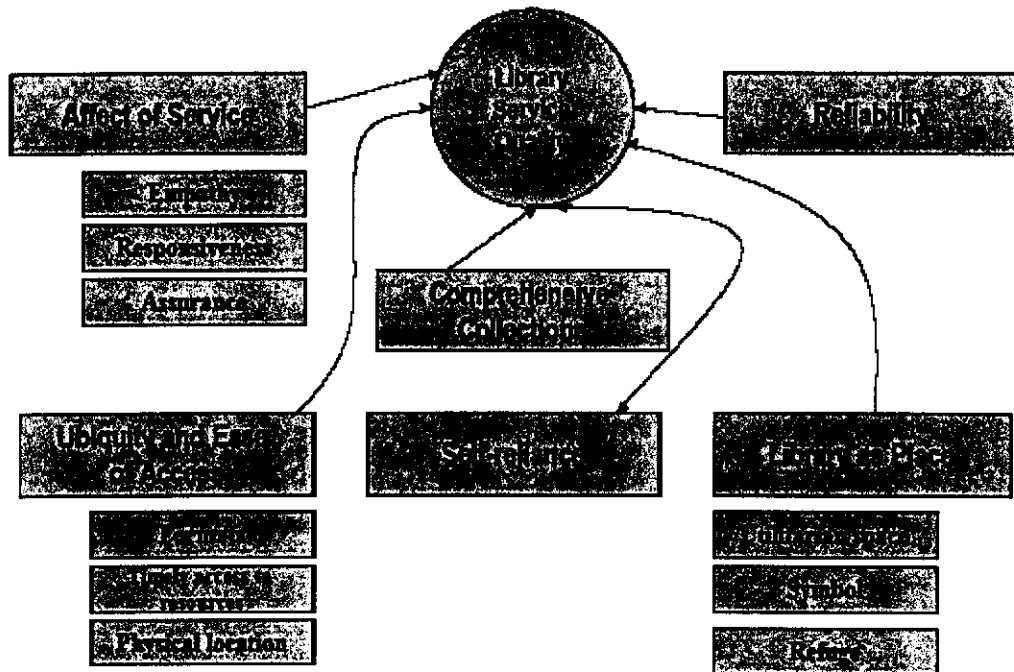
- ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้องและวางใจได้

- ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นการนำหลักการของปัจจัยด้านส่วนที่สัมผัสได้จาก SERVQUAL มาพัฒนาส่วนปัจจัยนี้ครอบคลุมเรื่อง การจัดวางพื้นที่ การใช้สัญลักษณ์ รวมถึงความปลอดภัยของห้องสมุด

- การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to information) เป็นปัจจัยที่เพิ่มขึ้นมานอกเหนือจากปัจจัยกำหนด-คุณภาพของ SERVQUAL ซึ่งปัจจัยนี้มาจาก 2 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทรัพยากร (Comprehensive collections) ซึ่งต้องเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ และสนับสนุนการเรียน การสอน และ การวิจัย และปัจจัยด้านการเข้าถึง (Ubiquity and ease of access) ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากทุกหน-ทุกแห่ง ทันต่อเวลาและความต้องการ และในส่วนที่ 2 คือ สารสนเทศ (Information) ซึ่งหมายถึงรูปแบบของ สารสนเทศ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศมีทั้ง เอกสารเนื้อหาเต็ม (Full-text) ที่มีในคอมพิวเตอร์ ทรัพยากรที่มีอยู่ บนชั้นหนังสือ และการจัดส่งเอกสาร (Document delivery) สำหรับการเข้าถึงทรัพยากรที่อยู่ไกลได้อย่างทันเวลา และทั้งหมดนี้คือส่วนประกอบของปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ

- ความมั่นใจในตนเอง (Self reliance) ซึ่งปัจจัยนี้แสดงถึง ผู้ใช้สามารถรับรู้ถึงความคาดหวังของ-ตนเอง และมั่นใจในบริการของห้องสมุด ความมั่นใจที่มีต่อพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของตนเองว่าจะสำเร็จ ไม่ว่าจะค้นหาด้วยวิธีการใดก็ตาม (Cook, et al. 2001 : 4)

โครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด แสดงให้เห็นได้ดัง-ภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 โครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเตรียมปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด

การทดลองช่วงที่ 1 เมื่อได้กำหนดโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดเรียบร้อยแล้ว จึงได้สร้างคำถามขึ้น 41 ข้อคำถาม (เป็นข้อคำถามเดิมของ SERVQUAL 22 ข้อและสร้างเพิ่มขึ้นอีก 19 ข้อ) และเริ่มดำเนินการทดลองครั้งที่ 1 ในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2000 โดยศึกษากับผู้ใช้จำนวน 5,000 คน จากสถาบัน 12 แห่ง เพื่อทดสอบ 5 ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย (Blixrud, 2003 : 5 ; Cook, et al. 2004a : 2)

- ความรู้สึกที่มีต่อบริการ
- ความน่าเชื่อถือ
- ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place)
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับทรัพยากร (Provision of physical collections)
- การเข้าถึงสารสนเทศ

การทดลองช่วงที่ 2 ในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2001 ได้มีการพัฒนา และปรับปรุงหลังจากทำการทดลองในช่วงที่ 1 โดยเพิ่มข้อคำถามทั้งหมดออกเป็น 56 ข้อ และทำการสำรวจผ่านทางเว็บกับผู้ใช้ห้องสมุดมากกว่า 20,000 คนจากสถาบัน 43 แห่ง ซึ่งในแต่ละข้อคำถามนั้นจะให้ตอบใน 3 ระดับบริการคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง โดยจัดเป็นระดับคะแนน 1-9 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์ตัวประกอบบนแบบจำลองลำดับชั้น (Hierarchical model of factor analysis) ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 5 ปัจจัยคือ (Blixrud, 2003 : 5 ; Cook, et al. 2004a : 2)

- ความรู้สึกที่มีต่อบริการ
- ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า
- ความน่าเชื่อถือ

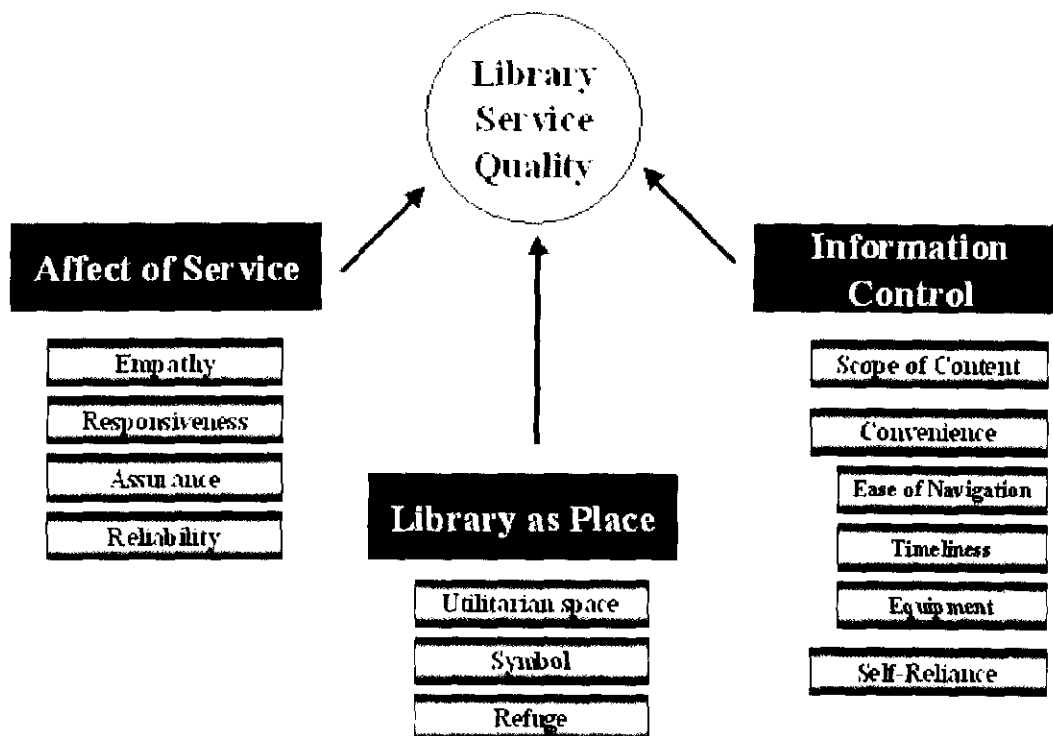
- ความมั่นใจในตนเอง
- การเข้าถึงสารสนเทศ

การทดลองครั้งที่ 3 การสำรวจนั้นได้เริ่มในปี ค.ศ. 2002 จากจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดมากกว่า 70,000 คน จากสถาบัน 164 แห่งมีข้อคำถาม 25 ข้อ ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้มีการปรับเปลี่ยนปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด เหลือเพียง 4 ปัจจัยคือ (Blixrud. 2003 : 5 ; Cook, et al. 2004a : 2)

- ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือ
- ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า หมายถึง ห้องสมุดคือศูนย์กลางของปัญญา ซึ่งปัจจัยนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
- การควบคุมด้วยตนเอง (Personal control) หมายถึง ผู้ใช้มีความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ที่เป็นสากลทั้งในรูปแบบ และโดยเฉพาะบนเว็บอย่างไม่ถูกจำกัด
- การเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง การเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่ทุกหนทุกแห่ง ซึ่งสามารถระบุจุดประสงค์ของการเข้าถึงได้ในเรื่องของรูปแบบ สถานที่ และตัวเลือกของเวลาและทรัพยากรที่ครอบคลุมเนื้อหาอย่าง กว้างขวาง

การทดลองครั้งที่ 4 เริ่มการทดสอบในปี ค.ศ. 2003 และเสร็จสิ้นในฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2003 โดยศึกษา ผู้ใช้ห้องสมุดมากกว่า 120,000 คนจากสถาบัน 308 แห่ง ซึ่งจากช่วงเวลาทั้งหมด 4 ปีที่ได้มีการศึกษาโดยการนำ 4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดมาทดสอบซ้ำ และแก้ไขปรับปรุงจนสามารถสรุปปัจจัยสำคัญที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ 3 ปัจจัยจากข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ คือ (Cook, et al. 2004a : 2 ; Hipsps & Kyrillidou. 2003 : 1 ; Kyrillidou, et al. 2004 : 1)

- ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือ
  - ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า หมายถึง สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดไว้สำหรับ บริการ เช่น ประโยชน์ของพื้นที่ใช้สอย สัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณห้องสมุด
  - การควบคุมสารสนเทศ (Information control) หมายถึง การเข้าถึงและสามารถใช้สารสนเทศ ได้อย่างเสรี ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้ตามความต้องการ
- ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด

จากการทดลองเครื่องมือ LibQUAL+<sup>®</sup> นับแต่เริ่มทำการศึกษาจนถึงบทสรุปในปี ค.ศ. 2003 นั้น สามารถแสดงพัฒนาการเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ในตาราง 1

ตาราง 1 พัฒนาการของปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดของ LibQUAL+™

ปี	ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด	จำนวนข้อคำถาม
2000	1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ 2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า 3. ความน่าเชื่อถือ 4. ข้อกำหนดเกี่ยวกับทรัพยากร 5. การเข้าถึงสารสนเทศ	41 ข้อ
2001	1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ 2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า 3. ความน่าเชื่อถือ 4. ความมั่นใจในตนเอง 5. การเข้าถึงสารสนเทศ	56 ข้อ
2002	1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ 2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า 3. การควบคุมด้วยตนเอง 4. การเข้าถึงสารสนเทศ	25 ข้อ
2003	1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ 2. ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า 3. การควบคุมสารสนเทศ	22 ข้อ

ที่มา : Cook, et al. (2004a). *Developing a National Science Digital Library (NSDL)*

*LibQUAL+(TM) Protocol : An E-service for Assessing the Library of the 21<sup>st</sup>*

*Century.* (Online). Available:

[http://www.libqual.org/documents/admin/NDSL\\_workshop\\_web1.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/NDSL_workshop_web1.pdf).

#### ลักษณะของ LibQUAL+™

##### เป้าหมาย

โครงการ LibQUAL+™ มีเป้าหมาย 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (Association of Research Libraries.

2004 : 1)

1. ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศในการบริการห้องสมุด
2. ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจการรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น
3. รวบรวมและตีความข้อมูลย้อนกลับของผู้ใช้อย่างเป็นระบบตลอดเวลา
4. ให้ข้อมูลสำหรับการประเมินจากห้องสมุดที่เป็นแบบอย่าง เพื่อการเปรียบเทียบ
5. กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการห้องสมุด
6. เพื่อยกระดับทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากรห้องสมุดในด้านการแปลความหมายข้อมูล และ

การนำไปใช้ประโยชน์

### ลักษณะของคำถามในแบบสอบถาม LibQUAL+™

ข้อคำถามแต่ละข้อของ LibQUAL+™ จะสอบถามถึงระดับบริการ 3 ระดับตามการรับรู้ของผู้ใช้คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง โดยในแต่ละระดับบริการเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ ข้อคำถามจะมีทั้งหมด 22 ข้อ ซึ่งในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบทั้ง 3 ระดับบริการ (Snyder, 2002 : 5) ตัวอย่างแบบสอบถามของ LibQUAL+™ แสดงดังภาพประกอบ 9

เมื่อเข้ามาใช้บริการของ ห้องสมุด...	ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่มี ความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
1. บุคลากรของห้องสมุด เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
2. พื้นที่ให้บริการภายใน ห้องสมุดส่งเสริมในด้าน การศึกษาค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
3. ผู้ใช้สามารถเข้าถึง วารสารทั้งในรูปแบบ ตีพิมพ์ และรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ตามที่ ต้องการได้จากห้องสมุด	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
4. บุคลากรห้องสมุดมี ความสุภาพอ่อนโยนต่อ ผู้ใช้เสมอ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
5. สามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้จากทุกหนทุกแห่ง	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

ภาพประกอบ 9 ตัวอย่างแบบสอบถามของ LibQUAL+™

ที่มา : Kyrillidou, et al. (2004). *Cross-Cultural Implementation of LibQUAL+™ : the French Language Experience*. (Online). Available: [http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria final6.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria%20final6.pdf).

### การตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม LibQUAL+™

การตีความหมายของคะแนน LibQUAL+™ สามารถตีความหมายได้ 2 ลักษณะคือ การตีความคะแนนที่ได้โดยใช้คะแนนเกณฑ์ปกติ (Score norms) และพิจารณาจากขอบเขตของการยอมรับ (Zones of tolerance) ซึ่งแต่ละวิธีนั้นมีรายละเอียดดังนี้

1. คะแนนเกณฑ์ปกติ (Score norms) การตีความหมายโดยวิธีการนี้เป็นการนำคะแนนที่ได้ขึ้นไปเทียบกับตารางที่มีการคิดคำนวณออกมาในรูปแบบสำเร็จรูป ซึ่งการใช้คะแนนเกณฑ์ปกตินี้จะช่วยแสดงให้เห็นได้ว่าอยู่ตรงไหนของกลุ่ม ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงคุณภาพการบริการ โดยการตีความหมายของคะแนน LibQUAL+™ โดยใช้วิธีการนี้ก็จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ และมีความหลากหลาย ช่วยในการเปรียบเทียบตัวแปรกลุ่มต่างๆ เช่น สถาบันที่มีบุคคลหลายประเภท เช่น อาจารย์ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรี กลุ่มคนทำงาน และสถาบันที่มีความแตกต่างกัน เช่น วิทยาลัยชุมชน สถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นต้น (Cook, Heath & Thompson. 2003b : 115-116)

ยกตัวอย่างเช่น ความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อระดับบริการที่ได้รับจริงในปัจจุบัน ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.50 เมื่อต้องการตีความหมายโดยเทียบกับตารางคะแนนเกณฑ์ปกติปี ค.ศ. 2002 ในกลุ่มของนักศึกษาและอาจารย์ทั้งหมดระดับบริการที่ได้รับจริงที่ได้จากการศึกษาคั้งนี้อยู่ในอันดับที่ 22 ของกลุ่ม และหากต้องการเปรียบเทียบเทียบกับตารางคะแนนเกณฑ์ปกติในกลุ่มของนักศึกษาและอาจารย์เฉพาะในมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยแล้วระดับบริการที่ได้รับจริงจากการศึกษาคั้งนี้อยู่ในอันดับที่ 25 ของกลุ่ม

การนำคะแนน LibQUAL+™ ไปเทียบกับตารางเกณฑ์ปกตินั้นสามารถนำไปใช้ได้ทั้งตารางสำหรับกลุ่มบุคคล (นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์) และตารางสำหรับสถาบัน (ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด วิทยาลัยชุมชน สถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา (Thompson. 2002 : 1-3)

ทั้งนี้เกิดการเข้าใจผิดว่าคะแนนเกณฑ์ปกติเป็นการตัดสินคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งแท้จริงแล้วไม่ใช่ เนื่องจากคะแนนเกณฑ์ปกติเป็นเพียงข้อเท็จจริง ที่มาจากการเปรียบเทียบคะแนนกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีค่าสูงกว่า หรือต่ำกว่า (Thompson. 2004 : 2)

สำหรับการตีความหมายของคะแนน LibQUAL+™ ที่ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก ต้องนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาเพื่อหา ขอบเขตของการยอมรับ (Cook, Heath & Thompson. 2003a : 3)

### 2. ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of tolerance) จอห์นสตัน (นฤตย์ นิมสมบุญ และ

ฮารุกิ นางาตะ. 2003 : 5 ; อ้างอิงจาก Johnston. 1995. *The Zone of Tolerance : Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with the Overall Service International*) ได้อธิบายขอบเขตของการยอมรับไว้ว่า เป็นเขตของบริการซึ่งลูกค้าพิจารณาแล้วว่าสามารถยอมรับได้ ถ้าระดับการให้บริการที่ลูกค้าได้รับอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และเป็นการลดความจงรักภักดีของลูกค้า แต่ถ้าระดับการให้บริการที่ได้รับจริงอยู่สูงกว่าขอบเขตของการยอมรับย่อมทำให้ลูกค้าพอใจและประหลาดใจและเป็นการทำให้ความจงรักภักดีของลูกค้ามากยิ่งขึ้น สำหรับ โคลแมน (Coleman, et al. 1997 : 241) ได้กล่าวถึงขอบเขตของการยอมรับว่ามีความสัมพันธ์กับระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ กล่าวคือ หากระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับอยู่ในขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าผู้ใช้รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นสามารถยอมรับได้ หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการ แต่หากว่าระดับบริการที่ได้รับนั้นอยู่เหนือกว่าขอบเขตของการยอมรับเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ และบริการที่ได้รับนั้นอยู่เหนือกว่าความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้

## สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงจะขอล่ารายชื่อรายละเอียดของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

### ประวัติ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดดำเนินการพร้อมกับมหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน ปี พ.ศ. 2507 มีฐานะเป็นกองห้องสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยใช้ส่วนหนึ่งของอาคารภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์เป็นที่ทำการชั่วคราว ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ได้ย้ายไปอยู่อาคารเอกเทศใกล้กับคณะสังคมศาสตร์ หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2519 ได้รับการยกฐานะจากกองห้องสมุดเป็นสำนักหอสมุดและได้รับงบประมาณสร้างอาคารใหม่เป็นอาคาร 4 ชั้นมีพื้นที่ 8,824 ตารางเมตร เปิดให้บริการในเดือนตุลาคมปี พ.ศ. 2522 ต่อมาอาคารสำนักหอสมุดเริ่มคับแคบ จำนวนที่นั่งสำหรับให้บริการไม่เพียงพอ กอรปกับสำนักหอสมุดมีเป้าหมายจะพัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถขยายรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยยิ่งขึ้น จึงได้มีการขยายอาคารโดยเชื่อมต่อกับอาคารเดิมไปทางด้านทิศใต้ เป็นอาคาร 5 ชั้นมีพื้นที่ 6,944 ตารางเมตร และได้เปิดให้บริการส่วนนี้เมื่อวันที่ 4 มิถุนายนปี พ.ศ. 2544 ดังนั้น ปัจจุบันสำนักหอสมุดมีพื้นที่ทั้งหมด 15,768 ตารางเมตรให้บริการที่นั่งอ่านประมาณ 1,400 ที่นั่ง

สำนักหอสมุดได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการเป็น 6 ฝ่าย ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 107 ตอนที่ 167 วันที่ 6 กันยายนปี พ.ศ. 2533 คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศกลาง ฝ่ายพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายห้องสมุดและสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฝ่ายห้องสมุดและสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฝ่ายห้องสมุดและสารสนเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2548ข)

### วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ ศูนย์ข้อมูลทางด้านท้องถิ่น ภาคเหนือเพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การศึกษาตามอัธยาศัย และการเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย

### พันธกิจ

แสวงหา สร้างสม จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทั้งในส่วนการจัดระบบการอนุรักษ์และบำรุงรักษา ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้พร้อมที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพ และทำหน้าที่เผยแพร่องค์ความรู้เพื่อให้คุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อประชาคมในมหาวิทยาลัยและสังคมภาคเหนือ โดยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารควบคู่กับการบริหารจัดการที่ดี

### วัตถุประสงค์

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยคำนึงถึงคุณภาพ ความทันสมัย ให้สอดคล้องกับสาขาวิชาต่างๆ ที่เปิดสอนและมีการวิจัยในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. จัดการป้องกัน สงวนรักษา อนุรักษ์และซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศโดยหลักวิชาการที่ถูกต้อง
3. จัดทำดัชนีทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเป็นเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

4. จัดให้บริการข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบต่างๆ กล่าวคือ การสืบค้นในระบบ-เครือข่าย การยืมคืนด้วยระบบอัตโนมัติ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการขนส่งเอกสาร (Document-delivery) ภายในมหาวิทยาลัย การยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ
5. จัดฝึกอบรม แนะนำ ผู้ใช้บริการให้สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. จัดบริการข้อมูลสารสนเทศซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะภาคเหนือและข้อมูลเชิงพาณิชย์
7. พัฒนาเพื่อการเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital library) ที่สมบูรณ์ และเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning resource center)
8. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทันต่อวิทยาการใหม่ๆ และมีจิตใจบริการอย่างแท้จริง
9. ให้ความร่วมมือในการจัดฝึกอบรมวิชาชีพบรรณารักษ์ รวมทั้งจัดกิจกรรมเสริมความรู้และสร้าง-เจตคติที่ดีต่อห้องสมุดและมีนิสัยรักการอ่านสำหรับนักศึกษาและบุคคลทั่วไป
10. จัดอำนวยการด้านบริหารและจัดการ ให้เอื้อต่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### นโยบาย

1. การเป็นห้องสมุดมีชีวิต (Living library) และศูนย์กลางการเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารที่ทันสมัย
2. การเป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพในด้านทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ ทั้งในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะเพื่อสนับสนุน การเรียน การสอน และการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย รวมไปถึงการให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดให้บรรลุผลในการให้บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
3. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า
4. พัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญ ในศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในห้องสมุด รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในระดับที่สูงขึ้น
5. ส่งเสริมให้บุคลากรในการทำงานวิจัย ทั้งในระดับบุคคลและการวิจัยสถาบัน
6. ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน
7. ห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมที่สวยงามทั้งภายในและภายนอกอาคาร ก่อให้เกิดบรรยากาศของการ-เรียนรู้

#### จุดมุ่งหมาย

1. การเป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้
2. การเป็นศูนย์ข้อมูลทางด้านท้องถิ่นภาคเหนือ
3. การเป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการทั้งในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ
4. การเป็นห้องสมุดที่มีชีวิต
5. การเป็นห้องสมุดดิจิทัล
6. การทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

### เป้าหมายหลัก

1. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย
2. พัฒนาศูนย์ข้อมูลภาคเหนือทั้งในเชิงจัดการฐานข้อมูล (Knowledge management) และการสงวน-รักษาและอนุรักษ์ (Preservation and conservation) เอกสารโบราณ เอกสารต้นฉบับตัวเขียน
3. เพิ่มศักยภาพความเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-library) ให้มีความสมบูรณ์ และมีการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นแหล่งความรู้ระบบดิจิทัล
4. มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าต่อการลงทุน (Cost effectiveness)
5. บุคลากรมีความเป็นผู้นำในวงการวิชาชีพ
6. ห้องสมุดคณะมีมาตรฐานและทำหน้าที่ให้บริการในเชิงลึกตามสาขาวิชา
7. การให้บริการมีคุณภาพทั้งในห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ

### กลยุทธ์และวิธีการ

#### 1. ด้านการบริหาร

1.1 พัฒนาและปรับระบบการบริหาร ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการเป็นศูนย์กลางการบริหารงานระหว่างห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ

1.2 พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานและการให้บริการของห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ และการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นยุคดิจิทัล

1.3 ผลักดันให้มีการพัฒนาห้องสมุดคณะตามกลุ่มสาขาวิชา เพื่อให้เกิดมาตรฐานเท่าเทียมกันโดยเน้นการให้บริการในเชิงลึก

1.4 แสวงหานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการพัฒนา และรองรับระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความสมบูรณ์ และปรับเปลี่ยนสู่การเป็นแหล่งความรู้ระบบดิจิทัล ที่สะดวกต่อการสืบค้นและการใช้ข้อมูล

1.5 พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ในด้านต่างๆ อาทิเช่น เทคโนโลยีและการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน ความรู้ด้านวิชาชีพ เป็นต้น เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและเป็นผู้นำทางวิชาชีพและรองรับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล และมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ

1.6 จัดหาวิธีการเผยแพร่ข้อมูลในเชิงพาณิชย์ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับห้องสมุด

1.7 จัดการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่และอุปกรณ์ เพื่อนำไปสู่การเป็นศูนย์-การเรียนรู้

1.8 พัฒนาคุณภาพของการทำงานและการให้บริการตามนโยบายการประกันคุณภาพ

1.9 จัดให้มีการวิจัยสถาบันเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการทำงานและการให้บริการ

1.10 จัดให้มีการดำเนินการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

#### 2. ด้านงานเทคนิค

2.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียน การสอนในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพิ่มการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น และการเป็นศูนย์การเรียนรู้และการเป็นห้องสมุดการวิจัย

2.2 กำหนดให้ห้องสมุดคณะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา และเพิ่มจำนวนฉบับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2.3 กำหนดวิธีจัดการฐานข้อมูลภาคเหนือให้อยู่ในรูปดิจิทัล

2.4 จัดให้มีการสงวนรักษาและอนุรักษ์เอกสารต้นฉบับตัวเขียน เอกสารโบราณ เอกสารหายาก อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.5 ให้เพิ่มเติมมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลแบบ Metadata ในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล

### 3. ด้านงานบริการ

3.1 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ารวมถึงการให้บริการเชิงพาณิชย์

3.2 นำแนวคิดการตลาดมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการและส่งเสริมการอ่าน

3.3 พัฒนาการให้บริการสื่อโสตทัศน์ และบริการสื่อมัลติมีเดียให้มีความทันสมัยและการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย

3.4 ส่งเสริมความร่วมมือในรูปเครือข่ายห้องสมุด หรือการรวมกันเป็นภาคีห้องสมุด (Consortium) ในด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการรวมทั้งภาคีห้องสมุดตามกลุ่มสาขาวิชา

### แนวทางการพัฒนาสำนักหอสมุด ปี พ.ศ. 2548

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้วางแนวทางสำหรับการพัฒนาในปี พ.ศ. 2548 ไว้ดังนี้

