

คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*

Information Service Quality of Rajamangala University of Technology Libraries

ส้มลิ้ม ครูทวิลัย (Somlim Kutwilai)**

ชำนาญ เชาวกัรติพงษ์ (Chumnan Chaowakeratipong)***

น้ำทิพย์ วิภาวิน (Namtip Wipawin)****

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**นักศึกษานิพนธ์โท, หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, E-mail: somlim.jaa@gmail.com

***อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, E-mail: Chumnan.cha@stou.ac.th

****อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, E-mail: nwipawin@gmail.com

ได้รับบทความ: 3 ก.ค. 62 / แก้ไขปรับปรุง: 31 พ.ค. 63 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 4 มิ.ย. 63 / เผยแพร่ออนไลน์: 22 มิ.ย. 63

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และเพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ซึ่งมีจำนวนนักศึกษาทั้งหมด 106,820 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 917 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งปรับมาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดไลบรารีควอลิตี้ (LibQUAL⁺™) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมาก ขอบเขตการยอมรับของนักศึกษาทั้งหมด ได้แก่ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (0.97) ด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.00) และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (1.03) เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงมากกว่าความต้องการและเหนือความคาดหมายในทุกข้อคำถาม ปัจจัยที่อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับมากที่สุด คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ช่องว่างของคุณภาพบริการที่เพียงพอในภาพรวมของนักศึกษา (-1.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามตามค่าเฉลี่ย ข้อที่มีช่องว่างของคุณภาพบริการที่เพียงพอหรือมีคุณภาพมาก คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-1.40) ส่วนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ไม่เพียงพอหรือคุณภาพน้อย และผู้ใช้บริการเปิดโอกาสให้ห้องสมุดมีการพัฒนาปรับปรุงคือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (-1.18)

2) เปรียบเทียบจากผลการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกันในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า จึงส่งผลให้ระดับคุณภาพบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพบริการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

Abstract

This research aims at studying and evaluating the quality of information services of the Rajamangala University of Technology Libraries.

The survey method was applied in this study. Stratified random sampling was used to draw a sample of 917 students from a population of 106,820 students, who were studying at the 9 campuses of Rajamangala University of Technology. To collect data, a questionnaire was designed by adapting the Library Quality Assessment Tool of LibQual Plus (LibQUAL+TM).

The results revealed that: 1) Information service quality of the Rajamangala University of Technology Library was at the moderate level, with the average value being equal. The service level that users received was higher than minimum-acceptable service level and higher than

desired service level. The perceptions of the service were at a high level. Information control and the library as a place for study and research were both at a high level. The study showed the scope of acceptance of students such as the library as a place for study and research (0.97), information control (1.00), and the effective service (1.03). It was found that the level of service users received was higher than levels of needs and expectations in all items. The item included in the scope of acceptance was the library as a place for study and research. The overall service quality gap was tolerable (-1.28). When considering individual items, it was found that the tolerable service quality gap or the high-quality service was library as a place for study and research (-1.40). Intolerable service quality gap or the low-quality service which needed improvement was the perceptions of the service (-1.18). 2) In comparing service quality evaluation results of the 9 Rajamangala University of Technology Libraries, it was found that the results were different in all service quality items and levels.

Keywords: Information service quality, Rajamangala University of Technology

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมาก เพราะแนวคิดนี้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ในการบริการต่างๆ จึงควรจัดให้มีการสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เมื่อรับบริการไปแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) นอกจากนี้ แนวคิดนี้ยังเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของบริการมาซึ่งเป็นการพัฒนาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่นำไปสู่การประเมินคุณภาพบริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการ มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต การประเมินคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องของห้องสมุดจึงมีความสำคัญมาก ในวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการประยุกต์ใช้

