

การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง
ของการได้รับบริการสารสนเทศ

ปริญญานิพนธ์
ของ
พรวิฑู โฉ้วคชาภรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2543

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๐๘๗.๗

พ ๕/๙๗

ร. ๓

การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง
ของการได้รับบริการสารสนเทศ

บทคัดย่อ

ของ

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์

๑๑ พ.ค. ๒๕๔๓

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มีนาคม ๒๕๔๓

๑๑ พ.ค. ๒๕๔๓

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. ปรินญานพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการ ควบคุม : รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต การประเมินดังกล่าวใช้กรอบแนวคิดของ “แบบจำลองช่องว่าง” ของ พาราสุรามาน ไชแรมอล และแบร์รี (ค.ศ.1990) โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้ใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ และแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษา รวมทุกด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศไม่ด้อย่างที่คาดหวัง
2. ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ และความเชื่อมั่น ของ นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการเข้าถึงจิตใจ ของ นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในทุกด้านของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน
4. ความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในทุกด้านของนักศึกษาที่มีชั้นปี ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในทุกด้านของนักศึกษาที่มีผล การเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน
6. ความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังและความเห็นต่อบริการ สารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับไม่แตกต่างกัน
7. ความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของ นักศึกษาในผลการเรียนดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักศึกษาที่มีผลการเรียน ปานกลางและต่ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นความคาดหวังและความเห็นต่อ บริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตาม สภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

8. ความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับของนักศึกษา
ในปัจจุบันกำหนดคุณภาพทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

AN EVALUATION OF INFORMATION SERVICES : THE DIFFERENCES
BETWEEN USER EXPECTATION AND PERCEPTION

AN ABSTRACT
BY
PORNVITOO KOWCACHAPORN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Arts degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University
March 2000

Pornvitoo Kowcachaporn. (2000). *An Evaluation of Information Services : The Differences Between User Expectation and Perception*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Suphat Songsaengchan, Dr. Aree Cheurwattana.

This research evaluated the quality of information services of the Information Center and Library of Dhurakijpundit University. The conception framework applied in this study is "the gap model" developed by Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990). The evaluation was conducted by studying the differences between user expectation and perception of five dimensions of services: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The sample included 380 undergraduate students taking courses during the second semester of the academic year 1999. Two sets of seven-rating scale and multiple-choice questionnaire were distributed to students to obtain the data. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings reveal that

1. Gaps between user expectation of and perception towards information services in all dimensions are negative. This implies that the quality of services as perceived by user is lower than expected.
2. The expectation of services in the dimensions of tangibles and assurance of students who studied in different years (year 1, 2, 3 and 4) is insignificantly different. However, differences are significantly found at 0.05 level in their expectation of reliability, responsiveness and empathy dimensions of services.
3. The expectation of information services in all dimensions of students with different grades is insignificant different.
4. The perception toward information services in all dimensions of students with different years is significant different at 0.05 level.
5. The perception toward information services in all dimensions of students with different grades is insignificantly different.
6. While there are significant differences between the expectation of and perception towards information services of students in the first and fourth years at 0.01 levels and in second years at 0.05 level, insignificant difference is found between the third year students' expectation and perception of services.
7. There are significant differences between expectation of and perception towards information services of students in the high-grade group at 0.01 level, in the moderate- and low-grade groups at 0.05 levels. However, there is no significant difference found between the expectation of and perception towards responsiveness, assurance and empathy dimensions of services among the low-grade students. Insignificant difference is also found between the

expectation of and perception towards assurance and empathy dimensions among moderate-grade students.

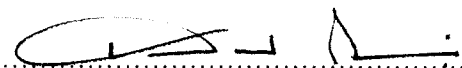
8. There are significant differences at 0.01 level between user expectation of and perception towards all five dimensions of information services.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

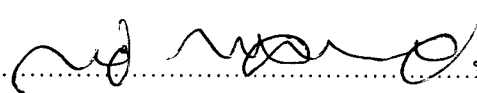
การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง
ของการได้รับบริการสารสนเทศ

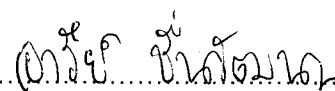
ของ
นางสาวพรวิฑู โคว์คชาภรณ์

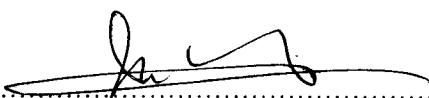
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

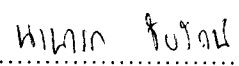
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)
วันที่ 10 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุธัมน์ ส่องแสงจันทร์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์นงนารถ ชัยรัตน์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา ประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี และรองศาสตราจารย์ พวาท พันธุ์เมฆา อาจารย์ นงนารถ ชัยรัตน์ กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ อาจารย์ประจำภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดร.พิภพ อุดร อาจารย์ประจำคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอาจารย์สุพดี บรรจงแต้ม หัวหน้าแผนก บริการ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถาม พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำปริญญานิพนธ์

ขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่และพี่ ๆ ทุกคน ที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จครั้งนี้

พรวิฑู โฉ่วคชาภรณ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
สมมุติฐานในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด.....	6
การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL.....	12
ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	23
งานวิจัยในประเทศ.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	67
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	67
สมมุติฐานในการวิจัย.....	67
วิธีดำเนินการวิจัย.....	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	81
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	86

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	43
2	การใช้บริการช่วยการค้นคว้า/ตอบคำถามของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน.....	43
3	การใช้บริการสืบค้นกฤตภาคจากคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน.....	44
4	การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้น (OPAC) ของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน.....	45
5	การใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน.....	46
6	คุณภาพบริการสารสนเทศ ในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน	46
7	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม ชั้นปี.....	49
8	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม ผลการเรียน.....	49
9	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี	50
10	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	50
11	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ผลการเรียน.....	51
12	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปี	51
13	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปีที่ พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	52
14	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตาม ผลการเรียน.....	52
15	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปี.....	52
16	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตาม ผลการเรียน.....	53
17	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปี.....	53
18	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปีที่ พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	54
19	เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตาม ผลการเรียน.....	54

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน.....	62
36	เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน.....	63
37	เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน.....	64
38	เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน.....	65
39	เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน.....	66

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แบบประเมินของออร์.....	8
2 แบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิต แวนแฮส.....	9
3 แบบจำลองคุณภาพการบริการ.....	14
4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่ได้รับ.....	15
5 ระดับความคาดหวังในบริการ.....	17
6 แผนภูมิสายงานบังคับบัญชาของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.....	19
7 ขั้นตอนในการให้บริการสารสนเทศ.....	21
8 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ Canofile.....	22
9 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ Informa.....	22

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ กับผู้ใช้สารสนเทศ ห้องสมุดจึงต้องทำหน้าที่จัดหา จัดระบบ และให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้นั้นคือ ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาไว้บริการ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้ก้าวทันพัฒนาการในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ รวมทั้งจะต้องมีการจัดระบบและจัดบริการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด การวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะประเมินว่าผู้ใช้พึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดควรปรับปรุงการดำเนินงานและบริการอย่างไร โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริการมาวิเคราะห์ แล้วนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงการดำเนินงานและบริการต่อไป ห้องสมุดจึงควรให้ความสนใจกับการปรับปรุงการทำงานและบริการ การประเมินจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญ

แนวทางการตัดสินคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท่าที่ผ่านมา คำนึงถึงเพียงจำนวนหนังสือและขอบเขตเนื้อหาที่หลากหลาย (Nitecki. 1996b : 181) โดยมีสมมุติฐานว่า ยิ่งหนังสือมีจำนวนมากก็ยิ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น แม้ว่าจำนวนหนังสือและเนื้อหาที่หลากหลายนั้นอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เลย อย่างไรก็ตาม เป็นไปได้ยากที่ระบบสารสนเทศหนึ่ง ๆ จะสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกคน (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536 : 139) ยิ่งในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักเผชิญกับปัญหาทางการเงิน เช่น ถูกตัดงบประมาณ หรืออาจได้รับงบประมาณเท่าเดิม (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์. 2536 : 8) ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่สามารถจัดหาสารสนเทศมาให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสารนิเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย และรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันค่าใช้จ่ายในการจัดหา ก็เพิ่มขึ้นด้วย (Nitecki. 1996b : 181) ตัวอย่างเช่น ถ้าห้องสมุดมหาวิทยาลัยบอกรับวารสาร 200 ชื่อ จะสามารถสนองตอบความต้องการบทความวารสารของผู้ใช้ร้อยละ 90 แต่ถ้าห้องสมุดต้องการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ร้อยละ 95 อาจต้องบอกรับวารสาร 500 ชื่อ และถ้าต้องการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ร้อยละ 99 อาจต้องบอกรับวารสารถึง 1200 ชื่อ เป็นต้น (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536 : 139) การบริหารงบประมาณให้คุ้มค่าจึงกลายเป็นสิ่งสำคัญ การประเมินได้เข้ามามีบทบาทในฐานะที่เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวม และให้สารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจ ความสำคัญของการประเมินประสิทธิภาพบริการของห้องสมุดจึงเป็นเรื่องของการศึกษาว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้ดี คู่ควรกับการลงทุนหรือไม่ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์. 2535 : 33-34)

ในทศวรรษที่ผ่านมาการประเมินผลบริการห้องสมุดมุ่งเน้นในเรื่อง “คุณภาพ” การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึง ความสามารถที่จะมองสภาพการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการ เพราะผู้ใช้ก็คือ ผู้กำหนดคุณค่าของการบริการ การศึกษาความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้บริการจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการ และทำได้

หลายวิธี เช่น ใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การสัมภาษณ์ การสำรวจ อีกวิธีหนึ่งที่ใช้ทางธุรกิจคือ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความคิดเห็นที่ผู้ใช้มีต่อบริการที่ได้รับจริง ในการเปรียบเทียบดังกล่าว ห้องสมุดมีความจำเป็นที่จะคอยเอาใจใส่ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดช่องว่างที่อาจจะมีขึ้นระหว่างความคาดหวัง (Expectation) และความเป็นจริงของการได้รับบริการ (Perception) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการที่ผู้ใช้ได้สัมผัสอาจจะมาจากหลาย ๆ สาเหตุเช่น บรรณารักษ์มีความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ที่ไม่ถูกต้อง ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ของห้องสมุดที่ไม่ได้สะท้อนความคาดหวังของผู้ใช้ ห้องสมุดให้คำมั่นสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการที่ห้องสมุดไม่สามารถทำได้ การบริการที่ล้มเหลวไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ เป็นต้น (Quinn. 1997 : 359) เพราะฉะนั้นการวัดคุณภาพการบริการของงานบริการหนึ่ง ๆ จึงควรวัดจากความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจากแนวคิดและมุมมองของผู้ใช้บริการ การประเมินผลว่าห้องสมุดให้บริการได้ดีเพียงใดจึงควรเป็นหน้าที่ของผู้ใช้เป็นผู้ตัดสิน (Nitecki. 1996b : 183)

ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและเผยแพร่วิทยาการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ สิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การศึกษาค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษา โดยจัดบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อีกทั้งเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับความรู้ทุกรูปแบบ และนับตั้งแต่ศูนย์สนเทศและหอสมุดก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2511 เป็นต้นมานั้น ยังไม่เคยมีการประเมินผลบริการสารสนเทศมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะประเมินผลการบริการสารสนเทศในศูนย์สนเทศและหอสมุด โดยใช้การประเมินผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้อย่างแพร่หลายในบริการหลายประเภทในต่างประเทศ รวมถึงบริการของห้องสมุด ผลการประเมินจะทำให้ห้องสมุดทราบว่ามีข้อบกพร่องในการให้บริการสารสนเทศด้านใดบ้าง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้เพียงใด ทั้งนี้เพื่อจะได้ดำเนินการจัดการบริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และความคาดหวังของผู้ใช้ได้ตามอำนาจและบทบาท

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะประเมินคุณภาพของบริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมุ่งที่จะศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความคิดเห็นที่ผู้ใช้มีต่อบริการที่ได้รับจริง จากศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน
3. เพื่อเปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 17,730 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2542 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในข้อ 1 ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 377 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบโควตา โดยแยกกลุ่มจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 95 คน ได้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

3.1.1 ชั้นปี จำแนกเป็น

3.1.1.1 ชั้นปีที่ 1

3.1.1.2 ชั้นปีที่ 2

3.1.1.3 ชั้นปีที่ 3

3.1.1.4 ชั้นปีที่ 4

3.1.2 ผลการเรียนรู้ พิจารณาจากผลการเรียนเฉลี่ยแบ่งเป็น 3 ระดับ

3.1.2.1 ผลการเรียนต่ำ มีค่าระดับชั้นเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.99

3.1.2.2 ผลการเรียนปานกลาง มีค่าระดับชั้นเฉลี่ยระหว่าง 2.00-2.99

3.1.2.3 ผลการเรียนดี มีค่าระดับชั้นเฉลี่ยระหว่าง 3.00-4.00

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ

3.2.2 ความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการที่ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถค้นคว้าหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการบริการคือ เพื่ออำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการค้นหาสารสนเทศของ

ผู้ใช้บริการให้ผู้ใช้เกิดความพอใจ บริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศ จากคอมพิวเตอร์

2. ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ (Expectation) หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ

3. ความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ (Perception) หมายถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการสารสนเทศที่ได้รับโดยการสัมผัส มองเห็น รู้สึก จากสภาพความเป็นจริงว่ามีสภาพอย่างไร

4. คุณภาพบริการสารสนเทศ หมายถึง การตรวจสอบบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้ โดยอาศัยช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ เป็นตัวชี้วัด ซึ่งตามในปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน พัฒนาโดย ไชแธมอล พาราสุรามาน และแบร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry) (Nitecki. 1996b : 182)

4.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นหรือแสดงให้เห็นถึง คุณภาพของบริการสารสนเทศได้อย่างชัดเจน รวมถึงความสะดวกสบายที่จะเข้าไปใช้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสารสนเทศต้องสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และอยู่ในที่ที่สะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ความทันสมัยและ/หรือความพร้อมของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ รวมทั้ง บุคลิกภาพ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

4.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการสารสนเทศที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ เช่น มีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหา หรือข้อคำถามต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

4.3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงความพร้อม ความยินดีและความเต็มใจจะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างกระตือรือร้น เช่น ให้บริการผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

4.4 ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อและมั่นใจในบริการที่ได้รับ เช่น เมื่อผู้ใช้บริการขอความช่วยเหลือผู้ให้บริการสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้

4.5 การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ พิจารณาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ซึ่งคำนวณได้โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวตั้งลบกับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อบริการสารสนเทศ ถ้าบริการสารสนเทศมีคุณภาพดี คะแนนจะมีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายความว่าคะแนนของความเป็นจริงมากกว่าคะแนนของความคาดหวัง แต่ถ้าบริการสารสนเทศมีคุณภาพไม่ดี คะแนนจะมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายความว่าคะแนนของความเป็นจริงน้อยกว่าคะแนนของความคาดหวัง (Nitecki. 1996b : 184-187 ; Zeithaml, Parasuraman & Berry. 1998) ฉะนั้นคุณภาพของบริการสารสนเทศ จึงประเมินได้จากช่องว่างของค่าคะแนนดังนี้

ช่องว่างของคะแนนมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการสารสนเทศดี

ช่องว่างของคะแนนมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการสารสนเทศไม่ดี

5. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1-4 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ที่เข้ามาใช้บริการสารสนเทศ ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศของนักศึกษา ที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศของนักศึกษา ที่มีผลการเรียนต่างกัน แตกต่างกัน
3. ความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกัน
4. ความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียน ต่างกัน แตกต่างกัน
5. ความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของ นักศึกษาในแต่ละระดับชั้นปีแตกต่างกัน
6. ความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของ นักศึกษาในแต่ละระดับผลการเรียน แตกต่างกัน
7. ความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของ นักศึกษาในปัจจุบันกำหนดคุณภาพแต่ละด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด
2. การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL
3. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด

ความหมายและวัตถุประสงค์

แลงคาสเตอร์ (Lancaster. 1993 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินไว้ว่า เป็นการวัดคุณค่าของกิจกรรมหรือวัตถุประสงค์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของการวิจัยมาช่วยในการตัดสินใจว่ากิจกรรมดำเนินไปได้ดีเพียงใด หรือเป็นการรวบรวมข้อมูล เพื่อตัดสินใจเลือกหนทางที่ทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการมากที่สุด

ฉะนั้นการประเมินผลจึง เป็นการตัดสินใจคุณค่า หรือตีราคาสິงที่ถูกประเมิน โดยมุ่งนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน การประเมินประกอบไปด้วยการเปรียบเทียบสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่จะควรจะเป็น การประเมินจึงต้องมีการวัดหรือการตรวจสอบข้อเท็จจริงของสิ่งที่ถูกประเมิน และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับความต้องการหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นการตัดสินใจคุณค่าหรือตีราคาสິงที่ประเมิน ดังนั้นการประเมินจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. การวัดหรือการตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การกำหนดหาสภาพที่แท้จริงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับคือ การระบุความหมายของประสิทธิภาพที่จะใช้เป็นพื้นฐานของการประเมินประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากระดับที่ดำเนินงานนั้นสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. เกณฑ์หรือมาตรฐาน หมายถึง เป้าหมายหรือความต้องการที่กำหนดว่าสิ่งนั้นดี เหมาะสมจะต้องมีลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร เกณฑ์หรือมาตรฐานนี้เองจะเป็นบรรทัดวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

3. การตัดสินใจ หมายถึง การวินิจฉัย ประเมินค่า โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ใช้เกณฑ์เป็นเครื่องมือบ่งชี้ว่าสิ่งนั้นดี มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ และสิ่งที่จะควรจะเป็น (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 162)

ในแง่ของห้องสมุดการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดจึงหมายถึง การวัดหรือการตรวจสอบสภาพที่เป็นอยู่ของห้องสมุดว่ามีการดำเนินงานและบริการเป็นอย่างไร แล้วนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์หลายประการ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการที่ดำเนินการอยู่นั้น ควรมีผลงานอยู่ระดับใด โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ต้องมีการปรับปรุงบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลาย ๆ แห่งหรือบริการหลาย ๆ อย่าง โดยมีมาตรฐานการประเมินที่คล้ายกัน

3. เพื่อวิเคราะห์ประโยชน์ของบริการ หรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์

4. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไขยกระดับงานให้ดียิ่งขึ้น

5. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไป หรือหยุดให้บริการ (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536 : 139 ; ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 163)

วงการห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเริ่มนำเทคนิคการประเมินผลมาใช้ในทศวรรษ 1970 ทั้งนี้เนื่องจากสภาพความต้องการสารสนเทศที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันงบประมาณของประเทศเริ่มลดน้อยลง ห้องสมุดต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณ การประเมินผลจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็น ที่จะช่วยวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุด โดยพิจารณาถึงความคุ้มค่า รายงานการประเมินผลงาน กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่รัฐใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ

การประเมินผลจึงกลายเป็นกิจกรรมสำคัญของห้องสมุดนับแต่นั้นเป็นต้นมา ฟลีตและวอลล์เลส (Fleet & Wallace. 1997 : 376-380) ได้แบ่งยุคของการประเมินงานห้องสมุดตลอดช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมาเป็น 4 ยุค ดังนี้

ยุคแรก วัดข้อมูลนำเข้า (Input measures) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ และให้บริการ

ยุคที่สอง วัดผลลัพธ์ (Output measures) คือบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลได้ เช่น การประเมินจำนวนของเอกสารที่บริการ จำนวนการอ้างอิง จำนวนการค้นหานั่งสืบ จำนวนของบริการตอบคำถาม

ยุคที่สาม วัดผลที่ปรากฏ (Outcome measures) เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด

ยุคที่สี่ วัดถึงข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลว (Defectiveness measures, Futility measures) เป็นการวัดถึงสิ่งที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

แนวทางการประเมินผล

แวนแฮาส์, เวียล และ แม็คคลัวร์ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์. 2535 : 37-38 ; อ้างอิงจาก Van House, Weil & McClure. 1987. *Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach.*) ได้จัดประเด็นของเรื่องที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. เรื่องทั่วไป

- การสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป

2. การมีวัสดุสารสนเทศให้ผู้ใช้และการใช้

- การจ่าย - รับ

- การใช้ทรัพยากรภายในห้องสมุด

- การใช้ทรัพยากรทั้งหมด

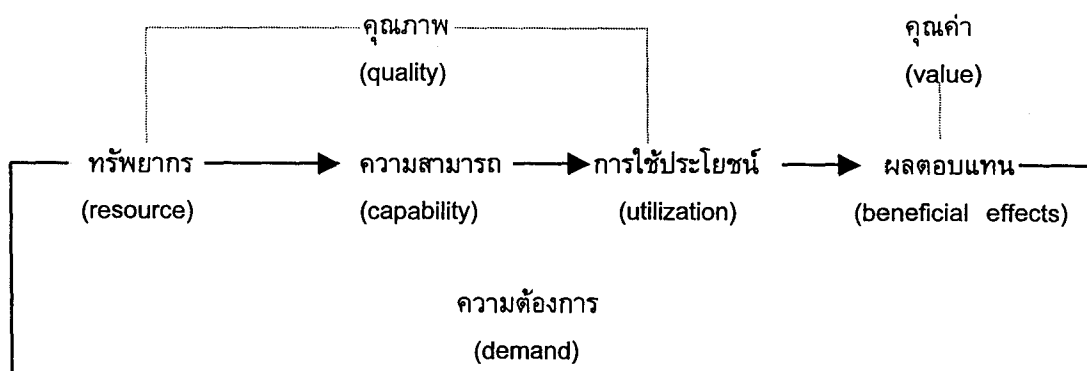
- การมีทรัพยากรให้ใช้

- ความล่าช้าในระหว่างการใช้และการให้บริการวัสดุ
- 3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ห้องสมุด
 - การเข้าใช้
 - การใช้จากระยะไกล (Remote use)
 - การใช้ทั้งหมด
 - อัตราการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
 - การใช้จุดให้บริการ
 - การใช้อาคาร
- 4. บริการสารสนเทศ
 - การให้บริการเอกสารสนเทศ
 - การสำรวจความพึงพอใจในบริการเอกสารสนเทศ
 - การประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