1. พัฒนาและปรับระบบการบริหารงานให้มีคุณภาพด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการเป็นศูนย์กลางการบริหารงานระหว่างห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ
2. พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการตามนโยบายการประกันคุณภาพ
3. ผลักดันให้มีการพัฒนาห้องสมุดคณะตามกลุ่มสาขาวิชา เพื่อให้เกิดมาตรฐานเท่าเทียมกันโดยเน้นการให้บริการในเชิงลึก
4. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่และอุปกรณ์ เพื่อนำไปสู่การเป็นการเรียนรู้
5. แสวงหานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการพัฒนา และรองรับระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความสมบูรณ์ และปรับเปลี่ยนสู่การเป็นแหล่งความรู้ระบบดิจิทัล ที่สะดวกต่อการสืบค้นและใช้ข้อมูล
6. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียน การสอนในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพิ่มการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น และการเป็นศูนย์การเรียนรู้ และการเป็นห้องสมุดการวิจัย
7. กำหนดให้ห้องสมุดคณะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา และเพิ่มจำนวนฉบับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
8. จัดให้มีการสงวนรักษาและอนุรักษ์เอกสารต้นฉบับตัวเขียน เอกสารโบราณ เอกสารหายาก อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ
9. ให้เพิ่มมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลแบบ Metadata ในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล
10. พัฒนาการให้บริการสื่อโสตทัศน์ และบริการสื่อมัลติมีเดียให้มีความทันสมัย และให้บริการผ่านระบบเครือข่าย
11. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า โดยการจัดฝึกอบรมและแนะนำผู้ใช้บริการให้สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทียบตรง และรวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้

12. ส่งเสริมให้มีบริการแก่ชุมชนในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้ของภาคเหนือ ทั้งทางด้านวิชาการและการบริการสังคมภายใต้ขอบเขต และพันธกิจของสำนักหอสมุด
13. จัดหาวิธีการเผยแพร่ข้อมูลในเชิงพาณิชย์ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับห้องสมุด
14. กำหนดวิธีจัดการฐานข้อมูลภาคเหนือให้อยู่ในรูปดิจิทัล และนำการจัดการฐานข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
15. ส่งเสริมความร่วมมือในรูปเครือข่ายห้องสมุด หรือการรวมกันเป็นภาคีห้องสมุด ในด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการรวมทั้งภาคีห้องสมุดตามกลุ่มสาขาวิชา
16. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ในด้านต่างๆ อาทิเช่น เทคโนโลยีและการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน ความรู้ด้านวิชาชีพ เป็นต้น เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และเป็นผู้นำทางวิชาชีพและรองรับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล และมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการเป็นหลักสำคัญ
17. จัดให้มีการวิจัยสถาบันเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการ
18. จัดให้มีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทั้งในส่วนสนับสนุนข้อมูล และการเข้าร่วมสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีที่ดั้งเดิม
19. จัดให้มีการดำเนินงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการประหยัดพลังงาน

#### การบริหารงาน

การบริหารงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นแบบศูนย์รวม (Centralization) มีการแบ่งส่วนราชการในระดับฝ่าย งาน และหน่วย โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดเป็นที่ปรึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. วางนโยบาย และกำหนดแนวทางการบริหารภารกิจของสำนักให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนัก และสอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางของมหาวิทยาลัย
  2. กำหนดแนวทางการพัฒนาสำนัก
  3. กำหนดแนวทางการประสานงานระหว่างสำนัก กับ คณะและส่วนราชการต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
  4. พิจารณาการวางระเบียบ ข้อบังคับของสำนัก ตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย หรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย
  5. แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นในเรื่องหนึ่งเรื่องใด หรือเพื่อมอบหมายให้ปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประจำสำนัก
  6. ให้คำปรึกษาต่อประธานคณะกรรมการประจำสำนัก (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2547)
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 ฝ่าย คือ (บานชื่น ทองพันชั่ง. 2544 : 5-7 ; มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2548ข : 9, 23)

1. สำนักงานเลขานุการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจหลักของสำนักหอสมุด ซึ่งมีเป้าหมายคือ การบริการแก่ผู้ใช้ให้สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและประสานงาน บริหารส่วนกลางระหว่างฝ่าย งานต่างๆ ภายในสำนักหอสมุดและหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่

- งานบริหารและธุรการ
- งานคลังและพัสดุ
- งานนโยบายและแผน

2. ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ตรงกับความต้องการมากที่สุด ทั้งในแง่การเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย อย่างสะดวกรวดเร็วประกอบด้วย

- งานบริการผู้อ่าน
- งานบริการสารสนเทศ
- งานวารสารและเอกสาร
- งานโสตทัศนศึกษา
- งานศูนย์สนเทศภาคเหนือ

3. ฝ่ายพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา บำรุงรักษา และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ให้สอดคล้องกับแผนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย และนำทรัพยากรเหล่านี้มาจัดระบบเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงอย่างรวดเร็ว ทันสมัย ตรงกับความต้องการ โดยการนำเทคโนโลยีและวิธีการมาใช้ในการดำเนินงานรวมทั้งรวบรวมสถิติข้อมูล เพื่อทำการวิจัย และประเมินผลการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อหาแนวทางพัฒนาและแก้ไขการให้บริการสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดความซ้ำซ้อนของงานและประหยัดงบประมาณส่วนรวม แบ่งการดำเนินงานดังนี้

- งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- งานระบบคอมพิวเตอร์
- งานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

4. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย

- งานห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- งานห้องสมุดสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- งานห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร

5. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย

- งานห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์
- งานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์
- งานห้องสมุดสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- งานห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์

6. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ประกอบด้วย

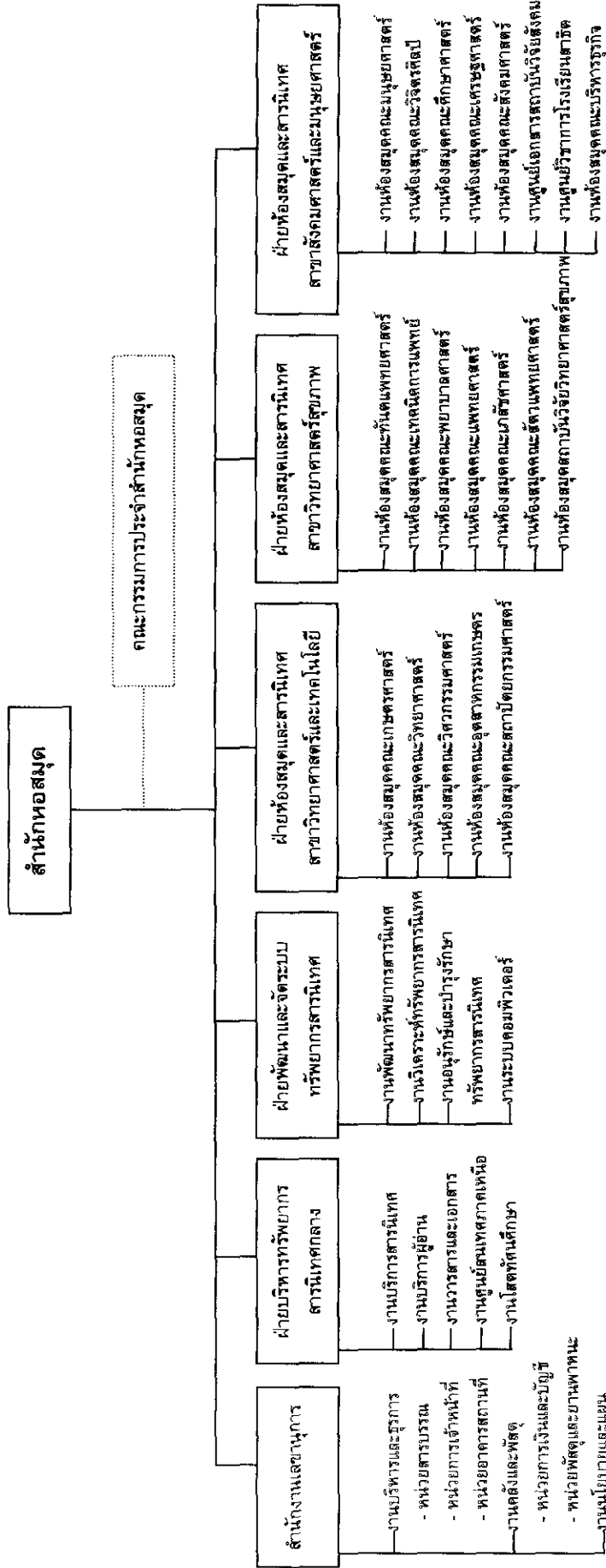
- งานห้องสมุดคณะวิจิตรศิลป์
- งานห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ
- ห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์

- งานห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์
- งานห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์
- งานศูนย์เอกสารสถาบันวิจัยสังคม
- งานห้องสมุดศูนย์วิชาการโรงเรียนสาธิต

\* ในส่วนของการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะจะแยกการบริการสารสนเทศออกตามสาขาวิชา ประกอบด้วย ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ทำหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาเฉพาะ ร่วมมือและประสานงานการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาระบบงานในระหว่างห้องสมุดคณะ/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์ เช่น การคัดเลือก จัดหา บำรุงรักษา เผยแพร่และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ในกลุ่มสาขาวิชาเฉพาะ ในลักษณะห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าวิจัย และวิชาการระดับสูง ซึ่งจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการในระดับลึก และมีทิศทางการดำเนินงานด้านการบริหารงบประมาณ การวางแผน พัฒนาบุคลากรเพื่อให้บริการอย่างชัดเจน

แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักหอสมุด แสดงไว้ในภาพประกอบ 10

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาพประกอบ 10 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักหอสมุด

ที่มา : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. (2547ข). รายงานประจำปี 2546 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ = Annual Reports 2003 Chiang Mai University Library. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยฯ.

## การบริการสารนิเทศ

ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดบริการสารนิเทศให้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยได้จัดบริการต่างๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุดดังนี้ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักหอสมุด, 2548ก : 9,19-22)

1. บริการจัดทำบัตรสมาชิก เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นให้แก่ผู้ที่ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด โดยติดต่อที่บริการให้ยืม-รับคืน ซึ่งบัตรสมาชิกนี้มี 2 ลักษณะคือ บัตรสมาชิกชนิดติดบาร์โค้ด ใช้ยืมสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุที่อยู่ในระบบยืม-คืนอัตโนมัติ และบัตรสมาชิกชนิดบัตรกระดาษ ใช้ยืมสื่อทัศนวัสดุและทรัพยากรห้องสมุดที่ยังไม่ได้อยู่ในระบบยืม-คืนอัตโนมัติ

2. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่สำนักหอสมุดจัดทำขึ้น เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนในกระบวนวิชาใดวิชาหนึ่ง แจ้งให้สำนักหอสมุดนำหนังสือตำราหรือสิ่งพิมพ์ที่ใช้ประกอบการสอน จัดให้บริการภายในเคาน์เตอร์ให้ยืม-รับคืนหนังสือ เพื่อให้นักศึกษาในกระบวนวิชานั้นๆ ใ้ใช้โดยทั่วถึงกัน โดยมีกำหนดเวลาขอยืมสั้นกว่าหนังสือประเภทอื่นๆ

3. บริการจองหนังสือ เป็นบริการที่จัดทำขึ้นในกรณีที่ผู้ใช้หาเอกสารบนชั้นไม่พบสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่บริการให้ยืม รับผิดชอบหนังสือเพื่อตรวจสอบว่าหนังสือรายการที่ต้องการมีบุคคลอื่นยืมหรือไม่ ถ้ามีบุคคลอื่นยืม สามารถขอยืมได้ นอกจากนี้ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษามหาวิทยาลัย สามารถใช้บริการส่งคำขอยืมผ่านระบบ OPAC และสำนักหอสมุดจะแจ้งให้ทราบกำหนดเวลามารับเอกสาร

4. บริการช่วยการค้นคว้า (Reference service) เป็นบริการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด ในการค้นคว้าหาข่าวสารความรู้ หรือข้อมูลสถิติต่างๆ จากหนังสือทั่วไป และหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ นอกจากนี้ยังให้บริการรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการค้นคว้าวิจัยสำหรับอาจารย์และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง การเขียนเชิงบรรณและบรรณานุกรม

5. บริการข้อมูลภาคเหนือ เป็นบริการที่ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลและตอบคำถามช่วยการค้นคว้าเกี่ยวกับข้อมูลภาคเหนือ ในสาขาวิชาต่างๆ นอกจากนี้ยังให้บริการรวบรวมบรรณานุกรมที่เกี่ยวข้องกับภาคเหนือสำหรับผู้สนใจทั่วไป

6. บริการเอกสารหายาก เอกสารหายากจะเก็บในลักษณะชั้นปิด ซึ่งผู้ใช้จะได้รับอนุญาตให้อ่านภายในห้องสมุดเท่านั้น

7. บริการกฤตภาคและจุลสาร บริการที่ได้จัดทำกฤตภาคจากวารสารและหนังสือพิมพ์ รวมทั้งรวบรวมและจัดเก็บจุลสารต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า

8. บริการแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Information files) เป็นบริการที่ได้จัดทำแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่องที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุด โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ บทความวารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ภาพ แผ่นพับ ฯลฯ

9. บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล ได้แก่

9.1 บริการฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Online Public-Access Catalog หรือ OPAC) แบ่งเป็น 2 ระบบคือ

9.1.1 CMUL OPAC (Chiang Mai University Online Public Access Catalog) เป็นเครื่องมือช่วยค้นข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่มีในห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ สถาบัน และศูนย์ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

9.1.2 ISIS OPAC (Mini-Micro CDS/ISIS OPAC) เป็นระบบการค้นฐานข้อมูลเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วยฐานข้อมูลต่างๆ คือ งานวิจัยของอาจารย์และนักวิชาการมช. ดัชนีวารสารภาษาไทย ดัชนีหนังสือพิมพ์ ดัชนีหนังสืออ้างอิงภาษาไทย ฐานข้อมูลผลงานใหม่และผลงานหมุนเวียน รายชื่อวารสาร-ภาษาต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ภาคเหนือ

9.2 บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น เกษตรศาสตร์ เคมี วิทยาศาสตร์ ชีวภาพ ธรณีวิทยา วิทยาศาสตร์การอาหาร วิศวกรรมศาสตร์ จิตวิทยา สังคมศาสตร์ ดึกษาศาสตร์ และข้อมูล วิทยานิพนธ์ไทย

9.3 บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้จากคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย การให้บริการมี 2 ลักษณะคือ บริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย และบริการที่เสียค่าใช้จ่าย

10. บริการ World Wide Web เป็นบริการสืบค้นข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้า และวิจัยในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

11. บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) เป็นบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเทศสหรัฐอเมริกาทุกด้าน มีทั้งหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต

12. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ได้จัดทำดัชนีวารสาร วิชาการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ดัชนีหนังสือพิมพ์ของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นและภาคกลาง และหนังสือพิมพ์ต่างประเทศที่พิมพ์ในประเทศไทย เพื่อให้การค้นคว้าหาบทความข่าวสารข้อมูลต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด กรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้หนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือบทความจากวารสาร ที่ไม่มีในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถให้บรรณารักษ์ตรวจสอบ หรือแนะนำว่าสิ่งพิมพ์ที่ต้องการอยู่ที่ห้องสมุดใด ทั้งในและต่างประเทศ และให้งานบริการผู้อ่านห้องสมุดกลาง ติดต่อขอยืมหรือถ่ายเอกสารสิ่งพิมพ์นั้น ๆ

14. บริการจัดส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ งานบริการผู้อ่านเป็นสื่อกลางในการจัดให้บริการจัดส่งหนังสือที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปค้นหาและขอยืมตัวเล่ม ณ ห้องสมุดที่มีหนังสือนั้นๆ บริการดังกล่าวเป็นบริการสำหรับข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

15. บริการข้อมูลธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นบริการที่สำนักหอสมุดร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นำข้อมูลธุรกิจหลักทรัพย์ซึ่งอยู่ในรูปของแฟ้มข้อมูล หนังสือ วารสาร วิดีทัศน์ และซีดีรอม ออกให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

16. บริการโสตทัศนศึกษา ให้บริการโสตทัศนวัสดุต่างๆ เช่น ซีดีรอมมัลติมีเดีย เทปบันทึกเสียง แผ่นที่ฟิล์มสตริป ไมโครฟิล์ม ดีวีดี วีซีดี วีดิทัศน์ สไลด์ เป็นต้น จัดให้บริการภายในห้องบริการโสตทัศนวัสดุ นอกจากนี้ยังจัดให้บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์และมัลติมีเดีย ได้แก่ บริการสื่อมัลติมีเดียด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องเล่นดีวีดี เครื่องรับโทรทัศน์ และเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เป็นต้น ให้บริการภายในห้องบริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์และมัลติมีเดีย รวมทั้งได้จัดบริเวณฉายดีวีดี วีดิทัศน์ ที่เป็นวิชาการ ข่าวสาร และบันเทิงคดี ภายในห้อง Mini theater

17. บริการการอ่าน เป็นการเตรียมทรัพยากรของห้องสมุดไว้ให้พร้อมสำหรับผู้ใช้อ่าน ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องและเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำออกบริการ การจัดเก็บหนังสือที่มีผู้ใช้แล้วขึ้นชั้นหนังสือ การอ่านชั้นและตรวจหนังสือบนชั้นเพื่อความถูกต้อง

18. บริการวิชาการด้านห้องสมุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมแนะนำการใช้ห้องสมุดทุกภาคการศึกษา แนะนำ อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด ตลอดจนการจัดบริการแนะนำวิธีการใช้เอกสารประเภทต่างๆ การแนะนำการศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดสำหรับนักศึกษาเฉพาะสาขา ตามคำขอของอาจารย์แต่ละกระบวนวิชา รวมทั้งการส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้การใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง โดยจัดฝึกอบรมแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตามหัวข้อที่เหมาะสมและน่าสนใจ

19. บริการแสดงหนังสือใหม่ เป็นบริการที่นำหนังสือใหม่ที่ได้รับการคัดเลือก หรือเลือกสรรแล้วจะนำมาแสดงที่ชั้นแสดงหนังสือใหม่สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

20. บริการถ่ายเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการถ่ายสำเนาจากหนังสือ เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนเอกสารส่วนตัว โดยให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ

#### สถิติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สถิติด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2547 (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2548ข : 93-109) ประกอบด้วย

1. จำนวนบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามห้องสมุดต่างๆ ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ห้องสมุด	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว	ลูกจ้างชั่วคราว	รวม	ร้อยละ
							(เงินรายได้)
1. ห้องสมุดกลาง	61	34	1	5	9	110	61.11
2. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	4	1	2	-	14	7.78
3. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	25	4	-	2	-	31	17.22
4. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศ สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	15	9	-	1	-	25	13.89
รวม	108	51	2	10	9	180	100.00

2. จำนวนบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งต่างๆ ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ห้องสมุดกลาง	คณะ	รวม	ร้อยละ
1. บรรณารักษ์	17	28	45	25.00
2. นักวิชาการ / นักเอกสารสนเทศ	9	1	10	5.56
3. พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	29	21	50	27.78
4. อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานบริหาร ชุกรการการเงิน บัญชี	55	20	75	41.67
รวม	110	70	180	100.00

3. จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ห้องสมุด	งบประมาณแผ่นดิน (บาท)	งบประมาณเงินรายได้ (บาท)	ร้อยละ
1. ห้องสมุดกลาง	48,308,862.05	6,480,498.78	58.89
2. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4,690,792.98	3,348,392.92	8.64
3. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	21,071,642.24	3,319,897.16	26.22
4. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	3,559,085.83	2,251,749.00	6.25
รวม	77,630,383.15	15,400,537.86	100.00

4. อัตราส่วนค่าใช้จ่ายหมวดค่าวัสดุตำรา / หนังสือ / วารสาร / สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อนักศึกษาและอาจารย์ ปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายหมวดค่าวัสดุตำรา / หนังสือ / วารสาร / สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อนักศึกษาและอาจารย์

นักศึกษาและอาจารย์	หนังสือ		วารสาร		สื่ออิเล็กทรอนิกส์		รวม คน : บาท
	จำนวน (คน)	คน : บาท	จำนวน (คน)	คน : บาท	จำนวน (คน)	คน : บาท	
1. นักศึกษาปริญญาตรี	18,416	1 : 459	18,416	1 : 768	18,416	1 : 440	1 : 1,674
2. นักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต	275	1 : 459	275	1 : 768	275	1 : 440	1 : 1,674
3. นักศึกษาปริญญาโท	6,813	1 : 459	6,813	1 : 768	6,813	1 : 440	1 : 1,674
4. นักศึกษาปริญญาเอก	567	1 : 459	567	1 : 768	567	1 : 440	1 : 1,674
5. อาจารย์	2,100	1 : 5,695	2,100	1 : 9,518	2,100	1 : 5,456	1 : 20,735
ค่าใช้จ่ายจริงหมวดค่าวัสดุ ตำรา (หนังสือ) ของห้องสมุดกลางและ ห้องสมุดคณะ, สถาบัน, สำนักของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (บาท)	11,959,537.37		19,988,340.67		11,458,869.54		43,544,272.15

5. จำนวนหนังสือ ของห้องสมุดกลาง และห้องสมุดฝ่ายต่างๆ ปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนหนังสือของห้องสมุดกลาง และห้องสมุดฝ่ายต่างๆ

ห้องสมุด	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
1. ห้องสมุดกลาง	342,822	37.86
2. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	160,087	17.68
3. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	139,091	15.36
4. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	263,504	29.10
รวม	805,504	100.00

6. อัตราส่วนจำนวนหนังสือต่อนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปรากฏดัง  
ตาราง 7

ตาราง 7 อัตราส่วนหนังสือต่อนักศึกษาและอาจารย์

นักศึกษาและอาจารย์	ปีงบประมาณ 2546	
	จำนวน (คน)	คน : เล่ม
1. นักศึกษาปริญญาตรี	18,416	1 : 35
2. นักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต	275	1 : 35
3. นักศึกษาปริญญาโท	6,813	1 : 35
4. นักศึกษาปริญญาเอก	567	1 : 35
5. อาจารย์	2,100	1 : 431
จำนวนหนังสือในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ, สถาบัน, สำนัก ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (เล่ม)		805,504

7. จำนวนผู้ใช้บริการของห้องสมุดกลาง และห้องสมุดฝ่ายต่างๆ ในช่วงปีงบประมาณเดือนตุลาคม  
พ.ศ. 2546 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2547 ปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 ผู้ใช้บริการห้องสมุด

ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ห้องสมุดกลาง	1,065,059	47.37
2. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	208,863	9.29
3. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	376,881	16.76
4. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	597,657	26.58
รวม	2,248,460	100.00

8. สถิติการยืมหนังสือของห้องสมุดกลาง และห้องสมุดฝ่ายต่างๆ ในช่วงปีงบประมาณเดือนตุลาคม พ.ศ. 2546 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2547 ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 การยืมหนังสือ

ห้องสมุด	จำนวน (เล่ม)	ร้อยละ
1. ห้องสมุดกลาง	335,753	30.45
2. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	220,477	19.99
3. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	263,525	23.90
4. ฝ่ายห้องสมุดและสารนิเทศสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	283,057	25.67
รวม	1,102,812	100.00

9. จำนวนผู้ใช้ห้อง Mini-theater ห้อง Mini-theater คือห้องที่ให้บริการฉายภาพยนตร์สารคดี และบันเทิงคดี บริเวณชั้น 3 งานโสตทัศนศึกษา ในวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 12.30-14.30 น.ทุกวัน โดยจำนวนผู้ใช้ห้อง Mini-theater ในช่วงปีงบประมาณ 2547 มีจำนวน 6,151 คน ซึ่งในเดือนกันยายนมีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ 909 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 และเดือนมีนาคมมีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือ 251 คนคิดเป็นร้อยละ 4.08

10. บริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดกลาง จำนวนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดกลางนั้นได้ทำการขอใช้บริการไปยังห้องสมุดอื่นจำนวน 724 คำขอ และได้ให้บริการแก่ห้องสมุดอื่นจำนวน 601 คำขอ รวมทั้งสิ้น 1,325 คำขอ

11. บริการจัดส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นบริการจัดส่งเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการจากห้องสมุดคณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ แห่งหนึ่ง ไปยังห้องสมุดคณะ สถาบัน สำนัก หรือศูนย์อีกแห่งหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยไม่ต้องไปติดต่อหรือยืมเอกสารยังห้องสมุดนั้นๆ ด้วยตนเอง เป็นบริการสำหรับอาจารย์ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จำนวนผู้ใช้บริการจัดส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกเป็น ห้องสมุดคณะให้บริการแก่ห้องสมุดกลางจำนวน 1,855 เล่ม ห้องสมุดกลางให้บริการแก่ห้องสมุดคณะจำนวน 423 เล่ม และห้องสมุดคณะให้บริการแก่ห้องสมุดคณะจำนวน 3,612 เล่ม

12. บริการ World Wide Web เป็นบริการสืบค้นข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัยในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับอาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จำนวนผู้ใช้บริการ World Wide Web ในช่วงปีงบประมาณ 2547 มีจำนวนทั้งสิ้น 60,539 คน เดือนที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือเดือนกันยายนจำนวน 6,067 คนคิดเป็นร้อยละ 10.02 และเดือนที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือเดือนพฤษภาคมจำนวน 3,529 คนคิดเป็นร้อยละ 5.82

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศนี้เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุดที่ชื่อ LibQUAL+™ และการนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งมีดังนี้

#### 1. การวิจัยการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด "LibQUAL+™" ซึ่งมีดังนี้

งานวิจัยช่วงที่ 1 คูก ฮีท และธอมป์สัน (Cook, Heath & Thompson. 2001 : 147-153) ศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุด จากการสำรวจการรับรู้ของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ห้องสมุด 3,987 คนจากห้องสมุด 11 แห่งที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ LibQUAL+ ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจาก SERVQUAL เนื่องจากเครื่องมือนี้สามารถประเมินคุณภาพบริการได้อย่างสมบูรณ์ในวงการธุรกิจ และอุตสาหกรรมบริการ แต่ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของ SERVQUAL ยังไม่ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุด จึงต้องมีการศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดภายใต้ LibQUAL+ ประกอบด้วย 5 ปัจจัยคือ

- 1) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้
- 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as a place)
- 3) การเข้าถึง (Access)
- 4) ทรัพยากรห้องสมุด (Collections)
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

งานวิจัยช่วงที่ 2 คูก (Cook. 2001 : Abstract) ได้ศึกษาวิธีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ เพื่อดำเนินการให้ปัจจัยต่างๆ ในแบบจำลองคุณภาพบริการของห้องสมุดจากความคิดเห็นของผู้ใช้มีความสมบูรณ์ พัฒนาวิธีการสำรวจตลาดโดยรวมที่มีประสิทธิภาพเพื่อการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยวิธีสำรวจผ่านทางเว็บ (Web-delivered) และประการสุดท้ายเพื่อแนะนำความก้าวหน้าของวิธีการประเมินสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา วิธีการศึกษาเริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของ SERVQUAL ประกอบด้วย ความเชื่อมั่น การตอบสนอง การเข้าถึงจิตใจ ความน่าเชื่อถือ และลักษณะทางกายภาพ และเพิ่มปัจจัยเฉพาะสำหรับห้องสมุดอีก 4 ปัจจัยคือ ทรัพยากร-ห้องสมุด (Collections) การเข้าถึงได้จากทุกแห่ง (Ubiquity of access) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-reliance) จากนั้นจึงนำข้อมูลและปัจจัยต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งในการทดสอบแบบจำลองนี้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามทั้งสิ้น 56 ข้อ โดยสำรวจผ่านเว็บไปยังผู้ใช้ 20,416 คนในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 43 แห่งช่วงฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ.-2001 ผลการศึกษาพบว่าจากการวิเคราะห์ทางทฤษฎี ทำให้แบบจำลองคุณภาพบริการเปลี่ยนไปโดยมีปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 4 ปัจจัยคือ

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) เป็นการรวบรวมปัจจัยด้านอารมณ์ของเครื่องมือ SERVQUAL
- 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนในส่วนที่ขยายออกไปของปัจจัยลักษณะทางกายภาพของเครื่องมือ SERVQUAL
- 3) การควบคุมด้วยตนเอง (Personal control) ได้รวบรวมขึ้นจากปัจจัยความเชื่อมั่นในตนเอง
- 4) การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) ถูกรวบรวมขึ้นมาจากปัจจัยด้านทรัพยากร

จากการวิเคราะห์ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อคำถามทั้ง 56 ข้อ พบว่ามีเพียง 25 ข้อที่มี  
วัตถุประสงค์สอดคล้องกับการเป็นเครื่องมือสำรวจทางการตลาดโดยรวมสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