เครื่องมือการประเมินที่เน้นการวัดผลการดำเนินงานจากเชิงปริมาณตามเกณฑ์ที่กำหนดมาเป็นเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงบริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมา จึงมีการพัฒนา เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพห้องสมุดขึ้นมาโดยเฉพาะ คือ ไลบรารีควอลิตี้ (LibQUAL⁺) ซึ่งพัฒนาแนวคิดมาจาก เซิร์ฟควอลิตี้ (SERVQUAL) ที่เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ ไลบรารีควอลิตี้ เริ่มพัฒนาขึ้นใน ค.ศ. 1999 โดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries) ร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัส เอ แอนด์ เอ็ม (Texas A&M) เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบถึง คุณภาพงานบริการของห้องสมุดโดยเฉพาะ ไลบรารีควอลิตี้เป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพบริการของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก (Cook, & Heath, 2001: 148-149; Cook, Heath, & Thompson, 2001: 265-266; Cook, Heath, & Thompson, 2004: 2)

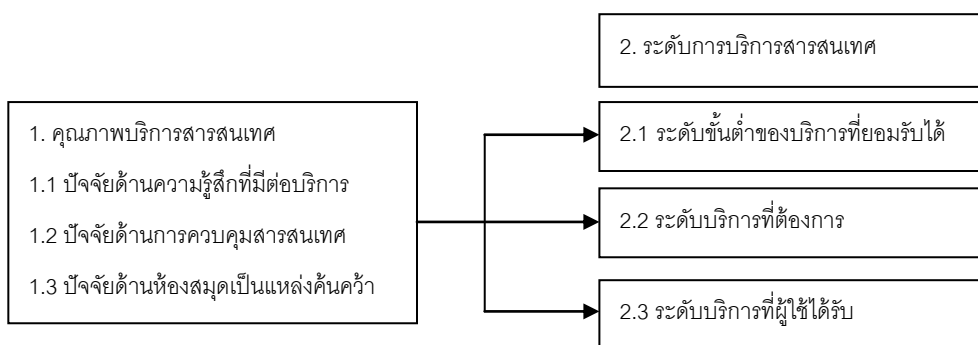
ในการประเมินคุณภาพห้องสมุด ไลบรารีควอลิตี้เป็นแบบประเมินคุณภาพห้องสมุดซึ่งได้รับการพัฒนามาจากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุม สารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ในปัจจุบันได้ให้กำหนดลักษณะข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ครอบคลุมปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด การใช้เครื่องมือนี้เพื่อประเมิน คุณภาพการบริการจะช่วยให้ทราบถึงจุดที่ต้องปรับปรุงบริการสารสนเทศให้เป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการ

การศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น สามารถให้บริการตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจการศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งประกอบด้วยมหาวิทยาลัย 9 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดคือ ไลบรารีควอลิตี้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้ไปใช้เป็นแนวทาง ในการส่งเสริมหรือปรับปรุงงานบริการให้เกิดประโยชน์ มีคุณภาพเหมาะสม สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
2. เพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับมาจากไลบรารีควอลิตี้ (LibQUAL⁺) โดยมีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และมีระดับการบริการสารสนเทศแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ

การทบทวนวรรณกรรม

1.1 ความหมายและแนวคิดของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมาก เพราะแนวคิดนี้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง กล่าวคือเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง ย่อมส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่

ผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1991: 42; 1990: 18; Fitzsimmons, & Fitzsimmons, 2004: 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler, & Anderson, 1987: 102)

พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพบริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกัน ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ นั้นคือการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภค

คุณภาพบริการ คือการจัดและส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อสนอง ความต้องการและให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้นๆ ผู้ใช้บริการจึงเป็นผู้ตัดสินใจโดยจะนำประสบการณ์ จากการที่ได้รับจริงไปเปรียบเทียบกับความคาดหวัง อัมรัตน์ อนุวัช (2552) อธิบายว่าคุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการ ตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้ หากกล่าวให้ชัดเจน คุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่าง ระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้า (นายิกา เดิดขุนทด, 2549) คุณภาพบริการ ควรมีลักษณะสอดคล้องกับคำจำกัดความ คือ เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้ เป็นบริการ ที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการที่สามารถ บำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและประทับใจ (จินดารัตน์ เบอรัพันธุ์, 2543)