ออร์ (อัชนา 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) ได้เสนอแนวคิดการประเมินประสิทธิผลบริการของห้องสมุดเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของคุณภาพ (Quality) และส่วนของคุณค่า (Value) ในส่วนของคุณภาพมีเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการประเมิน คือ ความสามารถ (Capability) ในการตอบสนองความต้องการ (Need) ของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ส่วนของคุณค่า (Value) เป็นการพิจารณาผลประโยชน์ที่เพิ่มพูนจากการใช้บริการซึ่งบุคคลหรือองค์กรที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเป็นผู้ตัดสินและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน 4 ตัวแปรได้แก่

1. ทรัพยากร (Resource)
2. ความสามารถ (Capability)
3. การใช้ประโยชน์ (Utilization)
4. ผลตอบแทน (Beneficial effects)

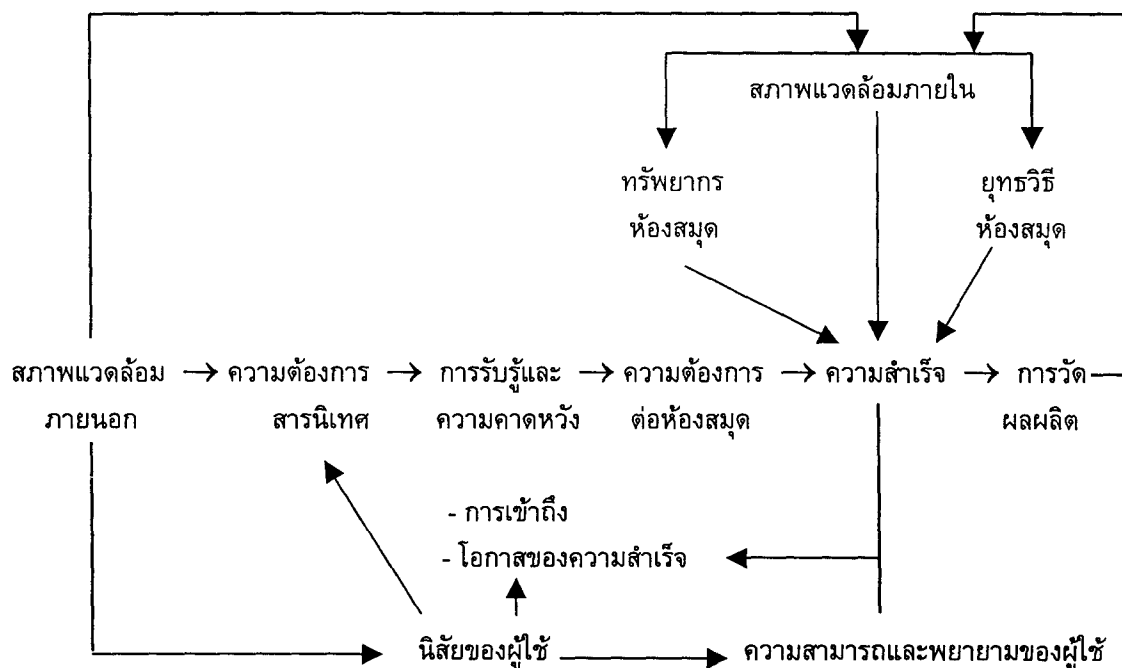
ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แบบประเมินของออร์

จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวจะไปในทิศทางเดียวกัน การประเมินคุณภาพบริการเป็นการศึกษาตัวแปร 3 ตัวได้แก่ ทรัพยากร ความสามารถ และการใช้ประโยชน์ ส่วนการประเมินคุณค่าของบริการเป็นการศึกษาตัวแปร ผลตอบแทน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการได้ เช่น บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นข้อมูล การสอนการใช้ห้องสมุด และบริการที่นั่งอ่าน เป็นต้น

ส่วนแวน เฮ้าส์ (อัชนา แสงกระจ่าง. 2535 : 4-5 ; อ้างอิงจาก Van House. 1986. *Public Library Effectiveness : Theory, Measures, and Determinants*. p. 274) มีแนวความคิดว่า นิสัยของผู้ใช้แต่ละคนมีผลต่อลักษณะความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่จะแสดงความต้องการนี้กับห้องสมุด ดังนั้นไม่ว่าผู้ใช้จะเข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดในการรับรู้ของผู้ใช้คือแหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้จะคาดหวังความสำเร็จเอาไว้ด้วย ความสำเร็จจึงเป็นตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของห้องสมุด ความสำเร็จขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดและยุทธวิธีของห้องสมุด การประเมินความสำเร็จทำได้ในแง่ของการวัดผลผลิต (Output measures) ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแวนเฮ้าส์

สำหรับแนวทางการประเมินผลห้องสมุดของแลงคาสเตอร์ และ แม็คคัททอน (Lancaster & McCutcheon. 1978 : 12-13) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness evaluation)
2. การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล (Cost Effectiveness evaluation)
3. การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า (Cost-Benefit evaluation)

การประเมินประสิทธิผล

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยแสดงออกมาเป็นปริมาณหรือตัวเลข เป็นการประเมินบริการที่ห้องสมุดจัดให้ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเพียงใด หรือศึกษาการเข้าถึงบริการห้องสมุด (Accessibility study) ว่าเมื่อผู้ใช้เข้ามาในห้องสมุด และต้องการใช้อาคาร โอกาสที่ผู้ใช้จะหาเอกสารที่ต้องการพบในที่ที่ควรจะเป็น เช่น บนชั้นมีโอกาสร้อยละเท่าไร ถ้าโอกาสที่ผู้ใช้หาเอกสารที่ต้องการในที่ที่เอกสารนั้นควรจะอยู่ สมมุติว่าร้อยละ 80 หมายความว่าห้องสมุดมีความพร้อมและมีประสิทธิผลในการทำงานสูง ลักษณะสำคัญของการศึกษาประเภทนี้คือ ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงานจึงต้องมีเกณฑ์ หรือสร้างเกณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลก่อนการศึกษา ความเที่ยงตรงของการศึกษาประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัดหรือเครื่องมือที่ใช้วัด เกณฑ์ที่จะใช้ในการศึกษาประเมินผลแบ่งเป็น 2 เกณฑ์คือ

1. วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เช่น ถ้าต้องการประเมินผลการให้บริการ ผู้วิจัยอาจจะศึกษาว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลคือ วัตถุประสงค์ (Objectives) มากกว่าที่จะใช้เป้าประสงค์ (Goals) ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายระยะยาว
2. มาตรฐานห้องสมุด โดยทั่วไปมาตรฐานห้องสมุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล จะเป็นการประเมินผลทรัพยากรห้องสมุดมากกว่าการประเมินผลบริการของห้องสมุด

การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล

การประเมินผลประเภทนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงาน และต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ต้นทุน / การเข้าถึงบริการของห้องสมุด ต้นทุน / การใช้ ต้นทุน / ความพึงพอใจของผู้ใช้ ต้นทุน / เวลาในการรอคอย เป็นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ต้องการหรือมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธีแต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไป เช่น

- ห้องสมุดพยายามที่จะรักษาระดับของประสิทธิภาพให้คงที่ในระดับที่ต้องการ โดยพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอาจจะเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง แต่ยังคงรักษาประสิทธิผลของการดำเนินงานไว้คงเดิม

- ห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่แต่เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคุ้มค่าเพื่อที่จะเลือกวิธีดำเนินงานวิธีใดวิธีหนึ่ง การประเมินผลในระดับนี้เป็นระดับที่ซับซ้อนกว่าในสองระดับแรก เพราะเป็นการคำนวณความคุ้มค่าซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัสหรือแสดงออกมาเป็นตัวเลขได้ การประเมินผลต้นทุน และการประเมินผลความคุ้มค่าจึงมีผู้ใช้ในความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลทั้งสองระดับนี้ไม่เหมือนกัน ลำดับขั้นตอนของการประเมินผลความคุ้มค่ามีดังนี้คือ

1. กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษา
2. วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ในเรื่องของเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานวิธีอื่นที่จะใช้เป็นทางเลือกในการประเมินผลความคุ้มค่า
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละวิธี ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

5. พิจารณาผลของการดำเนินงานแต่ละวิธีว่าตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

นอกเหนือจากแนวทางการประเมินผลที่ได้กล่าวมาแล้ว อีแวน, โบโค และ เฟอร์กูสัน (พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์. 2535 : 35-37 ; อ้างอิงจาก Evans, Borko & Ferguson. 1976. *Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness.*) ได้เสนอเกณฑ์ที่บรรณารักษ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุดได้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการของห้องสมุด (Accessibility) ศึกษาถึงความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนและอัตราส่วนของบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ อัตราส่วนของจำนวนหนังสือ และวัสดุต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด อัตราส่วนของบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้

2. ต้นทุน (Cost) เกณฑ์การประเมินผลเรื่องต้นทุน เป็นการประเมินต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละหน่วย เช่น ต้นทุนในการจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ หรือการจัดบริการแต่ละประเภท อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายไม่ได้หมายถึงจำนวนเงินที่เสียไปในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลากรที่ดำเนินงาน ความชำนาญ และคุณลักษณะพิเศษของบุคคลนั้น การวิเคราะห์ต้นทุนจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก โดยเฉพาะถ้ามีการพิจารณาเปรียบเทียบกับ “คุณภาพ” เช่น แผนกบริการตอบคำถาม หรือแผนกจ่ายรับ มักจะมีการเก็บสถิติคำถามหรือสถิติการยืม ถ้าเอาจำนวนคำถามหารด้วยต้นทุนในการดำเนินงานของแผนกบริการตอบคำถามทั้งหมด ผู้วิจัยพอจะประเมินได้ว่าต้นทุนที่เสียไปในการให้บริการตอบคำถามแต่ละครั้งนั้นเท่าใด แต่ต้นทุนที่สูง หรือต่ำนั้น ไม่ได้แสดงว่าบริการตอบคำถามที่จัดนั้นเป็นบริการที่มีคุณภาพสูง เพราะอาจจะมีคำถามง่าย ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถจะหาคำตอบได้เองแต่กลับถามบรรณารักษ์ จึงทำให้การประเมินผลบิดเบือนไปได้

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) เป็นการวัดประสิทธิผลบริการของห้องสมุดว่าตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพียงใดและผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้ ความต้องการในบริการและทรัพยากรซึ่งห้องสมุดยังไม่ได้จัดให้ คุณค่าหรือคุณภาพของทรัพยากรในห้องสมุด ซึ่งประเมินตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชา มีงานสำรวจมากมายที่พยายามสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถาม โดยมักถามว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจหรือไม่ โดยไม่ถามถึงเหตุผลของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น และถ้าผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจ ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพ การศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากจะต้องศึกษาเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับระดับของความพึงพอใจนั้น ๆ โดยต้องสังเกตพฤติกรรม คำพูด ท่าที การตอบสนอง ประมวลรวมจากหลาย ๆ ด้าน จึงจะวัดความพึงพอใจได้ว่าอยู่ในระดับใดเป็นบวก หรือเป็นลบ มิใช่ดูคำตอบเพียงคำตอบเดียว

ฉะนั้นการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาร่วมกับเกณฑ์อื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการใช้เกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ใช้มีข้อจำกัดบางประการ เช่น

1) ผู้ใช้อาจให้ข้อมูลไม่เที่ยงตรง เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความคาดหวังในบริการที่ห้องสมุดจัดให้ไม่เหมือนกัน ระดับความคาดหวังนี้จะมีผลในการแสดงออกของความพึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจมีระดับต่าง ๆ กัน จึงเป็นการยากที่จะแยกความแตกต่างให้ชัดเจนโดยแสดงออกมาเป็นข้อมูลตัวเลขได้

2) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มักใช้การสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามซึ่งมักจะได้รับคำตอบกลับคืนมาในอัตราที่ต่ำ ข้อมูลที่ได้ อาจถือได้ว่าไม่ได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่

3) แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้อาจมีข้อบกพร่อง หรือมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตอบ

4) เครื่องมือที่ใช้วัดต้องมีการทดสอบ ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และยังไม่มีเครื่องมือที่สามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นมาตรฐาน

4. เวลาในการขอรับบริการ (Response time) เป็นการศึกษาเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด เช่น เวลาในการใช้บริการถ่ายเอกสาร เวลาในการหาเอกสารที่ต้องการ เวลาที่ต้องคอยเข้าแถวเพื่อยืมหรือคืนหนังสือ เป็นต้น ศึกษาถึงความรวดเร็วในการให้บริการ อัตราของจำนวนทรัพยากรที่มีต่อเวลาที่ตอบสนอง

5. อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายกับผลตอบแทน (Cost-benefit ratio) โดยศึกษาถึงอัตราบริการที่จัดให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด อัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ อัตราค่าใช้จ่ายของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการต่อคุณค่า หรือประโยชน์ของรายการนั้น ๆ อัตราของจำนวนบริการต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับ

6. การใช้ (Use) โดยศึกษาถึงการใช้บริการทั้งหมด อัตราของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้ใช้บริการ อัตราของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนของผู้ใช้ อัตราของการใช้บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่จัดให้ อัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการประเมินผลห้องสมุดมีหลายแนวทาง ซึ่งผลของการประเมินไม่ว่าจะเป็นแนวทางใดจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ มาให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL

ในการให้บริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ใช้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้ผู้ใช้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ใช้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป (Berry, Zeithaml & Parasuraman. 1990 : 30)

จากสาเหตุดังกล่าว พาราสุรามาน, ไชธธอมล และแบร์รี่ จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ตู้ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985 : 44-46 ; White & Abels. 1995 : 38) คือ

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น บริการยืมคืน บริการข้อมูล บริการอ้างอิง และโต๊ะบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด

1.3 สายงานบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า (Millson-Martula & Menon. 1985 : 40)

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันต่อลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้า จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการ มีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือในการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

3.4 ระบบการบริหารจัดการที่เน้นเรื่องผลลัพธ์ ขาดความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาในการให้บริการ

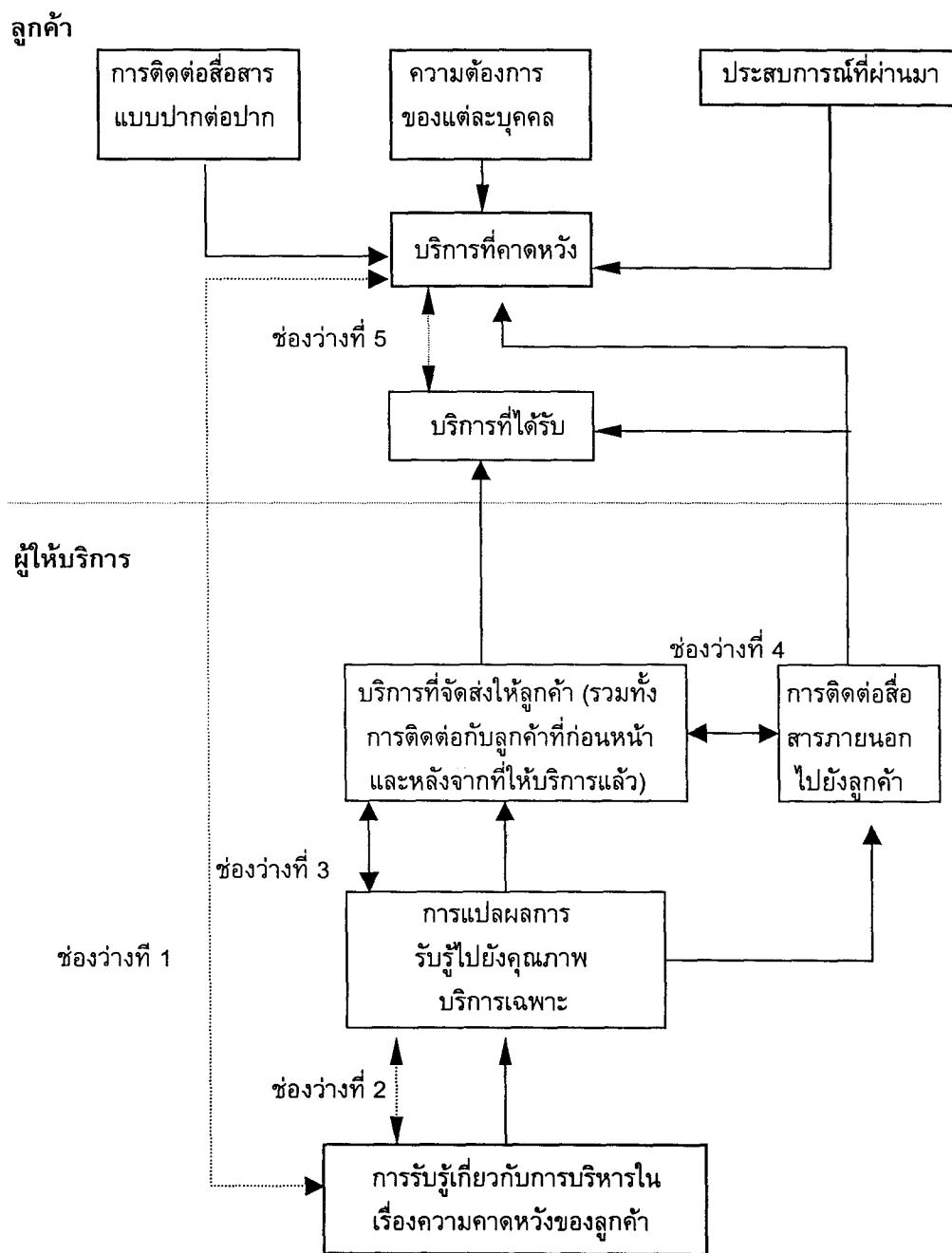
4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้าปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้มากเกินไป (Millson-Marula & Menon. 1995 : 41)

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง

ช่องว่างเรื่องคุณภาพจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และการบริการที่ลูกค้าคิดว่าได้รับ (Expected service-perceived service gap: P-E) คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีกนัยหนึ่งขึ้นกับธรรมชาติของช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลอง ในภาพประกอบ 3 ซึ่งทำให้เกิดข้อบ่งชี้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ

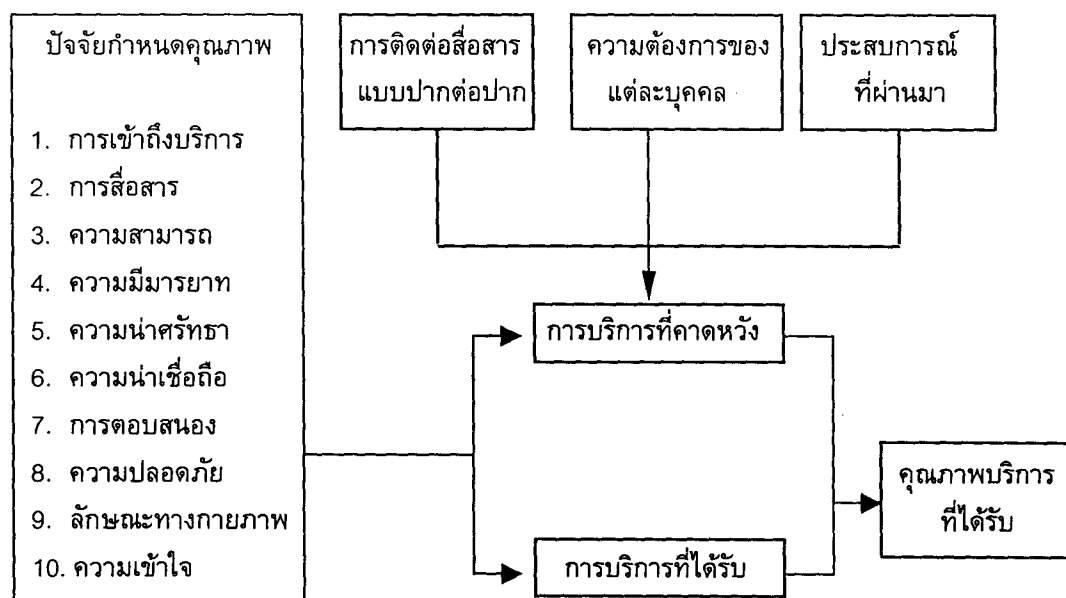


ภาพประกอบ 3 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

ที่มา : A. Parasuraman, Valarie A. Zeithamal & Leonard L. Berry. (1985, Fall). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*. 49 : 44.