งานวิจัยช่วงที่ 3 คูก ฮีท และทอมป์สัน (Cook, Heath & Thompson. 2003b : 113-123) ได้ศึกษา  
วิธีการตีความหมายของข้อมูลที่ได้มาจาก LibQUAL+™ คือ ขอบเขตของการยอมรับ (Zones of tolerance)  
ที่แสดงถึงช่วงหรือขอบเขตระหว่าง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับกับระดับบริการที่ต้องการ โดยการศึกษา  
เปรียบเทียบขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท อาจารย์ ในสถาบันการศึกษาต่างๆ ประกอบด้วย วิทยาลัยชุมชน สถาบันด้านวิทยาศาสตร์  
สุขภาพ มหาวิทยาลัยที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย มหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุด-  
เพื่อการวิจัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างปี ค.ศ. 2002 กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาและอาจารย์จำนวน 63,285-  
คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ LibQUAL+™ ที่มี 25 ข้อคำถามประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพ  
บริการของห้องสมุด 4 ปัจจัยคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Service affect) จำนวน 9 ข้อ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า-  
จำนวน 5 ข้อ การควบคุมด้วยตนเอง จำนวน 6 ข้อ และการเข้าถึงสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า

1) ระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับที่สูงทั้งในด้านของผู้ใช้ และสถาบันการศึกษา ซึ่งระดับที่-  
ต้องการนั้นจะเป็นความคาดหวังของผู้ใช้ โดยผลที่ได้นั้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกันนั้นต่าง  
ก็คาดหวังในเรื่องบริการของห้องสมุดที่คล้ายคลึงกัน

2) ปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีความสำคัญต่อผู้ใช้มากกว่า  
ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

3) ความกว้างของขอบเขตของการยอมรับสามารถนำมาเปรียบเทียบกันในแต่ละกลุ่มทั้งด้าน  
ของผู้ใช้บริการ และสถาบันการศึกษาต่างๆ พบว่า อาจารย์ค่อนข้างจะมีขอบเขตของการยอมรับแคบในเรื่อง  
คุณภาพ-บริการ และในส่วนของสถาบันการศึกษานั้น วิทยาลัยชุมชนมีขอบเขตของการยอมรับแคบแสดงว่า  
ผู้ใช้บริการห้องสมุดกลุ่มนี้มีความคาดหวังในบริการมากกว่ากลุ่มอื่น

4) ความคาดหวังที่มีต่อบริการของห้องสมุดของผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา และอาจารย์มีความ  
แตกต่างกัน เช่น ในเรื่องของเวลาเปิดให้บริการที่สะดวกจากปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศ เมื่อพิจารณาแล้วเรื่อง  
ระดับความคาดหวังต่ำในกลุ่มอาจารย์ แต่สูงในกลุ่มนักศึกษาทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท ตรงกันข้ามกับเรื่อง  
ของบุคลากรให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ห้องสมุดจากปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการนั้นระดับความคาดหวังต่ำในกลุ่ม  
นักศึกษา แต่กลับสูงในกลุ่มอาจารย์

5) ความคาดหวังที่มีต่อบริการของห้องสมุดของผู้ใช้ในสถาบันการศึกษาต่างๆ มีความแตกต่าง  
เช่น เรื่องบุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอจากปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ เมื่อพิจารณาแล้ว  
เรื่องนี้ระดับความคาดหวังสูงในกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดในวิทยาลัยชุมชน ตรงกันข้ามกับเรื่องความต้องการสารสนเทศ  
สหวิชาจากปัจจัยการเข้าถึงสารสนเทศระดับความคาดหวังกลับต่ำในกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดในวิทยาลัยชุมชน

งานวิจัยช่วงที่ 4 คีริลลิดู และคนอื่นๆ (Kyriillidou, et al. 2004 : 1-10) ได้นำแบบสอบถามของ  
LibQUAL+™ ที่แปลเป็นภาษาฝรั่งเศสไปใช้ในห้องสมุดประเทศแคนาดาระหว่างปี ค.ศ. 2003 โดยแบบสอบถาม  
ที่เป็นภาษาฝรั่งเศสนี้ยังคงมีความหมาย และสามารถประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้เช่นเดียวกับ  
แบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการจาก  
LibQUAL+™ สามารถนำไปประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ใช้ภาษาอื่นๆ ได้ โดยได้นำแบบสอบถามที่มี  
การแปลแล้วนั้นมาทดสอบผ่านกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัย และวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มา  
จากความร่วมมือของมหาวิทยาลัยลาลัว (Laval University) และมหาวิทยาลัยออตตาวา (University of Ottawa)

ผลการศึกษาพบว่าแบบสอบถาม LibQUAL+™ ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยแล้ว ประกอบด้วยแบบสอบถามที่มี 22 ข้อคำถาม และมีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ปัจจัยคือ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) และการควบคุมสารสนเทศ (Information control) ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการรับรองได้ว่าสามารถนำแบบสอบถามของ LibQUAL+™ ไปประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต่างๆ ที่มีภาษาแตกต่างกันออกไปได้

## 2. การวิจัยโดยการนำ LibQUAL+™ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งมีดังนี้

คิม (Kim, 2003 : Abstract) ศึกษาในเรื่องการวัด และกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน โดยการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน ทั้งนี้ได้มีการจัดเตรียมแบบแผนที่จะใช้วัด และการกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตไว้ก่อน จากนั้นจึงมีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การนำข้อคำถามของ SERVQUAL มาปรับปรุงรวมเข้ากับข้อคำถามบางส่วนของ LibQUAL+ ทำให้มีคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อคำถามที่มีพื้นฐานจากรวมกันของหลักการทางการตลาด และหลักบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ การนำเครื่องมือทั้งสองนี้มาใช้จะสามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากรและการใช้อินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของผู้ใช้หรือจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ดำเนินการสำรวจกับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดประชาชน 4 แห่ง จำนวน 386 คนในระยะเวลา 1 เดือน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน ประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) การควบคุมด้วยตนเอง และการพิมพ์หรือการบรรจุลง (Printing/downloading) และผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากรและการใช้อินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจของผู้ใช้หรือจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ โดยการนำคะแนนที่ให้ผู้จัดอันดับความสำคัญของผู้ใช้ไปทดสอบ โดยใช้วิธีการหาสมการเส้นถดถอยเชิงเส้น (Linear regression) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ปรากฏว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตทั้ง ปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ส่วนปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยด้านการควบคุมด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ทั้งนี้ตัวแปรด้านประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งระดับความรู้ ความชำนาญของผู้ใช้ ระยะเวลาในการใช้ และประสบการณ์ในชั้นเรียนของการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

มหาวิทยาลัยมลรัฐวิสคอนซิน กรีนเบย์. ห้องสมุดโคฟริน (2004 : 1-14) ได้ทำการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยการนำ LibQUAL+ มาใช้ในการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วย 3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยเครื่องมือนี้จะช่วยให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีคำถาม 27 ข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถามของ LibQUAL+ จำนวน 22 ข้อ ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ การรับรู้สารสนเทศ และรูปแบบการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ รวมถึงคำถามที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด จำนวน 5 ข้อ โดยในคำถามแต่ละข้อนั้นจะสอบถามถึงระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 9 ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ทำการสำรวจผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 427 คน ในช่วงฤดูใบไม้ผลิปี ค.ศ. 2004 และการประเมินคุณภาพนั้นวัดจากช่องว่างของบริการที่พอเพียง

ผลการศึกษาพบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเป็นเชิงบวกในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด นั่นคือระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ต้องการ โดยปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด ห้องสมุดมีวารสารที่ผู้ใช้ต้องการทั้งในรูปของตีพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ และบรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า สำหรับคุณภาพบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ใช้ได้รับจากห้องสมุดคือ ห้องสมุดมีการสอนผู้ใช้ในการเรื่องการเข้าถึง ประเมิน และใช้สารสนเทศ รองลงมาคือ ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดสาขาได้อย่างสะดวกสบาย บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ และบุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่

แกทเทน (Gatten. 2004 : 222-228) ได้ศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับสมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามความเข้าใจของผู้ใช้จากประสบการณ์ในการใช้บริการ ที่ประกอบด้วย ข้อกำหนดในการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การจัดส่งทรัพยากร และการช่วยเหลือผู้ใช้ ซึ่งทำการศึกษาในปี ค.ศ. 2002 และปี ค.ศ.-2003 โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำ LibQUAL+<sup>TM</sup> มาใช้วัดบริการของ OhioLINK 6 บริการคือ การจัดทำรายการจากส่วนกลาง ฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย ศูนย์กลางวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์กลางดิจิทัลมีเดีย (Digital media) การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์กลางวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถามที่มีคำถาม 30 ข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถามของ LibQUAL+<sup>TM</sup> จำนวน 25 ข้อ และคำถามที่เกี่ยวข้องกับ OhioLINK จำนวน 5 ข้อ ส่งแบบสอบถามผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการสำรวจผ่านเว็บไซต์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้ห้องสมุดในสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนระดับ 4 ปีที่เป็นสมาชิก OhioLINK สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และอยู่ในทวีปอเมริกาเหนือ และแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มแรกประกอบด้วย มหาวิทยาลัยชุมชน วิทยาลัยเฉพาะสาขา และสาขาของมหาวิทยาลัย และอีกกลุ่มคือวิทยาลัยชุมชน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะให้ความสำคัญไปที่ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการควบคุมด้วยตนเอง เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้จะสะท้อนให้เห็นผลกระทบที่มีต่อการใช้บริการ OhioLINK และตีความหมายจากการแสดงขอบเขตของการยอมรับ และช่องว่างของบริการที่พอเพียง ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นสมาชิก OhioLINK คะแนนช่องว่างของบริการที่พอเพียงของปี ค.ศ.-2003 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี ค.ศ. 2002 ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด และขอบเขตของการยอมรับก็สูงขึ้นจากปี ค.ศ. 2002 เล็กน้อย แสดงว่าความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อบริการของห้องสมุดไม่เปลี่ยนแปลง แต่การให้บริการนั้นดีขึ้น
2. การเปรียบเทียบระหว่างประชากรกลุ่มต่างๆ ที่เป็นสมาชิก OhioLINK ค่าเฉลี่ยช่องว่างของบริการที่พอเพียงสูงขึ้นในปี ค.ศ. 2003 ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด และสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการควบคุมด้วยตนเอง ซึ่งเหมือนกับปี ค.ศ.-2002 และยังมีตีความหมายว่าบริการ และทรัพยากรของ OhioLINK ที่ได้จัดไว้มีผลกระทบต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. ระหว่างผู้ใช้บริการในวิทยาลัยชุมชนที่เป็นสมาชิก OhioLINK ผลการศึกษาในปี ค.ศ. 2003 พบว่าขอบเขตของการยอมรับเพิ่มขึ้นกว่าปี ค.ศ. 2002 แต่ระดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงกลับเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย แสดงว่าในปี ค.ศ. 2003 ผู้ใช้มีความคาดหวังในบริการเพิ่มขึ้น

4. สำหรับ 5 ข้อคำถามที่เพิ่มขึ้นเฉพาะในส่วนของ OhioLINK นั้นคะแนนช่องว่างของบริการที่พอเพียง แสดงให้เห็นว่าได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าในปี ค.ศ. 2002 โดยมหาวิทยาลัยชุมชนระดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่ในระดับต่ำสุดในบรรดาสมาชิกทั้งหมด

มาร์แนเน (Marnane. 2004 : 1-6) ได้เสนอรายงานเปรียบเทียบเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้นำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งซิดนีย์ (University of Technology, Sydney : UTS) 3 แห่งด้วยกัน ประกอบด้วยเครื่องมือที่ชื่อ Rodski ที่เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นโดยบริษัทการวิจัยเชิงพฤติกรรมไปใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในปี ค.ศ. 2002 และค.ศ.-2003 และ LibQUAL+ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนต์เอ็มที่ได้นำไปใช้ในปี ค.ศ. 2004 ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบ และนำเสนอข้อแตกต่างของทั้งสองเครื่องมือนี้ใน 11 ประเด็นคือ

1. ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดของ Rodski ประกอบด้วย 5 ปัจจัยคือ การสื่อสาร คุณภาพของบริการ การจัดส่งบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และบุคลากรของห้องสมุด ส่วน LibQUAL+ นั้นประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ปัจจัยคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

2. ลักษณะคำถามของแบบสอบถาม Rodski นั้นมีคำถาม 38 ข้อคำถาม ซึ่งในแต่ละข้อจะแบ่งออกเป็น 2 คอลัมน์คือ คำถามเพื่อวัดระดับความสำคัญในแต่ละคำถาม และคำถามเพื่อวัดระดับการปฏิบัติงานของห้องสมุด โดยในแต่ละคอลัมน์เป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ ส่วนในด้านของ LibQUAL+ มีข้อคำถาม 22 ข้อคำถามและเพิ่มคำถามพิเศษอีก 5 ข้อสำหรับแต่ละห้องสมุดโดยในแต่ละข้อจะแบ่งออกเป็น 3 คอลัมน์คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ในแต่ละคอลัมน์เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ

3. สิ่งที่ทำกรประเมินและรายงานผลการประเมิน เครื่องมือทั้งสองนี้ต่างก็สรุปผลของช่องว่างในระดับต่างๆ เหมือนกัน แต่รายงานของ Rodski นั้นจะแสดงให้เห็นคุณภาพบริการที่ดีที่สุด และไม่ที่ดีที่สุด 10 อันดับ ส่วน LibQUAL+ เป็นการแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละคำถามในลักษณะภาพรวม

4. รายงานผล รายงานการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในแต่ละเครื่องมือนี้มีความแตกต่างกันออกไป โดยรายงานของ Rodski มีการแสดงทั้งในภาพรวม และแยกรายงานในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยในแต่ละคำถาม ตารางแสดงสิ่งที่ผู้ใช้ให้ความสนใจเป็นพิเศษ และสรุป 10 อันดับบริการที่ดี และไม่ดี รวมถึงการอภิปรายผลการศึกษา ทางด้านการรายงานผลของ LibQUAL+ นั้นจะอยู่ในลักษณะของกราฟแสดงคำถามเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน กราฟสรุปปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ และกราฟแสดงการใช้ห้องสมุด

5. เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพบริการของห้องสมุดเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นๆ สำหรับ Rodski ได้มีการจัดเตรียมที่จะทำการเปรียบเทียบร่วมกับห้องสมุดอื่นๆ ที่ได้มีการสำรวจและนำเครื่องมือนี้ไปใช้ แต่ LibQUAL+ นั้นมีการนำคะแนนที่ได้ไปเทียบกับตารางเกณฑ์ปกติ เพื่อทราบระดับบริการของห้องสมุดตนเองเมื่อเทียบกับห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้ในหลายรูปแบบทั้งในด้านของกลุ่มผู้ใช้ และสถาบันการศึกษา

6. วิธีการสำรวจ การสำรวจโดยใช้ Rodski นั้นสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบเชื่อมต่อตรง (Online) และรูปแบบเอกสาร ซึ่งระยะเวลาสำรวจจะใช้เวลา 1 สัปดาห์ในแต่ละห้องสมุด ส่วนในด้านของ LibQUAL+ เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบมาเพื่อการสำรวจในลักษณะเชื่อมต่อตรง แต่ก็มีทางเลือกสำหรับการพิมพ์แบบสอบถามออกมาได้ โดยจะใช้เวลา 1 เดือนในการสำรวจผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

7. การสื่อสารเชื่อมตรง การสำรวจโดยใช้เทคนิคผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรงไปยังผู้ใช้บริการห้องสมุดของ LibQUAL+ นั้นทำให้ได้ข้อมูลตอบกลับมาจำนวนมาก และสามารถเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีที่ใช้แทนจำนวนประชากรทั้งหมด

8. ข้อเสนอแนะและผลป้อนกลับจากผู้ใช้งาน ผลที่รับกลับมาจากการสำรวจโดยใช้ LibQUAL+ นั้นถือได้ว่าเป็นการสำรวจที่สมบูรณ์มาก และด้วยลักษณะของข้อคำถามที่ซ้อนกันเป็นสิ่งที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือในการประเมิน และรูปแบบของข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้มีต่อบริการของห้องสมุดนั้นได้ถูกรวบรวม และแยกเป็นประเภทตามสาขาของห้องสมุด อาจารย์ ปัจฉัยกำหนดคุณภาพบริการ กลุ่มอายุ เพศ ส่วน Rodski นั้นจัดประเภทตามสาขาของห้องสมุดเพียงอย่างเดียว

9. ปัญหาของการเชื่อมตรง LibQUAL+ นั้นเครื่องบริการ (Server) ตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนต์เอ็ม ประเทศสหรัฐอเมริกา บางครั้งเกิดปัญหาเกิดปัญหาเรื่องไวรัสที่ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องบริการได้ถึง 36 ชั่วโมง ส่วนปัญหาอื่นๆ คือเวลาการทำงานของสองประเทศที่ไม่ตรงกันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้

10. ราคา ในด้านของราคาด้าน Rodski มีราคาถูกกว่า LibQUAL+

11. ความประทับใจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งซินี โดยพื้นฐานแล้วเครื่องมือทั้งสองนี้ประเมินในสิ่งที่ดีๆ กัน และแสดงผลป้อนกลับของคุณภาพบริการที่จำเป็นสำหรับมหาวิทยาลัย แต่ Rodski ยังไม่ได้ให้ข้อมูลที่สามารนำไปใช้ได้มากนักเกี่ยวกับเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ในทางกลับกัน LibQUAL+ เป็นเครื่องมือที่ใช้ง่ายในการสำรวจ และมีความน่าเชื่อถือ จากการสำรวจที่ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยตรง

#### งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ นั้นยังไม่มีผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยทั่วไป และการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ SERVQUAL ดังนี้

##### 1. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยทั่วไป งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

อังกาบ บุญย้อย, นกตล เล็กสวัสดิ์ และ ลำปาง แสงจันทร์ (2537 : 1, 3-5, 33-35) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 6 ด้านคือ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการของบุคลากร ทัศนคติ กฎระเบียบการใช้ห้องสมุด บรรยากาศของห้องสมุด และความสะอาดในการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะต่างๆ ของอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะช่วยให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักหอสมุด โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงน้อย

ครองทรัพย์ เจ็ดนภาพันท์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัย

รามคำแหงที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดวิทยาเขตในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนมากเป็นนักศึกษาเพศหญิง ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ มาเรียนเป็นประจำ และพักอาศัยที่หอพักกรม 2 การเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ทรัพยากรของห้องสมุดที่ใช้มากคือหนังสือตำราเรียนมหาวิทยาลัย วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ค้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้านอยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง โดยบริการที่ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจมากได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้านตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด ปรากฏว่านักศึกษาที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บานชื่น ทองพันชั่ง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวโน้มการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2544 ในด้านโครงสร้างการบริหารงาน งบประมาณและการเงิน บุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ บริการ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งส่วนแรกเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่ามัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ และค่าฐานนิยม ผลของการวิจัยพบว่าแนวโน้มการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2554 เป็นดังนี้

1) ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน ห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะมีการปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เกิดความคล่องตัว เป็นองค์กรแบบแบนราบ (Flat organization) มีขนาดกะทัดรัด มีนโยบายพัฒนาห้องสมุดเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์หรือห้องสมุดดิจิทัล จะมีความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการในทุกด้านโดยมีระบบการบริหารงานห้องสมุดเป็นแบบศูนย์รวม (Centralization)

2) ด้านงบประมาณและการเงิน งบประมาณห้องสมุดจะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ระบบการบริหารงบประมาณ จะมีอิสระมากขึ้นสอดคล้องกับระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล แหล่งงบประมาณจะได้จากงบประมาณแผ่นดินในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไป (Block grant) และงบประมาณเงินรายได้จากค่าปรับ ค่าบริการต่างๆ ค่าธรรมเนียมจากผู้ใช้บริการ และจากการหารายได้ของห้องสมุด

3) ด้านบุคลากร การบริหารบุคลากรจะมีระบบประเมินประสิทธิภาพของบุคลากร จำนวนบุคลากรจะลดลงโดยมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยการทำงานของบุคลากร ดังนั้นบุคลากรต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนได้ จะต้องทำงานในเชิงรุก มีบทบาทหน้าที่ตรงตามภาระงานของแต่ละตำแหน่ง มีความรู้ความสามารถในเรื่องภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีมีลติมีเดียที่สามารถให้คำปรึกษาเป็นระดับช่วยวิชาการ และให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ ทั้งนี้บุคลากรห้องสมุดจะมีสถานภาพเป็นพนักงานของรัฐ

4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการจะมี 2 รูปแบบคือ รูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบดิจิทัล มีการจัดซื้อโดยคำนึงถึงการใช้งานอย่างคุ้มค่าและคุ้มกับการลงทุน ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้น้อยจะแยกต่างหากโดยมีห้องเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้น้อย (Library annex) เป็นของห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

5) ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ อาคารสถานที่จะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับลักษณะของห้องสมุดดิจิทัลหรือห้องสมุดเสมือน (Virtual library) ผู้ใช้สามารถนำคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้งานได้ภายในห้องสมุด โดยห้องสมุดจะมีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มาใช้งานมากขึ้น และมีการนำครุภัณฑ์เพื่อสร้างระบบเครือข่ายการจัดเก็บสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้

6) ด้านบริการ มีนโยบายในการให้บริการที่สนับสนุนให้ผู้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสืบค้นสารสนเทศ ให้บริการเชิงรุก เน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับให้เกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจในการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจะเป็นตัวกลางในการใช้สารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนวิธีการให้บริการจะเน้นการให้บริการในรูปแบบของบริการห้องสมุดดิจิทัล (Digital library) ตลอด 24 ชั่วโมงและมีบทบาทการให้บริการแก่ชุมชน

7) ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด รูปแบบความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจะมีการกำหนดแผนและมีการพัฒนาเชิงระบบเป็นข่ายงานที่ประสานกันได้ มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันและจะมีการให้บริการร่วมกันในลักษณะบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ร่วมกันและจัดทำมาตรฐานในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติร่วมกัน

8) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะเป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพดีที่สุดเป็น 1 ใน 3 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยภายในประเทศ

ธนชชา พุทธิธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด ปีการศึกษา 2545 จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตชายและหญิง ไม่แตกต่างกัน

3) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตวิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด ไม่แตกต่างกัน

4) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตระดับชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ไม่แตกต่างกัน

5) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

6) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ของนิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริกัญญา พัฒนภุทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเปรียบเทียบตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา และคณะที่ศึกษาของกลุ่ม ตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุด ในเรื่องของ ความเพียงพอของ ทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะทาง กายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับที่พึงพอใจ และความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุด ในภาพรวมในระดับที่พึงพอใจ ส่วนบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

นพพร เพียรกุล (2546-2547 : 112-120) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการ ให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2546 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคคลภายนอก จำนวน 414 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มี ต่อบริการของห้องสมุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล การให้บริการของ บุคลากร บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการโสตทัศนวัสดุ และ บริการอื่น ๆ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการของบุคลากร บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการ โสตทัศนวัสดุ แต่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และคนอื่นๆ (2547 : 28-36) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษา ข้าราชการ อาจารย์ และ บุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการ- ให้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง เมื่อพิจารณาประเภทบริการที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ เวลาเปิดให้บริการภาคปกติ รองลงมาคือ บริการยืมคืนหนังสือ และบริการสืบค้นข้อมูล (OPAC) ด้วยคอมพิวเตอร์ ด้านบริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านบุคลากร ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับบริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้ มากที่สุดคือ บริการสารสนเทศในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 2. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ SERVQUAL มิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

สุริทอง ศรีสะอาด (Surithong Srisa-ard. 1997 : Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความ คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประเทศไทย โดย สืบค้นจากผู้ใช้บริการห้องสมุด 3 บริการคือ บริการยืม-คืน บริการอ้างอิง และบริการสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ ผลของการสำรวจจะนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึง ความ คาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อห้องสมุด และระดับของการรับรู้ที่ได้รับจากสิ่งที่คาดหวังไว้ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับ ปริญญาโทจำนวน 582 คน อาจารย์จำนวน 84 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวน 25 คน โดยนำ SERVQUAL ของ นิเทศกิจ มาแปลเป็นภาษาไทย ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในบริการของห้องสมุดของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ ของห้องสมุดไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้พิจารณากำหนดปัจจัยคุณภาพบริการของห้องสมุดแตกต่างกัน มีการ ระบุดังปัญหาที่ผู้ใช้ประสบใน 6 เดือนที่ผ่านมา และการศึกษาครั้งนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญสำหรับบรรณารักษ์ และ บุคลากรของห้องสมุดจะสามารถเข้าใจ และปรับปรุงบริการให้เหมาะสมตามความคาดหวังของผู้ใช้

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ โดยใช้กรอบแนวคิด “แบบจำลองช่องว่าง” ของ พาราสุรามาน ไชแธมอล และแบร์รี ซึ่งศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้ใน 5 ด้านคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามประมาณค่า 7 ระดับ และแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษา รวมทุกด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศไม่ใช้อย่างที่คาดหวัง

2) ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ และความเชื่อมั่นของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในทุกด้านของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

4) ความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในทุกด้านของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในทุกด้านของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

6) ความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ไม่แตกต่างกัน ในด้านความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนในระดับต่างๆ ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง และต่ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านการตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านการตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

นฤตย์ นิมสมบูรณ์ และ ฮารุกิ นางาตะ (นฤตย์ นิมสมบูรณ์ และ ฮารุกิ นางาตะ. 2546 : 21-45 ; Narit Nimsomboon & Haruki Nagata. 2003 : Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้ใช้ห้องสมุดใช้ตัดสินคุณภาพบริการ เพื่อจัดลำดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อคุณภาพบริการที่ดี รวมถึงศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการ โดยการวิจัยนี้ได้นำแนวคิดของ ขอบเขตของการยอมรับ มาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ และนักวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบประเมินซึ่งปรับปรุงมาจาก SERVQUAL จำนวน 29 ข้อคำถามผลการวิจัยพบว่า

1) การประเมินความคาดหวังของผู้ใช้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของตน แต่ต้องการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกโดยไม่ต้องผ่านบรรณารักษ์ ผู้ใช้ต้องการค้นพบข้อมูลอย่าง

สะดวกและห้องสมุดต้องจัดเตรียมสถานที่เพื่อการศึกษาให้เงียบสงบ น่าใช้ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่พร้อมเพรียงและทันสมัย และเมื่อใดก็ตามที่ประสบปัญหาในการใช้ ผู้ใช้ต้องการบรรณารักษ์ที่มีความรู้มาช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ และผู้ต้องการให้ห้องสมุดรับประกันความถูกต้องของข้อมูลส่วนตัวของตนด้วย เช่น ข้อมูลการยืมคืน

2) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการและบริการที่ได้รับจริง พบว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านไม่เท่ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ เมื่อพิจารณาลำดับของช่องว่างความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า กลุ่มอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานั้นช่องว่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับทรัพยากรและสถานที่อยู่ห่างจากบริการที่ได้รับจริงมาก แต่ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรจะอยู่ห่างจากบริการที่ได้รับจริงมาก

3) ขอบเขตของการยอมรับ ของผู้ใช้บริการพบว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงบางอย่างอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับ โดยบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในเรื่องสถานที่และทรัพยากร ไม่อยู่ในขอบเขตของการยอมรับ

4) ปัจจัยที่ผู้ใช้ใช้ตัดสินคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้นำคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อแสดงปัจจัยที่ผู้ใช้ตัดสินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรหรือห้องสมุด (Affect of service-organizational)
- ปัจจัยด้านทรัพยากรและการเข้าถึง (Collection & access)
- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ (Affect of service-personal)

5) ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการของห้องสมุดพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดคือความสะดวกในการเข้าถึง สถานที่ไม่เพียงพอสำหรับการเรียนและเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ ความไม่พอใจและความล้าสมัยของทรัพยากรห้องสมุด

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 25,394 คน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2547)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในข้อ 1 ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 377 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบ-โควตา โดยแยกสุ่มจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 100 คนได้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 1 ชุดโดยยึดข้อความของ คีริลลิดู และคนอื่นๆ (Kyrrillidou, et al. 2004 : 7-9)

##### การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด และการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย
2. ศึกษาคำถามใน LibQUAL+™ ของคีริลลิดู และคนอื่นๆ (Kyrrillidou, et al. 2004 : 7-9) แล้วทำการแปล และเรียบเรียงข้อความคำถามเป็นภาษาไทยโดยให้ความหมายตรงกับภาษาเดิม จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ รองศาสตราจารย์ รัตนา ณ ลำพูน อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤดิย์ นิมสมบุญ อาจารย์ประจำสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอาจารย์ ผ่องพรรณ แยมแซไซ บรรณารักษ์ชำนาญการระดับ 8 งานบริการสารนิเทศ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารนิเทศกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสม ความชัดเจนในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา และความถูกต้องของเนื้อหา จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงการใช้ภาษาของคำถามให้ชัดเจน และเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาและความชัดเจนในข้อความคำถาม

4. นำแบบสอบถามมาแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหา และความชัดเจนในการใช้ถ้อยคำ

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อให้ความเห็นของการนำแบบสอบถามไปใช้

#### รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 6 ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ชั้นปี ผลการเรียน สาขาวิชาที่ศึกษา ความถี่ในการใช้บริการของห้องสมุด และการใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายของห้องสมุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแปลและเรียบเรียงข้อคำถามจาก LibQUAL+™ ซึ่งมีทั้งสิ้น 22 ข้อที่ครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้านคือ

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	จำนวน 9 ข้อ
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	จำนวน 5 ข้อ
การควบคุมสารสนเทศ	จำนวน 8 ข้อ

โดยในแต่ละข้อนั้นจะต้องตอบคำถามทั้ง 3 คอลัมน์ที่ประกอบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง และในแต่ละคอลัมน์นั้นจะต้องเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลขเท่านั้นจาก 9 ตัวเลข โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงสุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการใช้สถานที่สำหรับแจกแบบสอบถาม ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดกลางด้วยตนเองพร้อมชี้แจงการตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนระหว่างวันที่ 1 ถึง 19 พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2547 และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

#### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ มาแจกแจงความถี่ ซึ่งระดับที่ 9 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการ หรือความพึงพอใจสูงหรือมากที่สุด และลดลงจนถึงระดับที่ผู้ใช้มีความต้องการ หรือความพึงพอใจต่ำหรือน้อยที่สุดในระดับที่ 1 โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 9 ระดับดังนี้

- ระดับที่ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน
- ระดับที่ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน
- ระดับที่ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน
- ระดับที่ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน
- ระดับที่ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน
- ระดับที่ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน
- ระดับที่ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน
- ระดับที่ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน
- ระดับที่ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และรายปัจจัย ตามตัวแปร สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย คือเกณฑ์ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 8.50-9.00 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 6.50-8.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ มาก
- ค่าเฉลี่ย 3.50-6.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50-3.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ น้อยที่สุด

3. ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยจะพิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของบริการ ในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน โดยแบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เป็น 3 ลักษณะคือ

3.1 ขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย โดยถ้ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้

3.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

3.2.1 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

3.2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

3.3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม เกินความคาดหวัง

3.3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับจำแนกตามเพศ เป็นรายปัจจัย โดยใช้ t-test

4.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน เป็นรายปัจจัย โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Tukey

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาแจกแจงความถี่

#### 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

##### 6.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ

6.1.2 ค่าเฉลี่ย

6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศ โดยใช้ t-test แบบ Independent

6.3 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไปได้แก่ ชั้นปี ผลการเรียน และระดับบริการของห้องสมุด จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ F-test กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Tukey

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) รุ่น 13.0

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
MIN	แทน	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้
DE	แทน	ระดับบริการที่ต้องการ
PER	แทน	ระดับบริการที่ได้รับจริง
ZOT	แทน	ขอบเขตของการยอมรับ
ADG	แทน	ช่องว่างของบริการที่พอเพียง
SUG	แทน	ช่องว่างของบริการระดับสูง

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา
2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และการใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง
4. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง
5. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน เป็นรายปัจจัย
6. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แสดงไว้ในตาราง 10

ตาราง 10 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนตัว	ชั้นปี 1	ชั้นปี 2	ชั้นปี 3	ชั้นปี 4	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>เพศ</b>					
ชาย	40 (10.0)	44 (11.0)	39 (9.8)	48 (12.0)	171 (42.8)
หญิง	60 (15.0)	56 (14.0)	61 (15.3)	52 (13.0)	229 (57.3)
รวม	100 (25.0)	100 (25.0)	100 (25.0)	100 (25.0)	400 (100)
<b>ผลการเรียน</b>					
ต่ำ	26 (6.5)	22 (5.5)	16 (4.0)	16 (4.0)	80 (20.0)
ปานกลาง	39 (9.8)	46 (11.5)	44 (11.0)	42 (10.5)	171 (42.8)
ดี	35 (8.8)	32 (8.0)	40 (10.0)	42 (10.5)	149 (37.3)
รวม	100 (25.0)	100 (25.0)	100 (25.0)	100 (25.0)	400 (100)
<b>สาขาวิชาที่ศึกษา</b>					
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	67 (16.8)	53 (13.3)	52 (13.0)	44 (11.0)	216 (54.0)
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22 (5.5)	40 (10.0)	27 (6.8)	36 (9.0)	125 (31.3)
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	11 (2.8)	7 (1.8)	21 (5.3)	20 (5.0)	59 (14.8)
รวม	100 (25.0)	100 (25.0)	100 (25.0)	100 (25.0)	400 (100)

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.3) ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 15.3) ผลการเรียนของนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.8) และศึกษาในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ร้อยละ 54.0)

## 2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และการใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย

## 2.1 ความถี่ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษา แสดงไว้ใน

ตาราง 11

ตาราง 11 ความถี่ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดกลางของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี ผลการเรียน และสาขาวิชาที่ศึกษา

ข้อมูลส่วนตัว	ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	ทุกวัน	3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	นานๆ ครั้ง	ไม่แน่นอน	รวม
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	ชาย	19 (4.8)	56 (14.0)	50 (12.5)	44 (11.0)	2 (0.5)	171 (42.8)
	หญิง	24 (6.0)	81 (20.3)	82 (20.5)	39 (9.8)	3 (0.8)	229 (57.3)
	รวม	43 (10.8)	137 (34.3)	132 (33.0)	83 (20.8)	5 (1.3)	400 (100)
ชั้นปี	1	10 (2.5)	33 (8.3)	35 (8.8)	20 (5.0)	2 (0.5)	100 (25.0)
	2	10 (2.5)	26 (6.5)	41 (10.3)	21 (5.3)	2 (0.5)	100 (25.0)
	3	9 (2.3)	36 (9.0)	34 (8.5)	20 (5.0)	1 (0.3)	100 (25.0)
	4	14 (3.5)	42 (10.5)	22 (5.5)	22 (5.5)	-	100 (25.0)
	รวม	43 (10.8)	137 (34.3)	132 (33.0)	83 (20.8)	5 (1.3)	400 (100)
ผลการเรียน	ต่ำ	7 (1.8)	17 (4.3)	25 (6.3)	28 (7.0)	3 (0.8)	80 (20.0)
	ปานกลาง	12 (3.0)	56 (14.0)	67 (16.8)	35 (8.8)	1 (0.3)	171 (42.8)
	ดี	24 (6.0)	64 (16.0)	40 (10.0)	20 (5.0)	1 (0.3)	149 (37.3)
	รวม	43 (10.8)	137 (34.3)	132 (33.0)	83 (20.8)	5 (1.3)	400 (100)

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	ความถี่ในการเข้าใช้บริการ					
	ทุกวัน	3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	นานๆ ครั้ง	ไม่แน่นอน	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
สาขาวิชาที่ศึกษา						
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	24 (6.0)	70 (17.5)	75 (18.8)	42 (10.5)	5 (1.3)	216 (54.0)
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13 (3.3)	47 (11.8)	41 (10.3)	24 (6.0)	-	125 (31.3)
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	6 (1.5)	20 (5.0)	16 (4.0)	17 (4.3)	-	59 (14.8)
รวม	43 (10.8)	137 (34.3)	132 (33.0)	83 (20.8)	5 (1.3)	400 (100)

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการของห้องสมุดกลาง 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 34.3) และเมื่อพิจารณาแยกตามเพศ พบว่านักศึกษาชายส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 14.0) และนักศึกษหญิงส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 20.5) เมื่อพิจารณาแยกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 10.5) ลำดับต่อมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 2 เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 10.3) สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 เข้าใช้บริการห้องสมุด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 9.0) และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 8.8) สำหรับผลการเรียนในระดับต่างๆ นั้นพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับปานกลางส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 16.8) ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับดีนั้นส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 16.0) และนักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับต่ำนั้นส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดนานๆ ครั้ง (ร้อยละ 7.0) ส่วนสาขาวิชาที่ศึกษานั้นพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 18.8) และนักศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพนั้นส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 11.8 และ 5.0 ตามลำดับ)

## 2.2 การให้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย แสดงไว้ในตาราง 12

ตาราง 12 การให้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย จำแนกตามเพศ ชั้นปี ผลการเรียนรู้ และสาขาวิชา-  
ที่ศึกษา

การให้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย	เคย	ไม่เคย	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>เพศ</b>			
ชาย	111 (27.6)	60 (15.0)	171 (42.6)
หญิง	165 (41.4)	64 (16.0)	229 (57.4)
รวม	276 (68.9)	124 (31.1)	400 (100)
<b>ชั้นปี</b>			
1	60 (14.8)	40 (10.0)	100 (25.1)
2	77 (19.3)	23 (5.8)	100 (25.1)
3	64 (16.0)	36 (9.0)	100 (25.1)
4	75 (18.8)	25 (6.3)	100 (25.1)
รวม	276 (68.9)	124 (31.1)	400 (100)
<b>ผลการเรียน</b>			
ต่ำ	48 (11.8)	33 (8.3)	81 (20.1)
ปานกลาง	111 (27.8)	59 (14.8)	170 (42.6)
ดี	117 (29.3)	32 (8.0)	149 (37.3)
รวม	276 (68.9)	124 (31.1)	400 (100)

ตาราง 12 (ต่อ)

การใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย	เคย	ไม่เคย	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
สาขาวิชาที่ศึกษา			
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	145 (36.1)	71 (17.8)	216 (53.9)
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	93 (23.3)	32 (8.0)	125 (31.3)
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	38 (9.5)	21 (5.3)	59 (14.8)
รวม	276 (68.9)	124 (31.1)	400 (100)

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย (ร้อยละ 68.9) และเมื่อพิจารณาการใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายของนักศึกษาตามเพศพบว่า นักศึกษาเพศหญิงส่วนใหญ่เคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย (ร้อยละ 41.4) และนักศึกษาชายเคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย (ร้อยละ 27.6) เมื่อพิจารณาแยกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่เคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย (ร้อยละ 19.3) ลำดับต่อมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 18.8) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 16.0) และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 14.8) สำหรับผลการเรียนในระดับต่างๆ นั้นพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับดีส่วนใหญ่เคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย (ร้อยละ 29.3) ลำดับต่อมาคือ นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 27.8) และนักศึกษามีผลการเรียนอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 11.8) ส่วนสาขาวิชาที่ศึกษานั้นพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ส่วนใหญ่เคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่าย (ร้อยละ 36.1) ลำดับต่อมาคือ นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 23.3) และนักศึกษาศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ร้อยละ 9.5)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงไว้ในตาราง 13

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	4.10	1.69	ปานกลาง
	2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	4.28	1.69	ปานกลาง
	3. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	4.38	1.61	ปานกลาง
	4. บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	4.22	1.69	ปานกลาง
	5. บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	4.22	1.74	ปานกลาง
	6. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.25	1.81	ปานกลาง
	7. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	4.25	1.78	ปานกลาง
	8. บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	4.19	1.74	ปานกลาง
	9. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.40	1.53	ปานกลาง
	รวม		4.25	1.52
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	1. บรรยากาศภายในห้องสมุดช่วยให้อยากศึกษาค้นคว้า	4.36	1.75	ปานกลาง
	2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	4.49	1.70	ปานกลาง
	3. ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	4.38	1.77	ปานกลาง
	4. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	4.40	1.81	ปานกลาง
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	4.42	1.55	ปานกลาง
	รวม		4.39	1.55
การควบคุมสารสนเทศ	1. ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์(เช่น E-books, E-theses, E-journals)จำนวนมาก	4.30	1.65	ปานกลาง
	2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	4.27	1.54	ปานกลาง
	3. ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	4.35	1.48	ปานกลาง
	4. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	4.43	1.55	ปานกลาง
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย(เช่น OPAC, ISIS OPAC)	4.30	1.63	ปานกลาง
	6. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	4.38	1.78	ปานกลาง
	7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	4.06	1.90	ปานกลาง
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	4.38	1.65	ปานกลาง
	รวม		4.28	1.47
รวม		4.30	1.48	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดยนักศึกษสามารถยอมรับคุณภาพบริการต่ำสุดของห้องสมุดได้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการนักศึกษสามารถยอมรับได้

น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) อันดับต่อมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.28$ ) และปัจจัยห้องสมุดคือแหล่ง-  
ค้นคว้า นักศึกษายอมรับบริการของห้องสมุดได้สูงสุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับ  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ เรียงอันดับเป็นรายชื่อ ตามค่าเฉลี่ย ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามปัจจัยเรียงอันดับเป็นรายชื่อ  
ตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	4.06	ปานกลาง
2	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	4.10	ปานกลาง
3	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	4.19	ปานกลาง
4	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	4.22	ปานกลาง
4	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	4.22	ปานกลาง
5	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	4.25	ปานกลาง
5	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.25	ปานกลาง
6	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ใน ห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	4.27	ปานกลาง
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	4.28	ปานกลาง
8	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	4.30	ปานกลาง
8	การควบคุมสารสนเทศ	ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศ- อิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก	4.30	ปานกลาง
9	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	4.35	ปานกลาง
10	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	4.36	ปานกลาง
11	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	4.38	ปานกลาง
11	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	4.38	ปานกลาง
11	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	4.38	ปานกลาง
11	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	4.38	ปานกลาง
12	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	4.40	ปานกลาง
12	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.40	ปานกลาง
13	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	4.42	ปานกลาง
14	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	4.43	ปานกลาง
15	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	4.49	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า บริการของห้องสมุดที่นักศึกษายอมรับได้น้อยที่สุดคือเรื่องห้องสมุดมี  
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จากปัจจัยด้านการควบคุม  
สารสนเทศ รองลงมาคือเรื่อง บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.10$ ) บุคลากรของห้องสมุด  
สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.19$ ) บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่  
( $\bar{X} = 4.22$ ) และบุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ซึ่งอยู่ในปัจจัยด้าน-  
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

## 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ แสดงไว้ในตาราง 15

ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	7.67	1.05	มาก
	2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	7.80	1.02	มาก
	3. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	7.83	1.07	มาก
	4. บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	7.76	1.06	มาก
	5. บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	7.83	1.08	มาก
	6. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	7.81	1.11	มาก
	7. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	7.83	1.08	มาก
	8. บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	7.58	1.17	มาก
	9. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	7.82	1.18	มาก
	รวม	7.77	0.81	มาก
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	1. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	7.80	1.00	มาก
	2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.94	0.99	มาก
	3. ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	7.86	1.03	มาก
	4. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	7.74	1.12	มาก
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	7.79	1.16	มาก
	รวม	7.80	0.84	มาก
การควบคุมสารสนเทศ	1. ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศ-อิเล็กทรอนิกส์(เช่น E-books, E-theses, E-journals)จำนวนมาก	7.78	1.09	มาก
	2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	7.72	1.14	มาก
	3. ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.78	1.09	มาก
	4. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	7.84	1.11	มาก
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย(เช่น OPAC, ISIS OPAC)	7.82	1.09	มาก
	6. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	7.89	1.09	มาก
	7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	7.53	1.29	มาก
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	7.78	1.11	มาก
	รวม	7.74	0.85	มาก
รวม	7.77	0.79	มาก	

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ โดยนักศึกษามีความต้องการบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพในระดับมาก ( $\bar{X} = 7.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้านั้นนักศึกษามีความต้องการบริการที่มีคุณภาพในเรื่องนี้มากที่สุด ( $\bar{X} = 7.80$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ( $\bar{X} = 7.77$ ) และปัจจัยด้านการควบคุม

สารสนเทศ ( $\bar{X} = 7.74$ ) ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามปัจจัยเรียงอันดับเป็นรายชื่อ ตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.94	มาก
2	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	7.89	มาก
3	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	7.86	มาก
4	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	7.84	มาก
5	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	7.83	มาก
5	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	7.83	มาก
5	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	7.83	มาก
6	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	7.82	มาก
6	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	7.82	มาก
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	7.81	มาก
8	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	7.80	มาก
8	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดช่วยให้อยากศึกษาค้นคว้า	7.80	มาก
9	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	7.79	มาก
10	การควบคุมสารสนเทศ	ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ ไลบรารีวัสดุ และ / สารสนเทศ-อิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก	7.78	มาก
10	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.78	มาก
10	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	7.78	มาก
11	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	7.76	มาก
12	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	7.74	มาก
13	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	7.72	มาก
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	7.67	มาก
15	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	7.58	มาก
16	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	7.53	มาก

จากตาราง 16 แสดงว่า บริการของห้องสมุดที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือเรื่อง ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล ( $\bar{X} = 7.94$ ) ในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือเรื่อง ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ ( $\bar{X} = 7.89$ ) จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย ( $\bar{X} = 7.86$ ) จากปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น ส่วนปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการในเรื่องของบุคลากรนั้น อยู่ในอันดับต่อมา

## 3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง แสดงไว้ในตาราง 17

ตาราง 17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	6.07	1.29	ปานกลาง
	2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	6.10	1.32	ปานกลาง
	3. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	6.28	1.23	ปานกลาง
	4. บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	6.27	1.24	ปานกลาง
	5. บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	6.33	1.26	ปานกลาง
	6. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	6.45	1.18	ปานกลาง
	7. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	6.33	1.30	ปานกลาง
	8. บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	6.32	1.20	ปานกลาง
	9. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	6.21	1.32	ปานกลาง
	รวม		6.24	0.95
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	1. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	6.41	1.11	ปานกลาง
	2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	6.45	1.29	ปานกลาง
	3. ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	6.57	1.08	มาก
	4. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	6.67	1.17	มาก
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	6.38	1.19	ปานกลาง
	รวม		6.46	0.86
การควบคุมสารสนเทศ	1. ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศ-อิเล็กทรอนิกส์(เช่น E-books, E-theses, E-journals)จำนวนมาก	6.53	3.72	มาก
	2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	6.13	1.26	ปานกลาง
	3. ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	6.27	1.15	ปานกลาง
	4. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	6.38	1.21	ปานกลาง
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย(เช่น OPAC, ISIS OPAC)	6.49	1.21	ปานกลาง
	6. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	6.52	1.06	ปานกลาง
	7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	6.44	1.17	ปานกลาง
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	6.46	1.19	ปานกลาง
	รวม		6.36	0.97
รวม		6.34	0.82	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง โดยนักศึกษามีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 6.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่านักศึกษารับบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพมากที่สุดจากปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ( $\bar{X} = 6.46$ ) สูงกว่าปัจจัยอื่นๆ แต่ยังไม่ถือว่าแตกต่างกันมากนัก รองลงมาคือ ปัจจัย

ด้านการควบคุมสารสนเทศ ( $\bar{X} = 6.36$ ) และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ( $\bar{X} = 6.24$ ) ซึ่งทั้งหมดนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง เรียงอันดับเป็นรายชื่อตามค่าเฉลี่ย ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยเรียงอันดับเป็นรายชื่อ ตามค่าเฉลี่ย

อันดับ	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	6.67	มาก
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	6.57	มาก
3	การควบคุมสารสนเทศ	ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศ-อิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก	6.53	มาก
4	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	6.52	ปานกลาง
5	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	6.49	ปานกลาง
6	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	6.46	ปานกลาง
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	6.45	ปานกลาง
7	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	6.45	ปานกลาง
8	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	6.44	ปานกลาง
9	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	6.41	ปานกลาง
10	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	6.38	ปานกลาง
10	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	6.38	ปานกลาง
11	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	6.33	ปานกลาง
11	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	6.33	ปานกลาง
12	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	6.32	ปานกลาง
13	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	6.28	ปานกลาง
14	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	6.27	ปานกลาง
14	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	6.27	ปานกลาง
15	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	6.21	ปานกลาง
16	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	6.13	ปานกลาง
17	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	6.10	ปานกลาง
18	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	6.07	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดที่ดีที่สุดตามความคิดเห็นของนักศึกษา คือ เรื่องที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ( $\bar{X} = 6.67$ ) รองลงมาคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย ( $\bar{X} = 6.57$ ) โดยมาจากปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และอันดับต่อมาคือทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก ( $\bar{X} = 6.53$ ) จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่อยู่ใน 2 ลำดับสุดท้าย และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ ( $\bar{X} = 6.07$ ) และบุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ ( $\bar{X} = 6.10$ ) ซึ่งทั้ง 2 เรื่องนี้มาจากปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ และอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

4. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง

4.1.1 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ขอบเขตของการยอมรับ แสดงไว้ในตาราง 19 และภาพประกอบ 11-14

ตาราง 19 ขอบเขตของการยอมรับ จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE		MIN		PER		ZOT (DE-MIN)
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	7.67	1.05	4.10	1.69	6.07	1.29	3.57
	2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	7.80	1.02	4.28	1.59	6.10	1.32	3.52
	3. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	7.83	1.07	4.38	1.61	6.28	1.23	3.45
	4. บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใฝ่รู้ของผู้ใช้	7.76	1.06	4.22	1.69	6.27	1.24	3.54
	5. บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	7.83	1.08	4.22	1.74	6.33	1.26	3.61
	6. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	7.81	1.11	4.25	1.81	6.45	1.18	3.56
	7. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	7.83	1.08	4.25	1.78	6.33	1.30	3.58
	8. บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	7.58	1.17	4.19	1.74	6.32	1.20	3.39
	9. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	7.82	1.18	4.40	1.53	6.21	1.32	3.42
	รวม		7.77	0.81	4.25	1.52	6.24	0.95
ห้องสมุดคือแหล่งต้นความรู้	1. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	7.80	1.00	4.36	1.75	6.41	1.11	3.44
	2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	7.94	0.99	4.49	1.70	6.45	1.29	3.45
	3. ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	7.86	1.03	4.38	1.77	6.57	1.08	3.48
	4. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการ	7.74	1.12	4.40	1.81	6.67	1.17	3.34
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	7.79	1.16	4.42	1.55	6.38	1.19	3.37
	รวม		7.80	0.84	4.39	1.55	6.46	0.86

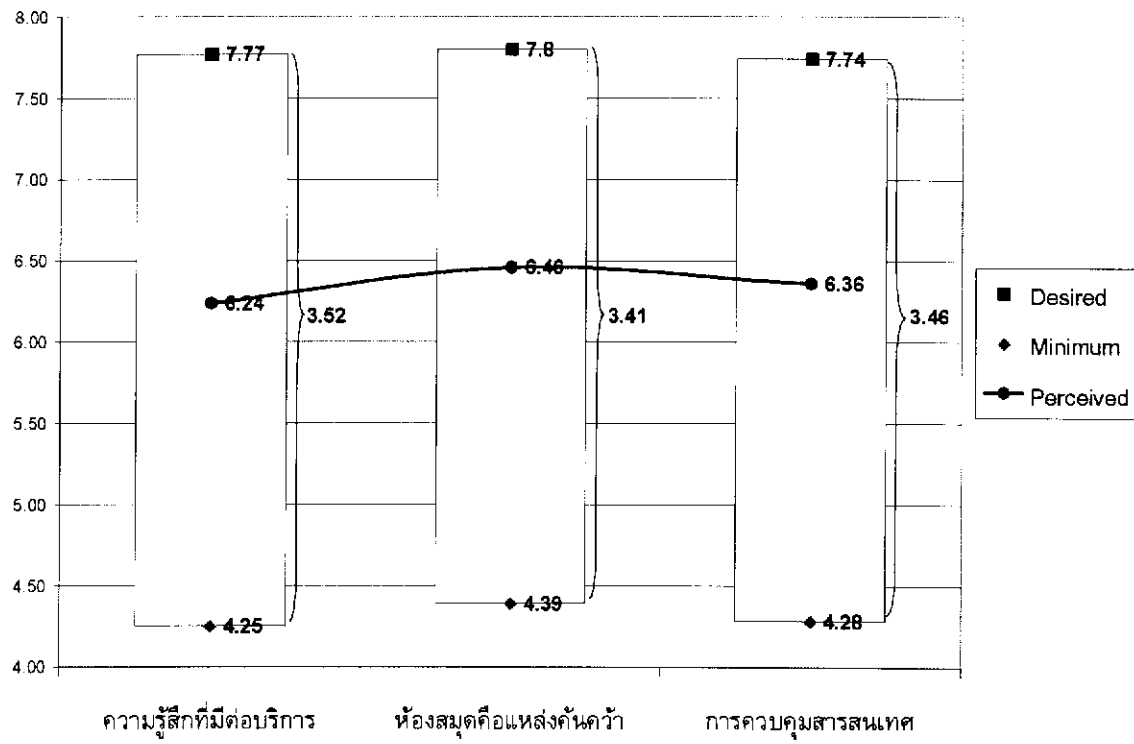
ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE		MIN		PER		ZOT (DE-MIN)
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การควบคุมสารสนเทศ	<p>ข้อคำถาม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทรัพยากรห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ (สื่อบทสนทนา และ / สารสนเทศ-อิเล็กทรอนิกส์) (เช่น E-book, E-thesis, E-journal) จำนวนมาก</li> <li>2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่น ๆ ได้</li> <li>3. ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย</li> <li>4. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้</li> <li>5. ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย(เช่น OPAC, ISIS OPAC)</li> <li>6. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ</li> <li>7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ</li> <li>8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ</li> </ol>	7.78	1.09	4.30	1.65	6.53	3.72	3.48
		7.72	1.14	4.27	1.54	6.13	1.26	3.45
		7.78	1.09	4.35	1.48	6.27	1.15	3.43
		7.84	1.11	4.43	1.55	6.38	1.21	3.41
		7.82	1.09	4.30	1.63	6.49	1.21	3.52
		7.89	1.09	4.38	1.78	6.52	1.06	3.51
		7.53	1.29	4.06	1.90	6.44	1.17	3.47
		7.78	1.11	4.38	1.65	6.46	1.19	3.40
	รวม	7.74	0.85	4.28	1.47	6.36	0.97	3.46
	รวม	7.77	0.79	4.30	1.48	6.34	0.82	3.47

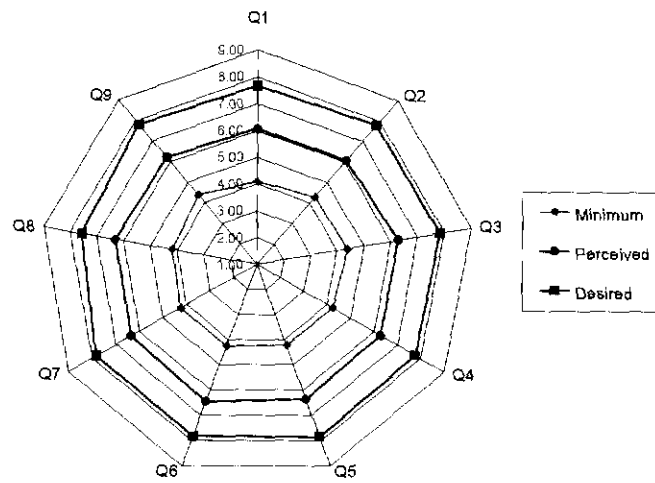
จากตาราง 19 แสดงว่า ขอบเขตของการยอมรับโดยรวม (3.47) ซึ่งไม่กว้างมากนักเมื่อเทียบกับระดับ 1-9 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด (3.52) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (3.46) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (3.41) และเมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ได้รับจริงพบว่าทุกข้อในแต่ละปัจจัยอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น โดยที่นักศึกษาสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดได้ และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดที่ต้องการ หรือที่คาดหวังได้