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการ และบริบทของสังคม งานวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของ ซีแทมล์ และคณะ พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย **ความเชื่อถือได้ (Reliability)** หมายถึง ความเชื่อถือ ความไว้วางใจด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ **การตอบสนอง (Responsiveness)** คือความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ **ความสามารถ (Competence)** หมายถึง ความรู้และทักษะ ในการให้บริการอย่างเหมาะสม เชี่ยวชาญ **การเข้าถึง (Access)** คือ ความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนการให้บริการ **ความสุภาพ (Courtesy)** คือ การให้เกียรติและควมมีมารยาทของผู้ให้บริการ ที่ดี **การสื่อสาร (Communication)** หมายถึง ความชัดเจนและความสมบูรณ์ในการสื่อความหมายกับผู้ใช้บริการ **ความเชื่อถือได้ (Credibility)** คือ ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการและองค์การบริการ

สารสนเทศ ความพร้อมบริการ และมาตรฐานของบริการ **ความมั่นคงปลอดภัย (Security)** หมายถึง ความเสี่ยงต่างๆ เมื่อใช้บริการ **ความเข้าใจ (Customer Understanding)** เป็นการรู้จักเอาใจใส่บริการมาใส่ใจ ตน **ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles)** คือบริการที่ผู้ใช้สามารถสัมผัสหรือรับรู้ทางกายภาพ เป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้ (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1993)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง โดยความคาดหวังเป็นภาพที่อยู่ในใจของผู้รับบริการก่อนจะติดต่อขอใช้บริการ ส่วนการรับรู้บริการที่ได้รับจะเกิดระหว่างที่ผู้ใช้บริการ เป็นความรู้สึกประทับใจของแต่ละคน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งสร้างความประทับใจ และให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการจึงควรให้บริการที่ดีและเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพห้องสมุดไลบรารีควอลพลัส (LibQUAL⁺TM)

ไลบรารีควอลพลัส คือ แบบประเมินคุณภาพห้องสมุดซึ่งได้รับการพัฒนามาจากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

ห้องสมุดได้มีการประเมินคุณภาพการบริการเริ่มแรกโดยใช้เครื่องมือ SERQUAL โดยมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) แต่พบว่า มิติทั้ง 5 ของข้อคำถามยังไม่ครอบคลุมบริการห้องสมุดในทุกประเด็น ดังนั้นในปี 1999 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) จึงร่วมกับสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย หรือ ARL (Associate of Research Libraries) พัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดขึ้นโดยประยุกต์มาจาก SERQUAL และเรียกเครื่องมือนี้ว่าไลบรารีควอลพลัส ซึ่งได้เริ่มทดลองการสำรวจและพัฒนาแบบสอบถามมาตั้งแต่ปี 1999 โดยในครั้งแรกนั้นลักษณะของเครื่องมือนี้จะประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ที่ครอบคลุมมิติที่แสดงถึงคุณภาพการบริการห้องสมุด 4 มิติ คือความรู้สึกที่มีต่อบริการ ภายนอกของห้องสมุด การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ และมีการสำรวจผ่านเว็บไซต์ของแต่ละห้องสมุด ปัจจุบันได้มีการพัฒนาข้อคำถามหลักเพิ่มจำนวนเป็น 25 ข้อ และครอบคลุมมิติ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ภายนอกของห้องสมุด และด้านการควบคุมบุคลากร (EMU Library service survey, 2006) โดยรูปแบบของแบบสอบถามไลบรารีควอลพลัส จะประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับการบริการ คือ ระดับบริการที่ประสงค์ (Desired level of service) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับ (Perceived level of service) คือ ระดับบริการตามจริงที่ผู้ใช้

ได้รับการใช้เครื่องมือนี้เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดถือได้ว่าเป็นการประเมินที่ยืดหยุ่น เป็นศูนย์กลาง รวมทั้งได้ทราบถึงจุดที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การใช้เครื่องมือไลบรารีควอลพลัสมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาองค์กรและทำการตลาดให้กับห้องสมุด นอกจากนี้ ยังมุ่งสนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด ช่วยรวบรวมและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ ให้ข้อมูลการประเมินเปรียบเทียบกับห้องสมุดสถาบันอื่นๆ ระบุความเยี่ยงมอดเชิงปฏิบัติของบริการห้องสมุด อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนทักษะของบุคลากรในการวิเคราะห์ตีความและปฏิบัติการตามข้อมูลได้

สรุปได้ว่า มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการประเมินบริการห้องสมุดเพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากความพยายามนำแนวการตลาดมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดแทนการวัดผลในเชิงปริมาณ ตั้งแต่การใช้เครื่องมือ SERVQUAL มาเป็นเครื่องมือไลบรารีควอลพลัสตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการวิจัยต่างตระหนักและเห็นความสำคัญของการประเมินที่อิงผู้ใช้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการของห้องสมุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/การเก็บและรวบรวมข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2/2558 จำนวน 106,820 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มของยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 917 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยนำแบบประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดไลบรารีควอลพลัส (LibQUAL⁺) มาปรับใช้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้แจกแบบสอบถาม

แก่นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 2 กุมภาพันธ์ – 15 มีนาคม 2558 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 917 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 อายุระหว่าง 19-20 ปี จำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 สังกัดมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 การศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 52.45 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 447 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 การใช้บริการของห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายเคยใช้บริการ จำนวน 898 คน คิดเป็นร้อยละ 97.90 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด สืบค้นสารสนเทศ จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 ยืมคืนหนังสือ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30

2. การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า โดยมีระดับการบริการสารสนเทศของห้องสมุด แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$, $SD = 0.51$) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาพรวมในระดับบริการที่ต้องการมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.43$) และให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.57$) สรุปได้ว่าภาพรวมของระดับบริการสารสนเทศของห้องสมุด 3 ระดับ พบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.54$)

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.55$) รองลงมาคือ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.55$) มีความสุภาพสม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.54$) สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และให้บริการเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.54$)

2.2 ด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.59$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศไปตลอดชีวิต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.54$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงตามที่ต้องการ การแนะนำวิธีใช้วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.58$)

2.3 ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า พบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเจียบสบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ และห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.57$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า แยกตามมหาวิทยาลัย

3.1 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการภาพรวม แยกตามมหาวิทยาลัย ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้

และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.51$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.49$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.54$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.50$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.51$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.59$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.49$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.52$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.40$)

3.2 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านการควบคุมสารสนเทศภาพรวม แยกตามมหาวิทยาลัย ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.49$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.55$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.55$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.48$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.60$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ($\bar{X} = 4.22$, $SD = 0.48$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.48$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.52$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.42$)

3.3 คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าภาพรวม แยกตามมหาวิทยาลัย ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ ภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.47$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.51$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.59$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.53$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.59$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.57$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.57$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

อีสาน ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.51$) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.50$) ตามลำดับ

4. คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีต่อขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมด

4.1 ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมดคือ 1.00 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ต้องการพบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น บริการของห้องสมุดข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดคือสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นรายบุคคล ในปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนขอบเขตของการยอมรับข้อที่แคบที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้และการทำวิจัย และห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ในปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

4.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวกคือ 2.28 บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล จากปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ส่วนช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่แคบที่สุดคือ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ จากปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

4.3 ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นลบคือ 1.28 ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการทุกข้อและพบว่าช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่แคบที่สุดคือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการและให้บริการเป็นรายบุคคล จากปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่กว้างที่สุดคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษา

การเรียนรู้ และ การทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล จากปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

5. เปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของแต่ละมหาวิทยาลัย ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการสารสนเทศตามปัจจัยที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ทั้ง 3 ด้าน ของแต่ละมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รองลงมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการควบคุมสารสนเทศในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รองลงมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รองลงมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของแต่ละมหาวิทยาลัย แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีคุณภาพโดยรวม

ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ เนื่องจากค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ่นจันท์ (2008) ศรีรัมย์ คู้ลู่ (2011) และ สายธาร สุเมธอริคม โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยเนียร (2013) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงระดับมาก แสดงว่าด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจและพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุด ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหา ให้แก่ผู้ใช้ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม มีความสุภาพสม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และให้บริการเป็นรายบุคคล