ต่อมาพาราสูรามาน, แบร์รี และ ไซธแฮมมอล (Parasuraman, Berry & Zeithaml) ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการขึ้นในปี ค.ศ. 1985 ดังนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่ได้รับปากไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง แม่นยำ
 3. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
 4. ความสามารถ (Competence) มีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
 5. ความมีมารยาท (Courtesy) ความสุภาพ ความน่าเคารพของผู้ให้บริการ
 6. ความน่าศรัทธา (Credibility) คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้
 7. ความปลอดภัย (Security) ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง
 8. การเข้าถึงบริการ (Access) ความสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ
 9. การสื่อสาร (Communication) การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
 10. ความเข้าใจ (Understanding the customer) ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985 : 47-48 ; Zeithaml, Parasuraman & Berry. 1998)
- ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ให้เห็นได้ ดังในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่ได้รับ

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

ในปี ค.ศ. 1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้านให้เหลือ 5 ด้านดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. การตอบสนอง (Responsiveness)
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) ความรู้ และ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ที่แสดงออกทำให้ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)
5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ให้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน การเข้าถึงบริการและความเข้าใจ เข้าด้วยกัน)

พาราสูรามาน, ไชธธาม และ แบร์รี (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985 : 47-48 ; Zeithaml, Parasuraman & Berry. 1998) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 พวกเขาตั้งใจที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท และสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผน และการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ และช่วยให้องค์กรผู้ให้บริการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในการใช้ SERVQUAL วัดคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยจะให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวน 22 ข้อ 2 ครั้ง ครั้งแรกเพื่อจะวัดความคาดหวัง ครั้งที่ 2 เพื่อวัดความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับไป การตอบคำถามแต่ละครั้งจะให้คะแนนระบบ Seven-point Likert Scale คะแนนที่แตกต่างจะถูกคำนวณ โดยนำคะแนนชุดที่ 1 ลบคะแนนจากชุดที่ 2 ซึ่งจะมีตั้งแต่ -6 ถึง +6 คะแนนสูงหมายถึงคุณภาพบริการดีกว่าที่คาดหวังไว้ คำถาม 22 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพใน 5 ด้านนั้น ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนอง เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อที่จะพัฒนา SERVQUAL ความแตกต่างของคะแนนจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงระดับของคุณภาพการบริการว่าเป็นอย่างไร

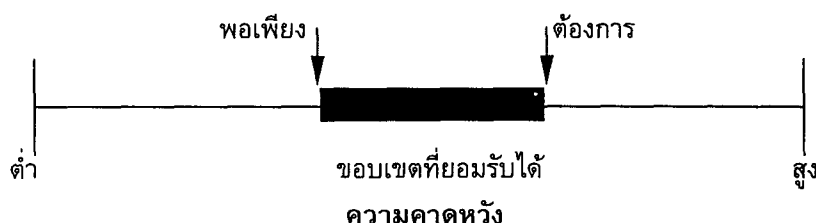
นอกจากนั้นพาราสูรามาน, แบร์รี และ ไชธธาม (Parasuraman, Berry & Zeithaml. 1991 : 42-43) ยังพบว่าความคาดหวังในบริการของลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับคือ

1. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired service level) เป็นบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ ซึ่งลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถทำได้ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ระดับบริการนี้สูงขึ้นคือประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

2. ระดับบริการที่พอเพียง (Adequate service level) เป็นบริการที่เสนอแก่ลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของลูกค้า ว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้บริการระดับนี้สูงขึ้นคือการที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ดังภาพประกอบ 5 ในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ขอบเขตที่ยอมรับได้จะแคบลง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้ให้บริการไม่สามารถบริการได้ ขอบเขตที่ยอมรับได้ก็จะแคบลง ดังนั้นปัจจัยประสบการณ์ของลูกค้า การมี

ส่วนร่วมในความคาดหวัง จำนวนทางเลือกในการรับบริการ และสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ใหม่ ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตที่จะแบ่งแยกระดับของบริการที่ลูกค้าต้องการและระดับบริการที่พอเพียงของลูกค้า



ภาพประกอบ 5 ระดับความคาดหวังในบริการ

ที่มา : A. Parasuraman, Leonard L. Berry & Valarie A. Zeithaml. (1991. Spring). " Understanding Customer Expectations of Service," *Sloan Management Review*. 32(3) : 42.

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุด มีนักวิจัยหลายคนได้พยายามเสนอแนะแนวทางในการวัดคุณภาพการบริการ โดยอาศัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ ได้แก่

ไวท์ และ เอเบลล์ (White & Abels. 1995 : 36-45) กล่าวถึงการพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดเฉพาะ โดยอาศัยแบบจำลองทางด้านการตลาด และพัฒนาจากเครื่องมือ SERVQUAL มาเป็นเครื่องมือที่มีชื่อว่า SERVPERF ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ เหมือนกับ SERVQUAL แต่ข้อคำถามจะเป็นมุมมองโดยรวมของบริการที่พึงพอใจและความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ เครื่องมือจะสั้นกว่า SERVQUAL และไม่ต้องใช้ความแตกต่างระหว่างคะแนนวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจากการศึกษานี้พบว่า สำหรับห้องสมุดเฉพาะแล้วเครื่องมือใช้ได้ผลดี แต่มีข้อเสียที่เครื่องมือนี้ไม่ได้มีการระบุถึงคุณภาพของบริการแต่ละด้าน

ไนเทคกี (Nitecki. 1996b : 181-190) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงแนวคิด และวิธีวัดคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดสถาบันการศึกษา โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวินิจฉัยคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าและความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ และยังเน้นให้เห็นถึงการบริหารและการจัดการห้องสมุดและการสำรวจวิธีการวัดคุณภาพในอนาคตที่ใช้ในห้องสมุดสถาบันการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL

ควินน์ (Quinn. 1997 : 359-369) ได้ปรับปรุงแนวคิดทางคุณภาพการบริการทางด้านการตลาด มาใช้สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยอาศัยแบบจำลองช่องว่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เขาพบว่าช่องว่างเหล่านี้จะลดลงได้โดยการที่บรรณารักษ์ทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ที่มาใช้บริการและผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การใช้กล่องรับความคิดเห็น ถ้าบริการใดไม่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการก็อาจจะยกเลิก ถ้าบริการใดเป็นที่ต้องการก็ต้องทำให้มีคุณภาพดีขึ้น และให้ความสะดวกต่อผู้ใช่มากขึ้น สายงานของบุคลากรที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรงก็ต้องมีการส่งข้อมูลย้อนกลับไปยังการบริหารจัดการส่วนบน และการบริหารจัดการส่วนบนของสายงานก็ต้องให้อิสระแก่บุคลากรมากพอที่จะทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการตามแต่ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในส่วนของบริการอ้างอิงนั้นการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในบริการที่ผู้ใช้ได้รับ

เป็นเรื่องยาก เนื่องจากตัวผู้ให้บริการเองก็ยังไม่แน่ใจว่าต้องการค้นหาสารสนเทศใด ไม่สามารถบอกได้ว่าอะไรเป็นความคาดหวัง ดังนั้นการให้บริการเมื่อผู้มารับบริการที่โต๊ะของบริการอ้างอิงโดยที่ยังไม่ทราบถึงความคาดหวังของตนเองและพยายามขอความช่วยเหลือจึงเป็นการยากเช่นกัน มีผู้ใช้จำนวนมากที่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลมากกว่าที่จะต้องการฟังวิธีค้นหาข้อมูล อาจจะเนื่องจากอยู่ในภาวะรีบเร่ง ไม่สะดวกหรือไม่ คู่แข่งกับการใช้เทคโนโลยีในการค้น ทำให้บรรณารักษ์ต้องพยายามหาวิธีที่ดีที่สุดในการที่จะทำให้ผู้ให้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ บรรณารักษ์ต้องตระหนักว่าการฝึกฝน และอบรมให้ผู้ให้บริการทราบว่าจะหาข้อมูลพบได้อย่างไร มีความสำคัญมากกว่าการคอยแก้ปัญหา ซึ่งยากที่จะทำให้ผู้ให้บริการพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับ

ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถือกำเนิดเมื่อ พ.ศ. 2511 พร้อมกับการก่อตั้งสถาบันธุรกิจบัณฑิตย์ มีชื่อเรียกเป็นทางการว่า “แผนกหอสมุด” สังกัดสำนักวิชาการ สถานที่ตั้งของหอสมุดในระยะเริ่มแรกนั้น ตั้งอยู่ที่ชั้น 5 ของอาคารเรียน 6 ชั้น ซึ่งเป็นตึกหลังแรกของสถาบันที่ถนนพระราม 6

ปีการศึกษา 2513 สถาบันธุรกิจบัณฑิตย์ได้รับการยกฐานะเป็นวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2512 หอสมุดได้วิวัฒนาการตามพัฒนาการของวิทยาลัย โดยเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานทั้งลักษณะกายภาพและจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเนื่องจากพื้นที่เดิมไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน หอสมุดจึงย้ายมาอีกด้านหนึ่งของอาคารซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 230 ตารางเมตร

ปีการศึกษา 2515 วิทยาลัยได้ย้ายสถานที่เรียนไปยังสถานที่ใหม่ ที่ริมคลองประปา ถนนประชาชื่น เพื่อรองรับการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ส่วนภาคค่ำยังคงใช้สถานที่เดิมคือที่ ถนนพระราม 6 หอสมุดได้ขยายไปยังสถานที่ใหม่ โดยใช้พื้นที่ชั้น 3 ของอาคาร 1 ประมาณ 600 ตารางเมตร เป็นสถานที่ดำเนินงาน ต่อมาปีการศึกษา 2527 หอสมุดได้ขยายพื้นที่และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ได้เกณฑ์มาตรฐานตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด โดยเพิ่มพื้นที่ไปยังชั้น 4 อาคารเดียวกัน เป็นห้องวารสารอีก 550 ตารางเมตร เพื่อให้บริการนักศึกษาที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ

ปีการศึกษา 2527 วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย หอสมุดจึงเปลี่ยนสถานภาพเป็น หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และในพ.ศ. 2529 ย้ายอาคารที่ทำการอีกครั้งมายังอาคาร สนม สุทธิพิทักษ์ อนุสรณ์ ซึ่งเป็นอาคาร 4 ชั้น แต่เป็นหอสมุดเฉพาะชั้น 2 และชั้น 3 ส่วนชั้นล่างและชั้นบนสุดเป็นห้องเอนกประสงค์ และห้องเรียนรวมตามลำดับ

ปีการศึกษา 2537 มหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้หอสมุดขยายพื้นที่ครอบคลุมทั้งอาคารรวม 4 ชั้น เป็นอาคารเอกเทศ ชั้นล่างเป็นที่ทำการของแผนกบริการยืม-คืน และแผนกบริการสนเทศ ชั้น 2 เป็นที่ทำการของแผนกโสตทัศนศึกษา และแผนกเลขานุการ ชั้น 3 เป็นที่ทำการของแผนกงานเทคนิค และชั้น 4 เป็นที่ทำการของแผนกพัฒนาระบบงานสารสนเทศ และแผนกวารสาร

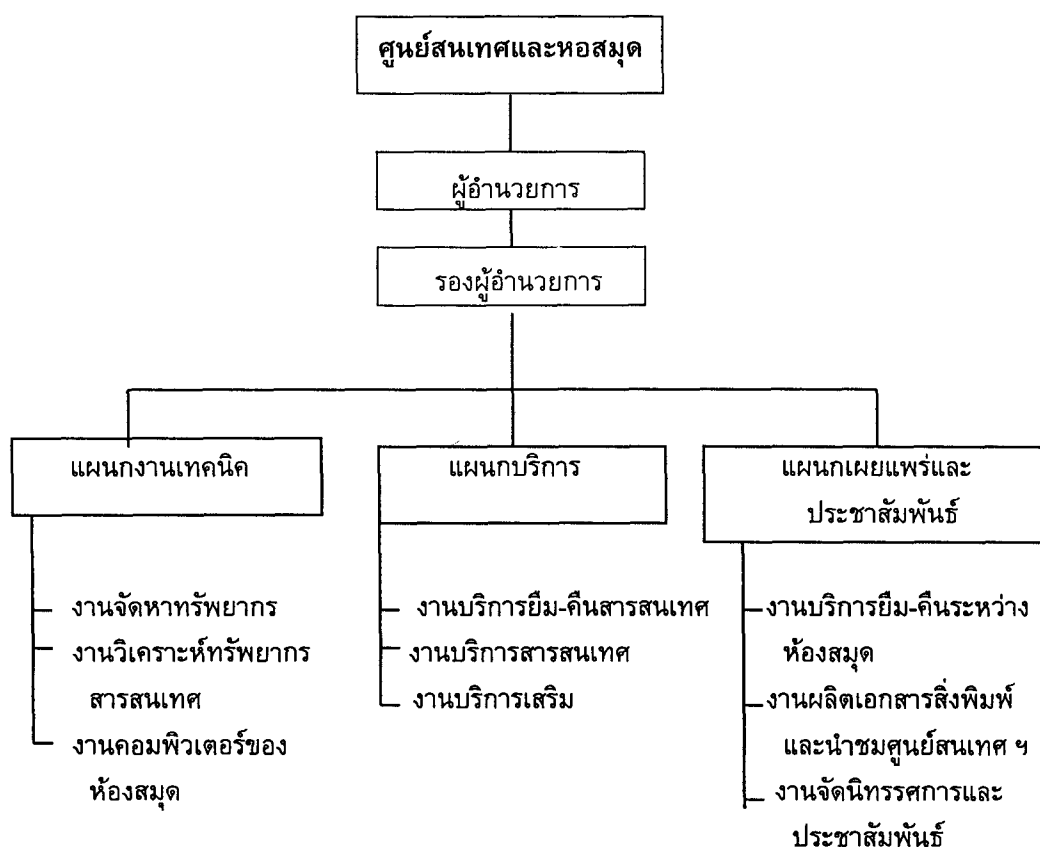
หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีฐานะเป็นศูนย์ ๑ แห่งเทียบเท่าคณะวิชา ขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน มีหน้าที่ด้านบริหาร การกำหนดนโยบาย การควบคุมดูแลบุคลากร การปฏิบัติงานด้านเทคนิค และงานบริการต่าง ๆ นอกเหนือจากการปฏิบัติการกิจสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัยของมหาวิทยาลัยอันเป็นหน้าที่ของสถาบันแล้ว ศูนย์สนเทศ

และหอสมุดยังเป็นสมาชิกในข่ายงานระบบสารนิเทศทางวิชาการแห่งชาติ สาขาเศรษฐศาสตร์ ภายใต้ชื่อ “คณะกรรมการศูนย์ประสานงานสารนิเทศ สาขาเศรษฐศาสตร์” ซึ่งเป็นองค์กรแห่งความร่วมมือในการเผยแพร่สารนิเทศให้กว้างขวางแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไปที่สนใจ

ปีการศึกษา 2542 หอสมุดและศูนย์สนเทศ เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์สนเทศและหอสมุด พร้อมกันนี้ได้มีการปรับโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์สนเทศและหอสมุดใหม่ แบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ รวม 3 แผนก แต่ละแผนกจะมีหัวหน้าแผนกควบคุมดูแลประกอบด้วย

1. แผนกงานเทคนิค
2. แผนกบริการ
3. แผนกเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ซึ่งแสดงให้เห็นในภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 แผนภูมิสายงานบังคับบัญชาของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บริการสารสนเทศ (Information Service) เป็นงานหนึ่งในแผนกบริการ จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว บริการสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุดให้บริการที่ชั้น 1 อยู่ติดกับทางเข้าห้องสมุด มีบรรณารักษ์ซึ่งมีวุฒิปริญญาตรี 1 คนและเจ้าหน้าที่วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน เป็นผู้ให้บริการ จะมีการผลัดเปลี่ยนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ทุก 2 ชั่วโมง งานบริการสารสนเทศประกอบด้วย บริการช่วยการค้นคว้า บริการพิมพ์บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ (บริการสืบค้นสารสนเทศจากซีดีรอม บริการสืบค้นสารสนเทศระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต บริการกฤตภาค) บริการ Library Clinic (แนะนำการเขียนบรรณานุกรมเชิงบรรณานุกรม แนะนำแหล่งข้อมูล แนะนำการใช้ห้องสมุด แนะนำการใช้สิ่งพิมพ์ รวบรวมบรรณานุกรมที่มีบริการในศูนย์สนเทศและหอสมุดให้แก่อาจารย์และนักวิจัย) บริการข่าวสารทันสมัย บริการภาพถ่ายกิจกรรมของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ โดยมีขั้นตอนในการให้บริการดังภาพประกอบ 7

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตงานบริการสารสนเทศไว้เพียง 2 บริการคือ บริการช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ จึงจะขอกล่าวถึงรายละเอียดของบริการดังกล่าวไว้ดังนี้

1. บริการช่วยการค้นคว้าหรือบริการตอบคำถาม (Reference service) เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของบริการสารสนเทศ เพื่อให้คำแนะนำในการใช้หอสมุดและบริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการค้นสารสนเทศ หรือประสบปัญหาในการใช้หอสมุด สามารถที่จะสอบถามและขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ได้ที่ได้ให้บริการสนเทศ บรรณารักษ์จะพูดคุยและซักถามถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการอย่างเหมาะสม ให้ผู้ใช้บริการได้คำตอบที่ต้องการและพอใจ

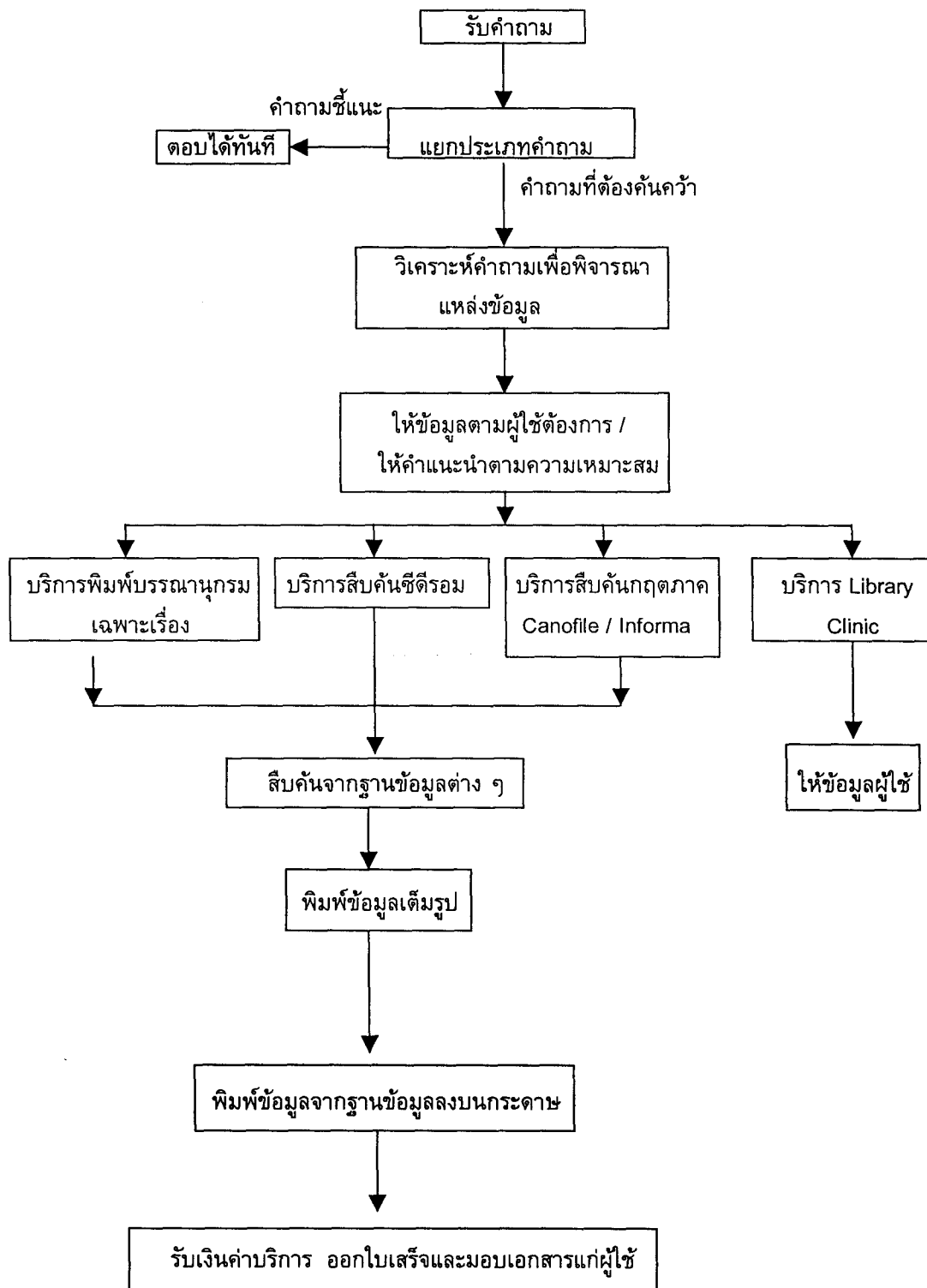
2. บริการสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ศูนย์สนเทศและหอสมุดได้จัดบริการสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ ได้แก่

2.1 การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณารายการที่หอสมุดสร้างขึ้น (OPAC) โดยใช้โปรแกรม CDS/ISIS ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นวัสดุสารสนเทศที่มีอยู่ในหอสมุดได้จากฐานข้อมูลต่างๆ ของหอสมุด เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือ (BNET) ฐานข้อมูลบรรณานุกรมบทความวารสารและหนังสือพิมพ์ (INDEX) ฐานข้อมูลบรรณานุกรมโสตทัศนวัสดุวิชาการและสารคดี (NONMAT) ฐานข้อมูลเอกสารและรูปภาพ (PANET)

2.2 การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม เป็นฐานข้อมูลสำเร็จรูปให้ข้อมูลบรรณานุกรม สารสังเขป หรือข้อมูลเต็มรูปของเอกสาร ซึ่งรวบรวมจากเอกสารหลายประเภท เช่น วิทยานิพนธ์ สารานุกรม พจนานุกรม บทความวารสาร ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่บริการสารสนเทศเพื่อขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ หรือสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมด้วยตนเอง โดยมีเครื่องที่ให้บริการซีดีรอม 1 เครื่อง ฐานข้อมูลซีดีรอมที่ให้บริการในหอสมุด ได้แก่ Microsoft Bookshelf 95, McGrawHill Multimedia Encyclopedia of Science & Technology, Encarta

2.3 การสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต จัดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ พนักงานของมหาวิทยาลัย โดยผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการเพื่อให้บรรณารักษ์ช่วยค้น หรือขอคำแนะนำในการค้นสารสนเทศว่าควรจะค้นอย่างไร ไปที่เว็บไซต์ใด เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ

2.4 การสืบค้นกฤตภาคจากคอมพิวเตอร์ เป็นการสืบค้นสารสนเทศเต็มรูป (Full text) ที่นำเอาบทความ ข่าวสารต่าง ๆ จากหนังสือพิมพ์ มาจัดเก็บไว้ในเครื่อง เมื่อต้องการใช้บริการสามารถเรียกข้อมูลขึ้นมาดูที่หน้าจอ หรือสิ่งพิมพ์ได้ ผู้ใช้จะต้องติดต่อขอใช้บริการที่ฝ่ายบริการสารสนเทศ การใช้กฤตภาคสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากบริการ Canofile และ Informa ดังจะกล่าวต่อไป



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนในการให้บริการสารสนเทศ

2.4.1 ห้องสมุดเริ่มนำเครื่อง Canofile มาใช้ในการจัดเก็บกฤตภาค ระหว่างปีพ.ศ. 2532 ถึงพ.ศ. 2540 การจัดเก็บกฤตภาคด้วยวิธีนี้จะประหยัดเนื้อที่ในการเก็บ เนื่องจากมีการอ่านข้อมูลผ่านเครื่องอ่านข้อมูล เก็บข้อมูลลงในแผ่นดิสเกตสามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก เมื่อจะใช้บริการผู้ใช้ต้องค้นข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลบรรณรายการ (OPAC) จากนั้นจดยรายละเอียดที่จำเป็นลงในแบบฟอร์มการให้บริการ ดังภาพประกอบ 8 ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูข้อมูลช่วงปีพ.ศ. 2532 ถึงพ.ศ. 2540 ได้โดยใช้เครื่องที่มีให้บริการ 1 เครื่อง

แบบขอใช้บริการ ฐานข้อมูล ศูนย์สนเทศฯ	
หัวเรื่องภาษาอังกฤษ	REAL ESTATE-CHIANGMAI
ชื่อบทความ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์เชียงใหม่โตตามกรุงเทพ
ชื่อวารสาร/น.ส.พ.	ผู้จัดการรายวัน
วัน เดือน ปี	27 ต.ค. 2539
เลขหน้าบทความ	21
เลข canofile	A027
เลข Informa	

ภาพประกอบ 8 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ Canofile

2.4.2 ห้องสมุดเริ่มนำโปรแกรม Informa มาใช้เมื่อประมาณ พ.ศ. 2540 การทำงานของ Informa จะทำงานบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ การจัดเก็บข้อมูลกฤตภาคจะมีการอ่านข้อมูลผ่านเครื่องอ่านข้อมูล เก็บข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เมื่อผู้ใช้ต้องการใช้บริการ จะต้องค้นข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลบรรณรายการ (OPAC) จากนั้นจดยรายละเอียดที่จำเป็นลงในแบบฟอร์มการให้บริการ ดังภาพประกอบที่ 9 ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูข้อมูลช่วงปีพ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ได้ที่บริการซึ่งมีเครื่องให้บริการ 2 เครื่อง

แบบขอใช้บริการ ฐานข้อมูล ศูนย์สนเทศฯ	
หัวเรื่องภาษาอังกฤษ	คลินตัน, บิล
ชื่อบทความ	คลินตันผู้อื้อฉาวจาก
ชื่อวารสาร/น.ส.พ.	มติชน
ปีที่ฉบับที่	
วัน เดือน ปี	27 ม.ค. 2541
เลขหน้าบทความ	
เลข canofile	
เลข informa	ท010241 / 010

ภาพประกอบ 9 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ Informa

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. การประเมินผลบริการห้องสมุด งานวิจัยในส่วนของบริการห้องสมุด มีดังนี้

วิทลัทช์ (Whitlatch, 1989 : 181-194) ได้ศึกษาการปรับปรุงระบบที่ใช้ในการประเมินผลบริการอ้างอิงเปรียบเทียบระหว่างวิธีวิจัย 2 วิธีคือ ศึกษาโดยบรรณารักษ์ไม่รู้ตัวว่ากำลังถูกประเมิน (Unobtrusive studies) และศึกษาโดยให้บรรณารักษ์รู้ตัว (Obtrusive studies) ใน Unobtrusive studies เขาได้เก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์บริการอ้างอิง โดยให้บรรณารักษ์เติมคำตอบในช่องว่าง โดยมีรูปแบบคำถามคือ คำถามที่เป็นข้อเท็จจริง (Factual), คำถามในเรื่องบรรณานุกรม (Bibliographic) และคำถามเกี่ยวกับหัวเรื่อง (Subject) เพื่อวัดการปฏิบัติงานของบริการอ้างอิง จากการศึกษาพบว่า มีเหตุผลที่ได้คำตอบไม่ถูกต้องในคำถามทั้ง 3 ประเภท เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ข้อมูลผิด (ร้อยละ 64.4) ตอบว่าไม่ทราบโดยไม่มีแหล่งอ้างอิง (ร้อยละ 20.1) และไม่ได้ใช้แหล่งอ้างอิงจากทรัพยากรของตนเอง (ร้อยละ 15.4) และจากผลการศึกษาแล้วยังพบอีกว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างการตัดสินใจของบรรณารักษ์ในเรื่องของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอ้างอิง คำถามเกี่ยวกับหัวเรื่องนั้นความสำเร็จของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ของบรรณารักษ์ในเรื่องคุณภาพในการตอบกลับ แต่สำหรับคำถามในเรื่องที่เป็นจริงและบรรณานุกรม ไม่พบความแตกต่าง ใน Obtrusive studies ผู้วิจัยแบ่งรูปแบบคำถามออกเป็น 3 ประเภท เช่นเดียวกับใน Unobtrusive studies กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการอ้างอิง 397 คน ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 แห่งทางตอนเหนือของรัฐแคลิฟอร์เนีย เขาต้องการศึกษาถึงความสามารถของบรรณารักษ์ในการค้นหาข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการให้บริการอ้างอิงคือ การตัดสินใจของบรรณารักษ์เกี่ยวกับคุณค่าของบริการอ้างอิง การตัดสินใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณค่าของบริการอ้างอิง ความสำเร็จหรือล้มเหลวในการเข้าถึงทรัพยากร ตัวแปรตามคือ ระยะเวลาที่จำกัดของผู้ใช้และบรรณารักษ์ การตอบกลับ รูปแบบการช่วยเหลือของบริการอ้างอิง โดยก่อนเก็บข้อมูลบรรณารักษ์จากแต่ละแห่งจะมาพบผู้วิจัยเพื่อรับทราบถึงกระบวนการในการศึกษา หลังจากนั้นบรรณารักษ์จะใช้แบบสอบถามถามผู้ใช้บริการแบบสอบถามได้กลับคืนมา 257 คน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จของผู้ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรูปแบบของคำถามที่เป็นจริงและบรรณานุกรม และรูปแบบของคำถามมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับจุดประสงค์ของคำถาม โดยจุดประสงค์ของคำถามแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือจุดประสงค์ของคำถามที่มาจากงานประจำ คำถามจากงานวิจัย และจุดประสงค์อื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบคำถามทั้ง 3 ประเภทกับจุดประสงค์ของคำถามแล้วพบว่า คำถามที่เป็นข้อเท็จจริง ทั้งหมดมาจากงานประจำ ร้อยละ 72.9 มาจากงานวิจัยร้อยละ 17.9 มาจากงานอื่น ๆ ร้อยละ 39.3 และผลการศึกษาพบว่าบรรณารักษ์ที่ใช้เวลาน้อยจะมีความสัมพันธ์อย่างมาก กับการที่ผู้ใช้จะประสบความสำเร็จในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ และจากการศึกษาในปัจจุบันที่มีสำคัญคือ ความแตกต่างในกลุ่มบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ซึ่งปัจจุบันมี 5 ประการคือ 1) ความถี่ของการใช้แหล่งทรัพยากรในการตอบคำถาม 2) คำถามที่เป็นรูปแบบใหม่ของปัญหา 3) ความคล้ายคลึงของคำถามกับคำถามอื่น ๆ 4) ความคุ้นเคยกับหัวเรื่องของคำถาม 5) ความคุ้นเคยกับแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม ในปัจจุบันความถี่ของการใช้แหล่งทรัพยากรในการตอบคำถามนั้นมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างรูปแบบคำถามที่เป็นข้อเท็จจริงและ หัวเรื่อง แต่ปัจจัยเรื่องความคล้ายคลึงของคำถามกับคำถามอื่น ๆ, ความคุ้นเคยกับหัวเรื่องของคำถามและความคุ้นเคยกับแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคำถามที่เป็นข้อเท็จจริงและบรรณานุกรม

แวน แฮสส์ และ ไชลเดอร์ส (Van House & Childers. 1994 : 41-58) ได้ศึกษาถึงบทบาทในการจัดวางแผนห้องสมุดประชาชน และเครื่องมือที่ใช้วัดประเมินประสิทธิผลของห้องสมุดประชาชน โดยใช้แบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่าง 2,418 คนจากห้องสมุดประชาชน 84 แห่ง แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ บรรณารักษ์ ผู้จัดการห้องสมุด และผู้อำนวยการห้องสมุด แบ่งคำถามเป็น 4 คำถามคือ 1) บทบาทใดที่พบมากที่สุด 2) สามารถบอกความแตกต่างของบทบาทที่เลือกนี้ในแต่ละห้องสมุดได้หรือไม่ 3) ห้องสมุดที่เลือกบทบาทแตกต่างกันจะมีการปฏิบัติแตกต่างกันหรือไม่ 4) การปฏิบัติแตกต่างไปจากบทบาทพื้นฐานหรือไม่ ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติของบรรณารักษ์มี 13 ปัจจัยคือ ผลกระทบของการใช้และชุมชน ทรัพยากร บุคลากร คุณภาพการจัดการ ค่าใช้จ่าย สิ่งก่อสร้าง บริการภายในห้องสมุด ความเหมาะสมของชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชน การเข้าถึงทรัพยากร จำนวนทรัพยากรขนาดใหญ่ ปฏิกริยาของผู้ใช้ การใช้ภายนอก ผลการศึกษาพบว่าอัตราการปฏิบัติตามบทบาทของบรรณารักษ์ขึ้นกับการผสมผสานของข้อมูลและความคาดหวัง การตัดสินใจจากผู้สังเกตการณ์ว่า องค์การจัดการอย่างไรกับความคาดหวังจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่พวกเขาได้รับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ที่มีข้อมูลเหมือนกันในห้องสมุดเดียวกัน แต่มีบทบาทและความคาดหวังแตกต่างกันจะมีการประเมินผลการปฏิบัติแตกต่างกัน บทบาทของห้องสมุดที่สำคัญที่สุดในมุมมองของกลุ่มผู้อำนวยการห้องสมุดคือ บทบาทของห้องสมุดเป็นแหล่งอ้างอิง (ร้อยละ 93.9) และห้องสมุดเป็นแหล่งทรัพยากรขนาดใหญ่ (ร้อยละ 90.2) ในมุมมองของกลุ่มบรรณารักษ์รวมถึงกลุ่มผู้จัดการห้องสมุดคือ บทบาทของห้องสมุดที่เป็นแหล่งอ้างอิง (ร้อยละ 86.4)

สโตมาโทพลอส และ แมคคอย (Stomatoplos & Mackoy. 1998 : 323-334) ศึกษาถึงการประเมินผลบริการห้องสมุดโดยใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ ประเมินผลการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของนักเรียน ภายหลังได้รับคำแนะนำในการใช้ห้องสมุด ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในระยะยาว ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงข้อมูลของนักเรียน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการให้ความช่วยเหลือ การใช้คอมพิวเตอร์ให้เป็นประโยชน์ ความง่ายในการใช้ รวมถึงระดับทักษะของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนที่ได้รับคำแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นภาษาอังกฤษ ในภาคการศึกษา คำแนะนำที่ให้มีทั้งการบรรยายและสาธิต สอนถึงเทคนิคพื้นฐานถึงวิธีการใช้ทรัพยากรและสารสังเขป การค้นหาโดยใช้ฐานข้อมูล ซีดีรอม การใช้รายการแบบออนไลน์ (Catalog online) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล 3 ระยะระหว่างภาคการศึกษาคือ 1) ระยะเวลาสัปดาห์แรกที่เริ่มเรียน (T1) ใช้แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับความคาดหวังของนักเรียนต่อทรัพยากรของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด บริการข้อมูลทางคอมพิวเตอร์และบริการพิมพ์ และความมั่นใจในการใช้อุปกรณ์ 2) ระหว่างการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด (T2) ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ 3) เมื่อใกล้จบภาคการศึกษา (T3) ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์จริงและการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อประเมินความพึงพอใจโดยรวม แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้ง 3 ส่วนจะนำมาจับคู่กันรวม 76 ราย การวิเคราะห์เพื่อตอบคำถาม คือ การรับรู้มีผลมากหรือน้อยต่อความพึงพอใจ, การรับรู้สอดคล้องหรือไม่กับ T2 และ T2 มีผลต่อโครงสร้างห้องสมุดหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างก่อนและหลังจากที่ได้รับคำแนะนำในเรื่องต่อไปนี้ 1) ระยะเวลาที่คอยเครื่องมือหรือทรัพยากรสนเทศ ผู้ใช้จะประมาณเวลาเฉลี่ยในการรอคอยหนังสือ หรือบทความ ความคาดหวังในการรอคอยจะเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภายหลังจากรับคำแนะนำในการใช้ห้องสมุด 2) ระดับทักษะของตนเองในการใช้จะสูงขึ้นภายหลังจากรับคำแนะนำในการใช้ห้องสมุด

2. ความแตกต่างระหว่างการปฏิบัติและความคาดหวังภายหลังจากที่ได้รับคำแนะนำ พบว่ามีความแตกต่าง 5 ประการคือ

2.1 การรับรู้ในความยากของการหาทรัพยากรสารสนเทศ ถ้าการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ยากกว่าที่คาดไว้จะมีประสบการณ์ไม่ดี

2.2 การได้รับหนังสือและวัสดุสารสนเทศเร็วกว่าที่คาดไว้ เวลาเฉื่อยนานที่สุดจะสั้นกว่าที่คาดไว้

2.3 การรับรู้ต่อความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้ได้รับความช่วยเหลือน้อยกว่าที่คาดไว้

2.4 ผู้ใช้บริการพบว่าระดับทักษะของพวกเขาในการใช้ระยะใกล้จบภาคการศึกษา (T3) จะสูงกว่าระดับทักษะเมื่อพวกเขาอยู่ระหว่างการได้รับคำแนะนำ (T2)

2.5 ผู้ใช้จะใช้เวลาน้อยกว่าที่คาดไว้ถ้าบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ช่วยค้น

3. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจ พบว่า

3.1 ความต้องการวัสดุ ความยากในการค้นหา เวลาสูงสุดในการคอย มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความพึงพอใจโดยรวม

3.2 การรับรู้ถึงความสามารถและความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ถ้าการรับรู้ในเรื่องดังกล่าวมีระดับสูง จะมีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความพึงพอใจโดยรวม

3.3 การรับรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ จะมีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลางระหว่างการรับรู้เรื่องประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบปานกลางระหว่างการรับรู้เรื่องความยากในการใช้และความพึงพอใจโดยรวม

3.4 ทักษะในการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกปานกลางระหว่างระดับทักษะในการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง และความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับห้องสมุด

จากการศึกษายังพบอีกว่ามีปัจจัย 3 ประการ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ การรับรู้ถึงเวลาในการคอยรับหนังสือ การรับรู้ถึงประโยชน์หรือความยากในการใช้ การพิมพ์แหล่งอ้างอิง เวลาที่ใช้ในห้องสมุดเพื่อทำการวิจัยห้องสมุด

2. แบบจำลองช่องว่าง มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

เกตตี้ (Getty. 1994 : 4515-A) ได้ศึกษาถึงการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับในระดับของสายงานบังคับบัญชาขององค์กรบริการ โดยศึกษาถึงช่องว่างเพิ่มเติมช่องว่างที่ 6 ซึ่งอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ให้บริการโรงแรมในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ควบคุมและลูกจ้างชั่วคราว เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจะรวมถึงปัจจัยคุณภาพ 5 ด้านคือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ผู้วิจัยเสนอว่าช่องว่างที่ 6 มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงทั้งหมด ผู้ให้บริการที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวจะแสดงคุณสมบัติในการให้บริการคุณภาพสูงกว่าระดับผู้จัดการและผู้ควบคุม

ซิมป์สัน (Simpson. 1996 : 3660-A) ได้สำรวจผู้โดยสารสายการบินยุโรปและสหรัฐอเมริกา เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้โดยสาร ต่อบริการของสายการบิน และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้โดยสารแต่ละคนในแต่ละสายการบิน โดยใช้แบบจำลองช่องว่าง ผลการศึกษาพบว่าไม่ว่าสายการบินของสหรัฐอเมริกา จะมีทิศทางของคุณภาพการบริการที่มีความเป็นสากล มีพื้นฐานบนความคาดหวังของผู้โดยสารหรือไม่ก็ตาม แต่การรับรู้ในเรื่องบริการพบว่าเป็นสายการบินที่มีบริการไม่เหมาะสม

3. การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL มุ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ครอสบี (Crosby. 1994 : 1621-A) ได้ศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพในบริการแลกเปลี่ยนรถยนต์ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL แบ่งเครื่องมือเป็น 3 รูปแบบคือ 1) เครื่องมือ SERVQUAL ที่พัฒนาขึ้นมา ภายใต้ปัจจัยคุณภาพที่วิเคราะห์ไว้ 2) ชุดของคำถามที่ถามโดยตรง ซึ่งแสดงถึงปัจจัยคุณภาพโดยเฉลี่ย 3) ชุดของข้อความที่เกี่ยวกับคุณค่าของปัจจัยคุณภาพ ผลของการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์แต่ละรูปแบบจะทำให้ปัจจัยคุณภาพแต่ละชุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เฮอเบิร์ท (Hebert. 1994 : 3-21) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการการยืมระหว่างห้องสมุดในมุมมองของห้องสมุดและผู้ใช้บริการ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในหน่วยงานที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดประชาชน 38 แห่งของประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างเลือกจากผู้ที่ใช้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดประชาชนช่วงระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างจะตอบแบบสอบถาม SERVQUAL ตอนที่ 1 ซึ่งวัดความคาดหวังในบริการแล้วส่งแบบสอบถามกลับคืนไปยังผู้วิจัย หลังจากนั้นกลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งจะมีคำถามที่ยกตัวอย่างสถานการณ์ว่า เมื่อผู้ใช้บริการต้องการหนังสือที่ไม่มีอยู่ในรายการของห้องสมุด และมาที่โต๊ะบริการ เพื่อหาหนังสือเล่มนี้ ผู้ให้บริการจะช่วยเหลืออย่างไร เพื่อวัดความรู้สึก, ประสิทธิภาพ ที่เคยได้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาจากวันที่ผู้ใช้ต้องการหนังสือ จนถึงวันที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ย 38 วัน โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะคือ ระยะที่ 1 เป็นระยะเวลาตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ต้องการหนังสือจนถึงวันที่มีการติดต่อเพื่อยืมหนังสือที่ต้องการ ระยะเวลาเฉลี่ย 23 วัน ระยะที่ 2 เป็นระยะเวลาของการยืมของห้องสมุด ตั้งแต่ห้องสมุดได้รับแบบฟอร์มการให้บริการจนถึงเตรียมหนังสือส่ง ระยะเวลาเฉลี่ย 5 วัน ระยะเวลาที่ 3 เป็นระยะเวลาของการส่งหนังสือจากห้องสมุดที่ยืมไปยังผู้รับ ระยะเวลาเฉลี่ย 9 วัน ระยะเวลาที่ 4 เป็นจำนวนวันที่ผู้ใช้ไปรับหนังสือจากห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดไม่สามารถควบคุมได้ ผลการศึกษายังพบอีกว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะผิดหวังกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ได้รับ โดยมีคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวัง ยกเว้นแต่ปัจจัยคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพเท่านั้น (ความสะอาดของอุปกรณ์การแต่งกายของบุคลากร) ที่มีคะแนนการรับรู้สูงกว่าคะแนนความคาดหวัง ความแตกต่างเรื่องความพึงพอใจและบริการมีความสัมพันธ์อย่างมากในผู้ที่มิประสบการณความพึงพอใจในบริการยืมระหว่างห้องสมุด จะแนะนำบริการและมีทัศนคติทางบวกเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน โดยสรุปแล้วความคาดหวังของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการจะสูงกว่าการรับรู้ในบริการที่ได้รับ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดจากการประเมินผลคุณภาพบริการจากผู้ใช้อคือ ความน่าเชื่อถือ (ร้อยละ 34.7) แต่เมื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้พบว่า ความน่าเชื่อถือมีช่องว่างมากที่สุดคือ -1.10 แต่ลักษณะทางกายภาพมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้น้อยที่สุดคือ +1.20