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาคือ บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้ และบุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ สำหรับปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย รองลงมาคือห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และบรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า ส่วนปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศเรื่องที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้งานง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ และทรัพยากรห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก

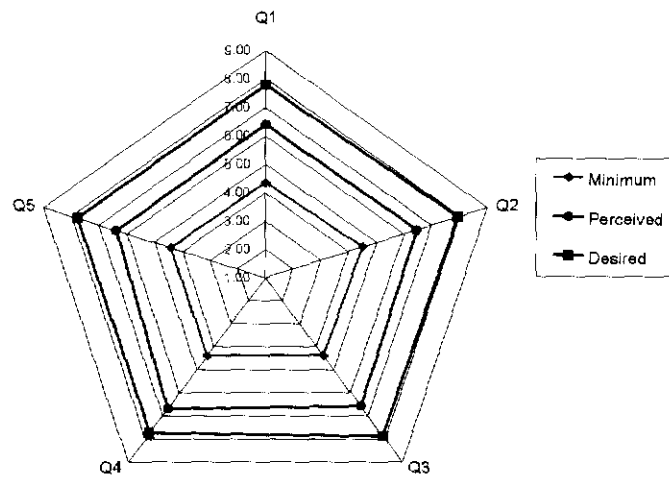
เพื่อให้สามารถมองเห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ขอบเขตของการยอมรับได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของรูปภาพ ดังภาพประกอบ 11-14



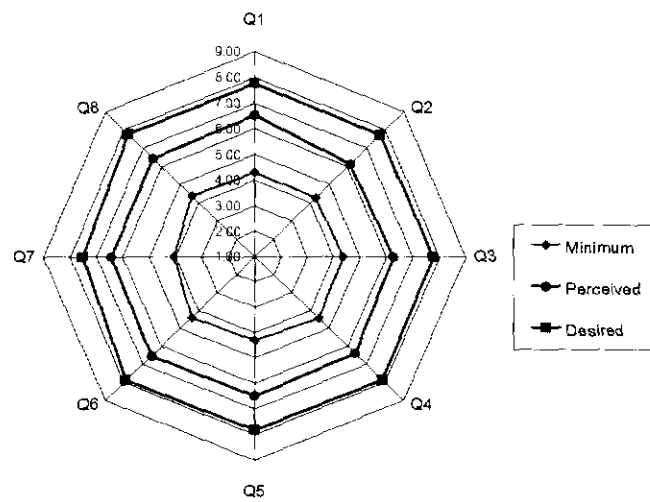
ภาพประกอบ 11 ขอบเขตของการยอมรับแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย



ภาพประกอบ 12 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการเป็นรายข้อ



ภาพประกอบ 13 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าเป็นรายข้อ



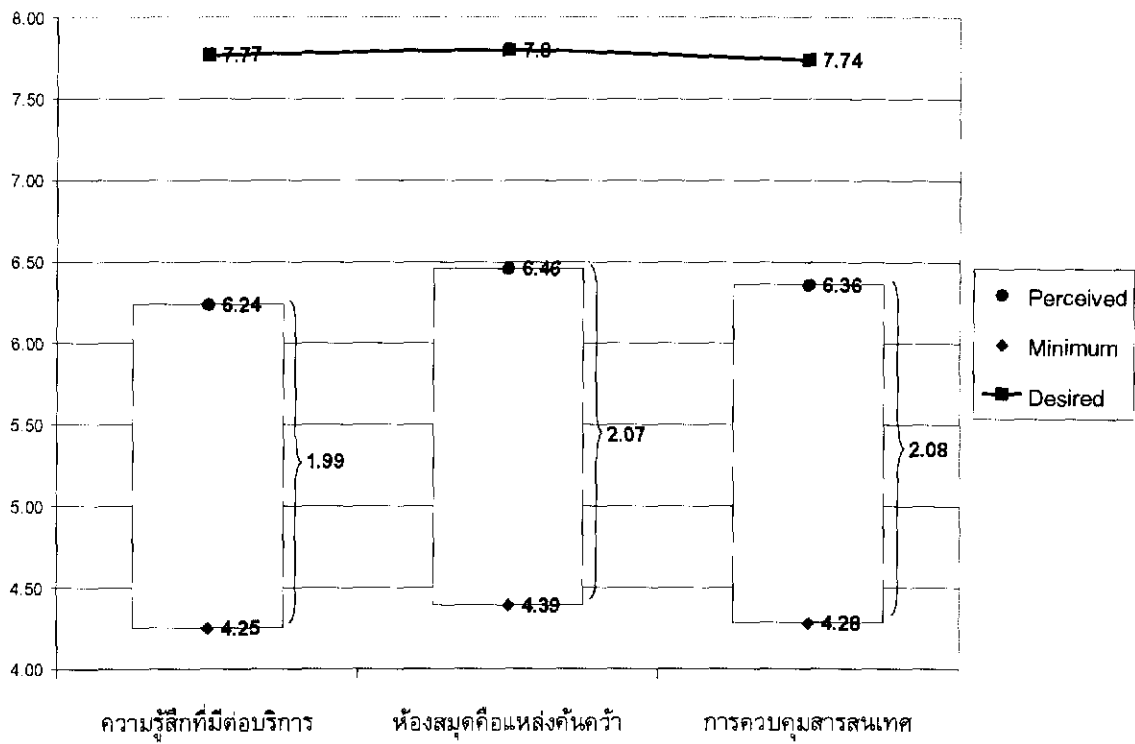
ภาพประกอบ 14 ขอบเขตของการยอมรับในปัจจุบันด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายข้อ

4.1.2 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ช่องว่างของบริการที่พอเพียง แสดงไว้ใน ตาราง 20 และภาพประกอบ 15

ตาราง 20 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	MIN		PER		ADG (PER-MIN)
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	4.10	1.69	6.07	1.29	1.97
	2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	4.28	1.69	6.10	1.32	1.82
	3. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	4.38	1.61	6.28	1.23	1.90
	4. บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	4.22	1.69	6.27	1.24	2.05
	5. บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	4.22	1.74	6.33	1.26	2.11
	6. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.25	1.81	6.45	1.18	2.20
	7. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	4.25	1.78	6.33	1.30	2.08
	8. บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	4.19	1.74	6.32	1.20	2.13
	9. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.40	1.53	6.21	1.32	1.81
	รวม	4.25	1.52	6.24	0.95	1.99
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	1. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	4.36	1.75	6.41	1.11	2.05
	2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้า เฉพาะบุคคล	4.49	1.70	6.45	1.29	1.96
	3. ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	4.38	1.77	6.57	1.08	2.19
	4. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	4.40	1.81	6.67	1.17	2.27
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	4.42	1.55	6.38	1.19	1.96
	รวม	4.39	1.55	6.46	0.86	2.07
การควบคุมสารสนเทศ	1. ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุและ / สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์(เช่น E-books, E-theses, E-journals)จำนวนมาก	4.30	1.65	6.53	3.72	2.23
	2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ใน ห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	4.27	1.54	6.13	1.26	1.86
	3. ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	4.35	1.48	6.27	1.15	1.92
	4. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	4.43	1.55	6.38	1.21	1.95
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	4.30	1.63	6.49	1.21	2.19
	6. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	4.38	1.78	6.52	1.06	2.14
	7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	4.06	1.90	6.44	1.17	2.38
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	4.38	1.65	6.46	1.19	2.08
	รวม	4.28	1.47	6.36	0.97	2.08
รวม	4.30	1.48	6.34	0.82	2.04	

จากตาราง 20 แสดงว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงโดยรวมแต่ละปัจจัย และแต่ละข้อมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ที่แท้จริง โดยแสดงไว้ในภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ช่องว่างของบริการที่พอเพียงชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงเป็นรายข้อดังตาราง 21

ตาราง 21 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง

ลำดับความต่างของช่องว่าง	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อคำถาม	ADG
1	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	2.38
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	2.27
3	การควบคุมสารสนเทศ	ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศ-อิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก	2.23
4	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	2.20
5	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	2.19
5	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	2.19
6	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	2.14
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	2.13
8	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	2.11
9	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	2.08
10	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	2.07
11	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	2.05
11	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	2.05
12	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	1.97
13	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	1.96
13	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1.96
14	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	1.95
15	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	1.92
16	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	1.90
17	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	1.86
18	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	1.82
19	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	1.81

จากตาราง 21 แสดงว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงข้อที่กว้างที่สุดคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (2.38) รองลงมาคือที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (2.27) และทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (2.23) แสดงให้เห็นว่าบริการต่างๆ เหล่านี้ผู้ใช้ได้รับเกือบตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

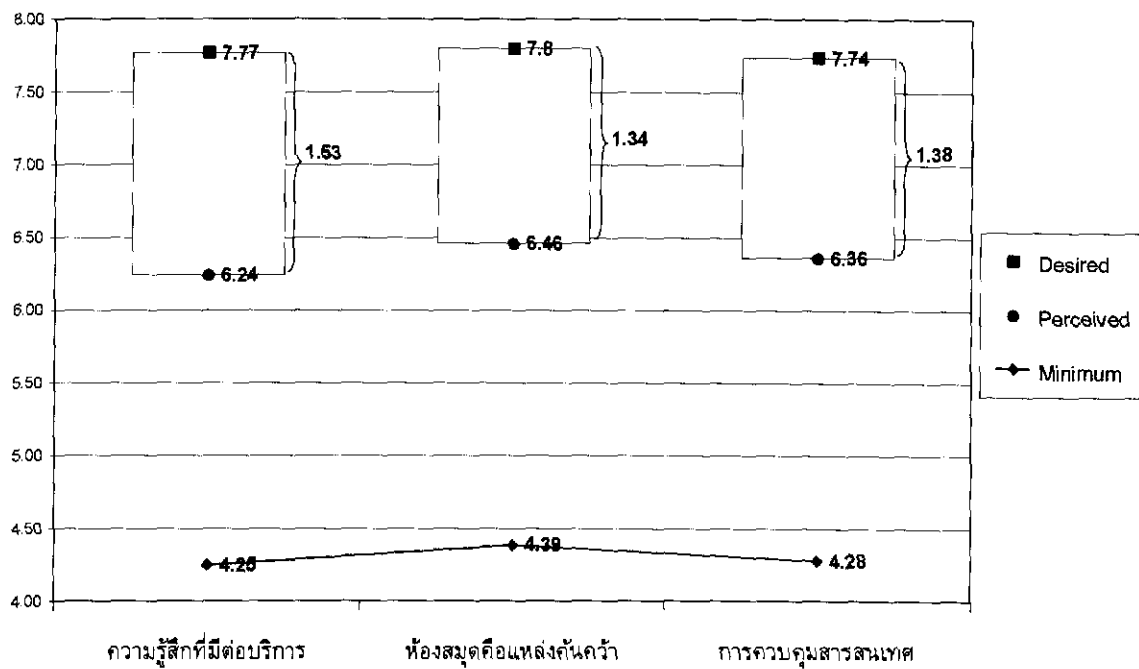
ส่วนช่องว่างของบริการที่พอเพียงข้อที่แคบที่สุดคือ บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ (1.81) รองลงมาคือบุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ (1.82) ซึ่งมาจากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้ จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.86) แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างมาก และเร่งด่วน เนื่องจากยังห่างกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้ค่อนข้างมาก

5.1.3 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ช่องว่างของบริการระดับสูง แสดงไว้ใน ตาราง 22-23 และภาพประกอบ 16

ตาราง 22 ช่องว่างของบริการระดับสูง จำแนกตามปัจจัย

ปัจจัย	ข้อความถาม	DE		PER		SUG (PER-DE)
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ	1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	7.76	1.05	6.07	1.29	-1.60
	2. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	7.80	1.02	6.10	1.32	-1.70
	3. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	7.83	1.07	6.28	1.23	-1.55
	4. บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	7.76	1.06	6.27	1.24	-1.49
	5. บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	7.83	1.08	6.33	1.26	-1.50
	6. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	7.81	1.11	6.45	1.18	-1.36
	7. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	7.83	1.08	6.33	1.30	-1.50
	8. บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	7.58	1.17	6.32	1.20	-1.26
	9. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	7.82	1.18	6.21	1.32	-1.61
	รวม		7.77	0.81	6.24	0.95
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	1. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	7.80	1.00	6.41	1.11	-1.39
	2. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้า เฉพาะบุคคล	7.94	0.99	6.45	1.29	-1.49
	3. ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	7.86	1.03	6.57	1.08	-1.29
	4. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	7.74	1.12	6.67	1.17	-1.07
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	7.79	1.16	6.38	1.19	-1.41
	รวม		7.80	0.84	6.46	0.86
การควบคุมสารสนเทศ	1. ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุและ / สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์เช่น E-books, E-theses, E-journals)จำนวนมาก	7.78	1.09	6.53	3.72	-1.25
	2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ใน ห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	7.72	1.14	6.13	1.26	-1.59
	3. ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	7.78	1.09	6.27	1.15	-1.51
	4. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	7.84	1.11	6.38	1.21	-1.46
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	7.82	1.09	6.49	1.21	-1.33
	6. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	7.89	1.07	6.52	1.06	-1.37
	7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	7.53	1.29	6.44	1.17	-1.09
	8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	7.78	1.11	6.46	1.19	-1.32
	รวม		7.74	0.85	6.36	0.97
	รวม	7.77	0.79	6.34	0.82	-1.43

จากตาราง 22 แสดงว่า ช่องว่างของบริการระดับสูงโดยรวมแต่ละปัจจัย และแต่ละข้อมีค่าเป็นลบ นั่นคือช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดีแต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ โดยแสดงไว้ในภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 ช่องว่างของบริการระดับสูงแสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นรายปัจจัย

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ช่องว่างของบริการระดับสูงชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับช่องว่างของบริการระดับสูงเป็นรายข้อดังตาราง 23

ตาราง 23 ช่องว่างของบริการระดับสูงเรียงลำดับตามความต่างของช่องว่าง

ลำดับความต่างของช่องว่าง	ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้อคำถาม	SUG
1	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความสุขพออ่อนโยนเสมอ	-1.70
2	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	-1.61
3	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	-1.60
4	การควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้	-1.59
5	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	-1.55
6	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	-1.51
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	-1.50
7	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	-1.50
8	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	-1.49
8	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	-1.49
9	การควบคุมสารสนเทศ	เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	-1.46
10	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	-1.41
11	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	-1.39
12	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	-1.37
13	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	-1.36
14	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้ง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	-1.33
15	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	-1.32
16	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	-1.29
17	ความรู้สึกที่มีต่อบริการ	บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	-1.26
18	การควบคุมสารสนเทศ	ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ ไลด์ทัศนวิสัย และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก	-1.25
19	การควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	-1.09
20	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	-1.07

จากตาราง 23 แสดงว่า ช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่แคบที่สุดคือ ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ (-1.07) รองลงมาคือห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ (-1.09) และทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ ไลด์ทัศนวิสัย และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก (-1.25) แสดงให้เห็นว่าบริการเหล่านี้ผู้ใช้ได้รับเกือบตรงกับความต้องการ หรือคาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่กว้างที่สุดคือ บุคลากรของห้องสมุดมีความสุขพออ่อนโยนเสมอ (-1.70) รองลงมาคือบุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ (-1.61) และบุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ (-1.60) แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในบริการเหล่านี้เป็นอย่างมาก และเร่งด่วน เนื่องจากยังห่างกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้มาก

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามตัวแปร

5.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน แสดงไว้ในตาราง 24-28

ตาราง 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	4.05	1.48	4.48	1.47	-2.841**

$$t_{(.05; df=399)} = 1.96$$

$$t_{(.01; df=399)} = 2.57$$

จากตาราง 24 แสดงว่า นักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาชายสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อยกว่านักศึกษาหญิง

ตาราง 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามชั้นปี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	41.059	13.686	6.454**
ภายในกลุ่ม	396	839.784	2.121	
รวม	399	880.842		

$$F_{(.01; df=3, 396)} = 3.83$$

จากตาราง 25 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า นักศึกษาชั้นปีใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Tukey ปราบกฎผล ดังตาราง 26

ตาราง 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		3	4	1	2
	$\bar{X}$	3.88	4.20	4.31	4.78
3	3.88	-	0.31	0.43	0.89*
4	4.20		-	0.11	0.58*
1	4.31			-	0.46
2	4.78				-

$$F_{(.05; df=3, 396)} = 2.62$$

จากตาราง 26 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนชั้นปีที่ 1 ไม่พบความแตกต่าง

โดยนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 1 สามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อยกว่านักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปี 2

ตาราง 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามผลการเรียน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	17.689	8.844	4.077*
ภายในกลุ่ม	397	859.057	2.169	
รวม	399	876.746		

$$F_{(.05; df=2, 397)} = 3.02$$

จากตาราง 27 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Tukey ปรากฏผลดังตาราง 28

ตาราง 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามระดับผลการเรียนที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลการเรียน		ต่ำ	ดี	ปานกลาง
	$\bar{X}$	3.88	4.38	4.43
ต่ำ	3.88	-	0.49*	0.54*
ดี	4.38		-	0.50
ปานกลาง	4.43			-

$$F_{(.05; df=2, 397)} = 3.02$$

จากตาราง 28 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับปานกลาง และดีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

โดยนักศึกษาที่มีผลการเรียนในระดับต่ำ และดีสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดีหรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อยกว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง

5.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน แสดงไว้ในตาราง 29-31

ตาราง 29 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ระดับบริการที่ต้องการ	7.70	0.81	7.82	0.78	-1.585

$$t_{(.05; df=399)} = 1.96$$

$$t_{(.01; df=399)} = 2.57$$

จากตาราง 29 แสดงว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน ต่างก็มีความต้องการ หรือคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่สมควรได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้นั้น ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ  
จำแนกตามชั้นปี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	3.269	1.090	1.739
ภายในกลุ่ม	396	248.108	0.627	
รวม	399	251.377		

$$F_{(.01; df=3, 396)} = 3.83$$

จากตาราง 30 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน ต่างก็มีความต้องการ หรือคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่สมควรได้รับโดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้นั้น ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 31 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ  
จำแนกตามผลการเรียน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	2.676	1.338	2.135
ภายในกลุ่ม	397	248.178	0.627	
รวม	399	250.854		

$$F_{(.05; df=2, 397)} = 3.02$$

จากตาราง 31 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ต่างก็มีความต้องการ หรือคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่สมควรได้รับโดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้นั้น ไม่แตกต่างกัน

5.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง  
จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน แสดงไว้ในตาราง 32-35

ตาราง 32 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง  
จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ระดับบริการที่ได้รับจริง	6.42	0.80	6.26	0.84	1.885

$$t_{(.05; df=394)} = 1.96$$

จากตาราง 32 แสดงว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน ต่างก็ได้รับการของห้องสมุดที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามชั้นปี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	18.089	6.030	9.287**
ภายในกลุ่ม	396	257.112	0.649	
รวม	399	275.201		

$$F_{(.01; df=3, 396)} = 3.83$$

จากตาราง 33 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า นักศึกษาชั้นปีใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Tukey ปรากฏผลดังตาราง 34

ตาราง 34 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		1	2	4	3
	$\bar{X}$	6.03	6.24	6.48	6.58
1	6.03	-	0.20	0.44*	0.55*
2	6.24		-	0.24	0.34*
4	6.48			-	0.10
3	6.58				-

$$F_{(.05; df=3, 396)} = 2.62$$

จากตาราง 34 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

โดยนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 มีความคิดเห็นว่าได้รับการของห้องสมุดที่มีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1

ตาราง 35 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ได้รับจริง  
จำแนกตามผลการเรียน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	0.893	0.446	0.646
ภายในกลุ่ม	397	273.756	0.691	
รวม	399	274.648		

$$F_{(.05; df=2, 397)} = 3.02$$

จากตาราง 35 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ต่างก็ได้รับบริการของห้องสมุดที่มี  
คุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังแสดงไว้ในตาราง 36

ตาราง 36 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน
<b>ทรัพยากรห้องสมุด ประกอบด้วย</b>	
1. เพิ่มจำนวนหนังสืออ่านเล่น หนังสือทั่วไป และวารสาร	10
2. ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรที่ทันสมัยทั้งหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ	2
3. ควรตรวจสอบความสมบูรณ์ของทรัพยากรก่อนนำออกบริการ	4
4. หนังสือไม่ตรงกับความต้องการ	2
รวม	18
<b>พื้นที่ และบรรยากาศภายในห้องสมุด ประกอบด้วย</b>	
1. ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ	8
2. ปรับปรุงการจัดพื้นที่ภายในห้องสมุด (บริเวณสำหรับค้นคว้าเป็นกลุ่ม บริเวณสำหรับส่วนบุคคลบริเวณสำหรับใช้เสียง บริเวณงดใช้เสียง และควรมีห้องนั่งเล่น)	6
3. ปรับปรุงบรรยากาศภายในห้องสมุด (กลิ่นอับ การปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ และเสียงรบกวนภายในห้องสมุด เช่น เสียงเครื่องดูดฝุ่น)	4
รวม	18
<b>บริการห้องสมุด ประกอบด้วย</b>	
1. ควรปรับปรุงบริการอินเทอร์เน็ต	3
2. ขยายเวลาในการให้บริการของห้องสมุดทั้งวันธรรมดา และวันเสาร์-อาทิตย์	6
3. คอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการนั้นชำรุด และไม่เพียงพอกับความต้องการ	2
4. ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการของห้องสมุด เช่น การใช้บัตรผ่าน และการเข้าใช้ห้องมัลติมีเดีย	3
รวม	14
<b>บุคลากรของห้องสมุด ประกอบด้วย</b>	
1. พัฒนาบุคลากรของห้องสมุดให้มีคุณภาพมากขึ้น	3
2. บุคลากรของห้องสมุดควรมีอัธยาศัยที่ดีกว่านี้	5
3. ควรมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้	2
4. เพิ่มจำนวนบุคลากรสำหรับการให้คำแนะนำต่างๆ	3
รวม	13
<b>การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย</b>	
1. เกิดปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากค้นหาหนังสือไม่พบ หรือค้นหายาก	4
2. หนังสือทุกประเภทควรพบที่ห้องสมุดกลาง	2
รวม	6

ตาราง 36 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน
ผู้ใช้บริการห้องสมุด ประกอบด้วย	
1. ผู้ใช้ควรมีมารยาทในการเข้าใช้ห้องสมุด (การส่งเสียงดัง นอนหลับ)	2
2. ควรมีมาตรการไม่ให้ผู้จองโต๊ะ	1
รวม	3
เบ็ดเตล็ด ประกอบด้วย	
1. ปรับปรุงห้องอาหาร	2
2. ควรมีร้านขายของที่ระลึกในห้องสมุด	1
รวม	3
รวม	75

จากตาราง 36 แสดงว่า ผู้ใช้ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด และด้านพื้นที่และบรรยากาศภายในห้องสมุด มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริการห้องสมุด และด้านบุคลากรห้องสมุด

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง เป็นรายข้อ และรายปัจจัย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

#### สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ต้องการ แตกต่างกัน
5. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ต้องการ แตกต่างกัน
6. นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ต้องการ แตกต่างกัน
7. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน
8. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน
9. นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 25,394 คน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547 โดยดำเนินการสุ่มแบบโควตา จากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 100 คนได้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 1 ชุดแบ่งเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ชั้นปี ผลการเรียน สาขาวิชาที่ศึกษา ความถี่ในการใช้บริการของห้องสมุด และการใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายของห้องสมุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแปลและเรียบเรียงข้อคำถามจาก LibQUAL+™ ซึ่งมีทั้งสิ้น 22 ข้อที่ครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้านคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ โดยในแต่ละข้อนั้นจะต้องตอบคำถามทั้ง 3 คอลัมน์ที่ประกอบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง และในแต่ละคอลัมน์นั้นจะต้องเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลขเท่านั้น จากเลข 1-9 โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงสุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการใช้สถานที่สำหรับแจกแบบสอบถาม ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดกลางด้วยตนเองพร้อมชี้แจงการตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คนในวันที่ 1 ถึง 19 พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2547 และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ เป็นรายปัจจัย โดยใช้ t-test และจำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน เป็นรายปัจจัย โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ Tukey

5.3 คุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่อง ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง โดยมีวิธีวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ขอบเขตของการยอมรับ พิจารณาจาก ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายปัจจัย โดยถ้าวระดับบริการที่ได้รับจริงในช่วงดังกล่าว แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้

ช่องว่างของบริการที่พอเพียง พิจารณาจาก การนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริง เป็นตัวตั้งลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ซึ่งถ้าช่องว่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ และหากช่องว่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

ช่องว่างของบริการระดับสูง พิจารณาจาก การนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริง เป็นตัวตั้งลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ต้องการ ถ้าวช่องว่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม และหากช่องว่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการนักศึกษายอมรับในบริการของห้องสมุดได้น้อยที่สุด ลำดับถัดมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการของห้องสมุดที่นักศึกษายอมรับได้น้อยที่สุดคือเรื่องห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ลำดับถัดมาคือเรื่อง บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่ และบุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ รวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า นักศึกษามีความต้องการได้รับบริการที่มีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการของห้องสมุดที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือเรื่อง ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล ในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือ เรื่อง ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ส่วนปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการในเรื่องของบุคลากรนั้นอยู่ในลำดับถัดมา

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง รวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า นักศึกษาได้รับบริการที่มีคุณภาพมากที่สุดจากปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพบริการที่ดีที่สุดที่นักศึกษาได้รับจากห้องสมุดคือ เรื่องที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ลำดับถัดมาคือห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย จากปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก ในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ควรได้รับการปรับปรุงคือ เรื่องบุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ เป็นอันดับแรก ลำดับถัดมาคือบุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ ซึ่งมาจากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และผู้ใช้สามารถเข้าถึง

ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้ จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

2. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง

### 2.1 ขอบเขตของการยอมรับ

ขอบเขตของการยอมรับโดยรวมไม่กว้างมากนักเมื่อเทียบกับระดับ 1-9 ซึ่งระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ ทุกปัจจัย โดยนักศึกษาสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดได้ และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดที่ต้องการ หรือที่คาดหวังได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละปัจจัยพบว่า สำหรับปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาคือบุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้ และบุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ ส่วนปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย รองลงมาคือห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และบรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศเรื่องที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือ ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้งานง่าย(เช่น OPAC, ISIS OPAC) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ และทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์-โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก

### 2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง

ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก นั่นคือช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวกนี้หากช่องว่างยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการ หมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุดคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ รองลงมาคือที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

ส่วนช่องว่างของบริการที่พอเพียงข้อที่แคบที่สุดคือ บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ รองลงมาคือบุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ ที่มาจากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้

จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างมาก และเร่งด่วน เนื่องจากช่องว่างยังห่างกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้ค่อนข้างมาก

### 2.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง

ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าช่องว่างของบริการระดับสูงแคบที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะของช่องว่างประเภทนี้ยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการ หมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือคาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่แคบที่สุดคือ ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ รองลงมาคือห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ และทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก

ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่กว้างที่สุดคือ บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ รองลงมาคือบุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และบุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในบริการเหล่านี้เป็นอย่างมาก และเร่งด่วน เนื่องจากยังห่างกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้มาก

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามตัวแปร

3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

#### 3.1.1 เพศ

นักศึกษาหญิง และชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาชายสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อยกว่านักศึกษาหญิง

#### 3.1.2 ชั้นปี

นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 1 สามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อยกว่านักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปี 2

#### 3.1.3 ผลการเรียน

นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีผลการเรียนในระดับต่ำ และดีสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อยกว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง

3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับที่ต้องการ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ ไม่แตกต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

#### 3.3.1 เพศ

นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน

#### 3.3.2 ชั้นปี

นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 ได้รับบริการที่มีคุณภาพจากห้องสมุดมากกว่า ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1

#### 3.3.3 ผลการเรียน

นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

### 1. ผลประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

1.1 การพิจารณาคูณภาพบริการของห้องสมุดจากค่าเฉลี่ย ประกอบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง

จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ที่ระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง นักศึกษาสามารถยอมรับบริการของห้องสมุดที่คุณภาพไม่ดีหรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า สามารถยอมรับบริการที่ไม่ดี ไม่พึงพอใจหรือไม่เป็นที่ต้องการได้แต่ไม่มากนัก โดยยังเปิดโอกาสแก่ห้องสมุดในการปรับปรุง และพัฒนาบริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น ทางด้านห้องสมุดเองก็ต้องพยายามรักษาระดับไม่ให้ต่ำลงไปกว่าที่เป็นอยู่ด้วย

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการที่อยู่ในระดับมากนัก ไม่ว่าจะป็นข้อคำถามจากปัจจัยกำหนดคุณภาพห้องสมุดด้านใดก็ตาม นักศึกษาต่างก็มีความต้องการในระดับมากทั้งสิ้น ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ดังที่ พอร์เตอร์ ลอร์เลอร์ (III) และ แสคแมน (เสริมศักดิ์ วิชาสารณ. 2540 : 170-171 ; อ้างอิงจาก Porter, Lawler III & Hackman. 1975. *Behavior in Organization*. p. 38-49) ได้กล่าวว่า ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์มีลักษณะ 6 ประการ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ มนุษย์มีความต้องการที่หลากหลาย โดยมนุษย์อาจมีความต้องการหลายอย่างในขณะเดียวกัน แต่ระดับของความ需求แต่ละอย่างอาจไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิฑู ใคว์ชาภรณ์ (2543 : 73) ที่พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการของห้องสมุดสูงกว่าความเป็นจริงของบริการที่ได้รับทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการของห้องสมุดต่างต้องการบริการที่ดีที่สุด และมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการเหล่านั้นตามที่ต้องการ เช่นเดียวกับการวิจัยของ บรรณ เลง สระมูล (2548 : 65-66) ที่พบว่า นักศึกษาไม่ว่าจะศึกษาในชั้นปีใด หรือหลักสูตรใดต่างก็มีความต้องการใช้ห้องสมุดในทุกๆ ด้านระดับมากทั้งสิ้น

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (6.34) เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (6.913) ซึ่งถือว่าต่ำกว่าระดับมาตรฐาน โดยระดับบริการที่ได้รับจริงจากการศึกษาครั้งนี้จัดอยู่ในอันดับที่ 28 ซึ่งต้องพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีก 71 อันดับถึงจะอยู่ใน

ระดับมาตรฐานของระดับบริการที่ได้รับจริงจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด (Thompson. 2004 : 143) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะสังเกตเห็นว่าไม่มีข้อใดเลยที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดดี หรือเป็นที่ประทับใจตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ เนื่องจากบริการที่ได้รับนั้นยังไม่สามารถตอบสนองในระดับที่ผู้ใช้ต้องการได้ ซึ่งเปรียบเทียบว่าบริการของห้องสมุดที่มีให้บริการในปัจจุบันนี้ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุดทั้งในระดับสากลและระดับท้องถิ่น อย่างที่ โบรफी (Brophy. 2001 : 89) และไลน์ (Line. 1990 : 256) ได้อธิบายไว้ว่า พันธกิจของห้องสมุดคือภารกิจที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ วัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยยุคใหม่คือ การบริการสารสนเทศตามความต้องการของชุมชน และพันธกิจของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เอง ก็ได้ระบุไว้ว่ามุ่งที่จะแสวงหา สร้างสม จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทั้งในส่วนการจัดระบบการอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ให้พร้อมที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. 2548ข : 3) ซึ่งหากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประสงค์ที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพ โดยจะเป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพดี ที่สุดเป็น 1 ใน 3 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยภายในประเทศภายในปี พ.ศ. 2554 นั้น (บานชื่น ทองพันชั่ง. 2544 : บทคัดย่อ) ก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนา ปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด เพื่อที่บริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ได้รับนั้นจะเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง และตรงกับความ-ต้องการ หรือคาดหวังไว้

1.2 การพิจารณาคูณภาพบริการของห้องสมุดจากช่องว่าง ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง โดยเปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (Score norms) ของห้องสมุดในต่างประเทศที่สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ศึกษา ร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์ เอ็ม (Thompson. 2004 : 143-151)

จากการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในขอบเขตของการยอมรับ ทุกปัจจัย และทุกข้อ โดยขอบเขตของการยอมรับโดยรวมนั้นไม่กว้างมากนัก (3.47) เมื่อเทียบกับระดับ 1-9 แสดงว่าผู้ใช้ยังไม่สามารถเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้มากนัก

จากช่องว่างของบริการที่พอเพียงแสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงตามความต้องการหรือคาดหวังไว้ในระดับสูงสุด โดยขอบเขตของช่องว่างของบริการที่พอเพียงค่อนข้างกว้าง (2.04) เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (0.621) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงจากการศึกษาครั้งนี้มีค่ามากกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ แสดงว่าในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดีกว่าห้องสมุดในต่างประเทศบางแห่ง โดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile) จัดอยู่ในอันดับที่ 86 ซึ่งหากพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีกเพียง 13 อันดับก็จะถึงช่องว่างของบริการที่พอเพียงระดับสูงสุดจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด แสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้น อยู่ใกล้กับตำแหน่งของบริการที่ผู้ใช้ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนา หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับที่ผู้ใช้ต้องการในระดับสูงสุด

สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูง คุณภาพของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความ-ต้องการหรือคาดหวังไว้ในระดับสูงสุด โดยขอบเขตของช่องว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ และค่อนข้างกว้าง (-1.43) เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (-0.98) ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีค่าน้อยกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ โดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ ช่องว่างของบริการระดับสูงจากการศึกษาครั้งนี้จัดอยู่ในอันดับที่ 29 ซึ่งหากจะพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ต้องพัฒนาบริการห้องสมุดขึ้นอีก 70 อันดับถึงจะอยู่ในระดับสูงสุดของช่องว่างของ

บริการระดับสูงจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าช่องว่างของบริการระดับสูงนั้นมีค่าเป็นลบในทุกปัจจัย และทุกข้อ แสดงว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการมาก ห้องสมุดจึงต้องเร่งปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นอยู่ใกล้กับตำแหน่งระดับบริการที่ต้องการให้มากที่สุด และจะเป็นเรื่องที่น่ายินดียิ่งหากห้องสมุดสามารถพัฒนาจนบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นอยู่ตำแหน่งเดียวกัน หรือเหนือระดับบริการที่ต้องการ ที่จะแสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดตรงหรือเหนือความต้องการ หรือคาดหวังไว้

การเปรียบเทียบช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูงนั้น เป็นการเปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติสำหรับกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มากที่สุด ซึ่งปรากฏผลดังข้างต้น ทั้งนี้หากมีคะแนนเกณฑ์ปกติที่ใช้เฉพาะห้องสมุดในประเทศไทย ผลของคะแนนสำหรับช่องว่างต่าง ๆ นั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นก็เป็นได้

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจากช่องว่าง ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูงชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงแสดงเป็นรายปัจจัยและรายข้อ ดังต่อไปนี้

### 1.2.1 ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ

จากการวิจัยพบว่า เรื่องขอบเขตของการยอมรับ ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการนั้น ช่องว่างมีลักษณะกว้างที่สุด (3.52) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่ถ้าวางไม่กว้างมากนักเมื่อเทียบกับระดับ 1-9 หมายความว่า นักศึกษาสามารถที่จะยอมรับ หรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดที่เกี่ยวกับเรื่องของความรู้สึกที่มีต่อบริการจากห้องสมุด หรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของห้องสมุดได้มาก และยังสามารถที่จะอดทนรอคอยบริการในระดับที่ตนต้องการ หรือคาดหวังไว้ นอกจากนี้ปัจจัยนี้ขอบเขตของการยอมรับจะมีลักษณะกว้างที่สุดแล้ว เรื่องบุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่ซึ่งเป็นส่วนประกอบของปัจจัยนี้ยังเป็นข้อที่มีลักษณะกว้างที่สุดด้วย (3.61) แต่เมื่อพิจารณาถึงระดับบริการที่ได้รับจริงแล้วกลับอยู่ในระดับต่ำที่สุด (6.24) จากปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้งหมด ซึ่งอาจวิเคราะห์ได้ว่าในเรื่องของความรู้สึกที่มีต่อบริการนั้น นักศึกษายังไม่มีความมั่นใจในการแสดงออกถึงความต้องการของตนเอง แต่ก็ยินดีที่จะได้รับบริการจากบุคลากรของห้องสมุด เช่นเดียวกับการวิจัยของนฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546 : 36) ที่มีความเห็นว่า นักศึกษาไทยไม่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมากนักจากระบบโรงเรียน ซึ่งทำให้เมื่อใช้บริการแล้วเกิดปัญหาก็กแก้ปัญหาไม่ได้และต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เป็นการส่วนตัว ดังนั้นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจึงคาดหวังจะได้รับความเต็มใจ ความเอาใจใส่ และความเห็นอกเห็นใจจากบุคลากรห้องสมุดเมื่อพวกเขาประสบปัญหาในการใช้บริการ

สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ช่องว่างมีลักษณะแคบที่สุด (1.99) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะกว้างเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (0.733) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงจากการศึกษาครั้งนี้มีค่ามากกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ แสดงว่าในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดีกว่าห้องสมุดในต่างประเทศบางแห่งโดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ จัดอยู่ในอันดับที่ 83 ซึ่งหากพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีกเพียง 16 อันดับก็จะถึงช่องว่างของบริการที่พอเพียงระดับสูงสุดจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด หมายถึง บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นยังไม่ตรงหรือพอเพียงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องเร่งพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะเรื่อง ความต้องการของบุคลากรของห้องสมุดที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้นั้น นักศึกษาสามารถยอมรับ หรือเปิดใจได้น้อยที่สุด (1.81) อาจเนื่องมาจาก นักศึกษายังอาจต้องการความเอาใจใส่ หรือการได้รับ

บริการที่ดีจากบุคลากรของห้องสมุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในปัจจุบันยังขาดทักษะและคุณสมบัติในการให้บริการที่ดี และประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จึงควรพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับปรัชญาในการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อห้องสมุดด้านบุคลากร หากห้องสมุดไม่สนใจแก้ปัญหาและปรับปรุงแก้ไข ก็จะทำให้คุณภาพของงานบริการไม่ดีและมีปัญหากับผู้มาใช้ทำให้ผู้ใช้เบื่อหน่ายและในที่สุดก็ไม่เข้ามาใช้ (อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน. 2546 : 12-13) จากที่กล่าวมานี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความต้องการ และให้ความสำคัญต่อเรื่องของบริการ และความรู้สึทางด้านจิตใจในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก

ส่วนเรื่องช่องว่างของบริการระดับสูงนั้น ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ช่องว่างมีลักษณะกว้างที่สุด (-1.53) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ และกว้างมากเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (-0.837) ) ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีค่าน้อยกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ โดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ ช่องว่างของบริการระดับสูงจากการศึกษาครั้งนี้จัดอยู่ในอันดับที่ 23 ซึ่งหากจะพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ต้องพัฒนาบริการห้องสมุดขึ้นอีก 76 อันดับถึงจะอยู่ในระดับสูงสุดของช่องว่างของบริการระดับสูงจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด หมายถึง บริการที่ผู้ใช้ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้นั้นยังห่างจากบริการจริงที่ได้รับมาก แสดงว่าผู้ใช้สามารถยอมรับบริการของห้องสมุดในเรื่องของบุคลากรได้น้อยที่สุด โดยห้องสมุดยังไม่สามารถสร้างบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยเฉพาะในเรื่องบุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอที่มีช่องว่างกว้างที่สุด (-1.70) ซึ่ง นฤมล กิจไพศาลรัตน (2545 : 32-33 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, Berry & Zeithaml. 1988.

*SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* p.12-37) พบว่า ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของคุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบในที่นี้รวมถึง ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงความสามารถของผู้ให้บริการที่มีความรู้ และสามารถช่วยเหลือตอบคำถามได้อย่างเหมาะสม ผู้ใช้อาจรู้สึกไม่เชื่อมั่นในบริการของห้องสมุด ซึ่งอาจรู้สึกว่าการบริการของห้องสมุดไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งไม่ได้รับความเอาใจใส่เท่าที่ควร ซึ่งตรงกับ อภัย ประกอบผล (2544 : 25) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดว่า ห้องสมุดมีผู้ให้บริการที่เต็มไปด้วยความยิ้มแย้ม มีธรรมาศัยไมตรี และมีจิตสำนึกในการให้บริการ

### 1.2.2 ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

จากการวิจัยพบว่า ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าที่ประกอบด้วยเรื่อง บรรยากาศ สถานที่ และที่ตั้งของห้องสมุด มีลักษณะแคบที่สุด (3.41) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่ถือว่ายังไม่กว้างมากนักเมื่อเทียบกับระดับ 1-9 แสดงว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากที่สุด โดยมีความคาดหวัง และมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถจัดเตรียมบริการในเรื่องนี้ตามต้องการได้ รวมถึงสามารถยอมรับบริการที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อย นอกจากปัจจัยนี้ขอบเขตของการยอมรับจะมีลักษณะแคบที่สุดแล้ว เรื่องที่ตั้งของห้องสมุดสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการซึ่งเป็นส่วนประกอบของปัจจัยนี้ยังเป็นข้อที่มีลักษณะแคบที่สุดด้วย (3.34) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นิยมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546 : 33) พบว่า ช่องว่างด้านสถานที่ของห้องสมุดมีลักษณะแคบเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดที่มีสถานที่สบายน่าใช้บริการ ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมมีความสำคัญต่อผู้ใช้ เช่นเดียวกับ โบรफी (Brophy. 2000 : 59) ได้กล่าวว่า เมื่อนักศึกษาเข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้านั้น ความต้องการหรือความคาดหวังที่เห็นได้อย่างชัดเจนที่สุดคือ พื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้า บริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และบริเวณสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม นอกจากนี้อาจด้วยเหตุผลที่ว่าห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพิ่งมีการปรับปรุงสถานที่ และเปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ. 2544 ซึ่งอาจจะส่งผลให้นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่องนี้สูงที่ว่าการปรับปรุงแล้วควรจะได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดที่เป็นคำถามปลายเปิด ที่ผลปรากฏว่าเรื่อง พื้นที่ และบรรยากาศภายในห้องสมุดซึ่งเป็นส่วนประกอบของปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้านั้นควรได้รับการปรับปรุงในอันดับต้นๆ

สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียงในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ช่องว่างมีลักษณะปานกลาง (2.07) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะกว้างเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (0.596) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงจากการศึกษาครั้งนี้มีค่ามากกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ แสดงว่าในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดีกว่าห้องสมุดในต่างประเทศบางแห่งโดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ จัดอยู่ในอันดับที่ 82 ซึ่งหากพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีกเพียง 17 อันดับก็จะถึงช่องว่างของบริการที่พอเพียงระดับสูงสุดจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด แสดงว่าความรู้สึกของผู้ใช้จากที่ได้รับบริการของห้องสมุดในเรื่องนี้ยังไม่ห่างจากระดับที่ต้องการ และระดับต่ำสุดที่คาดหวังไว้มากนัก โดยในเรื่องของที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุดภายในปัจจัยนี้ (2.27) ส่วนในเรื่องของห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มนั้นถือว่าช่องว่างยังห่างกับความต้องการของผู้ใช้อยู่มาก (1.96)

ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงนั้นปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้ามีลักษณะแคบที่สุด (-1.34) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะกว้างเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (-1.066) ) ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีค่าน้อยกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ โดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ ช่องว่างของบริการระดับสูงจากการศึกษาครั้งนี้จัดอยู่ในอันดับที่ 37 ซึ่งหากจะพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ต้องพัฒนาบริการห้องสมุดขึ้นอีก 62 อันดับถึงจะอยู่ในระดับสูงสุดของช่องว่างของบริการระดับสูงจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด แสดงว่านักศึกษาได้รับบริการของห้องสมุดในเรื่องสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เกือบตรงกับความต้องการ หรือคาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ต้องการ โดยเฉพาะในเรื่องที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกเชิญชวนให้เข้าใช้บริการที่มีช่องว่างแคบที่สุด (-1.07) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อังคณา แวซอเหาะ (2547 : 44) และไพจิตร เกิดอยู่ (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะของห้องสมุดด้านสภาพแวดล้อมที่นักศึกษาต้องการคือความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าใช้บริการห้องสมุด และภายในห้องสมุดต้องมีบรรยากาศที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546 : 33) โดยพบว่า ช่องว่างด้านสถานที่ของห้องสมุดมีลักษณะแคบเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดที่มีสถานที่สบายน่าใช้บริการ ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมมีความสำคัญต่อผู้ใช้

### 1.2.3 ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างมีลักษณะปานกลาง (3.46) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่ถือว่ายังไม่กว้างมากนักเมื่อเทียบกับระดับ 1-9 แสดงว่าผู้ใช้สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อบริการของห้องสมุดในเรื่องนี้ได้ในระดับปานกลาง โดยไม่ถึงกับเปิดใจ หรือปิดโอกาสในการพัฒนาบริการของห้องสมุด สำหรับเรื่อง ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้งานง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC) ผู้ใช้ยอมรับได้มากที่สุด (3.52) และเรื่องที่ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศคืออิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการนั้นผู้ใช้ยอมรับได้น้อยที่สุด (3.40) ซึ่งทางห้องสมุดเองจะต้องเร่งปรับปรุงในเรื่องนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้จงได้

เรื่องช่องว่างของบริการที่พอเพียง ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศนั้นช่องว่างมีลักษณะกว้างที่สุด (2.08) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะกว้างมากเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (0.522)

ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงจากการศึกษาครั้งนี้มีค่ามากกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ แสดงว่าในประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตีค่าห้องสมุดในต่างประเทศบางแห่งโดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ จัดอยู่ในอันดับที่ 87 ซึ่งหากพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีกเพียง 12 อันดับก็จะถึงช่องว่างของบริการที่พอเพียงระดับสูงสุดจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด แสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ พัฒนาหรือปรับปรุงบริการสักเพียงเล็กน้อยก็จะตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮเลน (Helen. 2005 : 124-125) พบว่า ช่องว่างที่มีลักษณะกว้างมากที่สุดคือปัจจัยการควบคุมสารสนเทศเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องห้องสมุดมีทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการเป็นสิ่งที่เกือบตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (2.38) และสำหรับเรื่องที่ต้องเร่งปรับปรุงบริการคือ เรื่องผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้ (1.86)

สำหรับปัจจัยนี้ ช่องว่างของบริการระดับสูงมีลักษณะปานกลาง (-1.38) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะกว้างเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (-1.062) ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีค่าน้อยกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ โดยเมื่อเทียบตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ ช่องว่างของบริการระดับสูงจากการศึกษาครั้งนี้จัดอยู่ในอันดับที่ 35 ซึ่งหากจะพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ต้องพัฒนาบริการห้องสมุดขึ้นอีก 64 อันดับถึงจะอยู่ในระดับสูงสุดของช่องว่างของบริการระดับสูงจากการจัดอันดับคะแนนเกณฑ์ปกติทั้งหมด แสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นยังไม่ถึงกับอยู่ในระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ แต่ก็ยังไม่ตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ โดยเรื่องห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุด (-1.09) หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับที่ผู้ใช้ต้องการ แต่สำหรับเรื่องผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้นั้นยังห่างกับความต้องการของผู้ใช้อยู่มาก (-1.59)

## 2. ผลการประเมินคุณภาพคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวม แม้จะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้ คุณภาพบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้เห็นว่าบริการที่มีคุณภาพต่อยกว่าเรื่องอื่นๆ คือเรื่อง บุคลากรของห้องสมุด เนื่องจากการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็น ช่องว่างของบริการระดับสูง พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าติดลบมากกว่าข้ออื่นๆ นั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับบุคลากรของห้องสมุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ติดลบ 10 อันดับแรกนั้นพบว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรถึง 7 ข้อด้วยกัน แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ ไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้ต้องการ หรือคาดหวังไว้ ซึ่งเป็นไปในลักษณะเดียวกับการศึกษาของ อังกาบ บุญย้อย, นภดล เล็กสวัสดิ์ และลำปาง แสงจันทร์ (2537 : 8) ที่พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อการบริการของบุคลากรทั้งในด้าน ความรู้ความสามารถ ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ความสะดวกในการขอรับบริการ ความกระตือรือร้นในการช่วยสืบข้อมูล และจำนวนของผู้ให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญในเรื่องบุคลากรของห้องสมุดที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ ที่จะต้องเร่งพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของความสุภาพอ่อนโยน การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ สำหรับบรรณารักษ์แล้วเปรียบเสมือนหัวใจของห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์รวมถึงบุคลากรของห้องสมุดจึงต้องตื่นตัว มีความพร้อมในการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้

เปี่ยมด้วยความสามารถ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเสียสละ ทุ่มต่อการทำงานในห้องสมุด (เพ็ญศรี ทองใหญ่ ณ อยุธยา. 2548 : 49-53) ทั้งนี้ บทบาทของบรรณารักษ์เปลี่ยนแปลงไปจากการตั้งรับคอย ผู้รับบริการเข้ามาหาเป็นการให้บริการเชิงรุกที่จะต้องรู้จักภาวะตลาด คือ ความต้องการของผู้รับบริการ รู้จัก การนำเสนอสารสนเทศ (นายิกา เด็ดขุนทด. 2548 : 47) การศึกษาค้นคว้าจึงสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาให้ความสำคัญต่อบริการของห้องสมุดด้านบุคลากรที่มีผลต่อจิตใจ และความรู้สึกมากกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงต้องการบริการอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย

การพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จะต้องยึดความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นสำคัญ การวางแผนจัดกิจกรรมและบริการทุกอย่างต้องมีจุดหมายและมีศูนย์รวมอยู่ที่ผู้ใช้บริการ การพัฒนา ควรต้องทำทั้งระบบ นับตั้งแต่การพัฒนาบุคลากร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการ จัดระบบสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการ (สุริทอง ศรีสะอาด. 2547 : 119-120) ตามภารกิจหลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ ใช้ได้เป็นอย่างดี (พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์. 2545 : 59) สำหรับความต้องการ และความคาดหวัง รวมถึงความ พึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดนั้น ล้วนแต่ได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ในการใช้บริการของ ห้องสมุดทั้งสิ้น โดยในครั้งแรกที่ผู้ใช้ได้เข้าไปใช้บริการของห้องสมุดนั้นจะเกิดความรู้สึกว่าบริการของห้องสมุด เหล่านี้ดีหรือไม่ดี ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของตนหรือไม่ ทั้งนี้ส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ใช้ มีต่อห้องสมุด และเมื่อมีการเข้าใช้บริการของห้องสมุดในครั้งต่อไปผู้ใช้จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการของ ห้องสมุดหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับการนำเสนอประสบการณ์ในก่อนๆ มาเปรียบเทียบ ดังนั้น ความต้องการ และความ คาดหวังสูงสุดของผู้ใช้จึงมาจากประสบการณ์ในการใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งหากบริการของห้องสมุดไม่ตรงตาม ความต้องการ หรือความคาดหวังจะส่งผลให้ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับต่ำ (Payne. 1996 : 66-67) ดังนั้น หากผู้ใช้มีประสบการณ์ในการใช้บริการของห้องสมุดมาก ย่อมส่งผลต่อความ ต้องการ และความคาดหวังที่สูงขึ้นตามไปด้วย ดังเช่นการศึกษาของ สุริทอง ศรีสะอาด (นฤตย์ นิมสมบุญ. 2546 : 33 ; อ้างอิงจาก Surithong Srisa-Ard. 1997) ที่พบว่า เป็นเรื่องปกติที่คนมักจะคาดหวังมากกว่าสิ่งที่พวกเขา มีหรือได้รับในชีวิตประจำวัน แต่ในความเป็นจริงแล้วการดำเนินการต่างๆ ไม่ว่าจะในองค์กรใดต่างก็ล้วนแล้วแต่มี ข้อจำกัดนานับประการ เช่น เวลา งบประมาณ บุคลากร โดยเฉพาะห้องสมุดเป็นองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรนั้นก็ ย่อมมีข้อจำกัดต่างๆ เกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมดา ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงตามที่ ต้องการ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

### 3.1 เพศ

จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับของนักศึกษาที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันเฉพาะประเด็นของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ซึ่งตรงตามสมมุติฐานข้อ 1 และพบว่านักศึกษาชายสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้น้อยกว่า นักศึกษาหญิงทั้ง 3 ปีวิจัย แสดงว่านักศึกษาหญิงสามารถเปิดใจยอมรับบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่- พึงพอใจนั้นได้สูงกว่านักศึกษาชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความอดทน และเก็บความรู้สึกได้มากกว่า เพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อายเซงค์ (ลัวัน สายยศ. 2545 : 41 ; อ้างอิงจาก Eysenck, H.J. 1958. *A Short Questionnaire for the Measurement of the Dimensions of Personality*. p. 14-17) ที่พบว่า เพศชายมี บุคลิกภาพด้านการแสดงออกมากกว่าเพศหญิง ขณะเดียวกันพบว่า เพศหญิงมีบุคลิกภาพด้านอารมณ์คือ ความ- อ่อนไหวและความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย ทำให้สามารถอดทน และเก็บความรู้สึกต่างๆ ได้มากกว่าเพศชาย

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นของระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานข้อ 4 และ 7 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจิตนาพันธ์ (2543 : 162) อมรา อิศระชาญพานิช (2544 : 92-95) ธนัชชา พุทธิธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ชุตติภัก บุญปาน (2546 : บทคัดย่อ) สิริกัญญา พัฒนาภูทอง (2546 : บทคัดย่อ) มนัส สังข์คร (2546 : บทคัดย่อ) และอัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546 : 8) สะท้อนว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดต่างก็ไม่ได้รู้สึกว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นดีเยี่ยม ประทับใจหรือแย่มาก หากเพียงแต่รู้สึกว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับนั้นอยู่ในเกณฑ์ปกติ ห้องสมุดจึงควรพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจ ในบริการของห้องสมุดให้จงได้ และสำหรับความรู้สึกที่ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการของห้องสมุดที่มีคุณภาพในระดับสูงที่นักศึกษาต่างรู้สึกเช่นเดียวกันนั้น เนื่องจากในเรื่องของความต้อการนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตาม ต่างมีความต้องการ และความคาดหวังที่สูงเหมือนกัน

### 3.2 ชั้นปี

จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างเฉพาะระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งตรงตามสมมติฐานข้อ 2 และ 8 โดยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 สามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจได้มากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 เป็นนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกเป็นหลัก ฉะนั้นนักศึกษามีการศึกษาเจาะลึกลงไปในเรื่องวิชาเฉพาะด้านซึ่งส่งผลให้ต้องมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย จึงคาดหวังว่าห้องสมุดจะต้องมีบริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้ และมีคุณภาพในระดับสูง การเปิดใจยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจจึงมีน้อย

ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่ได้รับจริง พบว่านักศึกษา แตกต่างกันนั้น โดยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความเห็นว่าบริการของห้องสมุดมีคุณภาพดีมากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกัญญา พัฒนาภูทอง (2546 : บทคัดย่อ) อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เป็นนักศึกษาที่เริ่มเรียนวิชาเอกในระยะแรก อาจมีการศึกษาค้นคว้าในวิชาเอกมากขึ้น จึงทราบแนวทาง หรือบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ จึงสามารถเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ เช่น การเรียนที่เน้นวิชาหลักมากกว่าวิชาพื้นฐานทำให้สามารถเลือกบริการของห้องสมุดที่ใช้ประกอบการศึกษาได้ทันที

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่ต้องการ ของนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการบริการนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศใด หรือการศึกษาในระดับใดก็ตาม ต่างมีความคิดเห็นในเรื่องของความต้อการ และความคาดหวังสูงเหมือนกัน

### 3.3 ผลการเรียน

จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน แตกต่างกันอย่างเฉพาะระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ซึ่งตรงตามสมมติฐานข้อ 3 และพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง และดี สามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่พึงพอใจได้น้อยกว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง และดีมีความใส่ใจต่อการเรียนมาก และห้องสมุดก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนในเรื่องของการเรียนจึงส่งผลให้มีความต้อการบริการของห้องสมุดที่ดี และคาดหวังในบริการห้องสมุดสูง