ด้านการควบคุมสารสนเทศ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการซึ่งอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเกรลี จันทร๊ะมา (2549, น. 69) และ ขวัญตา เหลืองมั่นคง (Khwanta Luangmunkhon, 2014, p. 370-387) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก คือมีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการ และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้

ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการ คือห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ และห้องสมุดเหมือนประกอบการศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมดทุกข้อ และทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้อยู่มีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แม็คเนล และ กีเซค (McNeill & Giesecke, 2002); นฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ (2546); ศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพาราสุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry

(1991: p.42; 1990: p.18) Fitzsimmons & Fitzsimmons (2004: p.78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000) และ Kotler & Anderson (1987: p.102)

พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกัน ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพ การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภค คุณภาพบริการสารสนเทศจึงเป็นคุณสมบัติทุกประการของงานบริการสารสนเทศ ที่มักมุ่งให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดรวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

2. ผลของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อนำมาเปรียบเทียบโดยมีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศ 3 ด้าน และระดับการบริการสารสนเทศ 3 ระดับ เมื่อเปรียบเทียบจากปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุด ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ด้านการควบคุมสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการสารสนเทศในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ในปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า มากกว่าปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ คุณภาพบริการสารสนเทศภาพรวมในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ จึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลลี จันทร๊ะมา (2549) อัมรัตน์ อนุวัช (2552) ศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการขั้นต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยในระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ของคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลางนั้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการยอมรับได้แต่ไม่มากโดยเปิดโอกาสให้ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้นหรือรักษามาตรฐานไว้ไม่ให้ต่ำกว่าปัจจุบันในทุกด้านคือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล

ความสำคัญในระดับบริการที่ต้องการภาพรวมพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และด้านการควบคุมสารสนเทศ หมายความว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับโดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้ เป็นไปตามที่คาดหวังและต้องการ ผู้ใช้ให้ปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความต้องการและมีความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆ ที่ต้องการค่อนข้างสูง โดยมีพื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าไปใช้ ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล จึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่พึงพอใจ เพราะส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษามาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการเรียน การทำรายงาน และคาดหวังว่าในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการโดยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้บริการเป็นรายบุคคล มีความสุภาพสม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการมีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้ และในด้านการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันทร๊ะมา (2549) อัมรัตน์ อนวัช (2552) และศรีรมย์ คู้ลู่ (2554) ที่พบว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อระดับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ บรรณ เลง สระมูล (2548) ที่ศึกษาพบว่านักศึกษา มีความต้องการคุณภาพบริการสารสนเทศในทุกๆ ด้าน

ความสำคัญในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงภาพรวมพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ หมายความว่าระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับโดยการติดต่อขอใช้ มองเห็น และรู้สึกได้ ผู้ใช้ให้ปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีรมย์ คู้ลู่ (2544) ที่พบว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาพรวมในระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าไปใช้ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับด้านการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน

ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศ ให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องการใช้ มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต และด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้บริการเป็นรายบุคคล มีความสุภาพ สม่ำเสมอ มีความพร้อมจะให้บริการ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้

3. เปรียบเทียบคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีระดับคุณภาพบริการสารสนเทศ คือระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้อย่างมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของแม็คเนล และกิเซค (McNeill & Giesecke. 2002) นฤตย์ นิยมสมบูรณ์ และฮารุกิ นางาตะ (2546) ศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอริรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ที่ชี้ให้เห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ การประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกัน

คุณภาพบริการสารสนเทศ จึงเป็นคุณสมบัติทุกประการของการบริการสารสนเทศ ที่มักมุ่งให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ คุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้ หรือกล่าวให้ชัดเจนได้ว่า เป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้า ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการจึงควรให้บริการที่ดีและเหมาะสมให้แก่ผู้ใช้ และมียุคประจักษ์ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการที่ดี (จินดารัตน์ เบอริรี่, 2543; นายิกา เดิดขุนทด, 2549; นฤมล พุกษศิลป์, 2546; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการ การปรับปรุงภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการเป็นรายบุคคล ควรมีความสุภาพสม่ำเสมอและมีความพร้อมจะให้บริการ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถามและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้
2. ด้านการควบคุมสารสนเทศ การจัดการให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน มีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และสามารถสืบค้นด้วยตนเอง มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ต้องการใช้และมีความรู้ในการใช้สารสนเทศ
3. ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า ควรจัดให้มีพื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ เยียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล สะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้เหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย และควรจัดพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพบริการด้านอื่นๆ ของห้องสมุดในประเทศไทยโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือจัดกลุ่มสนทนา
2. ควรศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพบริการด้านความรู้สึกลึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทางด้านการตลาดมาใช้ในบริบทของการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินดารัตน์ เบอ์พันธุ์. (มกราคม 2543). คุณภาพในงานบริการสารสนเทศ. วารสารบรรณารักษศาสตร์, 20(1), 24
- นฤตย์ นิยมสมบูรณ์ และ ฮารุกิ นางาตะ. (ตุลาคม – ธันวาคม 2546). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารห้องสมุด, 47(4), 21-45.
- นฤมล พงษ์ศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นายิกา เต็ดขุนทด. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2549). LibQUAL+TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดยุคใหม่. วารสารอินฟอร์เมชัน, 13(2), 71.
- บรรเลง สระมูล (2548) การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 8 หน้า 102. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- ศรัณย์ คู้. (2554). การใช้ LibQUAL+TM ในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดต่างวัฒนธรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายธาร สุเมธธิดม, โสภา ไทยลา และ บัณฑิตา กลยนี้. (2556). รายงานการวิจัยเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และ รัตดา อุ่นจันที. (มกราคม-เมษายน 2551). การประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิทยบริการ, 19(1), 1-12.

อัมรัตน์ อินวัช (2552) รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ LibQUAL+TM. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Association of Research Libraries. (2010). *Learn about LibQUAL+TM*. Retrieved January 15, 2010 from <http://www.libqual.org/information/Tool/index.cfl>.

Berry, L. L. (1986). Reconciling and Coordinating Selling and Service. *American Banker*. (February 12), 4–5.

Berry, L. L., Zeithaml, V. .A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. *Sloan Management Review*. (Summer), 29-38.

Berry, L. L. , Zeithaml, V. A. , & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too. *Business Horizons*, 28 (May-June), 44–52.

Cook, C., Heath, F., and Thompson, B. (March 2001). Users' hierarchical perspectives on library service quality a LibQual+TM study. *College & Research Libraries*, 62(2): 147-153.

Cook, C. & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+TM qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-584.

LibQUAL+ EMU library services survey. (2000). Available January 15, 2010 from http://www.emich.edu/halle/libqual_questions.html.

Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service management : operations, strategy and information technology* (4th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill/ Irwin.

Khwanta Luangmunkhon. (2014). *Information use and needs of scientists and scholars in nuclear energy and radiation at the Office of Atoms for Peace*. Nonthaburi: (Master's thesis). Sukhothai Thammathirath Open University.

Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey : Prentice-Hall.

McNeil, B. & Giesecke, J. (2002). Using LibQUAL+TM to improve services to library constituents: a preliminary report on the university of Nebraska-Lincoln experience. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 96-99.

- Napaporn Khantanapha. (2000). *An empirical study of service quality in part-time MBA program in private and public universities in Thailand*. (Coctoral dissertation). Nova Southeastern University
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. .A., & Berry, L. L. (1991). Understanding costomer expectations of Service. *MITSLoan Management Review*. 32,2(Spring): 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. .A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service : balancing costomer perception and expectation*. New York : The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. .A., & Berry, L. .L. (1988). SERVQUAL: a mutipleitem scale for measuring costomer perceptions of service quality. *Journal of Retailig*. 49(Spring): 12-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. .A.; & Berry, L. L. (1988). *A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality*. *Marketing Science Institute*. (Working paper report : no. 86-108. August).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. .A., & Berry, L. L. (Fall 1985). A conceptual model of service quality and in implications for future research. *Journal of Markting*. 49: 41-50.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: an introductory analysis*. Tolyo : John Weatherhill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L., (1990). *Delivering quality service : balancing customer perceptions*. New York : The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21 (Winter), 1-12.