ไควแรม (Quiram. 1995 : 3111-B) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ตั้งเดิมใน 3 ปัจจัยคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ป่วย และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่จัดขึ้นมา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากรต่อความคาดหวังของผู้ป่วย ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง เพื่อไปใช้บริการสุขภาพต่อความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่า เครื่องมือ SERVQUAL ตั้งเดิมมีความน่าเชื่อถือและเที่ยงตรงในการวัดบริการสุขภาพที่จัดขึ้นมา และจากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่ามีความสัมพันธ์โดยตรง ระหว่างความคาดหวังของผู้ป่วยและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่จัดขึ้น ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคลากรต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในเรื่องคุณภาพบริการและความคาดหวังที่แท้จริงของผู้ป่วย ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปใช้บริการสุขภาพต่อความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วิทแมน-สมิทท์ (Whitman-Smithe. 1995 : 2083-A) ได้ศึกษาการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลคอนเนคติกัท โดยใช้แบบจำลองคุณภาพบริการของพาราสุรามาน (Parasuraman) ปีค.ศ. 1985 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีจำนวน 150 คน แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัว เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของการประกันชีวิต สถานภาพการจ้างงาน ส่วนที่ 2 เป็นความคาดหวังเมื่ออยู่ในโรงพยาบาล (6 ข้อ) ส่วนที่ 3 เป็นการรับรู้ต่อการบริการทางการแพทย์ (16 ข้อ) ส่วนที่ 4 เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับ (6ข้อ) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ One-way ANOVA และ Multiple regression ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยที่จำแนก และตัวแปรตาม คือ การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ป่วยและการสนับสนุนทางสังคม พบว่าแปรผลตามกันร้อยละ 50 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ป่วย การสนับสนุนทางสังคม และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีคะแนนที่ต่ำกว่าความเป็นจริง

เดวิส (Davis. 1996 : 4238-B) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการจัดการในคลินิกที่มีทั้งพยาบาลและนักกายภาพบำบัดให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิง 173 คน ที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลทหารเรือรัฐเวอร์จิเนีย ในกลุ่มตัวอย่างนี้ 56 คน มาใช้บริการในคลินิกที่พยาบาลเป็นผู้จัดการและดูแลคลินิก, 56 คน ใช้บริการในคลินิกที่มีนักกายภาพบำบัดเป็นผู้จัดการ มีพยาบาลดูแลคลินิก และ 61 คน ใช้บริการในคลินิกที่มีนักกายภาพบำบัดเป็นผู้จัดการและดูแลคลินิก กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18-74 ปี อายุเฉลี่ย 35 ปี เครื่องมือที่ใช้วัดคือ SERVQUAL ที่พัฒนามาใช้กับการศึกษานี้ ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างของคลินิกที่ไม่ได้ขึ้นกับผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจของผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อวิเคราะห์โดยใช้ multiple regression พบว่า ความสะดวกและการสอนของผู้ให้บริการที่ใช้เวลาเพียงพอเป็นตัวพยากรณ์ถึงความพึงพอใจและผู้รับบริการต้องการเวลาที่มากพอในการนัดหมายเพื่อถามคำถามและการดูแลที่แต่ละคนจะได้รับ ความคาดหวังจะทำให้ผู้ที่มีความสุขพินิจหมายมาใช้บริการ แต่การรับรู้ต่อการดูแลในขณะนั้นจะทำให้มีการนัดในครั้งต่อ ๆ ไป

ดาวนนิ่ง (Downing. 1996 : 2771-A) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL และโครงสร้างของการจำ โดยใช้เครื่องมือของเบียร์ (Bieri) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิทยาลัย 220 คน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของคุณภาพบริการและประสบการณ์ในการใช้บริการ 3 ประเภท คือ เครื่องกดเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine ; ATM), บริการตัดผม และบริการเสริมสวย แบบสอบถามที่ตอบกลับมานำมาวิเคราะห์เพื่อวัดถึงความซับซ้อนของการจำ สมมุติฐานการวิจัยคือ 1) ระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับของคุณภาพบริการที่วัดจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยโครงสร้างของการจำวัดในกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการทั้ง 3 บริการมาก่อน การทดสอบสมมุติฐานโดยเปรียบเทียบระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในปัจจุบันกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า บริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติและบริการตัดผม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.001$) บริการเสริมสวย มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.0001$) 2) จำนวนปัจจัยที่ช่วยประเมินผลคุณภาพบริการโดยตรงกับระดับความซับซ้อนของการจำ จากการวิเคราะห์โดยใช้เพียร์สัน-สเปียร์แมน (Pearson-Spearman) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนปัจจัยที่ช่วยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มในการตัดสินใจว่าจะประเมินคุณภาพและระดับของความซับซ้อนในการจำของกลุ่มตัวอย่าง

ซีย์ ซีแมน และ โคเฮน (Seay, Seaman & Cohen. 1996 : 464-490) ได้ศึกษาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยวัดการรับรู้ของผู้ใช้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยชาร์ลเลสเตอร์ แบบสอบถามสร้างขึ้น

จากการศึกษาของ แวนเฮ้าส์ วิล และแม็คคลูร์ (Van House, Weil & McClure) ร่วมกับการใช้กรอบแนวคิดเรื่องปัจจัยบริการของ แบร์รี, ไชแธมอล และพาราสุรามาน ในปี ค.ศ. 1985 และจากคำแนะนำของผู้ใช้ในแบบสอบถามทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของห้องสมุดวิทยาลัยชาร์ลเลสเตอร์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 1,464 คน เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ร้อยละ 24, คณะวิทยาศาสตร์ร้อยละ 26, คณะวิทยาศาสตร์สังคมร้อยละ 26 และคณะอื่น ๆ ร้อยละ 24 ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 805 ฉบับ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 ภาคการศึกษา คำถามในการสำรวจมี 3 ข้อ คือ 1) ความสำเร็จในการค้นหาหนังสืออย่างไร ? 2) ความง่ายในการใช้ห้องสมุดวันนี้ ? 3) คำแนะนำอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่าในคำถามที่ 1 ความสำเร็จในการค้นหาหนังสืออย่างไร ? ประกอบด้วย 7 กิจกรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ ได้แก่ ค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 42) ทำการศึกษา (ร้อยละ 66) การค้นหาวรรณกรรมในปัจจุบัน (ร้อยละ 20) การค้นหาวรรณกรรมย้อนหลัง (ร้อยละ 35) การถามที่โต๊ะบริการ (ร้อยละ 24) การยืม (ร้อยละ 26) อัตราการคืนหนังสือ (ร้อยละ 26) กิจกรรมอื่น ๆ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ร้อยละ 44) คำถามที่ 2 ความง่ายในการใช้ห้องสมุดวันนี้ ? คำตอบง่ายมากหรือค่อนข้างง่ายคิดเป็นร้อยละ 85 คำตอบง่ายเพียงบางส่วนหรือไม่ง่ายคิดเป็นร้อยละ 3 แบบสอบถามทั้งหมดพบว่าผู้ตอบพึงพอใจมากหรือค่อนข้างพึงพอใจ ในการแะมาใช้บริการห้องสมุดคิดเป็นร้อยละ 77

คำถามที่ 3 คำแนะนำอื่น ๆ นั้นพบว่าเมื่อจัดกลุ่มแล้วคำแนะนำแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ คำแนะนำทางบวกร้อยละ 45 คำแนะนำทางลบร้อยละ 55 และพบว่าคำแนะนำอยู่ในกลุ่มปัจจัยกำหนดคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ ร้อยละ 32 เช่น ต้องการความเงียบ, ต้องการความสะดวกสบาย, เครื่องถ่ายเอกสารเสีย เป็นต้น โดยเป็นคำแนะนำทางบวกร้อยละ 14 และเป็นคำแนะนำทางลบร้อยละ 18 และผู้วิจัยได้พัฒนาปัจจัยคุณภาพการบริการของแบร์รี, ไชแธมอล และพาราสุรามาน ในปี ค.ศ. 1985 ซึ่งมี 10 ด้านเปลี่ยนแปลงเป็น 7 ด้าน เพื่อใช้กับบริการของห้องสมุดประชาชนคือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึง การสื่อสาร ความปลอดภัย ลักษณะทางกายภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 805 คน ผู้ตอบในส่วนนี้ 529 คน ซึ่ง 404 คน ที่คำตอบสามารถแบ่งประเภทของปัจจัยบริการได้ตามที่ผู้วิจัยกำหนด ผลการศึกษายังพบว่าปัจจัยลักษณะทางกายภาพ เช่น วารสารที่เลือกไม่เหมาะสม, ไม่มีหนังสือหรือวารสารที่ต้องการ เป็นต้นและความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดคิดเป็นร้อยละ 32 และร้อยละ 31 ตามลำดับ

รูบี้ (Ruby. 1997 : 2786-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการใน 4 หน่วยงานคือ อธิการ, หน่วยลงทะเบียน, บริการอาชีพและหน่วยช่วยเหลือทางการเงิน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษา 748 ในวิทยาลัยคริสเตียนและมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ANOVA และ t-test พบว่าการประเมินคุณภาพบริการโดยนักศึกษาจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ไปใช้บริการ ในกลุ่มนักศึกษาหญิงมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน และนักศึกษาหญิงมีความเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับสูงกว่านักศึกษาชาย ความพึงพอใจของนักศึกษามีความสัมพันธ์ปานกลางกับบริการที่ช่วยเหลือ

รัชชานุ (Rushchano. 1997 : 4455-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการทางโทรศัพท์แก่ผู้ใช้คนไทยและอเมริกัน และความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างเป็นคนอเมริกัน 600 คน คนไทย 600 คน ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง การวิเคราะห์ใช้ Pearson' correlation coefficient หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ และ 1) การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ 2) มุมมองของผู้ใช้ 3) พฤติกรรมของผู้ใช้ ใช้ t-test หาความแตกต่างระหว่างผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม ใช้ multiple regression หา

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะพยากรณ์ความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพบริการโทรศัพท์ตามความเห็นของผู้ใช้คนไทยและอเมริกัน พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้และยังพบว่าปัจจัยแต่ละอย่างของบริการ มีความสำคัญแตกต่างกันในการพยากรณ์ถึงความพึงพอใจทั้งของผู้ใช้คนไทยและอเมริกัน

สกานแลน (Scanlan. 1997 : 4284-B) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการสุขภาพที่จัดขึ้นมา, คุณภาพบริการที่ได้รับ, ความพึงพอใจของผู้ป่วย, ความไม่พึงพอใจ, ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ และผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจและ/หรือความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วย 297 คนจากบริการสุขภาพ 3 แห่ง ให้ตอบแบบสอบถามที่พัฒนามาจาก SERVQUAL เพื่อประเมินความคาดหวังและการรับรู้ ผลการศึกษาพบว่าความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความเชื่อมั่นทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ปัจจัยการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการและคุณค่าที่ได้รับจะเป็นปัจจัยบวกที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจจะมีผลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการในอนาคต จากผลการศึกษาพบว่าคุณค่าที่ได้รับมีผลกระทบถึงความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยอีกด้วย

โคลแมนและคนอื่น (Coleman, et al. 1997 : 237-251) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการจากการสำรวจบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการบริการจากห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M ; TAMU) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรของคณะ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ กลุ่มละ 125 คน ผู้ใช้ทั่วไป 25 คน รวมทั้งสิ้น 525 คน โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL วัดปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่ออธิบายคุณภาพการบริการห้องสมุด เพื่อหาวิธีปรับปรุงคุณภาพเพื่อประเมินว่าปัจจัยคุณภาพอะไรที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้อห้องสมุด การศึกษาต้องการวัดการจัดการกับความคาดหวังของผู้ใช้ คำถามที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) ผู้ใช้บริการจะทำให้คุณภาพบริการชัดเจนได้อย่างไร 2) คุณภาพการบริการของห้องสมุดสามารถทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร 3) ปัจจัยใดมีความสำคัญที่สุดต่อผู้ใช้อห้องสมุด แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 มี 22 ข้อ แบ่งตามปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้านคือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ส่วนนี้ให้ผู้ใช้อบอกถึงบริการที่ได้รับและความต้องการบริการที่รับได้ ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้อให้คะแนนโดยรวมของคุณภาพการบริการห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า

1. แบบสอบถามที่กลับคืน 198 คน มีนักศึกษาตอบกลับมากที่สุด โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 67 คน ผู้ที่กำลังศึกษา 70 คน

2. จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดมาก่อนแล้วมากกว่าร้อยละ 83 เป็นนักศึกษาและบุคลากรของคณะที่มาห้องสมุดทุกสัปดาห์ประมาณร้อยละ 46.9 เป็นบุคลากรและผู้ใช้ทั่วไปที่มาห้องสมุดทุกเดือนคิดเป็นร้อยละ 63.6 และ 66.7 ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดคุณภาพคือ ความน่าเชื่อถือ (ร้อยละ 26.7) อันดับต่อมาได้แก่ การตอบสนอง (ร้อยละ 23.6) ความเชื่อมั่น (ร้อยละ 18.8) ลักษณะทางกายภาพ (ร้อยละ 16.2) การเข้าถึงจิตใจ (ร้อยละ 14.8)

4. คำแนะนำจากผู้ใช้อห้องสมุดส่วนใหญ่ต่อความไม่พึงพอใจห้องสมุด เช่น ความยากในการค้นหาแหล่งสารสนเทศ นโยบายการหมุนเวียน ความไม่เป็นมิตรของบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่เสียให้กับบริการที่ซ้ำ ๆ กัน แหล่งทรัพยากรไม่ทันสมัย ชั่วโมงการให้บริการไม่เหมาะสม ความขาดแคลนเครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศ

วิลสัน (Wilson. 1998 : 345-357) ได้สำรวจข้อบ่งชี้เรื่องคุณภาพที่ใช้ประเมินผลฐานข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์และซีดีรอม จำนวน 989 คน ในยุโรป 12 ประเทศ ใช้แบบสอบถาม 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการฐานข้อมูลโดยใช้ SERVQUAL ผลการศึกษาพบว่า

1. จากกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ 576 คนคิดเป็นร้อยละ 58.2 เป็นผู้ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม 413 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

2. ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในประเทศเนเธอร์แลนด์ 252 คิดเป็นร้อยละ 25 ฟินแลนด์ 199 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 อังกฤษ 182 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 สวีเดน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

3. เมื่อจำแนกตามองค์กรที่ใช้บริการพบว่าองค์กรที่มีผู้ใช้บริการมาก 4 อันดับแรกได้แก่ มหาวิทยาลัย โรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานวิจัย หน่วยงานรัฐบาล

4. เมื่อจำแนกตามรูปแบบฐานข้อมูลที่ใช้ พบว่า มีการใช้ฐานข้อมูลบรรณานุกรมสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.3 อันดับที่สองคือ ฐานข้อมูลเนื้อหาเต็มรูป (Full text) คิดเป็นร้อยละ 14.3

5. จากแบบสอบถามจัดลำดับข้อบ่งชี้ในการประเมินผลฐานข้อมูลมี 10 ปัจจัยคือ ความสะดวกในการเข้าถึงหรือง่ายต่อการใช้ ความถูกต้องแม่นยำ ความสม่ำเสมอ ความครอบคลุม การช่วยเหลือผู้ใช้ บริการเอกสาร ความร่วมมือของฐานข้อมูล ผลลัพธ์ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประเมินผลฐานข้อมูลโดยรวม 3 อันดับแรกได้แก่ ความครอบคลุม ความสะดวกในการเข้าถึงหรือง่ายต่อการใช้ และระยะเวลา เมื่อแยกเป็นกลุ่มพบว่าในกลุ่มผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 3 อันดับแรกได้แก่ ความครอบคลุม ความสะดวกในการเข้าถึงหรือระบบที่ง่ายต่อการใช้ และระยะเวลา แต่ในกลุ่มผู้ใช้ฐานข้อมูลซีดีรอมพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ความสะดวกในการเข้าถึงหรือระบบที่ง่ายต่อการใช้ ความครอบคลุมและความสม่ำเสมอ

6. ปัจจัยคุณภาพจำแนกตามรูปแบบองค์กร พบว่า

6.1 มหาวิทยาลัย พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยความสม่ำเสมอ ระยะเวลา ความถูกต้องแม่นยำ และปัจจัยอื่น ๆ

6.2 โรงงานอุตสาหกรรม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยระยะเวลา ความสะดวกในการเข้าถึงหรือง่ายต่อการใช้ ความร่วมมือของฐานข้อมูล ผลลัพธ์ บริการเอกสาร การช่วยเหลือผู้ใช้ และปัจจัยอื่น ๆ

6.3 องค์กรอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในปัจจัยกำหนดคุณภาพทุกปัจจัย

7. ความต้องการเนื้อหาเต็มรูป ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการเนื้อหาเต็มรูปมี 141 คน โดยที่เป็นผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ร้อยละ 59 ผู้ใช้ฐานข้อมูลซีดีรอม ร้อยละ 41 ผู้ใช้ในองค์กรที่ต้องการเนื้อหาเต็มรูปมากที่สุดคือ โรงงานอุตสาหกรรม 37 รายคิดเป็นร้อยละ 26.2 หัวเรื่องที่ต้องการเนื้อหาเต็มรูปมากที่สุดคือ หัวเรื่องทางการแพทย์ ผู้ใช้ต้องการ 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 อันดับที่ 2 คือ ธุรกิจหรือการบริหารจัดการ 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 อันดับที่ 3 คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7

การใช้เครื่องมือ SERVQUAL วัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ความคาดหวังของผู้ตอบเรื่องข้อมูลในอุดมคติใน

ส่วนของคุณภาพบริการ การรับรู้ของคุณภาพในเรื่องฐานข้อมูล CABI (CAB abstracts Service of CAB International) ผลการศึกษาในส่วนนี้พบว่า

1. จากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน มีผู้ใช้จาก 3 ประเทศคือ อังกฤษ 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 62 สวีเดน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 เนเธอร์แลนด์ 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14
2. องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามาจาก มหาวิทยาลัย 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 หน่วยงานวิจัย 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 โรงงานอุตสาหกรรม 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 องค์กรวิชาชีพ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 อื่น ๆ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 22
3. โฮสต์ (Host) ที่มีผู้ใช้ในระบบฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า โฮสต์ไดอะล็อก (Dialog host) เป็นโฮสต์ที่มีผู้ใช้ไปใช้เป็นแห่งแรกมากที่สุด ร้อยละ 44.9 ใช้เป็นอันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.6 ใช้เป็นอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 18.9

จากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ฐานข้อมูล CABI ทั้งหมด 38 คน ทำการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการฐานข้อมูล CABI ทั้งหมด 32 ข้อ พบว่า

1. องค์กรที่เป็นผู้ใช้ฐานข้อมูล CABI มากที่สุดคือ มหาวิทยาลัย 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 อันดับที่ 2 คือ หน่วยงานวิจัย 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.9
2. ประเทศของผู้ใช้ฐานข้อมูล CABI มากที่สุดคือ อังกฤษ 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.4
3. ปัจจัยของคุณภาพสำหรับข้อมูลในอุดมคติพบว่า ปัจจัยด้านความครอบคลุมของฐานข้อมูล และระยะเวลาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ปัจจัยของคุณภาพของฐานข้อมูล CABI คือ ผลลัพธ์และความสะดวกในการเข้าถึงหรือระบบที่ง่ายต่อการใช่
4. เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ว่าคุณภาพระหว่างฐานข้อมูลในอุดมคติและฐานข้อมูล CABI พบว่าการรับรู้ว่าคุณภาพในการใช้ฐานข้อมูล CABI ต่ำกว่าฐานข้อมูลในอุดมคติ ในทุกปัจจัยคุณภาพที่ทำการศึกษา

การรับรู้ว่าคุณภาพระหว่างผู้ใช้และบุคลากร CABI พบว่า ผู้ใช้มีการรับรู้ว่าคุณภาพบริการสูงกว่าบุคลากรในทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยความสม่ำเสมอ และความครอบคลุมของฐานข้อมูลซึ่งบุคลากร CABI มีการรับรู้ที่สูงกว่าความเป็นจริง

ฉี, หวางและ โกห์ (Xie, Wang & Goh. 1998 : 265-372) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการค้นหาข้อมูล (Search engine) ในอินเทอร์เน็ต ใช้กรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL แหล่งบริการค้นหาข้อมูล 6 แห่งที่นำมาศึกษาคือ อัลต้า วิสต้า (Alta Vista) เอ็กไซต (Excite) อินโฟซีค (InfoSeek) ไลคอส (Lycos) ฮอทบอท (HotBot) และ เว็บครอเลอร์ (WebCrawler) กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการค้นหาข้อมูล โดยให้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพด้าน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง เป็นที่พึงพอใจ ในทุกแหล่งบริการค้นหาข้อมูล ยกเว้นเว็บครอเลอร์และอัลต้า วิสต้า ในปัจจัยลักษณะทางกายภาพ ต้องการการปรับปรุงในแหล่งบริการค้นหาข้อมูล ปัจจัยความเชื่อมั่นในทุกแหล่งบริการค้นหาข้อมูลมีปัญหาในการค้นโดยเฉพาะมีค่าต่ำ ๆ มากเกินไปและข้อมูลล้าสมัย ปัจจัยการเข้าถึงจิตใจในทุกแหล่งบริการค้นหาข้อมูลทำได้ดีอยู่แล้ว จากการศึกษาพบว่าไม่ว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ผู้ใช้ต้องการลักษณะทางกายภาพที่พร้อม การตอบสนองที่รวดเร็วและความเอาใจใส่ พร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน

4. การประเมินโดยใช้แบบจำลองช่องว่างและ SERVQUAL งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