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นระดับบริการที่ต้องการ และประเด็นระดับบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อ 6 และ 9 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน และความรู้สึกที่มีต่อบริการของห้องสมุดที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน เพราะต่างก็มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดเหมือนกัน

4. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ LibQUAL+™ สำหรับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเทศไทย

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ นั้นเป็นการพิจารณาความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยมีประเด็นหลักคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งในการตีความหมายว่าห้องสมุดที่ได้ทำการประเมินมีคุณภาพหรือไม่นั้น จะมีใช้เพียงพิจารณาในระดับใดระดับหนึ่งเท่านั้น หากแต่ต้องพิจารณาควบคู่พร้อมกันทั้ง 3 ระดับ ในทุกข้อคำถาม ซึ่งในที่นี้จะเห็นว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ที่ระดับ 4.30 ระดับบริการที่ต้องการ 7.77 และระดับบริการที่ได้รับจริง 6.34 โดยระดับบริการเหล่านี้ส่วนไม่ห่างกันมากนัก เมื่อนำระดับบริการทั้ง 3 ระดับมาแปลความหมายในประเด็นของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดคือ ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง การประเมินในครั้งนี้ไม่ได้พิจารณาเพียงว่าสิ่งที่ได้ทำการประเมินไปแล้วนั้นอยู่เหนือกว่า หรือต่ำกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติของต่างประเทศ แต่สิ่งที่กลับต้องนำมาพิจารณาคือ ช่วงของช่องว่างในแต่ละประเด็นจากระดับบริการทั้ง 3 ระดับ รวมถึงพิจารณาในรายละเอียดทั้งรายปัจจัย และรายข้อว่าผลที่ออกมา นั้นห่างจากระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการมากน้อยเพียงไร ทั้งนี้เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพบริการบริการของห้องสมุดให้ใกล้เคียง หรืออยู่ในระดับที่ผู้ใช้ต้องการ หรือคาดหวังมากที่สุด

LibQUAL+™ แม้จะเป็นเครื่องมือที่ผ่านการพัฒนา และทดสอบมาเป็นอย่างดีแต่อยู่ในบริบทของต่างประเทศ ยังไม่ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุดในประเทศไทย (กนก สุขมณี และ อภริติ เกล็ดมณี. 2548 : 66) ดังข้อคำถามในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศที่ยังไม่สอดคล้องกับสภาพห้องสมุดในประเทศไทย ยกตัวอย่างเช่น ข้อคำถาม ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุและ / สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนมาก โดยจะสังเกตเห็นได้ว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความชัดเจน ผู้ตอบอาจไม่สามารถระบุได้ว่าสิ่งที่ตนได้รับ และคาดหวังไว้ นั้นเกี่ยวข้องกับทรัพยากรประเภทใดของห้องสมุด จะเป็นเรื่องของทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ หรืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่สามารถตอบคำถามที่เจาะจงลงไปได้ เช่นเดียวกับข้อคำถาม ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่นๆ ได้ ดังนั้นหากจะมีการนำ LibQUAL+™ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดก็ควรเพิ่มข้อคำถามปลีกย่อย ให้มีรายละเอียดเพิ่มขึ้น รวมทั้งการปรับข้อคำถามให้สอดคล้องกับสภาพห้องสมุดที่จะทำการศึกษานั้น ทั้งนี้จะยังสามารถชี้ประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของห้องสมุดได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน

ลักษณะของการตอบคำถามของเครื่องมือนี้ก็เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความละเอียด ซึ่งในแต่ละข้อนั้นผู้ตอบแบบสอบถามต้องพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดถึง 3 ประเด็นด้วยกันคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ และในแต่ละระดับความคิดเห็นนั้นผู้ตอบต้องพิจารณามาตรประมาณค่าถึง 9 ระดับ ผู้ตอบจึงต้องอาศัยเวลาในการพิจารณาไตร่ตรอง ตีความ และตัดสินใจตอบคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง โดยทั้งนี้แล้วก็ขึ้นอยู่กับความใส่ใจ และการเล็งเห็นความสำคัญของการประเมินเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดของผู้ใช้ ที่ถือได้ว่าเป็นสิทธิอย่างหนึ่งที่ผู้ใช้ควรได้รับจากห้องสมุด โดย อัลเบอร์ตี และเอมมอนส์ (สุปรียา ดันสกุล. 2537 : 55 ; อ้างอิงจาก Alberti & Emmons. 1974) อธิบายว่าสิทธิเป็นพฤติกรรมของการกล้าแสดงออกซึ่งยืนหยัดสำหรับสิทธิที่ถูกต้อง สำหรับต่างประเทศนั้นการเรียกร้องสิทธิของตนนั้นถือว่าเป็นเรื่องปกติ แต่ในสังคมไทย การกล้าแสดงออกถึงสิทธิของตนอาจถูกมองว่าเป็นการก้าวร้าวได้ (สุปรียา ดันสกุล. 2537 : 67) ดังจะเห็นได้จากผลของการประเมินที่ยังไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากค่าของระดับบริการของ

ห้องสมุดในระดับต่างๆ มีค่าใกล้เคียงกันมาก การใช้เครื่องมือนี้จึงถือว่ายังไม่เหมาะสมกับพฤติกรรมของคนไทย แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าห้องสมุดในประเทศไทยไม่สามารถนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ ซึ่งหากมีการปรับข้อคำถามที่มีอยู่ รวมถึงเพิ่มเติมรายละเอียดของข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยใช้แนวทางของ LibQUAL+™ ก็ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่สามารถแสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเด็นต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจากความคิดเห็นของนักศึกษานั้นปรากฏว่าบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และต่ำกว่าระดับที่ต้องการ หรือที่คาดหวังไว้ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ ฉะนั้นหากห้องสมุดต้องการบรรลุเป้าหมายหลักของห้องสมุด คือ การบริการที่ยืดถึงความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้ ก็ควรปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดให้ถึงระดับที่ผู้ใช้ต้องการ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดด้านต่างๆ และการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

การปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดด้านต่างๆ นั้นต้องมีการพัฒนาในทุกๆ ประเด็นควบคู่กันไป ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรห้องสมุดเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก เนื่องจากช่องว่างที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดในเรื่องนี้นั้นมีค่าติดลบสูงที่สุด จากปัจจัยกำหนดคุณภาพทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นยังห่างกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่อง ความสุภาพอ่อนโยน การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ โดยทางห้องสมุดอาจจะจัดให้มีการอบรม หรือให้ความรู้ในเรื่องของจิตสำนึกในการให้บริการ ทักษะคิดที่มีต่อวิชาชีพ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรห้องสมุด

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ในเรื่องของการจัดการด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้จากทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นที่ห้องสมุด หรือจากที่บ้าน รวมถึงการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นประเด็นที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุง ซึ่งห้องสมุดควรจัดหาหนทางที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกมากขึ้น และควรมีการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ เช่น การให้การศึกษแก่ผู้ใช้ จัดบุคลากรช่วยตอบคำถาม รวมถึงการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดในเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้น

3. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ผู้ใช้มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดด้านนี้มากกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นทางห้องสมุดก็ควรรักษาคุณภาพ และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป แต่ทั้งนี้แล้วก็ยังคงต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องของ การจัดบริเวณสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และเป็นกลุ่มให้มีคุณภาพมากกว่านี้

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดครั้งต่อไป ซึ่งมีแนวทางดังนี้

1. การนำ LibQUAL+™ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป อย่างต่อเนื่อง และนำผลของการประเมินคุณภาพในแต่ละครั้งมาศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดต่อไป

2. หากทางห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เห็นว่าการนำ LibQUAL+™ ไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นยังไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุด อาจมีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นมาใหม่ ที่มีการกำหนดข้อคำถามให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น สำหรับเป็นแบบแผนการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งสามารถศึกษาในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุดได้ทั้งหมด

2. ควรทำวิจัยการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเทศไทยโดยใช้แนวทางของ LibQUAL+™ เพื่อสร้างคะแนนเกณฑ์ปกติ สำหรับใช้ในประเทศไทย ทั้งนี้จะส่งผลให้การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่มุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ได้รับการยอมรับมากขึ้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี และ อภิรดี เกล็ดมณี. (2548, กรกฎาคม-ธันวาคม). "การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด: จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+™," *โดมทัศน์*. 26(2) : 58-67.
- ครรชิต มัลลียงศ์. (2541). "ยุทธศาสตร์การพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์," ใน *บรรณารักษ์ ศูนย์บริการ และการสืบค้นสารสนเทศในปี 2000*. หน้า 9-38. กรุงเทพฯ : ศูนย์สารสนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC).
- ครองทรัพย์ เจตนาพันธ์. (2543, กรกฎาคม-ธันวาคม). "ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง = User Satisfaction of the Library Service at Bangna Campus by Ramkhamhaeng University Freshman Year Students," *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 3(2) : 154-168.
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. (2543, มกราคม). "คุณภาพในงานบริการสารสนเทศ," *วารสารบรรณารักษศาสตร์*. 20(1) : 23-50.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). *บริการสารสนเทศ*. ปทุมธานี : สาขาวิชาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชุตีภัก บุญปาน. (2546). *การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์*. ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เดชศักดิ์ คานดิวิวัฒน์ และคนอื่นๆ. (2547, กรกฎาคม-ธันวาคม). "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น = User Satisfaction of the Central Library's Services, Khon Kaen University," *อินฟอร์เมชัน*. 11(2) : 28-36.
- ธัญชา พุทธธรรม. (2545). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นพพร เพียรพิกุล. (2546-2547). "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่," *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. 10-11(ฉบับ 40 ปีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) : 112-120.
- นฤทัย นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ. (2546, ตุลาคม-ธันวาคม). "การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์," *วารสารห้องสมุด*. 47(4) : 21-45.
- นฤมล กิจไพศาลวัฒนา. (2545, มกราคม-ธันวาคม). "รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย," *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 18(1-4) : 28-42.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2548, เมษายน-มิถุนายน). "บทบาทของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต," *วารสารห้องสมุด*. 49(2) : 44-55.
- บรรเลง สระมูล. (2548). *การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. ปรินญาณีพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- บานชื่น ทองพันชั่ง. (2544). แนวโน้มการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : รายงานการวิจัย = *The Trends in the Library Quality Improvements in Chiang Mai University Libraries*. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2536). "การประเมินบริการสารนิเทศ," ใน *บริการสารนิเทศ : สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ*. หน้า 135-144. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- \_\_\_\_\_. (2546, กันยายน-ธันวาคม). "คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา = Quality of Service in Academic Information Service Institutes," *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 21(3) : 1-17.
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์. 2545. *การสื่อสารในงานสารนิเทศ*. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรวิฑู ใควัดชาภรณ์. (2543). *การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ*. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ. (2535, มิถุนายน). "การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด," *วิทยบริการ*. 14(1) : 33-49.
- \_\_\_\_\_. (2545). "ห้องสมุดมหาวิทยาลัย-ผู้ใช้-บรรณารักษ์: ประสบการณ์ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้สาขาต่างๆ และรูปแบบของห้องสมุดในอนาคต," *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. 9(ฉบับสารสนเทศดิจิทัล) : 53-59.
- ไพจิตร เกิดอยู่. (2540). *เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนัส สังข์คร. (2546). *ความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. รายงานการวิจัย กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2547, 25 พฤศจิกายน). *คำสั่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ 3627/2547 เรื่อง การแต่งตั้งกรรมการประจำสำนักหอสมุด*.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2547). *จำนวนนักศึกษาที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2547*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.reg.cmu.ac.th/register/student472.pdf>.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด. (2548ก). *คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดกลางปี 2548 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยฯ.
- \_\_\_\_\_. (2548ข). *รายงานประจำปี 2547 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ = Annual Reports 2004 Chiang Mai University Library*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ศัพท์เทคโนโลยีสารสนเทศ : ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- ล้วน สายยศ. (2545). *การศึกษามูลคิภาพบางประการของนักศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

- วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย. (2543). "การประเมินคุณภาพการบริการ," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ = Psychology for the Hospitality Industry*. หน่วยที่ 8-15. หน้า 234, 263-264. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2545). "การวิจัยประเมินผลทางสารสนเทศศาสตร์," ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ = Research in Information Science*. หน่วยที่ 8-15. หน้า 108-116. นนทบุรี : สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุปรียา ต้นสกุล. (2537, มกราคม-มีนาคม, เมษายน-มิถุนายน). "การฝึกการกล้าแสดงออก: เทคนิคที่น่าสนใจ," *วารสารสุขศึกษา*. 17(65-66) : 54-69.
- สุรทอง ศรีสะอาด. (2547). "ความสำเร็จและอุปสรรคในการวิจัยเพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศ: ประสบการณ์ของบรรณารักษ์นักวิจัย," ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 21 เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การวิจัย และเครือข่ายความร่วมมือ: นวัตกรรมส่งเสริมการบริการสารสนเทศ*. หน้า 119-123. บัณฑิตวิทยาลัยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดันอ้อแกรมมี.
- อภัย ประกอบผล. (2544, กรกฎาคม-ธันวาคม). "ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและการประกันคุณภาพ," *ลานจันทร์*. 6(2) : 24-26.
- อมรา อิศระชาญพานิช. (2544). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อคุณภาพห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อังกาบ บุญย้อย, นกคณ เล็กสวัสดิ์ และ ลำปาง แสงจันทร์. (2537). *รายงานการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อังคณา แวซอเหาะ. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์*. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน. (2546, มกราคม-มิถุนายน). "รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ," *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*. 2(1) : 4-15.
- อัชชา แสงกระจ่าง. (2535, กันยายน-ธันวาคม). "การประเมินบริการห้องสมุด," *ช.บ.อ.สาร*. 12(3) : 1-18.
- Askew Waller, Consuella & Hipps, Kaylyn. (2002, April). "Using LibQUAL+™ and Developing a Culture of Assessment in Libraries," *ARL Bimonthly Report*. no. 211 : 1-4. (Online). Available: <http://www.arl.org/newsltr/221/libqarl.html>.

- Association of Research Libraries. (2003). *LibQUAL+™ : 2003 Survey Highlights*. (Online). Available: [http://www.libqual.org/documents/admin/ExecSummary1.1\\_locked.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/ExecSummary1.1_locked.pdf).
- \_\_\_\_\_. (2004). *LibQUAL+™: Charting Library Service Quality*. (Online). Available: <http://www.libqual.org>.
- \_\_\_\_\_. (2005). *ARL New Measures Initiatives*. (Online). Available: <http://www.arl.org/stats/newmeas/index.html>.
- Bawden, David. (1990). *User-oriented Evaluation of Information Systems and Services*. England : Gower.
- Bellanti, Robert, et al. (2004). *UCLA Library-2003 LibQUAL+ Results Report-2-5-2004*. (Online). Available: [http://www2.library.ucla.edu/libqual/pdf/LibQualReportFINAL\\_1.pdf](http://www2.library.ucla.edu/libqual/pdf/LibQualReportFINAL_1.pdf).
- Blixrud, Julia C. (2001). *The Association of Research Libraries Statistics and Measurement Program: From Descriptive Data to Performance Measures*. (Online). Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/034-135e.pdf>.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Library Quality Assessment: LibQUAL+™*. (Online). Available: <http://www.lboro.ac.th/departments/dis/lisu/Blixrud-p.pdf>.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Evaluating Library Service Quality: Use of LibQUAL+™*. (Online). Available: <http://www.libqual.org/documents/admin/blixrud.pdf>.
- Boudreau, Gabriella D. & Manley, Cynthia G. (2004, January). "Developing a Customized Database of Users as a Tool for Marketing the Library," *Information Outlook*. 8(1) : 44-47.
- Brophy, Peter. (2000). *The Academic Library*. London : Library Association Publishing.
- \_\_\_\_\_. (2001). *The Library in the Twenty-first Century: New Series for the Information Age*. London : Library Association Publishing.
- Coleman, Vicki., et al. (1997, May). "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality," *College & Research Libraries*. 58(3) : 237-251.
- Cook, Colleen. (2001). *A Mixed-methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs: LibQual+™*. (Online). Available: DAO; <http://thailis.uni.net.th/dao/detial.nsp>.
- Cook, Colleen & Heath, Fred. (2003). "The ARL "LibQUAL+" Pilot Project: An Update," *ARL Bimonthly Report*. no. 211 : 1-5. (Online). Available: <http://www.arl.org/newsitr/211/libqualplus.html>.
- Cook, Colleen, Heath, Fred & Thompson, Bruce. (2001, March). "Users's Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A "LibQUAL+" Study," *College & Research Libraries*. 62(2) : 147-153.
- \_\_\_\_\_. (2003a). *LibQUAL+™ From the UK Perspective*. (Online). Available: [http://www.libqual.org/documents/admin/northumb\\_cc.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/northumb_cc.pdf).
- \_\_\_\_\_. (2003b). "Zone of Tolerance" in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study," *Portal: Libraries and the Academy*. (Online). 3(1) : 113-123. Available: [http://muse.jhu.edu/journals/portal\\_libraries\\_and\\_the\\_academy/v003/3.1cook.pdf](http://muse.jhu.edu/journals/portal_libraries_and_the_academy/v003/3.1cook.pdf).

- Cook, Colleen, et. al. (2001). "LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries," *IFLA JOURNAL*. (Online). 27(4) : 264-268. Available:  
<http://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>.
- \_\_\_\_\_. (2004a). *Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+™ Protocol : an E-service for Assessing the Library of the 21<sup>st</sup> Century*. (Online). Available:  
[http://www.libqual.org/documents/admin/NDSL\\_workshop\\_web1.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/NDSL_workshop_web1.pdf).
- \_\_\_\_\_. (2004b). *LibQUAL+™ Spring 2004 Survey*. (Online). Available:  
[http://www.libqual.org/documents/admin/ARL\\_Notebook2004.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook2004.pdf).
- Ennis, Kathy, editor. (1995). *Guidelines for College Libraries: Recommendation for Performance and Resourcing*. 5<sup>th</sup> ed. London : Library Association.
- Gatten, Jeffrey N. (2004, May). "Measuring Consortium Impact on User Perception: OhioLINK and LibQUAL+™," *The Journal of Academic Librarianship*. 30(3) : 222-228.
- Helen Woo. (2005, March). "The 2004 User Survey at the University of Hong Kong Libraries," *College & Research Libraries*. 66(2) : 115-135.
- Hernon, Peter & Altman, Ellen. (1998). *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customer*. Chicago : American Library Association.
- Hernon, Peter, Nitecki, Danuta A. & Altman, Ellen. (1999, January). "Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Direction," *The Journal of Academic Librarianship*. 25(1) : 9-17.
- Hill, Donna J. (2000). *Consumer Expectation of Services*. (Online). Available:  
[http://bradley.bradley.edu/~donna/mtg\\_410.01/chap03/sld001.htm](http://bradley.bradley.edu/~donna/mtg_410.01/chap03/sld001.htm).
- Hipps, Kaylyn & Kyrillidou, Martha. (2003, October-December). "Library Users Assess Service Quality with LibQUAL+™ and e-QUAL," *ARL Bimonthly Report*. no. 230/231 : 1-4. (Online).  
 Available: <http://www.arl.org/newsltr/230/libqual.html>.
- Kim, Yunkeum. (2003). *Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries*. (Online).  
 Available: UMI; <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3101246>.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Darlyn M. (1970, Autumn). "Determining Sample Size for Research Activities," *Educational and Psychological Measurement*. 3 : 607-610.
- Kyrillidou, Martha., et al. (2004). *Cross-Cultural Implementation of LibQUAL+™ : the French Language Experience*. (Online). Available: [http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria\\_final6.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria_final6.pdf).
- Lancaster, F. W. (1993). *If You Wants to Evaluate Your Library....* 2<sup>nd</sup> ed. London : Library Association.
- Library 2000: Investing in a Learning Nation*. (1999). Singapore : South East Printing.
- Line, Maurice B. (1990). "Academic Libraries: A New Generation?," In *Academic Library Management*. p. 235-261. London : The Library Association.

- Marnane, Beth. (2004). *Report Comparing the UTS Experience with Client Surveys Ubung Rodski in 2003 and the LibQUAL+ Survey 2004 for CAUL September 2004*. (Online). Available: [http://www.caul.edu.au/best-practice/caul\\_20042\\_RodskiLibQUAL.doc](http://www.caul.edu.au/best-practice/caul_20042_RodskiLibQUAL.doc).
- Martensen, Anne & Gronholdt, Lars. (2003, May). "Improving Library User's Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System," *The Journal of Academic Librarianship*. 29(3) : 140-147.
- Melling, Maxine. (1996). "Defining the Customer's Requirements for Quality," in *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. p. 25-40. London : Library Association.
- Narit Nimsomboon & Haruki Nagata. (2003). *Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System*. (Online). Available: [http://www.libqual.org/documents/admin/nagata\\_report0403.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/nagata_report0403.pdf).
- Nitecki, Danuta A. (1996, May). "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries," *The Journal of Academic Librarianship*. 22(3) : 181-190.
- \_\_\_\_\_. (2003). *SERVQUAL: Measuring Service Quality in Academic Libraries*. (Online). Available: <http://www.arl.org/newsltr/191/servqual.html>.
- Parasuraman, A. (2004). *Conceptual Underpinnings of LibQUAL+[TM]: A Total Market Survey*. (Online). Available: <http://www.libqual.org/documents/admin/Parsu.ppt>.
- Parker, Sandra & Crawford, Marshall. (2001). "Performance Measurement and Metrics," in *Handbook of Information Management*. p. 144-158. 8th ed. London : Aslib-IMI.
- Phipps, Shelley. (2001, Spring). "Beyond Measuring Service Quality: Learning from the Voice of Customer, the Staff, the Processes, and the Organization," *Library Trends*. 49(4) : 635-661.
- Pinder, Chris. (1996). "Customer and Academic Library Services: an Overview," in *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. p. 1-23. London : Library Association.
- Pritchard, Sarah M. (1996, Winter). "Determining Quality in Academic Libraries," *Library Trends*. 44(3) : 572-594.
- Payne, Philip. (1996). "User Empowerment: Striking Back for the Customers of Academic Libraries," in *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. p. 59-86. London : Library Association.
- Roberts, Brian C. (2003). *Harold B. Lee Library : LibQUAL+<sup>TM</sup>*. (Online). Available: <http://www.lib.byu.edu/libqual/report2003.doc>.
- Rowley, J.E. (1995). "From Storekeeper to Salesman : Implementing the Marketing Concept in Libraries," *Library Review*. 44(1) : 24-35.
- Surithong Srisa-Ard. (1997). *User Expectations and Perceptions of Library Service Quality of an Academic Library in Thailand*. (Online). Available: UMI; <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9804937>.
- Synder, Carolyn A. (2002, Winter). "Measuring Library Service Quality with a Focus on the LibQUAL+ Project: An Interview with Fred Heath," *Library Administration & Management*. 16(1) : 4-7.

- Thompson, Bruce. (2002). *LibQUAL+™ Norms*. (Online). Available:  
<http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libq2002.htm>.
- \_\_\_\_\_. (2004). *LibQUAL+™ Norms*. (Online). Available:  
<http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libq2004.htm>.
- Thompson, Bruce, Cook, Colleen & Heath, Fred. (2003). "Two Short Forms of the LibQUAL+ Survey: Assessing User's Perceptions of Library Service Quality," *Library Quarterly*. 73(4) : 453-465.
- Thompson, Bruce, Cook, Colleen & Kyrillidou, Martha. (2005, November). "Concurrent Validity of LibQUAL+™ Scores: What Do LibQUAL+™ Score Measure?," *The Journal of Academic Librarianship*. 31(6) : 517-522.
- University of Wisconsin – Green Bay. Cofrin Library. (2004). *LibQUAL+ Spring 2004 Survey: University of Wisconsin – Green Bay*. (Online). Available: <http://www.uwgb.edu/library/results.htm>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตาราง 37 คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบกับ  
คะแนนเกณฑ์ปกติค่าเปอร์เซ็นต์ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย  
และมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม

ตาราง 37 คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติค่าเบอ์เซ็นไทล์ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการศึกษา และ มหาวิทยาลัยทักษิณ-เอแอนต์เอ็ม

Mean	Perceived		Adequacy gap		Superiority gap	
	Score norms	CMJL	Score norms	CMJL	Score norms	CMJL
Total	6.913 (Percentile=99)	6.34 (Percentile=28)	0.621 (Percentile=99)	2.04 (Percentile=86)	-0.980 (Percentile=99)	-1.43 (Percentile=29)
Affect of service	6.793 (Percentile=99)	6.24 (Percentile=30)	0.733 (Percentile=99)	1.99 (Percentile=83)	-0.837 (Percentile=99)	-1.53 (Percentile=23)
Library as place	6.833 (Percentile=99)	6.46 (Percentile=36)	0.596 (Percentile=99)	2.07 (Percentile=82)	-1.066 (Percentile=99)	-1.34 (Percentile=37)
Information control	7.044 (Percentile=99)	6.36 (Percentile=25)	0.522 (Percentile=99)	2.08 (Percentile=87)	-1.062 (Percentile=99)	-1.38 (Percentile=35)

ภาคผนวก ข

คะแนนเกณฑ์ปกติที่ได้จากการทดสอบโดยใช้ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2004

คะแนนเกณฑ์ปกติที่ได้จากการทดสอบโดยใช้ LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2004  
จัดทำโดย สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม

Amer ARL Coll/Universities \*\*\* Only Undergrads \*\*

TOT\_PER mean 22 core perception items

Mean	6.913	Median	7.048	Std dev	1.151
Kurtosis	1.301	Skewness	-.817	Minimum	1.000
Maximum	9.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	3.545	2.00	4.130	3.00	4.403
4.00	4.678	5.00	4.842	6.00	5.000
7.00	5.067	8.00	5.205	9.00	5.318
10.00	5.409	11.00	5.500	12.00	5.563
13.00	5.636	14.00	5.727	15.00	5.773
16.00	5.832	17.00	5.905	18.00	5.955
19.00	6.000	20.00	6.045	21.00	6.091
22.00	6.136	23.00	6.182	24.00	6.227
25.00	6.273	26.00	6.294	27.00	6.318
28.00	6.364	29.00	6.409	30.00	6.450
31.00	6.476	32.00	6.500	33.00	6.545
34.00	6.579	35.00	6.600	36.00	6.636
37.00	6.682	38.00	6.714	39.00	6.727
40.00	6.773	41.00	6.810	42.00	6.818
43.00	6.864	44.00	6.894	45.00	6.909
46.00	6.952	47.00	6.955	48.00	7.000
49.00	7.045	50.00	7.048	51.00	7.091
52.00	7.095	53.00	7.136	54.00	7.158
55.00	7.182	56.00	7.222	57.00	7.227
58.00	7.273	59.00	7.273	60.00	7.318
61.00	7.333	62.00	7.364	63.00	7.400
64.00	7.409	65.00	7.455	66.00	7.455
67.00	7.500	68.00	7.500	69.00	7.545
70.00	7.571	71.00	7.591	72.00	7.636
73.00	7.647	74.00	7.682	75.00	7.708
76.00	7.727	77.00	7.773	78.00	7.810
79.00	7.818	80.00	7.864	81.00	7.909
82.00	7.952	83.00	7.955	84.00	8.000
85.00	8.045	86.00	8.091	87.00	8.108
88.00	8.158	89.00	8.200	90.00	8.238
91.00	8.318	92.00	8.364	93.00	8.429
94.00	8.500	95.00	8.591	96.00	8.682
97.00	8.773	98.00	8.909	99.00	9.000