เอ็ดเวิร์ดส์ และ บราวน์ (Edwards & Browne. 1995 : 163-182) ได้พัฒนาการวัดคุณภาพโดยผู้ให้บริการเป็นผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำความคาดหวังมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน คำถามที่ใช้คือ ความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อบริการข้อมูลที่จัดโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยและการรับรู้ของบรรณารักษ์ต่อความคาดหวังนั้น มีความแตกต่างกันหรือไม่ แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 มีคำถาม 61 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปัจจัยคุณภาพบริการ 5 ด้านคือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามจนแน่ใจว่าตรรกะที่วัดคุณภาพมีพื้นฐานมาจากผู้ใช้ จากนั้นจึงแบ่งกลุ่มบุคลากรห้องสมุดออกเป็น 3 กลุ่มจากจากคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยี ในมหาวิทยาลัย 3 แห่งเพื่ออภิปรายถึงแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มประกอบด้วยบุคลากร 8-13 คน แบบสอบถามส่วนนี้เป็น version 1 หลังจากนั้นทำการอภิปรายกลุ่มซ้ำ โดยบุคลากรสารสนเทศในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ผลการอภิปรายได้แบบสอบถามเพิ่มเติมใน version 1 อีก 32 ข้อ เป็น version 2 ในส่วนที่ 2 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วน A และ B นำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ที่มหาวิทยาลัย 34 แห่ง ในประเทศออสเตรเลีย ผลการศึกษาพบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังของห้องสมุดและการรับรู้ของบรรณารักษ์ และยังพบว่าปัจจัยคุณภาพที่พบความสัมพันธ์คือ ความน่าเชื่อถือพบความแตกต่างในกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยและบรรณารักษ์แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยความเชื่อมั่นในกลุ่มของบรรณารักษ์มีระดับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบรรณารักษ์คาดหวังต่ำกว่าความเป็นจริง ปัจจัยการตอบสนองต่อความต้องการบริการของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้จะคาดหวังสูงกว่าความเป็นจริงในเรื่องของคุณลักษณะของบุคลากรที่ให้บริการ

ไนเทคกี (Nitecki. 1996b : 2918-A) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพบริการโดยอาศัยแบบจำลองช่องว่าง (Gap model) วัดความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังในบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 บริการคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือสำรอง บริการอ้างอิง ปัจจัยที่ใช้วัดคือ 1) ระดับของความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง 2) ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับและตัวแปร 4 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของห้องสมุด (ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา, ความพึงพอใจที่จะแก้ปัญหา, คุณค่าของข้อมูล และความเต็มใจที่จะให้คำแนะนำในการให้บริการ) 3) ระดับความแตกต่างของบริการ แบบสอบถามที่ใช้พัฒนามาจากเครื่องมือ SERVQUAL เขาได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ที่เคยใช้บริการหนึ่งในสามบริการ สุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างอิสระ 564 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 351 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ประการ มีความสัมพันธ์กับเครื่องมือ SERVQUAL ทั้ง 22 ข้อ มากกว่าปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน ซึ่งออกแบบมาเพื่อใช้กับบริการแบบอื่น ๆ

พิตท์, เบอธอน และ เลน (Pitt, Berthon & Lane. 1998 : 191-200) ได้ศึกษาเกี่ยวกับช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 ในหน่วยงานระบบสารสนเทศ (Information System Department) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสุ่มอย่างอิสระจากประชากร 8,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 800 คน ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้จัดการภายในหน่วยงานระบบสารสนเทศ 35 คนเป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามของช่องว่างที่ 1 และช่องว่างที่ 2 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ผู้ใช้บริการที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานระบบข้อมูล 190 คน เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามของช่องว่างที่ 3 และช่องว่างที่ 4 ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.47 วัตถุประสงค์ของการศึกษครั้งนี้ คือ 1) ตัดสินความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบัณฑิตคุณภาพด้วยคะแนนของคุณภาพบริการในแต่ละปัจจัยและหาความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ต่อผู้ใช้ 2) ตัดสินดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการโดยรวม

(Service Quality Index ; SQI) สำหรับช่องว่างที่ 5 และคะแนนโดยรวมของช่องว่างที่ 1, 2, 3 และ 4
 3) ตัดสินว่าการรับรู้ของผู้จัดการต่อความคาดหวังของผู้ใช้ เพิ่มความสามารถและความเต็มใจที่จะตั้งมาตรฐานของคุณภาพบริการ 4) ตัดสินการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีการติดต่อกับผู้ให้บริการ ในเรื่องความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตาม มาตรฐานที่จัดตั้งขึ้น และเพื่อตัดสินว่าคุณภาพบริการอะไรที่นำไปเหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารภายนอกหน่วยงานระบบสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า

1. ช่องว่างที่ 1 วัดความแตกต่างระหว่างอัตราการตอบของผู้จัดการ และผู้ใช้บริการในแบบสอบถาม SERVQUAL นำคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของกลุ่มผู้จัดการ ลบออกจากความคาดหวังเฉลี่ยของผู้ใช้ จะเป็นคะแนนของช่องว่างที่ 1 ในแต่ละปัจจัยคุณภาพบริการ คะแนนที่ติดลบ หมายถึงว่า คุณภาพของบริการอยู่ในระดับต่ำ ผู้จัดการไม่เข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คะแนนเป็นศูนย์ หมายความว่า ควรต้องมีการปรับปรุง บริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ คะแนนบวก หมายความว่า ผู้จัดการมีการประเมินการรับรู้ที่สูงเกินไป จนไม่สามารถรับรู้ได้ถึงความคาดหวังของผู้ใช้ ในการศึกษาพบว่าคะแนนของช่องว่างที่ 1 โดยรวมเท่ากับ -0.237 แต่ลักษณะทางกายภาพเท่ากับศูนย์ แสดงถึงผู้จัดการเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ใช้ แต่ผู้ใช้อาจประเมินความคาดหวังของตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนช่องว่างที่ 1 คือ
 1) การขาดการศึกษาทางการตลาด หรือมีการวิจัยไม่เพียงพอ มีการใช้ผลการวิจัยน้อย และขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการและผู้ใช้บริการ 2) ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ ไปยังบุคลากรและการบริหารจัดการ 3) มีระดับการบริหารจัดการมากเกินไป

2. ช่องว่างที่ 2 จากการศึกษาช่องว่างที่ 2 หน่วยงานระบบสารสนเทศให้ความสำคัญอย่างมากคะแนนที่ใกล้เคียง 7 หรือ 7 เป็นคะแนนในอุดมคติ แต่ผลของช่องว่างนี้โดยรวมเท่ากับ 3.27 และพบว่า มีปัจจัย 4 ด้านที่มีคะแนนค่อนข้างต่ำคือ การมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพบริการ การจัดตั้งเป้าประสงค์ มาตรฐานของงาน การวัดการรับรู้ในสิ่งที่ทำได้ มีคะแนน 3.15 สาเหตุของช่องว่างที่ 2 มี 4 ประการคือ

2.1 ขาดการสื่อสารระหว่างการจัดการคุณภาพและผู้บริหาร โดยมีความต้องการที่จะยกระดับคุณภาพหน่วยงานระบบสารสนเทศ แต่มีการบริการจัดการคุณภาพบริการสำหรับใช้น้อยหรือไม่มี โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้

2.2 การรับรู้ในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ หน่วยงานระบบสารสนเทศระบุว่า “ไม่สามารถทำได้” “ค่าใช้จ่ายมากเกินไป” “ความคาดหวังของผู้ใช้มากเกินไป” “ผู้ใช้ไม่มีเหตุผล ไม่เข้าใจ” ในบางสิ่งอาจเป็นจริง แต่ก็ก็เป็นหน้าที่ของผู้จัดการที่จะต้องหาวิธีการให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริง

2.3 งานที่ไม่มาตรฐานเพียงพอ

2.4 ไม่มีการจัดตั้งเป้าประสงค์ หน่วยงานระบบสารสนเทศต้องตั้งเป้าประสงค์ในรูปแบบของการเกิดประโยชน์สูงสุด มีการวัดที่เหมือนกัน โดยใช้การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและคุณภาพการบริการ

3. ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่าง บริการที่เป็นมาตรฐานและบริการที่ให้ไป คะแนนในส่วนช่องว่างที่ 3 เป็นคะแนนที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการเมื่อติดต่อกับผู้ให้บริการ การให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 7 คะแนนที่เท่ากับ 7 หมายความว่าไม่มีช่องว่างที่ 3 แต่การศึกษานี้พบว่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของช่องว่างนี้คือ 4.35 อาจเกิดจากผู้ให้บริการในระดับล่างเกิดความไม่มั่นใจว่า พวกเขามีความสามารถที่จะทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการบริการได้ สาเหตุของช่องว่างนี้คือ

3.1 ความคลุมเครือ เกิดจากผู้ให้บริการไม่ได้รับการฝึกฝนอบรมที่จำเป็นสำหรับงานอย่างเพียงพอ ทำให้พวกเขาไม่แน่ใจว่าผู้บริหารต้องการอะไรจากพวกเขา และพวกเขาควรจะทำอย่างไรกับ

ความคาดหวังเหล่านั้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการหน่วยงานระบบสารสนเทศควรจะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตนเองและให้มีการประเมินผล และบอกให้ทราบเป็นระยะ ๆ ว่าทำอะไรจึงจะเป็นไปตามมาตรฐานและตามที่คาดหวังไว้ การแก้ไขสาเหตุนี้คือให้มีการฝึกฝน อบรมอย่างสม่ำเสมอทั้งความรู้และทักษะ ความสามารถของแต่ละบุคคล

3.2 ความขัดแย้ง เกิดจากผู้ให้บริการในหน่วยงานระบบข้อมูลรู้สึกที่ไม่พอใจต่อความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน โดยเฉพาะเมื่อผู้จัดการ แนะนำให้บริการผู้ใช่มากมาย และความต้องการของผู้ใช้แต่ละคนแตกต่างกัน การแก้ไขหน่วยงานระบบสารสนเทศต้องพยายามกำจัดสาเหตุความขัดแย้ง โดยจำกัดบทบาทของคุณภาพบริการและมาตรฐาน ในแบบความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3.3 ขาดแคลนเทคโนโลยีในการทำงาน มักจะพบมากระหว่างผู้ให้บริการกับงานที่ทำและระหว่างเทคโนโลยีกับงาน วิธีแก้ไขคือให้ความสนใจเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน และต้องแน่ใจว่าหน่วยงานมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม สำหรับตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3.4 ขาดการควบคุมในสิ่งที่มองเห็น เกิดจากผู้ให้บริการในหน่วยงานระบบสารสนเทศ เชื่อว่าสามารถควบคุมมาตรฐานที่ตั้งไว้ได้ การควบคุมในสิ่งที่มองเห็นเกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะตอบสนองสถานการณ์ที่คุกคามอยู่ และสามารถเลือกผลลัพธ์หรือเป้าหมายได้ การแก้ไขคือ ต้องให้อำนาจในการตัดสินใจกับผู้ให้บริการ ในการจัดการสถานการณ์ที่นอกเหนือการควบคุม

3.5 ขาดทีมทำงาน เป็นปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในทุกหน่วยงานระบบสารสนเทศ ถ้าผู้ให้บริการในทีมไม่สามารถทำงานร่วมกัน บริการก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้

4. ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างหน่วยงานระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับบริการมีสาเหตุ 2 ประการ คือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน เมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาที่ต้องการให้ส่วนอื่นของหน่วยงานช่วยเหลือ ก็จะไม่สามารถแก้ปัญหบริการตามความต้องการได้

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช่มากเกินไป ทำให้ระดับความคาดหวังของผู้ใช้สูงกว่าความเป็นจริง จึงต้องระวังเรื่องการติดต่อสื่อสาร หน่วยงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในหน่วยงานให้แน่ใจว่าจะไม่ให้คำสัญญาโดยไม่ไตร่ตรองก่อน

ผลของคะแนนในช่องว่างนี้มีสาเหตุสำคัญจากสาเหตุที่ 1 มีคะแนน 4.04 จากสาเหตุที่ 2 มีคะแนน 3.22

งานวิจัยในประเทศไทย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การประเมินบริการห้องสมุด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

นภาลักษณ์ วิทรัพย์โพธิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพียงร้อยละ 18.2 หากพิจารณาลักษณะการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ทั้ง 11 ประเภท พบว่านักศึกษาเคยใช้บริการ แนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดมากที่สุดคือร้อยละ 44.0 นักศึกษาใช้บริการนี้นาน ๆ ครั้งคือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน เช่นเดียวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ดังนั้นผลการวิจัยที่ได้จึงไม่สนับสนุนสมมุติฐานข้อ 1 ที่ว่านักศึกษาใช้บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด สำหรับสาเหตุส่วนใหญ่ที่

นักศึกษาไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทนั้น เนื่องจากยังไม่มีเวลาจำเป็น ต้องใช้บริการและไม่ทราบว่ามีการบริการเหล่านั้น นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และความต้องการในการ ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประเด็นนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่า ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาต่างสาขาใน วิชาที่มีต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ปัญหาที่นักศึกษาประสบมัก เป็นเรื่องของความบกพร่องในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ สถานที่ให้ บริการตั้งอยู่ในที่ที่ไม่เหมาะสม และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่น่าสนใจ นักศึกษาได้เสนอแนะ ว่า ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดสถานที่ให้เหมาะสม ควรปรับปรุง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ให้น่าสนใจมากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์งาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพการให้บริการ และเจตคติต่อการ ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการตอบคำถาม ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของรัฐ กลุ่มตัวอย่าง คือ บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม 21 คน และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการตอบคำถาม 54 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และ แบบวัดเจตคติ ผลการศึกษาพบว่า

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้น ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจเป็นส่วนมาก ต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้น ฐานข้อมูล OPACs ที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และพึงพอใจเป็นบางส่วน ต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2) ปัญหาการสืบค้นที่พบในระดับมากของบรรณารักษ์ พบว่า มีปัญหาในเรื่องข้อมูลที่ได้รับ ทางโทรสาร เลื่อนลาง ไม่ชัดเจน เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับ สมบูรณ์ในประเทศไทยมีน้อย และไม่ทันสมัย จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอ และปัญหา ด้านระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคุณ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ บริการสื่อสารสนเทศ ประเภทวัสดุไมติฟิมพ์ ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต ข้าราชการ และอาจารย์ ที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการ 379 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยอันดับที่มากที่สุด คือ ที่นั่งฟังเพลงเป็นสัดส่วน ส่วนสถานที่ให้บริการสืบค้นซีดีรอม และอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับน้อย

2) ด้านทรัพยากรสื่อวัสดุไมติฟิมพ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด โดย อันดับที่มากที่สุด คือ ความพึงพอใจในจำนวนวิดีโอเทป และจำนวนฐานข้อมูลซีดีรอม และ พึงพอใจใน ระดับมาก ในเรื่องความทันสมัยของรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม และ ฐานข้อมูลซีดีรอม

3) ด้านครุภัณฑ์ วัสดุไมติฟิมพ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้น เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ความพึงพอใจในคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ใน ระดับปานกลาง

4) ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อบุคลากร ในเรื่องมีคุณธรรมในการให้บริการ และรักษากฎระเบียบของห้องสมุด ในด้านคู่มือช่วยค้นและการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

5) ด้านการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม และอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก คือ การได้สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ข้อมูลที่สืบค้นได้ควรต้องเป็นแบบเต็มรูป (Full Text) และการทำสำเนาโดยพิมพ์ผลในกระดาษ

6) ด้านสารสนเทศที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อสารสนเทศที่สืบค้นได้จากสื่ออินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลซีดีรอม และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อระยะเวลาที่จัดให้บริการ

2. การประเมินผลบริการโดยใช้ SERVQUAL งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

พนิดา คำยุ (2538 : ง) ได้ศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วย 362 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วย 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล พัฒนาจากแบบสอบถาม SERVQUAL ของไซแธมอลและคณะ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น 2 ชุด คือ สำหรับผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกหมวด ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย

2) การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุดในหมวด ความน่าเชื่อถือ และ ความเชื่อมั่นวางใจได้ และอยู่ในระดับมากในหมวด การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอัธยาศัยไมตรี การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย

3) คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 17,730 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2542 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในข้อ 1 ตามตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 377 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบโควตา โดยแยกสุ่มจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 95 คน ได้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ซึ่งข้อคำถามจะครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้านคือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ โดยระดับ 1 หมายถึง ความคาดหวังหรือความเป็นจริงของการได้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงระดับ 7 ซึ่งเป็นระดับที่มากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ชั้นปี ผลการเรียน บริการสารสนเทศที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ

การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด การวัดคุณภาพบริการโดยใช้แบบจำลองช่องว่าง (Gap model) และการประเมินคุณภาพบริการโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ของพาราสูรามาน, แบร์รี่ และไซธแรมอล (Parasuraman, Berry & Zeithaml)
2. ศึกษาตัวอย่างคำถามในเครื่องมือ SERVQUAL ของไนเทคกี (Nitecki, 1996b : 188-189)

3. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาจากข้อ 1 และ 2 โดยให้เนื้อหาอยู่ในกรอบของ SERVQUAL ซึ่งมีปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้านคือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ โดยให้แต่ละข้อคำถามครอบคลุมสภาพบริการสารสนเทศ ของศูนย์สนเทศ และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาและความชัดเจนในข้อคำถาม

5. นำแบบสอบถามมาแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดร. พิภพ อุดร อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ อาจารย์สุพัตร์ บรรจงแถม หัวหน้างานบริการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสม ความชัดเจนในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา และความถูกต้องของเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโท เพื่อขออนุมัติให้นำไปใช้เป็นแบบสอบถาม

ลักษณะและรายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 คอลัมน์ โดยใช้ข้อคำถามเดียวกันทั้ง 2 คอลัมน์ กล่าวคือ คอลัมน์ที่ 1 ความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ คอลัมน์ที่ 2 ความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ข้อคำถามมีทั้งสิ้น 25 ข้อ และครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้านคือ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	7 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 1-7
ด้านความน่าเชื่อถือ	5 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 8-12
ด้านการตอบสนอง	3 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 13-15
ด้านความเชื่อมั่น	5 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 16-20
ด้านการเข้าถึงจิตใจ	5 ข้อ	ตั้งแต่ข้อ 21-25

ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ โดยระดับ 1 หมายถึง ความคาดหวังหรือความเป็นจริงของการได้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงระดับ 7 ซึ่งเป็นระดับที่มากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ชั้นปี ผลการเรียน บริการสารสนเทศที่ใช้และความถี่ในการใช้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2542 ถึง วันที่ 4 มกราคม 2543 และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 380 ฉบับ

✕ การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้คือ

1. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งบริการสารสนเทศที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ มาแจกแจงความถี่ แล้วเสนอผลเป็นคำร้อยละ
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 เรื่องความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ มาแจกแจงความถี่ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศเป็น 7 ระดับ โดยระดับ 1 เป็นระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นจนถึงระดับ 7 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุด การกำหนดน้ำหนักของคำตอบมีดังนี้

เลือกตอบระดับที่ 1	กำหนดให้ 1 คะแนน
เลือกตอบระดับที่ 2	กำหนดให้ 2 คะแนน
เลือกตอบระดับที่ 3	กำหนดให้ 3 คะแนน
เลือกตอบระดับที่ 4	กำหนดให้ 4 คะแนน
เลือกตอบระดับที่ 5	กำหนดให้ 5 คะแนน
เลือกตอบระดับที่ 6	กำหนดให้ 6 คะแนน
เลือกตอบระดับที่ 7	กำหนดให้ 7 คะแนน

3. นำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ รายด้าน และตามตัวแปร

4. การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยพิจารณาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน ซึ่งคำนวณได้โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ เป็นตัวตั้งลบกับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังที่ผู้ที่มีต่อบริการสารสนเทศ ถ้าบริการสารสนเทศมีคุณภาพดี คะแนนของความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ จะมากกว่าคะแนนของความคาดหวัง ผลลัพธ์จะมีค่าเป็นบวก แต่ถ้าบริการสารสนเทศมีคุณภาพไม่ดี จะมีคะแนนของความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ น้อยกว่าคะแนนของความคาดหวัง ผลลัพธ์จะมีค่าเป็นลบ ฉะนั้นคุณภาพบริการสารสนเทศจึงประเมินได้จากผลต่างของค่าคะแนนดังนี้

คะแนนมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการสารสนเทศดี

คะแนนมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการสารสนเทศไม่ดี

5. การทดสอบสมมุติฐาน

5.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน เป็นรายด้าน โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ นิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method)

5.2 เปรียบเทียบความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของของบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน เป็นรายด้าน โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ นิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method)

5.3 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ในแต่ละระดับชั้นปี และระดับผลการเรียน เป็นรายด้าน โดยใช้ t-test

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ

6.1.2 ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534 : 40)

$$\text{สูตร} \quad \bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	แทน	จำนวนข้อมูลที่ศึกษา

6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534 : 74)

$$SD = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว
N	แทน	จำนวนคน

6.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534 : 249)

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

เมื่อ F	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม
MS_B	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534 : 268)

$$w = q(\alpha; r; df) \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$$

เมื่อ q	แทน	ค่าที่ใช้ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05
r	แทน	ค่าที่นับจากค่าเฉลี่ยตัวหลักไปยังค่าเฉลี่ยตัวที่จะเปรียบเทียบ
df	แทน	N - K

MS_w แทน ค่าความคลาดเคลื่อนภายใน (Mean Square Within)

n แทน ค่าจำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

$$n = \frac{k}{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} + \frac{1}{n_3} + \dots + \frac{1}{n_k}}$$

6.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการ
สารสนเทศ โดยใช้ t-test แบบ Independent ใช้สูตร (วิญญา วิชาลาภรณ์. 2531 : 244)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทน ค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย
$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
S_2^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
n_1 และ n_2	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
SPSS/W (Statistical Package for Social Science for Window)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
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
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา
2. บริการสารสนเทศที่ใช้และความถี่ในการใช้บริการ
3. คุณภาพบริการสารสนเทศ : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการ
4. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน
5. เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปี และ ผลการเรียน
6. เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในแต่ละด้าน ในแต่ละระดับชั้นปี และระดับผลการเรียน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนตัว	ชั้นปี				รวม จำนวน (ร้อยละ)
	1	2	3	4	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เพศ					
ชาย	48 (12.63)	33 (8.68)	28 (7.36)	41 (10.78)	150 (39.50)
หญิง	47 (12.36)	62 (16.31)	67 (17.63)	54 (14.21)	230 (60.50)
รวม	95 (25)	95 (25)	95 (25)	95 (25)	380 (100)
ผลการเรียน					
ต่ำ	18 (4.74)	14 (3.68)	11 (2.90)	9 (2.37)	52 (13.70)
ปานกลาง	51 (13.42)	60 (15.79)	63 (16.58)	65 (17.10)	239 (62.90)
ดี	26 (6.84)	21 (5.53)	21 (5.53)	21 (5.53)	89 (23.40)
รวม	95 (25)	95 (25)	95 (25)	95 (25)	380 (100)

จากตาราง 1 แสดงว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.50) อยู่ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 17.63) สำหรับผลการเรียนนั้นนักศึกษามีผลการเรียนในระดับปานกลาง (ร้อยละ 62.90)

2. บริการสารสนเทศที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ

2.1 การใช้บริการช่วยการค้นคว้า/บริการตอบคำถาม

จากนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 380 คน มาใช้บริการช่วยการค้นคว้า/บริการตอบคำถามนี้เพียง 360 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 2

ตาราง 2 การใช้บริการช่วยการค้นคว้า/บริการตอบคำถามของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

ความถี่ (ครั้ง/ สัปดาห์)	เพศ		ชั้นปี				ผลการเรียน			รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ชาย	หญิง	1	2	3	4	ต่ำ	ปานกลาง	ดี	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1-2	81 (21.35)	129 (33.95)	75 (19.74)	46 (12.11)	38 (10.00)	51 (13.42)	36 (9.47)	130 (34.21)	44 (11.58)	210 (55.26)
3-4	48 (12.63)	80 (21.05)	9 (2.37)	39 (10.26)	46 (12.11)	34 (8.95)	9 (2.37)	87 (22.89)	32 (8.42)	128 (33.68)
มากกว่า 4	12 (3.16)	10 (2.63)	4 (1.05)	5 (1.32)	7 (1.84)	6 (1.58)	2 (0.53)	12 (3.16)	8 (2.11)	22 (5.79)
รวม	141 (37.11)	219 (57.63)	88 (23.16)	90 (23.68)	91 (23.95)	91 (23.95)	47 (12.37)	229 (60.26)	84 (22.11)	360 (94.74)

จากตาราง 2 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการช่วยการค้นคว้าหรือบริการตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง (ร้อยละ 57.63) อยู่ชั้นปีที่ 3 และ 4 (ร้อยละ 23.95) และมีผลการเรียนในระดับปานกลาง (ร้อยละ 60.26) สำหรับความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 55.26)

2.2 การใช้บริการสืบค้นกฤตภาคจากคอมพิวเตอร์

จากนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 380 คน มาใช้บริการสืบค้นกฤตภาคจากคอมพิวเตอร์นี้เพียง 333 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 3

ตาราง 3 การใช้บริการสืบค้นกฤตภาคจากคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

ความถี่ (ครั้ง/ สัปดาห์)	เพศ		ชั้นปี				ผลการเรียน			รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ชาย	หญิง	1	2	3	4	ต่ำ	ปานกลาง	ดี	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1-2	85 (22.37)	146 (38.42)	65 (17.11)	67 (17.63)	45 (11.84)	54 (14.21)	33 (8.68)	156 (41.05)	42 (11.05)	231 (60.79)
3-4	35 (9.21)	48 (12.63)	7 (1.84)	20 (5.26)	33 (8.68)	23 (6.05)	10 (2.63)	44 (11.58)	29 (7.63)	83 (21.84)
มากกว่า 4	8 (2.11)	11 (2.89)	4 (1.05)	3 (0.79)	6 (1.58)	6 (1.58)	-	11 (2.89)	8 (2.11)	19 (5.00)
รวม	128 (33.68)	205 (53.95)	76 (20.00)	90 (23.68)	84 (22.11)	83 (21.84)	43 (11.32)	211 (55.53)	79 (20.79)	333 (87.63)

จากตาราง 3 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสืบค้นกฤตภาคจากคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง (ร้อยละ 53.95) อยู่ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 23.68) และมีผลการเรียนในระดับปานกลาง (ร้อยละ 55.53) สำหรับความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 60.79)

2.3 การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบัตรรายการที่ห้องสมุดสร้างขึ้น (OPAC)

จากนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 380 คน มาใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบัตรรายการที่ห้องสมุดสร้างขึ้น (OPAC) นี้เพียง 320 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 4

ตาราง 4 การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบัตรรายการที่ห้องสมุดสร้างขึ้น (OPAC) ของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน

ความถี่ (ครั้ง/ สัปดาห์)	เพศ		ชั้นปี				ผลการเรียน			รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ชาย	หญิง	1	2	3	4	ต่ำ	ปานกลาง	ดี	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1-2	80 (21.05)	123 (32.37)	56 (14.74)	62 (16.32)	40 (10.53)	45 (11.84)	36 (9.47)	124 (32.63)	43 (11.32)	203 (53.42)
3-4	38 (10.00)	59 (15.53)	11 (2.89)	22 (5.79)	38 (10.00)	26 (6.84)	9 (2.37)	65 (17.11)	23 (6.05)	97 (25.53)
มากกว่า 4	6 (1.58)	14 (3.68)	2 (0.53)	6 (1.58)	7 (1.84)	5 (1.32)	-	9 (2.37)	11 (2.89)	20 (5.26)
รวม	124 (32.63)	196 (51.58)	69 (18.16)	90 (23.68)	85 (22.37)	76 (20.00)	45 (11.84)	198 (52.11)	77 (20.26)	320 (84.21)

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบัตรรายการที่ห้องสมุดสร้างขึ้น (OPAC) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง (ร้อยละ 51.58) อยู่ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 23.68) และมีผลการเรียนในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.11) สำหรับความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 53.42)

2.4 การใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม

จากนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 380 คน มาใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมนี้เพียง 246 คน
ดังแสดงไว้ในตาราง 5

ตาราง 5 การใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปีและผลการเรียน

ความถี่ (ครั้ง/ สัปดาห์)	เพศ		ชั้นปี				ผลการเรียน			รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ชาย	หญิง	1	2	3	4	ต่ำ	ปานกลาง	ดี	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1-2	77 (20.26)	135 (35.53)	53 (13.95)	52 (13.68)	57 (15.00)	50 (13.16)	32 (8.42)	130 (34.21)	50 (13.16)	212 (55.79)
3-4	15 (3.95)	15 (3.95)	2 (0.53)	14 (3.68)	7 (1.84)	7 (1.84)	2 (0.53)	24 (6.32)	4 (1.05)	30 (7.89)
มากกว่า 4	4 (1.05)	-	2 (0.53)	1 (0.26)	-	1 (0.26)	-	1 (0.26)	3 (0.79)	4 (1.05)
รวม	96 (25.26)	150 (39.47)	57 (15.00)	67 (17.63)	64 (16.84)	58 (15.26)	34 (8.95)	155 (40.79)	57 (15.00)	246 (64.74)

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษาที่ใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง (ร้อยละ 39.47) อยู่ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 17.63) และมีผลการเรียนในระดับปานกลาง (ร้อยละ 40.79) สำหรับความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 55.79)

3. คุณภาพบริการสารสนเทศ : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการ
สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 380) ในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ปรากฏผลในตาราง 6

ตาราง 6 คุณภาพบริการสารสนเทศ ในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)					
1. บริเวณที่ให้ "บริการสารสนเทศ" สามารถเข้า ใช้ได้โดยสะดวก	4.818	1.446	4.624	1.331	-0.195
2. บริเวณที่ให้ "บริการสารสนเทศ" มีสภาพ แวดล้อมที่เชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการต่างๆ	4.729	1.567	4.526	1.437	-0.203
3. นำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการ ให้บริการ	5.353	1.369	5.132	1.593	-0.221

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	5.413	1.355	4.916	1.452	-0.497
5.คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ	4.882	1.632	4.100	1.531	-0.782
6. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	5.153	1.620	5.187	1.530	0.034
7. มีเวลาทำการที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	5.413	1.444	5.305	1.572	-0.108
รวม	5.109	1.150	4.827	1.120	-0.282
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1.เมื่อท่านมีปัญหาผู้ให้บริการแสดงความสนใจในปัญหาของท่านอย่างจริงจัง	5.089	1.391	4.905	1.450	-0.184
2.ผู้ให้บริการสามารถวินิจฉัยปัญหาความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง	5.237	1.377	4.945	1.494	-0.292
3.ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้กับท่าน	5.134	1.357	4.845	1.518	-0.289
4.ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	5.232	1.416	4.908	1.490	-0.324
5. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับท่าน	5.105	1.380	4.842	1.400	-0.263
รวม	5.159	1.160	4.889	1.247	-0.271
การตอบสนอง (Responsiveness)					
1.ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	5.055	1.490	4.861	1.490	-0.195
2.เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือท่านได้ตามที่ต้องการ	5.408	1.301	5.139	1.449	-0.268
3.ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	5.134	1.458	4.839	1.490	-0.295
รวม	5.199	1.231	4.946	1.289	-0.253
ความเชื่อมั่น (Assurance)					
1. ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาให้ท่านได้	5.445	1.281	5.237	1.503	-0.208
2.ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่าง ๆ และอธิบายให้ท่านเข้าใจได้เป็นอย่างดี	5.405	1.307	5.103	1.562	-0.303

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
3. ผู้ให้บริการมีกิจกรรมการยาทที่สุภาพและเป็นมิตรอย่างสม่ำเสมอ	5.147	1.485	4.892	1.533	-0.255
4. พฤติกรรมของผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะให้บริการอย่างดีที่สุด	5.011	1.568	4.687	1.568	-0.324
5. ผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะไม่นำเรื่องของผู้ใช้บริการไปพูดให้ผู้อื่นฟัง	4.839	1.765	4.629	1.659	-0.211
รวม	5.169	1.197	4.909	1.270	-0.260
การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
1. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	4.995	1.460	4.837	1.517	-0.158
2. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะบริการ	5.111	1.456	4.955	1.512	-0.155
3. ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.932	1.553	4.813	1.518	-0.118
4. ผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	5.276	1.390	5.113	1.478	-0.163
5. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้ใช้บริการในการขอใช้สารสนเทศ	5.368	1.308	5.121	1.533	-0.247
รวม	5.136	1.216	4.968	1.292	-0.168
รวม	5.147	1.062	4.898	1.113	-0.249

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณารวมทุกด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ มีค่าเป็นลบ (-0.249) แสดงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศไม่ด้อยกว่าที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าช่องในทุกด้าน มีค่าเป็นลบ โดยด้านที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (-0.282) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (-0.271) ด้านความเชื่อมั่น (-0.260) ด้านการตอบสนอง (-0.253) และด้านการเข้าถึงจิตใจ (-0.168) แสดงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศในทุกด้านไม่ดีอย่างที่คาดหวัง

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างทุกข้อมีค่าเป็นลบ ยกเว้นข้อที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (0.034) ซึ่งอยู่ในด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงว่า ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีอย่างที่คาดหวัง ข้อที่มีค่าเป็นลบสูงสุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ (-0.782) รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (-0.497) ซึ่งอยู่ในด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงว่า คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนไม่เพียงพอ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

4. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในแต่ละด้านจำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

4.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

4.1.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปีปรากฏผลในตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	493.7835	4.3133	1.8846
ระหว่างกลุ่ม	3	7.4249	2.4750	
รวม	379	501.2083		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

4.1.2 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	498.4920	1.3223	1.0271
ระหว่างกลุ่ม	2	2.7163	1.3581	
รวม	379	501.2083		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

4.2 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

4.2.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	490.6947	1.3050	4.9657*
ระหว่างกลุ่ม	3	19.4412	6.4804	
รวม	379	510.1359		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		2	1	4	3
	$\bar{X}$	4.975	5.008	5.114	5.541
2	4.975	-	0.033	0.139	0.566*
1	5.008		-	0.106	0.533*
4	5.114			-	0.427*
3	5.541				-

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ส่วนในชั้นปีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.2.2 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามผลการเรียน ดังปรากฏผลในตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	509.3932	1.3512	0.2748
ระหว่างกลุ่ม	2	0.7427	0.3713	
รวม	379	510.1359		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

4.3 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

4.3.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนองจำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	559.0596	1.4869	3.4839*
ระหว่างกลุ่ม	3	15.5401	5.1800	
รวม	379	574.5997		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี นิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		2	1	4	3
	$\bar{x}$	4.951	5.081	5.281	5.484
2	4.951	-	0.130	0.330	0.533*
1	5.081		-	0.200	0.403
4	5.281			-	0.203
3	5.484				-

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังในด้านการตอบสนอง สูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนในชั้นปีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.3.2 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามผลการเรียน ดังปรากฏผลในตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	571.1655	1.5150	1.1334
ระหว่างกลุ่ม	2	3.4342	1.7171	
รวม	379	574.5997		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

4.4 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

4.4.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	540.3655	1.4371	0.5196
ระหว่างกลุ่ม	3	2.2404	0.7468	
รวม	379	542.6059		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

4.4.2 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามผลการเรียน ดังปรากฏผลในตาราง 16

ตาราง 16 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	537.7349	1.4264	1.7075
ระหว่างกลุ่ม	2	4.8710	2.4355	
รวม	379	542.6059		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

4.5.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	541.7718	1.4409	4.3508*
ระหว่างกลุ่ม	3	18.8071	6.2690	
รวม	379	560.5788		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี นิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		2	1	4	3
	$\bar{x}$	4.768	5.185	5.227	5.364
2	4.768	-	0.417*	0.459*	0.596*
1	5.185		-	0.042	0.179
4	5.227			-	0.137
3	5.364				-

จากตาราง 18 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3, 4 และ 1 มีความคาดหวังในด้านการเข้าถึงจิตใจ สูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนในชั้นปีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5.2 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามผลการเรียน ดังปรากฏผลในตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	Df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	557.3900	1.4785	1.0784
ระหว่างกลุ่ม	2	3.1888	1.5944	
รวม	379	560.5788		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 19 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในแต่ละด้านจำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

5.1 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

5.1.1 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	433.0599	1.1518	12.1862*
ระหว่างกลุ่ม	3	42.1066	14.0355	
รวม	379	475.1665		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 20 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		1	4	2	3
	$\bar{X}$	4.523	4.639	4.761	5.385
1	4.523	-	0.116	0.238	0.862*
4	4.639		-	0.122	0.746*
2	4.761			-	0.624*
3	5.385				-

จากตาราง 21 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ สูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 4 และ 2 ส่วนในชั้นปีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

5.1.2 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผลการเรียน ดังปรากฏผลในตาราง 22

ตาราง 22 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	472.4701	1.2532	1.0758
ระหว่างกลุ่ม	2	2.6964	1.3482	
รวม	379	475.1665		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 22 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

5.2 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

5.2.1 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 23

ตาราง 23 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	539.8737	1.4358	11.4869*
ระหว่างกลุ่ม	3	49.4799	16.4933	
รวม	379	589.3536		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 23 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		1	4	2	3
	$\bar{X}$	4.476	4.747	4.869	5.463
1	4.476	-	0.271	0.393	0.987*
4	4.747		-	0.122	0.716*
2	4.869			-	0.594*
3	5.463				-

จากตาราง 24 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 4 และ 2 ส่วนในชั้นปีอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

5.2.2 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามผลการเรียน ดังปรากฏผลในตาราง 25

ตาราง 25 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	584.1880	1.5496	1.6668
ระหว่างกลุ่ม	2	5.1656	2.5828	
รวม	379	589.3536		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 25 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

5.3 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนองจำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

5.3.1 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนองจำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 26

ตาราง 26 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	592.9240	1.5769	7.7710*
ระหว่างกลุ่ม	3	36.7658	12.2553	
รวม	379	629.6898		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 26 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 27

ตาราง 27 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		1	2	4	3
	$\bar{x}$	4.681	4.726	4.916	5.463
1	4.681	-	0.045	0.235	0.782*
2	4.726		-	0.190	0.737*
4	4.916			-	0.547*
3	5.463				-

จากตาราง 27 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ส่วนในชั้นปีอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5.3.2 เปรียบเทียบผลการประเมินบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับบริการ ในด้านการตอบสนองจำแนกตามผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 28

ตาราง 28 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	626.9444	1.6630	0.8254
ระหว่างกลุ่ม	2	2.7454	1.3727	
รวม	379	629.6898		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 28 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

5.4 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

5.4.1 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่นจำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 29

ตาราง 29 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	591.4097	1.5729	4.1783*
ระหว่างกลุ่ม	3	19.7162	6.5721	
รวม	379	611.1259		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 29 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		1	2	4	3
	$\bar{X}$	4.743	4.773	4.821	5.301
1	4.743	-	0.030	0.078	0.558*
2	4.773		-	0.048	0.528*
4	4.821			-	0.480*
3	5.301				-

จากตาราง 30 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น สูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ส่วนในชั้นปีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

5.4.2 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 31

ตาราง 31 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	605.5559	1.6062	1.7339
ระหว่างกลุ่ม	2	5.5700	2.7850	
รวม	379	611.1259		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 31 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

5.5 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

5.5.1 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจจำแนกตามชั้นปี ปรากฏผลในตาราง 32

ตาราง 32 เปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	376	601.9697	1.6010	6.3958*
ระหว่างกลุ่ม	3	30.7186	10.2395	
รวม	379	632.6883		

$$F_{(0.05; df=3, 376)} = 2.6$$

จากตาราง 32 แสดงว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls test) ปรากฏผลดังตาราง 33

ตาราง 33 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึง
จิตใจ จำแนกตามชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ชั้นปี		1	2	4	3
	$\bar{x}$	4.682	4.813	4.943	5.434
1	4.682	-	0.131	0.261	0.752*
2	4.813		-	0.130	0.621*
4	4.943			-	0.491*
3	5.434				-

จากตาราง 33 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ สูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ส่วนในชั้นปีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

5.5.2 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 34

ตาราง 34 เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึง
จิตใจ จำแนกตามผลการเรียน

ผลการเรียน	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	377	629.1151	1.6687	1.0706
ระหว่างกลุ่ม	2	3.5732	1.7866	
รวม	379	632.6883		

$$F_{(0.05; df=2, 377)} = 3.0$$

จากตาราง 34 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจไม่แตกต่างกัน

6. เปรียบเทียบความคาดหวังและผลการประเมินบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในแต่ละด้านจำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

6.1 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 35

ตาราง 35 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

ตัวแปร	ลักษณะทางกายภาพ				t
	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ชั้นปี					
1	5.122	1.152	4.523	1.135	-5.21**
2	4.920	1.157	4.761	1.162	-1.36
3	5.313	1.105	5.385	0.933	0.52
4	5.080	1.169	4.639	1.248	-3.49**
รวม	5.109	1.150	4.827	1.120	-4.44**
ผลการเรียน					
ต่ำ	5.143	1.079	4.673	1.228	-2.47*
ปานกลาง	5.048	1.166	4.889	1.105	-2.16*
ดี	5.250	1.146	4.749	1.091	-3.44**
รวม	5.109	1.150	4.827	1.120	-4.44**

$$*t_{(0.05)} = 1.96$$

$$**t_{(0.01)} = 2.57$$

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาตามผลการเรียนพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ และปานกลาง มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 36

ตาราง 36 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

ตัวแปร	ความน่าเชื่อถือ				t
	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ชั้นปี					
1	5.008	1.200	4.476	1.297	-3.99**
2	4.975	1.202	4.869	1.272	-1.12
3	5.541	0.901	5.463	0.976	-0.70
4	5.114	1.234	4.747	1.221	-3.71**
รวม	5.159	1.160	4.889	1.247	-4.84**
ผลการเรียน					
ต่ำ	5.215	1.112	4.838	1.262	-2.21*
ปานกลาง	5.126	1.197	4.972	1.208	-2.42*
ดี	5.218	1.095	4.694	1.330	-3.99**
รวม	5.159	1.160	4.889	1.247	-4.84**

$$*t_{(0.05)} = 1.96$$

$$**t_{(0.01)} = 2.57$$

จากตาราง 36 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาตามผลการเรียนพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ และปานกลาง มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 37

ตาราง 37 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

ตัวแปร	ด้านการตอบสนอง				t
	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ชั้นปี					
1	5.081	1.319	4.681	1.369	-2.90**
2	4.951	1.142	4.726	1.304	-2.19*
3	5.484	1.098	5.463	1.044	-0.16
4	5.281	1.303	4.916	1.282	-3.12**
รวม	5.199	1.231	4.946	1.289	-4.11**
ผลการเรียน					
ต่ำ	5.218	1.223	5.019	1.170	-1.22
ปานกลาง	5.134	1.250	4.987	1.267	-2.05*
ดี	5.363	1.181	4.794	1.410	-3.85**
รวม	5.199	1.231	4.946	1.289	-4.11**

$$*t_{(0.05)} = 1.96$$

$$**t_{(0.01)} = 2.57$$

จากตาราง 37 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนชั้นปีที่ 2 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาตามผลการเรียนพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำมีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

6.4 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 38

ตาราง 38 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

ตัวแปร	ความเชื่อมั่น				t	
	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ชั้นปี						
1	5.185	1.104	4.743	1.212	-3.58**	
2	5.042	1.161	4.773	1.322	-2.40*	
3	5.246	1.247	5.301	1.143	0.44	
4	5.204	1.275	4.821	1.330	-3.02**	
รวม	5.169	1.197	4.910	1.270	-4.24**	
ผลการเรียน						
ต่ำ	5.262	1.246	5.012	1.125	-1.70	
ปานกลาง	5.085	1.177	4.968	1.268	-1.67	
ดี	5.344	1.211	4.692	1.341	-4.19**	
รวม	5.169	1.197	4.910	1.270	-4.24**	

* $t_{(0.05)} = 1.96$

** $t_{(0.01)} = 2.57$

จากตาราง 38 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาตามผลการเรียนพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำและปานกลาง มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