Valid cases 10342 Missing cases 0

TOTADGAP mean adeq gap 22 core items

Mean	.621	Median	.591	Std dev	1.451
Kurtosis	2.316	Skewness	-.185	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-3.390	2.00	-2.682	3.00	-2.210
4.00	-1.896	5.00	-1.649	6.00	-1.476
7.00	-1.333	8.00	-1.227	9.00	-1.091
10.00	-1.000	11.00	-.946	12.00	-.864
13.00	-.773	14.00	-.714	15.00	-.636
16.00	-.591	17.00	-.545	18.00	-.500
19.00	-.429	20.00	-.381	21.00	-.333
22.00	-.282	23.00	-.227	24.00	-.182
25.00	-.138	26.00	-.099	27.00	-.067
28.00	-.045	29.00	.000	30.00	.000
31.00	.000	32.00	.000	33.00	.045
34.00	.091	35.00	.106	36.00	.136
37.00	.182	38.00	.190	39.00	.227
40.00	.273	41.00	.294	42.00	.318
43.00	.364	44.00	.409	45.00	.429
46.00	.455	47.00	.500	48.00	.524
49.00	.545	50.00	.591	51.00	.632
52.00	.650	53.00	.682	54.00	.727
55.00	.762	56.00	.773	57.00	.818
58.00	.857	59.00	.889	60.00	.909
61.00	.955	62.00	1.000	63.00	1.000
64.00	1.045	65.00	1.071	66.00	1.102
67.00	1.143	68.00	1.182	69.00	1.227
70.00	1.273	71.00	1.300	72.00	1.333
73.00	1.368	74.00	1.421	75.00	1.455
76.00	1.500	77.00	1.545	78.00	1.591
79.00	1.636	80.00	1.684	81.00	1.750
82.00	1.818	83.00	1.864	84.00	1.909
85.00	2.000	86.00	2.045	87.00	2.108
88.00	2.190	89.00	2.273	90.00	2.364
91.00	2.455	92.00	2.550	93.00	2.682
94.00	2.815	95.00	2.955	96.00	3.136
97.00	3.389	98.00	3.727	99.00	4.227

Valid cases	10342	Missing cases	0
-------------	-------	---------------	---

## TOTSUGAP mean superior gap 22 items

Mean	-.980	Median	-.864	Std dev	1.179
Kurtosis	3.041	Skewness	-.736	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-4.636	2.00	-3.955	3.00	-3.500
4.00	-3.193	5.00	-3.000	6.00	-2.857
7.00	-2.727	8.00	-2.591	9.00	-2.500
10.00	-2.409	11.00	-2.318	12.00	-2.238
13.00	-2.182	14.00	-2.125	15.00	-2.048
16.00	-2.000	17.00	-1.955	18.00	-1.900
19.00	-1.818	20.00	-1.773	21.00	-1.727
22.00	-1.684	23.00	-1.667	24.00	-1.619
25.00	-1.581	26.00	-1.545	27.00	-1.500
28.00	-1.476	29.00	-1.455	30.00	-1.409
31.00	-1.381	32.00	-1.364	33.00	-1.318
34.00	-1.286	35.00	-1.273	36.00	-1.227
37.00	-1.211	38.00	-1.182	39.00	-1.143
40.00	-1.136	41.00	-1.091	42.00	-1.062
43.00	-1.045	44.00	-1.000	45.00	-1.000
46.00	-.955	47.00	-.952	48.00	-.909
49.00	-.905	50.00	-.864	51.00	-.857
52.00	-.818	53.00	-.800	54.00	-.773
55.00	-.737	56.00	-.727	57.00	-.682
58.00	-.682	59.00	-.646	60.00	-.636
61.00	-.591	62.00	-.571	63.00	-.545
64.00	-.511	65.00	-.500	66.00	-.455
67.00	-.450	68.00	-.409	69.00	-.381
70.00	-.364	71.00	-.318	72.00	-.286
73.00	-.273	74.00	-.227	75.00	-.200
76.00	-.182	77.00	-.136	78.00	-.105
79.00	-.091	80.00	-.045	81.00	.000
82.00	.000	83.00	.000	84.00	.000
85.00	.045	86.00	.053	87.00	.091
88.00	.136	89.00	.182	90.00	.238
91.00	.318	92.00	.364	93.00	.450
94.00	.500	95.00	.635	96.00	.773
97.00	.955	98.00	1.200	99.00	1.591

Valid cases	10342	Missing cases	0
-------------	-------	---------------	---

## Affect of Service - Perceived Mean

Mean	6.793	Median	7.000	Std dev	1.401
Kurtosis	2.480	Skewness	-1.111	Minimum	.000
Maximum	9.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	2.222	2.00	3.222	3.00	3.750
4.00	4.111	5.00	4.333	6.00	4.556
7.00	4.667	8.00	4.875	9.00	5.000
10.00	5.000	11.00	5.111	12.00	5.222
13.00	5.286	14.00	5.333	15.00	5.444
16.00	5.500	17.00	5.556	18.00	5.667
19.00	5.667	20.00	5.778	21.00	5.857
22.00	5.889	23.00	5.889	24.00	6.000
25.00	6.000	26.00	6.000	27.00	6.111
28.00	6.125	29.00	6.222	30.00	6.222
31.00	6.333	32.00	6.333	33.00	6.375
34.00	6.444	35.00	6.444	36.00	6.556
37.00	6.556	38.00	6.556	39.00	6.625
40.00	6.667	41.00	6.667	42.00	6.714
43.00	6.778	44.00	6.778	45.00	6.800
46.00	6.889	47.00	6.889	48.00	6.889
49.00	7.000	50.00	7.000	51.00	7.000
52.00	7.000	53.00	7.000	54.00	7.111
55.00	7.111	56.00	7.143	57.00	7.222
58.00	7.222	59.00	7.250	60.00	7.333
61.00	7.333	62.00	7.333	63.00	7.375
64.00	7.444	65.00	7.444	66.00	7.444
67.00	7.500	68.00	7.556	69.00	7.556
70.00	7.625	71.00	7.667	72.00	7.667
73.00	7.667	74.00	7.750	75.00	7.778
76.00	7.778	77.00	7.875	78.00	7.889
79.00	7.889	80.00	8.000	81.00	8.000
82.00	8.000	83.00	8.000	84.00	8.111
85.00	8.111	86.00	8.222	87.00	8.222
88.00	8.333	89.00	8.333	90.00	8.444
91.00	8.444	92.00	8.556	93.00	8.625
94.00	8.667	95.00	8.778	96.00	8.889
97.00	9.000	98.00	9.000	99.00	9.000

Valid cases	10342	Missing cases	0
-------------	-------	---------------	---

## Affect of Service - Mean Adequacy Gap

Mean	.733	Median	.667	Std dev	1.543
Kurtosis	2.722	Skewness	-.368	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-3.823	2.00	-2.889	3.00	-2.333
4.00	-2.000	5.00	-1.714	6.00	-1.556
7.00	-1.333	8.00	-1.212	9.00	-1.000
10.00	-.889	11.00	-.840	12.00	-.778
13.00	-.667	14.00	-.556	15.00	-.556
16.00	-.444	17.00	-.375	18.00	-.333
19.00	-.286	20.00	-.222	21.00	-.222
22.00	-.111	23.00	-.111	24.00	.000
25.00	.000	26.00	.000	27.00	.000
28.00	.000	29.00	.000	30.00	.000
31.00	.111	32.00	.111	33.00	.111
34.00	.167	35.00	.222	36.00	.222
37.00	.250	38.00	.333	39.00	.333
40.00	.342	41.00	.444	42.00	.444
43.00	.444	44.00	.500	45.00	.556
46.00	.556	47.00	.571	48.00	.667
49.00	.667	50.00	.667	51.00	.750
52.00	.778	53.00	.778	54.00	.857
55.00	.889	56.00	.889	57.00	.889
58.00	1.000	59.00	1.000	60.00	1.000
61.00	1.111	62.00	1.111	63.00	1.111
64.00	1.167	65.00	1.222	66.00	1.222
67.00	1.333	68.00	1.333	69.00	1.333
70.00	1.444	71.00	1.444	72.00	1.500
73.00	1.556	74.00	1.556	75.00	1.625
76.00	1.667	77.00	1.750	78.00	1.778
79.00	1.778	80.00	1.889	81.00	1.889
82.00	2.000	83.00	2.000	84.00	2.111
85.00	2.125	86.00	2.222	87.00	2.333
88.00	2.375	89.00	2.444	90.00	2.556
91.00	2.667	92.00	2.778	93.00	2.889
94.00	3.000	95.00	3.222	96.00	3.333
97.00	3.667	98.00	4.000	99.00	4.556

Valid cases 10342      Missing cases 0

## Affect of Service - Mean Superiority Gap

Mean	-.837	Median	-.667	Std dev	1.342
Kurtosis	3.541	Skewness	-.922	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-5.333	2.00	-4.333	3.00	-3.875
4.00	-3.444	5.00	-3.222	6.00	-3.000
7.00	-2.778	8.00	-2.667	9.00	-2.556
10.00	-2.444	11.00	-2.333	12.00	-2.222
13.00	-2.111	14.00	-2.000	15.00	-2.000
16.00	-2.000	17.00	-1.889	18.00	-1.800
19.00	-1.778	20.00	-1.714	21.00	-1.667
22.00	-1.614	23.00	-1.556	24.00	-1.500
25.00	-1.444	26.00	-1.444	27.00	-1.400
28.00	-1.333	29.00	-1.333	30.00	-1.250
31.00	-1.222	32.00	-1.222	33.00	-1.167
34.00	-1.111	35.00	-1.111	36.00	-1.111
37.00	-1.000	38.00	-1.000	39.00	-1.000
40.00	-1.000	41.00	-.889	42.00	-.889
43.00	-.889	44.00	-.875	45.00	-.778
46.00	-.778	47.00	-.778	48.00	-.750
49.00	-.667	50.00	-.667	51.00	-.667
52.00	-.625	53.00	-.556	54.00	-.556
55.00	-.556	56.00	-.500	57.00	-.444
58.00	-.444	59.00	-.439	60.00	-.333
61.00	-.333	62.00	-.333	63.00	-.333
64.00	-.250	65.00	-.222	66.00	-.222
67.00	-.222	68.00	-.143	69.00	-.111
70.00	-.111	71.00	-.111	72.00	.000
73.00	.000	74.00	.000	75.00	.000
76.00	.000	77.00	.000	78.00	.000
79.00	.000	80.00	.000	81.00	.111
82.00	.111	83.00	.125	84.00	.222
85.00	.222	86.00	.222	87.00	.333
88.00	.333	89.00	.444	90.00	.500
91.00	.556	92.00	.667	93.00	.750
94.00	.833	95.00	1.000	96.00	1.111
97.00	1.333	98.00	1.631	99.00	2.111

Valid cases 10342      Missing cases 0

## Library as Place - Perceived Mean

Mean	6.833	Median	7.000	Std dev	1.436
Kurtosis	1.179	Skewness	-.886	Minimum	.000
Maximum	9.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	2.443	2.00	3.200	3.00	3.600
4.00	4.000	5.00	4.200	6.00	4.400
7.00	4.600	8.00	4.800	9.00	4.800
10.00	5.000	11.00	5.000	12.00	5.200
13.00	5.200	14.00	5.250	15.00	5.400
16.00	5.400	17.00	5.600	18.00	5.600
19.00	5.600	20.00	5.750	21.00	5.800
22.00	5.800	23.00	5.800	24.00	6.000
25.00	6.000	26.00	6.000	27.00	6.000
28.00	6.200	29.00	6.200	30.00	6.200
31.00	6.250	32.00	6.400	33.00	6.400
34.00	6.400	35.00	6.400	36.00	6.500
37.00	6.600	38.00	6.600	39.00	6.600
40.00	6.600	41.00	6.750	42.00	6.800
43.00	6.800	44.00	6.800	45.00	6.800
46.00	7.000	47.00	7.000	48.00	7.000
49.00	7.000	50.00	7.000	51.00	7.000
52.00	7.000	53.00	7.200	54.00	7.200
55.00	7.200	56.00	7.200	57.00	7.200
58.00	7.250	59.00	7.400	60.00	7.400
61.00	7.400	62.00	7.400	63.00	7.400
64.00	7.500	65.00	7.600	66.00	7.600
67.00	7.600	68.00	7.600	69.00	7.600
70.00	7.750	71.00	7.800	72.00	7.800
73.00	7.800	74.00	7.800	75.00	7.800
76.00	8.000	77.00	8.000	78.00	8.000
79.00	8.000	80.00	8.000	81.00	8.000
82.00	8.200	83.00	8.200	84.00	8.200
85.00	8.200	86.00	8.400	87.00	8.400
88.00	8.400	89.00	8.400	90.00	8.600
91.00	8.600	92.00	8.600	93.00	8.800
94.00	8.800	95.00	9.000	96.00	9.000
97.00	9.000	98.00	9.000	99.00	9.000

Valid cases	10342	Missing cases	0
-------------	-------	---------------	---

## Library as Place - Mean Adequacy Gap

Mean	.596	Median	.600	Std dev	1.807
Kurtosis	1.624	Skewness	-.379	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-4.600	2.00	-3.800	3.00	-3.200
4.00	-2.800	5.00	-2.400	6.00	-2.200
7.00	-2.000	8.00	-1.800	9.00	-1.600
10.00	-1.600	11.00	-1.400	12.00	-1.250
13.00	-1.200	14.00	-1.196	15.00	-1.000
16.00	-1.000	17.00	-.800	18.00	-.800
19.00	-.667	20.00	-.600	21.00	-.600
22.00	-.500	23.00	-.400	24.00	-.400
25.00	-.250	26.00	-.200	27.00	-.200
28.00	-.200	29.00	.000	30.00	.000
31.00	.000	32.00	.000	33.00	.000
34.00	.000	35.00	.000	36.00	.000
37.00	.000	38.00	.200	39.00	.200
40.00	.200	41.00	.200	42.00	.250
43.00	.400	44.00	.400	45.00	.400
46.00	.400	47.00	.400	48.00	.600
49.00	.600	50.00	.600	51.00	.600
52.00	.600	53.00	.800	54.00	.800
55.00	.800	56.00	.800	57.00	.800
58.00	1.000	59.00	1.000	60.00	1.000
61.00	1.000	62.00	1.000	63.00	1.200
64.00	1.200	65.00	1.200	66.00	1.200
67.00	1.333	68.00	1.400	69.00	1.400
70.00	1.400	71.00	1.500	72.00	1.600
73.00	1.600	74.00	1.600	75.00	1.600
76.00	1.800	77.00	1.800	78.00	1.800
79.00	2.000	80.00	2.000	81.00	2.000
82.00	<u>2.052</u>	83.00	2.200	84.00	2.200
85.00	2.400	86.00	2.400	87.00	2.400
88.00	2.600	89.00	2.600	90.00	2.800
91.00	2.800	92.00	3.000	93.00	3.200
94.00	3.200	95.00	3.400	96.00	3.600
97.00	3.800	98.00	4.200	99.00	4.800

Valid cases 10342

Missing cases 0

## Library as Place - Mean Superiority Gap

Mean	-1.066	Median	-.800	Std dev	1.559
Kurtosis	1.909	Skewness	-.675	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-6.000	2.00	-5.000	3.00	-4.500
4.00	-4.200	5.00	-3.970	6.00	-3.702
7.00	-3.600	8.00	-3.400	9.00	-3.200
10.00	-3.000	11.00	-3.000	12.00	-2.800
13.00	-2.750	14.00	-2.600	15.00	-2.600
16.00	-2.400	17.00	-2.400	18.00	-2.400
19.00	-2.200	20.00	-2.200	21.00	-2.200
22.00	-2.000	23.00	-2.000	24.00	-2.000
25.00	-1.800	26.00	-1.800	27.00	-1.800
28.00	-1.800	29.00	-1.600	30.00	-1.600
31.00	-1.600	32.00	-1.600	33.00	-1.400
34.00	-1.400	35.00	-1.400	36.00	-1.400
37.00	-1.400	38.00	-1.200	39.00	-1.200
40.00	-1.200	41.00	-1.200	42.00	-1.200
43.00	-1.000	44.00	-1.000	45.00	-1.000
46.00	-1.000	47.00	-1.000	48.00	-1.000
49.00	-1.000	50.00	-.800	51.00	-.800
52.00	-.800	53.00	-.800	54.00	-.800
55.00	-.600	56.00	-.600	57.00	-.600
58.00	-.600	59.00	-.600	60.00	-.500
61.00	-.400	62.00	-.400	63.00	-.400
64.00	-.400	65.00	-.400	66.00	-.250
67.00	-.200	68.00	-.200	69.00	-.200
70.00	-.200	71.00	-.200	72.00	.000
73.00	.000	74.00	.000	75.00	.000
76.00	.000	77.00	.000	78.00	.000
79.00	.000	80.00	.000	81.00	.000
82.00	.000	83.00	.200	84.00	.200
85.00	.200	86.00	.200	87.00	.400
88.00	.400	89.00	.400	90.00	.600
91.00	.600	92.00	.600	93.00	.800
94.00	1.000	95.00	1.000	96.00	1.200
97.00	1.400	98.00	1.800	99.00	2.200

Valid cases 10342      Missing cases 0

## Information Control - Perceived Mean

Mean	7.044	Median	7.250	Std dev	1.194
Kurtosis	1.499	Skewness	-.923	Minimum	.000
Maximum	9.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	3.500	2.00	4.000	3.00	4.500
4.00	4.714	5.00	4.875	6.00	5.000
7.00	5.125	8.00	5.250	9.00	5.375
10.00	5.500	11.00	5.500	12.00	5.625
13.00	5.750	14.00	5.750	15.00	5.875
16.00	6.000	17.00	6.000	18.00	6.000
19.00	6.125	20.00	6.125	21.00	6.250
22.00	6.250	23.00	6.282	24.00	6.375
25.00	6.375	26.00	6.429	27.00	6.500
28.00	6.500	29.00	6.500	30.00	6.625
31.00	6.625	32.00	6.625	33.00	6.714
34.00	6.750	35.00	6.750	36.00	6.750
37.00	6.857	38.00	6.875	39.00	6.875
40.00	6.875	41.00	7.000	42.00	7.000
43.00	7.000	44.00	7.000	45.00	7.000
46.00	7.125	47.00	7.125	48.00	7.125
49.00	7.143	50.00	7.250	51.00	7.250
52.00	7.250	53.00	7.250	54.00	7.333
55.00	7.375	56.00	7.375	57.00	7.375
58.00	7.375	59.00	7.500	60.00	7.500
61.00	7.500	62.00	7.500	63.00	7.571
64.00	7.625	65.00	7.625	66.00	7.625
67.00	7.625	68.00	7.714	69.00	7.750
70.00	7.750	71.00	7.750	72.00	7.750
73.00	7.857	74.00	7.875	75.00	7.875
76.00	7.875	77.00	8.000	78.00	8.000
79.00	8.000	80.00	8.000	81.00	8.000
82.00	8.125	83.00	8.125	84.00	8.143
85.00	8.250	86.00	8.250	87.00	8.250
88.00	8.375	89.00	8.375	90.00	8.400
91.00	8.500	92.00	8.500	93.00	8.625
94.00	8.667	95.00	8.750	96.00	8.875
97.00	9.000	98.00	9.000	99.00	9.000

Valid cases 10342      Missing cases 0

## Information Control - Mean Adequacy Gap

Mean	.522	Median	.500	Std dev	1.530
Kurtosis	2.020	Skewness	-.173	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-3.625	2.00	-2.875	3.00	-2.500
4.00	-2.250	5.00	-2.000	6.00	-1.750
7.00	-1.625	8.00	-1.500	9.00	-1.375
10.00	-1.250	11.00	-1.125	12.00	-1.000
13.00	-1.000	14.00	-.875	15.00	-.875
16.00	-.750	17.00	-.714	18.00	-.625
19.00	-.625	20.00	-.500	21.00	-.500
22.00	-.375	23.00	-.375	24.00	-.333
25.00	-.250	26.00	-.250	27.00	-.250
28.00	-.125	29.00	-.125	30.00	-.125
31.00	.000	32.00	.000	33.00	.000
34.00	.000	35.00	.000	36.00	.000
37.00	.000	38.00	.125	39.00	.125
40.00	.125	41.00	.167	42.00	.250
43.00	.250	44.00	.250	45.00	.333
46.00	.375	47.00	.375	48.00	.375
49.00	.500	50.00	.500	51.00	.500
52.00	.571	53.00	.625	54.00	.625
55.00	.667	56.00	.750	57.00	.750
58.00	.750	59.00	.842	60.00	.875
61.00	.875	62.00	.875	63.00	1.000
64.00	1.000	65.00	1.000	66.00	1.000
67.00	1.125	68.00	1.125	69.00	1.125
70.00	1.205	71.00	1.250	72.00	1.250
73.00	1.375	74.00	1.375	75.00	1.375
76.00	1.500	77.00	1.500	78.00	1.571
79.00	1.625	80.00	1.625	81.00	1.750
82.00	1.750	83.00	1.857	84.00	1.875
85.00	2.000	86.00	2.000	87.00	2.125
88.00	2.143	89.00	2.250	90.00	2.375
91.00	2.429	92.00	2.500	93.00	2.714
94.00	2.814	95.00	3.000	96.00	3.150
97.00	3.500	98.00	3.750	99.00	4.250

Valid cases 10342      Missing cases 0

## Information Control - Mean Superiority Gap

Mean	-1.062	Median	-.875	Std dev	1.243
Kurtosis	2.502	Skewness	-.723	Minimum	-8.000
Maximum	8.000				

Percentile	Value	Percentile	Value	Percentile	Value
1.00	-4.875	2.00	-4.125	3.00	-3.750
4.00	-3.500	5.00	-3.250	6.00	-3.125
7.00	-3.000	8.00	-2.819	9.00	-2.750
10.00	-2.625	11.00	-2.500	12.00	-2.429
13.00	-2.375	14.00	-2.286	15.00	-2.250
16.00	-2.125	17.00	-2.125	18.00	-2.000
19.00	-2.000	20.00	-2.000	21.00	-1.875
22.00	-1.875	23.00	-1.750	24.00	-1.750
25.00	-1.750	26.00	-1.667	27.00	-1.625
28.00	-1.625	29.00	-1.571	30.00	-1.500
31.00	-1.500	32.00	-1.500	33.00	-1.400
34.00	-1.375	35.00	-1.375	36.00	-1.333
37.00	-1.250	38.00	-1.250	39.00	-1.250
40.00	-1.250	41.00	-1.143	42.00	-1.125
43.00	-1.125	44.00	-1.125	45.00	-1.000
46.00	-1.000	47.00	-1.000	48.00	-1.000
49.00	-1.000	50.00	-.875	51.00	-.875
52.00	-.875	53.00	-.875	54.00	-.857
55.00	-.750	56.00	-.750	57.00	-.750
58.00	-.750	59.00	-.714	60.00	-.625
61.00	-.625	62.00	-.625	63.00	-.600
64.00	-.500	65.00	-.500	66.00	-.500
67.00	-.500	68.00	-.429	69.00	-.375
70.00	-.375	71.00	-.375	72.00	-.286
73.00	-.250	74.00	-.250	75.00	-.250
76.00	-.143	77.00	-.125	78.00	-.125
79.00	-.125	80.00	.000	81.00	.000
82.00	.000	83.00	.000	84.00	.000
85.00	.000	86.00	.000	87.00	.125
88.00	.125	89.00	.125	90.00	.250
91.00	.250	92.00	.375	93.00	.375
94.00	.500	95.00	.625	96.00	.750
97.00	.875	98.00	1.143	99.00	1.614

Valid cases 10342 Missing cases 0

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อธิบายคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง คุณภาพของบริการไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่ก็สามารถที่จะรับได้
2. ระดับบริการที่ต้องการ หมายถึง คุณภาพของบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ใช้ต้องการได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้
3. ระดับบริการที่ได้รับจริง หมายถึง คุณภาพของบริการที่ผู้ใช้ได้รับตามสภาพที่เป็นจริง โดยการจัดต่อผู้ใช้ มองเห็น และรู้สึกได้  
ต่ำ สูง
4. ระดับคุณภาพบริการ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 หมายถึง อัตราประมาณค่าของคุณภาพบริการที่ "ต่ำสุดแต่ยอมรับได้" / "ต้องการ" / หรือ "ได้รับจริง"

ตามความคิดเห็นของผู้ใช้

ตัวอย่าง การตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

เมื่อท่านใช้บริการห้องสมุด.....	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง				
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง			
1. บุคลากรห้องสมุดของเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9

จากตัวอย่างข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ว่า

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับ 5 หมายถึง คุณภาพบริการระดับต่ำสุดในเรื่อง "บุคลากรเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้" นี้ ผู้ใช้ยอมรับได้ในระดับปานกลาง

ระดับบริการที่ต้องการ อยู่ในระดับ 8 หมายถึง ผู้ใช้ต้องการได้รับการช่วยเหลือผู้ใช้" ในระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูง

ระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับ 3 หมายถึงว่าคุณภาพบริการในเรื่อง "บุคลากรเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้" ที่ผู้ใช้ประเมินจากสภาพเป็นจริง ผู้ใช้เห็นว่ามีความ

อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ต่อไปนี้เป็นแบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ชั้นปี  นักศึกษาชั้นปีที่ 1  
 นักศึกษาชั้นปีที่ 2  
 นักศึกษาชั้นปีที่ 3  
 นักศึกษาชั้นปีที่ 4
3. ผลการเรียนเฉลี่ยภาคเรียนที่ผ่านมา  ตั้งแต่ 2.49 ลงไป  
 ระหว่าง 2.50-2.99  
 ตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป
4. สาขาวิชาที่ศึกษา  สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
 วิทยาศาสตร์สุขภาพ
5. ท่านใช้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่บ่อยครั้งเพียงใด  ทุกวัน  
 สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง  
 สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง  
 นาน ๆ ครั้ง  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. ท่านเคยใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายหรือไม่  ไม่เคย

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในทุกช่องของระดับบริการทั้ง 3 ช่องในแต่ละข้อ และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ท่านพบว่า.....	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้			ระดับบริการที่ต้องการ			ระดับบริการที่ไว้ใจจริง											
	ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ	สูง	สูง									
1. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. บรรยากาศภายในห้องสมุดดูใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. ทรัพยากรห้องสมุดมีทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และ / สารสนเทศ-อิเล็กทรอนิกส์ (เช่น E-books, E-theses, E-journals) จำนวนมาก	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยนเสมอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในห้องสมุดกลางจากที่บ้าน หรือที่อื่น ๆ ได้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. ห้องสมุดได้จัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษา ค้นคว้าเฉพาะบุคคล	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10. ห้องสมุดมีเครื่องมือสืบค้นข้อมูลที่ใช้งานง่าย (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11. ห้องสมุดเป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12. บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติตามต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ท่านพบว่า.....	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง	
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง
17. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
18. บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
19. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
20. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
21. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
22. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ง  
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0519.12/7368



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗8 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเกวลี จันทรดีมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์เรื่อง “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษา สำนักห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมีรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์บุญยืน จันทรสว่าง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์รัตนา ณ ลำพูน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษา สำนักห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวเกวลี จันทรดีมา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือ 01-1734313

ที่ ศธ 0519.12/7.3๗๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๘ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเกวลี จันทรดีมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษา สำนักห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมีรองศาสตราจารย์สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์บุญยืน จันทรสว่าง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นฤชัย นิ่มสมบูรณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษา สำนักห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวเกวลี จันทรดีมา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิลิต โทรศัทพ์ มือ 01-1734313

ที่ ศธ 0519.12/73 ๖๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเกวลี จันทรทัตมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมีรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์บุญยูน จันทรสว่าง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ผ่องพรรณ แยมแซไข รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวเกวลี จันทรทัตมา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญเสรี จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือ 01-1734313

ที่ ศธ 0519.12/๑๑๐๔



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๘ กันยายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเกวลี จันทรตะมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์เรื่อง “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้ LibQUAL +<sup>TM</sup> : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ อาจารย์บุญยูน จันทรสว่าง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคปกติ จำนวน 400 คน ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ตอบแบบสอบถามการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้ LibQUAL +<sup>TM</sup> : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวเกวลี จันทรตะมา ได้เก็บข้อมูลในการทำปฏิญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่ออิสิต โทรศัพท มีอถึอ 01-1734313

ภาคผนวก จ  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ รัตนา ณ ลำพูน

อ.บ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2517

อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2520

ประกาศนียบัตรเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย 2531

ประกาศนียบัตรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยฟิวดสเบอร์ และมหาวิทยาลัยมหิดล 2536

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤตย์ นิมสมบุญ

ศศ.บ.(บรรณารักษศาสตร์)(เกียรตินิยมอันดับ2) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อ.ม.(บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ ผ่องพรรณ แยมแซ่ไข

ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเกวลี จันทร์ตะมา
วันเดือนปีเกิด	12 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	151 ม.1 ต.หนองดอง อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50340

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาปีที่ 5 จากโรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ จ.เชียงใหม่
พ.ศ. 2545	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากสถาบันราชภัฏเชียงใหม่
พ.ศ. 2549	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