6.5 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน ปรากฏผลในตาราง 39

ตาราง 39 เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน

ตัวแปร	ด้านการเข้าถึงจิตใจ				t
	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ชั้นปี					
1	5.185	1.195	4.682	1.334	-3.75**
2	4.768	1.249	4.813	1.317	0.43
3	5.364	1.183	5.434	1.093	0.49
4	5.227	1.172	4.943	1.302	-2.20*
รวม	5.136	1.216	4.968	1.292	-2.61**
ผลการเรียน					
ต่ำ	5.242	1.197	5.000	1.252	-1.36
ปานกลาง	5.066	1.226	5.026	1.253	-0.56
ดี	5.263	1.200	4.792	1.413	-2.85**
รวม	5.136	1.216	4.968	1.292	-2.61**

$$*t_{(0.05)} = 1.96$$

$$**t_{(0.01)} = 2.57$$

จากตาราง 39 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาตามผลการเรียนพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำและปานกลาง มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน
3. เพื่อเปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน แตกต่างกัน
3. ความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกัน
4. ความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน แตกต่างกัน
5. ความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับบริการ ของนักศึกษา ในแต่ละระดับชั้นปี แตกต่างกัน
6. ความคาดหวังและผลการประเมินบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับบริการ ของนักศึกษา ในแต่ละระดับผลการเรียน แตกต่างกัน
7. ความคาดหวังและความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับบริการ ของนักศึกษา ในปัจจัยกำหนดคุณภาพแต่ละด้าน แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 17,730 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2542 โดยดำเนินการสุ่มแบบโควตา จากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 95 คน ได้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับการ

สารสนเทศ ซึ่งข้อคำถามจะครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้านคือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ โดยระดับ 1 หมายถึง ความคาดหวังหรือความเป็นจริงของการได้รับการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงระดับ 7 ซึ่งเป็นระดับที่มากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ชั้นปี ผลการเรียน บริการสารสนเทศที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2542 ถึง วันที่ 4 มกราคม 2543 และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 380 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

5.1 การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยนำคะแนนเฉลี่ยความเป็นจริงของการได้รับการบริการสารสนเทศ เป็นตัวตั้งลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังจะได้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับการบริการสารสนเทศ ซึ่งถ้าช่องว่างของคะแนนมีค่าเป็นบวก แสดงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศดี ถ้าช่องว่างของคะแนนมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศไม่ดี

5.2 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี และผลการเรียน เป็นรายด้าน โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ นิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method)

5.3 เปรียบเทียบความเป็นจริงของการได้รับการบริการสารสนเทศของของบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน เป็นรายด้าน โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method)

5.4 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับการบริการสารสนเทศของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ในแต่ละระดับชั้นปี และระดับผลการเรียน เป็นรายด้าน โดยใช้ t-test

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยข้อมูลได้ดังนี้

1. คุณภาพบริการสารสนเทศ : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการ

เมื่อพิจารณารวมทุกด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ มีค่าเป็นลบ (-0.249) แสดงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศไม่ได้อย่างที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าช่องว่างในทุกด้าน มีค่าเป็นลบ โดยด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (-0.282) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (-0.271) ด้านความเชื่อมั่น (-0.260) ด้านการตอบสนอง (-0.253) และด้านการเข้าถึงจิตใจ (-0.168) แสดงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศในทุกด้าน ไม่ได้อย่างที่คาดหวัง

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างทุกข้อมีค่าเป็นลบ ยกเว้นข้อที่เกี่ยวกับ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (0.034) ซึ่งอยู่ในด้านลักษณะทางกายภาพแสดงว่า ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีอย่างที่คุณคาดหวัง ข้อที่มีค่าเป็นลบสูงสุด คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ (-0.782) รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (-0.497) ซึ่งอยู่ในด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงว่า คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนไม่เพียงพอและไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

2. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ

นักศึกษาต่างชั้นปีและมีผลการเรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

นักศึกษาต่างชั้นปีมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2, 1 และ 4 ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ด้านการตอบสนอง

นักศึกษาต่างชั้นปีมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนในชั้นปีอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง ส่วนนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านการตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน

2.4 ด้านความเชื่อมั่น

นักศึกษาต่างชั้นปี และมีผลการเรียนต่างกัน มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น ไม่แตกต่างกัน

2.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจ

นักศึกษาต่างชั้นปีมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3, 4 และ 1 มีความคาดหวังต่อบริการ

เมื่อพิจารณาตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความคาดหวังและมีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน

อภิปรายผล

1. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังสูงกว่าความเป็นจริงของการได้รับบริการ ทุกปัจจัย กำหนดคุณภาพ คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ เมื่อพิจารณาโดยรวม และรายด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการสารสนเทศไม่ดี จากผลการวิจัยนี้มีส่วนสอดคล้องกับการศึกษาของเฮร์เบิร์ต (Herbert, 1994 : 3-21) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะผิดหวังกับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยมีคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวัง ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ ยกเว้นปัจจัยคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ (ความสะอาดของอุปกรณ์ การแต่งกายของบุคลากร) เท่านั้นที่มีคะแนนการรับรู้ที่สูงกว่าคะแนนความคาดหวัง ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการสิ่งที่ดีให้กับตนเองและมีความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ สูง โดยไม่คำนึงถึงสภาพความเป็นจริงว่าจะเป็นเช่นไร จึงทำให้ความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศที่ออกมาต่ำกว่าความคาดหวัง

2. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

2.1 ชั้นปี

จากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกัน ตรงตามสมมุติฐานข้อ 1 และพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศสูงกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เรียนวิชาเอกเป็นหลัก จึงต้องมีการค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อมาประกอบการเรียนหรือการทำงาน ทำให้ต้องเข้าใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมาก เมื่อใช้มากก็ย่อมมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดมากและย่อมจะมีความคาดหวังต่อระดับคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ใช้ห้องสมุดน้อยกว่า ดังที่พาราสูรามาน แบร์รี และไซแธมอล (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1991 : 42) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้

2.2 ผลการเรียน

จากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐานข้อ 2 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การแบ่งกลุ่มนักศึกษาตามผลการเรียนทั้ง 3 ระดับมีความแตกต่างกันมาก นักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลางจะมีจำนวนมากกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำและดี จึงทำให้การกระจายของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับผลการเรียน ไม่เป็นไปตามปกติ ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน

3. เปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

3.1 ชั้นปี

จากการวิจัยพบว่า ความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมุติฐานข้อ 3 และพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับทั้ง 5 ด้านสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีอัตราการใช้ห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ ทำให้มีประสบการณ์และ

ทักษะในการใช้บริการมากกว่า มีปัญหาในการใช้ห้องสมุดน้อย จึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับสูงกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ

3.2 ผลการเรียนรู้

จากการวิจัยพบว่า ความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงของการได้รับบริการ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมุติฐานข้อ 4 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลเดียวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาตามผลการเรียน

4. เปรียบเทียบความคาดหวังและความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับของนักศึกษาจำแนกตามชั้นปีและผลการเรียน

4.1 ชั้นปี

จากการวิจัยพบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับของนักศึกษาชั้นปี 1, 2 และ 4 ตรงตามสมมุติฐานข้อ 5 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 ใช้บริการสารสนเทศน้อย จึงทำให้ประเมินความเป็นจริงของบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ไม่สูงมากนัก แต่ยังประเมินความคาดหวังไว้สูง ทำให้มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของบริการที่ได้รับมาก ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความคาดหวังและความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน และความคาดหวังและความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ การเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า นักศึกษาที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดสูงมีความเห็นว่า คุณภาพของบริการห้องสมุดมีความเพียงพอ

4.2 ผลการเรียนรู้

จากผลการวิจัยพบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ของนักศึกษาในแต่ละกลุ่มผลการเรียน (ผลการเรียนดี ปานกลาง และต่ำ) แตกต่างกัน ตรงตามสมมุติฐานข้อ 6 โดยมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศสูงกว่าความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความถนัดในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ นักศึกษาอาจจะมาใช้บริการเท่าที่จำเป็นต่อความต้องการ นักศึกษาจึงคาดหวังว่าบริการสารสนเทศจะต้องตอบสนองได้เพียงพอตามที่คาดหวังไว้ เมื่อบริการสารสนเทศไม่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา จึงมีการประเมินคุณภาพบริการที่ได้รับว่าต่ำกว่าความเป็นจริง ในขณะที่ด้านการตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ และด้านความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ของนักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลาง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแบ่งกลุ่มผลการเรียนทั้ง 3 ระดับมีความแตกต่างกันมาก นักศึกษาที่มีผลการเรียนปานกลางจะมีจำนวนมากกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำและดี จึงทำให้การกระจายของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับผลการเรียน มีการกระจายไม่เป็นไปตามปกติ หรืออาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำและปานกลางอาจจะได้รับบริการจากบริการสารสนเทศในด้านดังกล่าวตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาพอดี นักศึกษาจึงมีประสบการณ์และทัศนคติทางบวกต่อผู้ให้บริการและบริการที่ได้รับ การประเมินบริการสารสนเทศที่ได้รับจึงประเมินไว้สูงใกล้เคียงกับความคาดหวังที่ประเมินไว้

ในภาพรวม นักศึกษาทั้งหมดมีความคาดหวังและความเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในปัจจัยกำหนดคุณภาพทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ตรงตามสมมุติฐานข้อ 7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาในฐานะผู้ใช้บริการย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงสุด โดยไม่ได้คำนึงถึงและไม่รับรู้ ความจำกัดต่าง ๆ ของห้องสมุด ในขณะที่สภาพความเป็นจริงของการบริหาร จัดการห้องสมุด มีความจำกัดมากมาย เช่น งบประมาณ เวลาในการให้บริการน้อยเกินไป หรือคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มือนักศึกษามาใช้บริการพร้อมกันหลาย ๆ คน เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ จึงทำให้ประเมินความเป็นจริงของการได้รับบริการต่ำ ดังนั้น จึงทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้และความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยชิ้นนี้ชี้ให้เห็นว่า โดยทั่วไปนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ ทั้งนี้การวิจัยพบว่า ในด้านลักษณะทางกายภาพมีช่องว่างมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนไม่เพียงพอ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงแก้ไข ในเรื่องของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ให้มีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสารสนเทศ ของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยใช้แนวกรอบความคิด SERVQUAL ในแต่ละบริการย่อยของบริการสารสนเทศ เช่น บริการช่วยการค้นคว้า/บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นเอกสารจากคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณรายการที่ห้องสมุดสร้างขึ้น (OPAC) บริการฐานข้อมูลซีดีรอม เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย ซึ่งจะเป็นตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริงคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท คณาจารย์ และบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดสามารถประเมินคุณภาพบริการในศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ได้เที่ยงตรงยิ่งขึ้น และจะทำให้ห้องสมุดสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงบริการให้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุด และพัฒนาบริการของของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิราภรณ์ กรอบกระจก. (2540). สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการตอบคำถาม ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปรินซ์นิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). บริการสารนิเทศ. ปทุมธานี : สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2534). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นภาลย์ วิทรัพย์โพธิ์. (2530). การใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2536). "การประเมินบริการสารนิเทศ," ใน บริการสารสนเทศ :สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. หน้า 135-144. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- พนิดา คำยุ. (2538). คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2535, มิถุนายน). "การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด," วิทยบริการ. 14(1) : 33-49.
- _____. (2536). "บริการสารนิเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต," ใน บริการสารสนเทศ :สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. หน้า 1-13. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคูณ. (2541). รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุใต้พิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิญญา วิชาลาภรณ์. (2531). การวิจัยทางการศึกษา : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อัทธนา แสงกระจ่าง. (2535, กันยายน-ธันวาคม). "การประเมินบริการห้องสมุด," ช.บ.อ.สาร. 12(3) : 1-18.
- Berry, Leonard L., Zeithaml, Valerie A. & Parasuraman, A. (1990, Summer). "Five Imperatives for Improving Service Quality," *Sloan Management Review*. 31(4) : 29-38.
- Coleman, Vicki. et al. (1997, May). "Toward a TQM Paradigm : Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality," *College & Research Libraries*. 58(3) : 237-251.

- Crosby, Leon Bruce. (1994, December). "An Exploratory Examination of Quality Dimensions in the Trucking Service Industry Using the SERVQUAL Instrument, Direct Questioning, and Policy-Capturing Techniques," *Dissertation Abstracts International*. 55(6) : 1621-A.
- Davis, Laurie Jeanne. (1996, February). "Evaluation of the Care Rendered by Advanced Practice Nurses and Nurse Managed Clinics Within the Army Health Care Organization," *Dissertation Abstracts International*. 56(8) : 4238-B.
- Downing, Edward J. (1996, January). "The Role of Cognitive Structure in the Evaluation of Service Quality," *Dissertation Abstracts International*. 56(7) : 2771-A.
- Edwards, Susan & Browne, Mairead. (1995). "Quality in Information Services : Do Users and Librarians Differ in Their Expectations?," *Library and Information Science Research*. 17(2) : 163-182.
- Fleet, Connie Van & Wallace, Danny P. (1997, Spring). "Sessio Taurino," *RQ*. 36(3) : 376-380.
- Getty, Juliet Margolin. (1994, June). "An Investigation of the Perception of Delivered Quality at Different Levels of Organizational Hierarchy in Services," *Dissertation Abstracts International*. 54(12) : 4515-A.
- Hebert, Francoise. (1994). "Service Quality : An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada," *Library and Information Science Research*. 16(1) : 3-21.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970, Autum). "Determining Sample Size for Research Activities," *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30 : 606-610.
- Lancaster, Frederick Wilfrid. (1993). *If You Want to Evaluate Your Library...* London : Library Association Publishing.
- Lancaster, Frederick Wilfrid & McCutcheon, Deanne. (1978). "Some Achivements and Limitations of Quantitative Procedures Applied to the Evaluation of Library Services," In *Quantitative Measurement and Dynamic Library Service*. p. 12-30. London : Oryx.
- Millson-Martula, Christopher & Menon, Vanaja. (1995, January). "Customer Expectations : Concepts and Reality for Academic Library Services," *College & Research Libraries*. 56(1) : 33-47.
- Nitecki, Danuta Ann. (1996a, February). "An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-Based Criteria for Evaluating Quality of Services in an Academic Library," *Dissertation Abstracts International*. 56(8) : 2918-A.
- _____. (1996b, May). "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries," *The Journal of Academic Librarianship*. 22(3) : 181-190.

- Parasuraman, A., Berry, Leonard L. & Zeithaml, Valarie A. (1991, Spring). "Understanding Customer Expectations of Services," *Sloan Management Review*. 32(3) : 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L. (1985, Fall). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*. 49 : 41-50.
- Pitt, Leyland, Berthon, Pierre & Lane, Nikala. (1998, September). "Gaps Within the IS Department : Barriers to Service Quality," *Journal of Information Technology*. 13 : 191-200.
- Quinn, Brian. (1997, September). "Adapting Service Quality Concepts to Academic Libraries," *The Journal of Academic Librarianship*. 23(5) : 359-369.
- Quiram, Barbara Jean. (1995, December). "Use of the SERVQUAL Scale to Measure Expectations and Perceptions of Service Quality in an Ambulatory Health Care Setting," *Dissertation Abstracts International*. 56(6) : 3111-B.
- Ruby, Carl Andrew. (1997, January). "Assessment of Student Satisfaction with Selected Student Support Services Using the SERVQUAL Model of Customer Satisfaction," *Dissertation Abstracts International*. 57(7) : 2786-A.
- Rushchano, Keerati. (1997, April). "The Relationship Between Telephone Service Quality and Customer Satisfaction : A Comparison of United States and Thai Corporate Consumers (United States)," *Dissertation Abstracts International*. 57(10) : 4455-A.
- Scanlan, Christy A. (1997, January). "The Influence of Perceived Service Quality and Perceived Value at Urgent Care Centers on Patient Satisfaction, Patient Dissatisfaction, and Intention to Return for Future Health Care Services," *Dissertation Abstracts International*. 57(7) : 4284-B.
- Seay, Thomas, Seaman, Sheila & Cohen, David. (1996, Winter). "Measuring and Improving the Quality of Public Services : A Hybrid Approach," *Library Trends*. 44 : 464-490.
- Simpson, Jr., Merlin C. (1996, March). "International Service Variants : A Study of Airline Passenger Expectations and Perceptions of Service Quality," *Dissertation Abstracts International*. 56(9) : 3660-A.
- Stamatoplos, Anthony & Mackoy, Robert. (1998, July). "Effects of Library Instruction on University Students' Satisfaction with the Library : A Longitudinal Study," *College & Research Libraries*. 59(4) : 323-334.
- Van House, Nancy A. & Childers, Thomas A. (1994). "The Use of Public Library Roles for Effectiveness Evaluation," *Library and Information Science Research*. 16(1) : 41-58.
- White, Marlyn Domas & Abels, Eileen G. (1995, Winter). "Measuring Service Quality in Special Libraries : Lessons From Service Marketing," *Special Libraries*. 86(1) : 36-45.

- Whitlatch, Jo Bell. (1989, March). "Unobtrusive Studies and the Quality of Academic Library Reference Services," *College & Research Libraries*. 50(2) : 181-194.
- Whitman-Smithe, Jermaine D. (1995, December). "Evaluating Quality Hospital Service : The Relationship of Expectations and Social Support to Patients' Perceptions," *Dissertation Abstracts International*. 56(6) : 2083-A.
- Wilson, T. D. (1998). "EQUIP : A European Survey of Quality Criteria for the Evaluation of Databases," *Journal of Information Science*. 24(5) : 345-357.
- Xie, M., Wang, H. & Goh, T. N. (1998). "Quality Dimensions of Internet Search Engines," *Journal of Information Science*. 24(5) : 365-372.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. (1998, December). "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations," (Online). Available: chre.vt.edu/Faculty-St...rm/htm2464/readings/gap/pzb2.html.

ภาคผนวก

ที่ ทม 1007/ ๕๔๑๓



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๔ ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรวิฑู รัตติกชาภรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ" โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่และขอให้ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 380 คน ตอบแบบสอบถามการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ในระหว่างเดือนธันวาคม 2542 - มกราคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรวิฑู รัตติกชาภรณ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิสาภาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5646

โทรสาร. 258-4119

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความ
คาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 ความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับ "บริการสารสนเทศ"

ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

2. การตอบแบบสอบถาม

"บริการสารสนเทศ" ในศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประกอบด้วย บริการ
ช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ (OPAC, CD-ROM, Canofile และ Informa) ให้ท่าน
ประเมินว่าท่านมีความคาดหวังต่อ "บริการสารสนเทศ" และบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับใด โดยวงกลมรอบตัวเลข
1 ใน 7 ตัว ในช่องระดับความคาดหวัง และระดับบริการที่ท่านได้รับจริง โดยเลข 1 หมายถึง ความคาดหวัง
และบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับน้อย และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงเลข 7

ตอนที่ 1 ความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับ "บริการสารสนเทศ"

กรุณาวางกลมรอบตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ

รายการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง	
	น้อย	มาก	น้อย	มาก
ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)				
1. บริเวณที่ให้ "บริการสารสนเทศ" สามารถเข้าใช้ได้โดยสะดวก	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7	
2. บริเวณที่ให้ "บริการสารสนเทศ" มีสภาพแวดล้อมที่เชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการต่างๆ	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7	
3. นำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ท่านสมัยมาใช้ในการให้บริการ	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7	
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7	
5. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่างๆมีจำนวนเพียงพอ	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7	
6. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7	
7. มีเวลาทำการที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7	

รายการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับบริการที่ท่านได้รับ	
	น้อย	มาก	น้อย	มาก
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
8.เมื่อท่านมีปัญหาผู้ให้บริการแสดงความสนใจในปัญหาของท่านอย่างจริงจัง	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
9.ผู้ให้บริการสามารถวินิจฉัยปัญหาความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
10.ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้กับท่าน	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
11.ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
12. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับท่าน	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
การตอบสนอง (Responsiveness)				
13.ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
14.เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือท่านได้ตามที่ต้องการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
15.ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
ความเชื่อมั่น (Assurance)				
16.ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาให้ท่านได้	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
17.ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่าง ๆ และอธิบายให้ท่านเข้าใจได้เป็นอย่างดี	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
18. ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตรอย่างสม่ำเสมอ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
19.พฤติกรรมของผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะให้บริการอย่างดีที่สุด	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
20. ผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะไม่นำเรื่องของผู้ใช้บริการไปพูดให้ผู้อื่นฟัง	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)				
21. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
22. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะบริการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
23. ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
24.ผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
25.ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้ใช้บริการในการขอใช้สารสนเทศ	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7

ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนตัว

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. ชั้นปี

1. ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ 1

2. ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ 2

3. ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ 3

4. ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ 4

3. ผลการเรียนเฉลี่ยภาคเรียนสุดท้ายที่ได้รับ

1. ☐ 1.00-1.99

2. ☐ 2.00-2.99

3. ☐ 3.00-4.00

4. ท่านใช้บริการสารสนเทศใดต่อไปนี้ และใช้มาก น้อยเพียงใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ☐ บริการช่วยการค้นคว้าหรือบริการตอบคำถาม

☐ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์

☐ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์

☐ มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์

2. ☐ บริการสืบค้นกฤตภาคจากคอมพิวเตอร์ (Canofile และ Informa)

☐ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์

☐ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์

☐ มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์

3. ☐ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้น (OPAC)

☐ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์

☐ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์

☐ มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์

4. ☐ บริการฐานข้อมูลซีดีรอม (CD-ROM)

☐ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์

☐ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์

☐ มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์

☺ ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพรวิฑู โคว์คชาภรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	6 กุมภาพันธ์ 2515
สถานที่เกิด	เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	220 ถนน อินทรพิทักษ์ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนศึกษานารีวิทยา
พ.ศ. 2537	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พ.ศ. 2543	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร