

# การประเมินคุณภาพบริการ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น<sup>1</sup>

Assessment of Service Quality at Associated medical  
sciences library, Khon Kaen University.

สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง\* และรัตดา อุ่นจันทิ \*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+<sup>TM</sup> และ 2) เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service level) ระดับบริการที่ต้องการได้รับ (Desire level of service) และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด (Perceived level of Service) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มอาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่สังกัดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในปีการศึกษา 2549 จำนวน 245 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ จำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการคำนวณขอบเขตของความอดทน ได้ใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตความอดทน (The Zone of Tolerance) และแสดงผลด้วยแผนภูมิเรดาร์ (Radar Chart)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า โดยรวมระดับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับจากห้องสมุดทุกข้ออยู่สูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีกลุ่มที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการได้รับ ดังนี้ กลุ่มอาจารย์

---

<sup>1</sup> ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปี 2550 จากคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\* บรรณารักษ์ ระดับ 6 ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (หัวหน้าโครงการ)

\*\* ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ระดับ 5 ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 12 ข้อ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที (AS -2) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/มีจิตสำนึกในการให้บริการ (AS -3) มีการทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เช่น มีแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำการใช้และมีป้ายแนะนำบริการต่างๆ (IC -5) สถานที่สะดวกสบายน่าเข้าใช้บริการ (LP - 3) เป็นต้น กลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้าง มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/มีจิตสำนึกในการให้บริการ (AS -3) เจ้าหน้าที่ใส่ใจถึงความรู้สึกของท่าน (AS -8) เจ้าหน้าที่ทราบถึงความต้องการของท่าน (AS -9) และบรรยากาศสงบทำให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้ (LP - 4) กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาเทคนิคการแพทย์ มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 1 ข้อ คือ สถานที่สะดวกสบายน่าเข้าใช้บริการ (LP-3)

เมื่อวิเคราะห์ถึงขอบเขตความมอดทนโดยรวม พบว่า มีข้อที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความมอดทนจำนวน 1 ข้อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการได้ (IC-7) และเมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชากายภาพบำบัด และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความมอดทนจำนวน 1 ข้อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการได้ (IC-7) เช่นกัน

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการตอบมากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยและไม่ทันสมัย ดาวน์โหลดข้อมูลได้ช้า และทรัพยากรประเภทหนังสือยังมีจำนวนน้อย

### Abstract

A study of Assessment of Service Quality at Associated medical sciences library, Khon Kaen University have two objective; 1) Assessment of service quality of library by LibQUAL+™ tool and 2) Evaluation to desire level of service in Associated Medical Science Library. This research survey by questionnaire topics showed that minimum-acceptable service level, desire level of service, and Perceived level of service. Questionnaires were collected 245 users from teacher, officer/employee, undergraduate and graduate students in faculty of associated medical sciences, Khon Kaen University. Data analyzes by number, percentage, mean, standard deviation, and the zone of tolerance. The radar chart of result showed that in overall of perceived level of services from subjects higher than Desire level of service from library. Result by group shown that teacher group have 12 topics higher than desire level of service from library. Officer/employee group showed 4 topics higher than desire level of service from library. Students group showed only LP-3 topic higher than desire level of service from library. The analysis zone of tolerance showed the lower value in topic "have modern computer for easily to access needed information" (IC-7). Conclusion in this study showed that high quality of Associated Medical Science Library in library's officer service topic from all groups of subjects. The mention of all groups to library service is a few of computer and abreast of the times, and the books in library have not enough.

### ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการทั้งหลายไม่อาจละเลย หรือเพิกเฉยได้ เป็นการจัดบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้มาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเมื่อรับบริการไปแล้ว (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539) เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, 2000)

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเริ่มต้นจากด้านการตลาดมุ่งเน้นไปที่มุมมองของลูกค้าในด้านมิติคุณภาพการบริการ (Gronroos, 1990, Berry and Parasuraman, 1990) ปี 1985 Parasuraman, Zeithaml และ Berry ได้พัฒนารูปแบบการบริการที่เกี่ยวข้องปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการและช่องว่าง (Gap) หรืออุปสรรคที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความหวังของลูกค้า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง ซึ่งวัดโดยเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยจะมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ครอบคลุมประเด็นคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความชัดเจน ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยคำถามแต่ละข้อจะใช้วัดระดับความคาดหวังที่ผู้ประเมินต้องการและระดับความคาดหวังที่ผู้ประเมินได้รับจริงจากสถาบันหรือหน่วยงานนั้น ๆ

ในวงการห้องสมุดได้มีการประเมินคุณภาพการบริการเริ่มแรกได้ใช้เครื่องมือ SERVQUAL โดยมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) แต่พบว่า มิติทั้ง 5 ของข้อคำถาม ยังไม่ครอบคลุมบริการห้องสมุดในทุกประเด็น ดังนั้นในปี 1999 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) จึงร่วมกับสมาคมวิจัยห้องสมุด หรือ ARL (Associate of Research Libraries) พัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุด ขึ้นมาโดยประยุกต์มาจาก SERVQUAL (กุลนารี สุขมณี, 2548) เรียกเครื่องมือนี้ว่า LibQUAL+™ ซึ่งได้เริ่มทดลองการสำรวจและพัฒนาแบบสอบถามมาตั้งแต่ปี 1999 โดยในครั้งแรกนั้นลักษณะของเครื่องมือนี้จะประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ที่ครอบคลุมมิติที่แสดงถึงคุณภาพการบริการห้องสมุด 4 มิติ คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ภายนอกของห้องสมุด การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ และมีการสำรวจผ่านเว็บไซต์ของแต่ละห้องสมุด ปัจจุบันได้มีการพัฒนาข้อคำถามหลักเพิ่มจำนวนเป็น 25 ข้อ และครอบคลุมมิติ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ภายนอกของห้องสมุด และด้านการควบคุมบุคลากร (EMU Library service survey, 2006) โดยรูปแบบของแบบสอบถาม LibQUAL+™ จะประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณ

ค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับการบริการ คือ ระดับบริการที่ประสงค์ (Desire level of service) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับ (Perceived level of Service ) คือ ระดับบริการตามจริงที่ผู้ใช้ได้รับ (สุพัฒน์, 2547) การใช้เครื่องมือนี้เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดถือได้ว่าเป็นการประเมินที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง รวมทั้งได้ทราบถึงจุดที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าห้องสมุดที่เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่จะทำการศึกษาค้นคว้าต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาแต่ในประเทศไทยยังไม่มีห้องสมุดสถาบันการศึกษาใดที่นำเอาเครื่องมือ LibQUAL+™ อย่างเต็มรูปแบบมาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ มีเพียงการนำ LibQUAL+™ มาเป็นส่วนหนึ่ง ในการศึกษาพร้อมกับ SERQUAL ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำ LibQUAL+™ มาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามรูปแบบสากลและนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดต่อไปในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+™
2. เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสอบถามถึงระดับบริการที่ประสงค์ (Desire level of service) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service level) และระดับบริการที่ได้รับ (Perceived level of Service ) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มอาจารย์-ข้าราชการ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่สังกัดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในปีการศึกษา 2549 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 856 คน ผู้วิจัยจะทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแต่ละประเภท ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทรัพยากรห้องสมุดและหนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือ LibQUAL+™ และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ LibQUAL+™ และทดสอบเครื่องมือ

4. เก็บรวบรวมข้อมูล

5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และขอบเขตความอดทน

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7. รายงานผลการวิจัย อภิปรายและขอเสนอแนะ

### สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนแบบสอบถามที่แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 245 คน (ร้อยละ 28.62) ที่ใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ พบว่า มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาเทคนิคการแพทย์มากที่สุด จำนวน 80 คน (ร้อยละ 9.35) รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาเทคนิคการแพทย์ (โครงการพิเศษ) จำนวน 65 คน (ร้อยละ 7.59) และลำดับที่สามคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชากายภาพบำบัด จำนวน 50 คน (ร้อยละ 5.85) ทั้งนี้เป็นเพราะประชากรในคณะเทคนิคการแพทย์มีนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชาอยู่มากที่สุด ทำให้การคิดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากเรียงตามลำดับไปด้วย

สำหรับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง มากที่สุดจำนวน 68 คน (ร้อยละ 27.76) รองลงมาเข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 66 คน (ร้อยละ 26.94) และอันดับสามเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 61 คน (ร้อยละ 24.90) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชากายภาพบำบัด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดคือ เข้าใช้มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.98) และ เข้าใช้ 2 หรือ 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 8.57) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหลักสูตรการเรียนการสอนของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชากายภาพบำบัดบางวิชาอาจจะต้องมีการเข้าใช้ห้องประชุมกลุ่มย่อยในห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน จึงทำให้นักศึกษาจะเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหรือ ยืม-คืนทรัพยากรแล้ว ยังมีกรเข้ามามีห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้อีกด้วย จึงทำให้มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น

## ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

จากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านสถานที่ สอบถามถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในระดับต่าง ๆ 3 ระดับ พบว่า

ด้านการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ต้องการได้รับมีระดับค่อนข้างสูง คือระดับ 7.00-8.00 เมื่อพิจารณาถึงระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงไปด้วย ซึ่งในบางข้อมีระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการรับ เช่น เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือท่าน จึงถือได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจและบริการนั้น ๆ มีประสิทธิภาพ

ส่วนช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ มีข้อที่มีค่าติดลบจำนวน 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจความรู้สึกของท่าน (-0.10) ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชากายภาพบำบัด หมายถึง ห้องสมุดต้องปรับปรุงและให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ในกลุ่มนี้เพิ่มมากขึ้น

สำหรับช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการที่ต้องการได้รับ ส่วนใหญ่มีค่าติดลบ มีเพียงบางข้อที่มีค่าเป็นบวก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ (0.20) และเจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ (0.07) หมายถึงบริการที่ได้จริงส่วนใหญ่ยังไม่พอเพียงกับความต้องการที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการได้รับ

ด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงหลายข้อโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับเครื่องมือช่วยค้น เครื่องคอมพิวเตอร์ และจำนวนทรัพยากรฉบับพิมพ์

ส่วนช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ข้อที่มีค่าติดลบส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการ (-1.35) และ Website ของห้องสมุดมีข้อมูลที่ท่านต้องการ (- 0.10) ซึ่งหมายถึง บริการนั้น จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง

สำหรับช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการที่ต้องการได้รับ ช่องว่างส่วนใหญ่มีค่าติดลบโดยเฉพาะ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการ (- 2.55) และมีวารสารทั้งฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต่อการเรียนการสอน (- 2.10) มีค่าติดลบที่เป็นช่องว่างกว้างที่สุดเมื่อเทียบกับด้านการให้บริการและด้านสถานที่ ซึ่งสัมพันธ์กับข้อเสนอแนะในแบบประเมินที่ระบุว่า คอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยและไม่ทันสมัย หมายถึง บริการดังกล่าวยังไม่พอเพียงกับความต้องการที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการได้รับในระดับมาก และจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงในลำดับแรก

ด้านสถานที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับบริการส่วนใหญ่มีระดับสูง เมื่อพิจารณาระดับบริการที่ต้องการได้รับ พบว่า บรรยากาศเงียบสงบทำให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้ และสถานที่เงียบสงบเหมาะสมสำหรับอ่านหนังสือ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุดในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านบริการที่รับจริงอีกด้วย

ส่วนช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ไม่มีข้อใดที่มีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึง มีระดับการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

สำหรับช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการที่ต้องการได้รับ พบว่า เป็นด้านที่มีจำนวนข้อติดลบน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านการให้บริการและด้านการควบคุมสารสนเทศ ซึ่งจากระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ส่วนใหญ่ พบว่า บรรยากาศเงียบสงบทำให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้ และสถานที่เงียบสงบเหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ เป็นข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุดของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

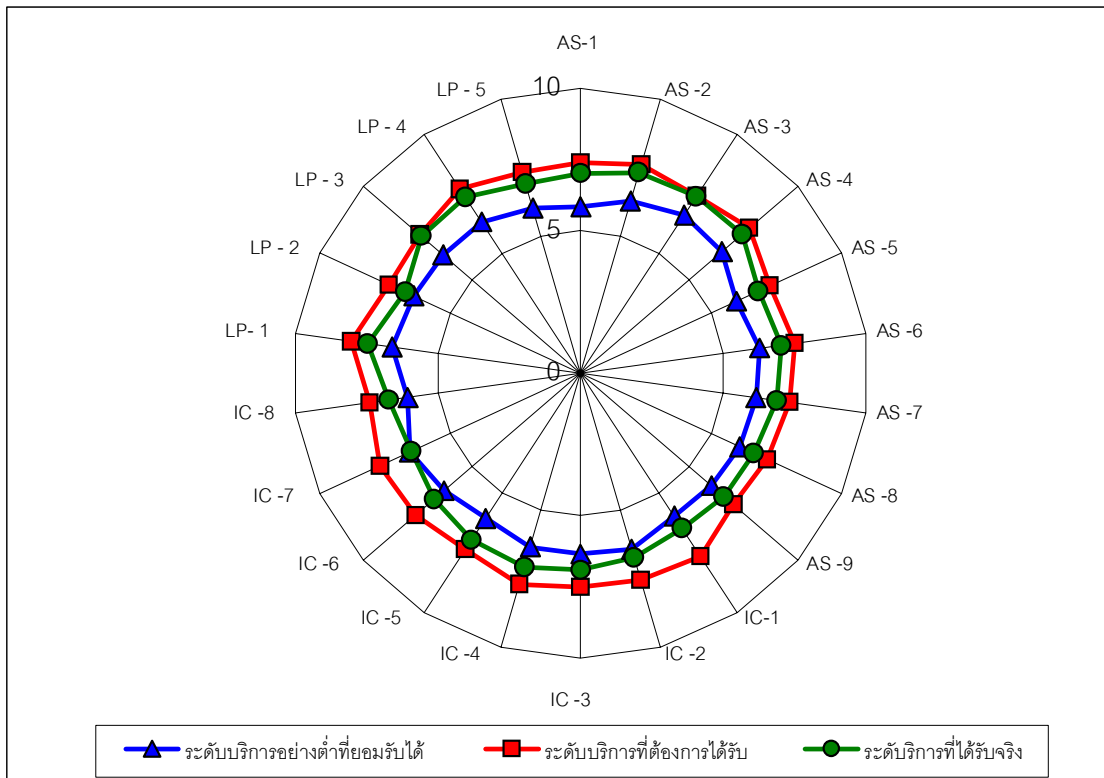
ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับบริการและช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ และ ระดับบริการที่ต้องการ ได้รับกับระดับบริการที่ได้รับจริง จากห้องสมุด

ข้อคำถาม	Minimum		Desired		Perceived Adequacy		Superiority			
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD		
<b>ด้านการให้บริการ (Affect of Service)</b>										
AS-1 เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านเชื่อถือเมื่อมาใช้บริการ	5.84	1.35	7.38	1.20	7.01	1.20	1.17	1.28	-0.37	1.20
AS-2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที	6.29	1.67	7.62	1.28	7.32	1.30	1.03	1.49	-0.30	1.29
AS-3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/มีจิตสำนึกในการให้บริการ	6.62	1.44	7.42	1.33	7.39	1.36	0.77	1.40	-0.03	1.35
AS-4 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือท่าน	6.51	1.38	7.78	1.09	7.44	1.36	0.93	1.37	-0.34	1.23
AS-5 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและใส่ใจผู้ใช้เป็นรายบุคคล	5.98	1.52	7.25	1.31	6.81	1.52	0.83	1.52	-0.44	1.42
AS-6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามของท่าน	6.27	1.35	7.49	1.28	7.03	1.39	0.76	1.37	-0.46	1.34
AS-7 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้	6.15	1.51	7.33	1.25	6.88	1.41	0.73	1.46	-0.45	1.33
AS-8 เจ้าหน้าที่ใส่ใจถึงความรู้สึกของท่าน	6.09	1.52	7.15	1.29	6.63	1.48	0.54	1.50	-0.52	1.39
AS-9 เจ้าหน้าที่ทราบถึงความต้องการของท่าน	6.02	1.51	7.03	1.33	6.60	1.32	0.58	1.42	-0.43	1.33
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)</b>										
IC-1 มีวารสารทั้งฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นต่อการเรียนการสอน	5.98	1.38	7.66	1.26	6.48	1.36	0.50	1.37	-1.18	1.31
IC-2 มีเครื่องมือสำหรับช่วยท่านให้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	6.43	1.46	7.55	1.32	6.73	1.45	0.30	1.46	-0.82	1.39
IC-3 Website ของห้องสมุดมีข้อมูลที่ท่านต้องการ	6.35	1.56	7.51	1.39	6.90	1.58	0.55	1.57	-0.61	1.49
IC-4 มีทรัพยากรฉบับพิมพ์ที่ต้องการสำหรับการเรียนการสอน	6.34	1.43	7.71	1.15	7.07	1.41	0.73	1.42	-0.64	1.28
IC-5 มีการทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เช่น มีแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำการใช้และมีป้ายแนะนำบริการต่างๆ	6.07	1.46	7.35	1.17	6.97	1.33	0.90	1.40	-0.38	1.25
IC-6 มีแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านต้องการ	6.28	1.47	7.60	1.28	6.75	1.44	0.47	1.46	-0.85	1.36
IC-7 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการ	6.55	1.45	7.69	1.31	6.48	1.52	-0.07	1.49	-1.21	1.42
IC-8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสืบค้นจากที่บ้านหรือที่ทำงาน	6.07	1.56	7.39	1.35	6.73	1.34	0.66	1.45	-0.66	1.35
<b>ด้านสถานที่ (Library as Place)</b>										
LP- 1 สถานที่เงียบสงบเหมาะสำหรับอ่านหนังสือ	6.61	1.42	8.04	1.11	7.46	1.46	0.85	1.44	-0.58	1.29
LP- 2 เป็นช่องทางสู่การเรียนรู้หรือการค้นคว้าวิจัย	6.40	1.49	7.33	1.41	6.73	1.25	0.33	1.37	-0.60	1.33
LP- 3 สถานที่สะดวกสบายน่าเข้าใช้บริการ	6.33	1.40	7.40	1.27	7.33	1.32	1.00	1.36	-0.07	1.30
LP- 4 บรรยากาศสงบทำให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้	6.32	1.37	7.70	1.03	7.35	1.25	1.03	1.31	-0.35	1.14
LP- 5 มีห้องประชุม/เรียน สำหรับกลุ่มย่อย	6.03	1.56	7.33	1.35	6.91	1.40	0.88	1.48	-0.42	1.38
<b>รวม</b>	<b>6.25</b>	<b>1.47</b>	<b>7.48</b>	<b>1.26</b>	<b>6.95</b>	<b>1.38</b>	<b>0.70</b>	<b>1.42</b>	<b>-0.53</b>	<b>1.32</b>



ส่วนที่ 3 ขอบเขตความอดทน (The Zone of Tolerance)

ขอบเขตความอดทน (The Zone of Tolerance) หมายถึง ค่าความต่างระหว่างระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้กับระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งหากระดับบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่า ระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ หมายถึง บริการนั้นต้องการได้รับการปรับปรุง และถือว่าอยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทนของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทนมีจำนวน 1 ข้อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการได้ ซึ่งอยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทนของผู้ใช้ส่วนใหญ่ ยกเว้นกลุ่มข้าราชการ/ ลูกจ้าง นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาเทคนิคการแพทย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาเทคนิคการแพทย์ (โครงการพิเศษ) อาจเป็นเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุด มีจำนวนน้อยและได้จัดซื้อมานานแล้ว ทำให้ไม่สามารถประมวลผลข้อมูลหรือดาวน์โหลดข้อมูล จากอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายอื่นๆ ได้รวดเร็วเท่ากับเครื่องที่ผลิตออกมาใหม่ ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่มีข้อใดที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทน อาจเป็นเพราะความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของกลุ่มผู้ใช้บริการดังกล่าวเข้ามาใช้บริการห้องสมุดค่อนข้างน้อย จึงไม่มีปัญหาในเรื่องของการใช้บริการดังกล่าว



แผนภูมิที่ 1 แสดงขอบเขตความอดทน ของผู้ใช้ทั้งหมด

### ข้อเสนอแนะจากวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และการวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุดให้เหมาะสมดังนี้

- ด้านการให้บริการ ระดับบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงของห้องสมุด คือ
  - เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสนใจ / ใส่ใจต่อผู้ใช้เป็นรายบุคคล โดยการซักถามความต้องการหรือติดตามสอบถามหลังจากอธิบายไปแล้ว
  - เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยรับฟังปัญหาและพยายามช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อผู้ใช้บริการสอบถามเกี่ยวกับห้องสมุด
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ระดับบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงของห้องสมุด คือ
  - ห้องสมุดควรเพิ่มหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศนวัสดุ ทางด้านเทคนิคการแพทย์ และกายภาพบำบัด ให้มีความทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้
  - ควรมีคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยให้บริการในห้องสมุด และจัดให้มีเพียงพอต่อการใช้
  - ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด
- ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ระดับบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงของห้องสมุด คือ
  - ควรจะขยายเวลาเปิดให้บริการถึง 20.00 น. ในช่วงเปิดภาคเรียนการศึกษา
  - จัดให้มีแก้วกระดาษในการดื่มน้ำ
  - ควรเพิ่มแสงสว่าง และติดพัดลมเพิ่มในห้องเก็บหนังสือ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกห้องสมุดใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกัน ในเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน

2. ควรนำวิธีการประเมินไปดัดแปลงและประยุกต์สำหรับประเมินคุณภาพการให้บริการในงานอื่นๆ ของคณะ เพื่อทราบถึงปัญหาและสิ่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

## เอกสารอ้างอิง

- กนก สุขมณี. 2548. "การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด : จาก servqual สู่ Libqual +™". *โคมทัศน์*. 26, 2. หน้า 58-67.
- ธีรดา เนียมมอยู่. 2548. การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อสนเทศ การวิจัยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขา วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ. 2546. "การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ = Assessment of service quality at Thammasat University Library System". *วารสารห้องสมุด* 47, 4. หน้า 21-45.
- นฤมล พฤกษ์ศิลป์. 2546. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. บัณฑิตวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. 2543. การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544. "การประเมินคุณภาพบริการ". ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการหน่วยที่ 8-15*. 229-299. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547. "LibQUAL+™ : ดัชนีแห่งคุณภาพ". *วารสารห้องสมุด* 48, 3. หน้า 1-15.
- อชันนา แสงกระจ่าง. 2535. "การประเมินบริการห้องสมุด." *ช.บ.อ. สาร*. 12, 3. หน้า 1-48
- Anthony Stamatoplos and Robert Mackoy. 1998. "Effects of library Instruction on University Students' Satisfaction with the Library : A Longitudinal Study." *College & Research Libraries*. 59,4. pp. 323-334.
- Berry L.L, Zeithaml, V.A, Parasuraman, A. 1990. "Five imperatives for improving service quality". *Sloan Management Review*. pp. 29-38.
- Blixrud and Julia. 2003. *LibQUAL+™ : An Innovative, Technology-Based Assessment Tool for Libraries* [PDF File Online]. [2007 Jun 15]. Available from: URL : <http://www.ous.edu/onlinenw/2003/executive/BlixrudExecSummary.pdf>

- Brady, M., Cronin, J. 2003. "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach". **Journal of Marketing**. 65. pp.34-49.
- Clement J. and Selvam M. "**Service Quality Gaps: A Retro Analysis**". [Journal Online]. [2007 May 05]. Available from: URL: <http://www.acadjournal.com/2006/v18/part7/p1/>
- Coleman, Vicki. et. Al. 1997. "Toward a TQM Paradigm : Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality. ." **College & Research Libraries**. 58,2. pp. 237-251.
- Gronroos, C. 1990. **Service Management and Marketing-Managing the Moments of Truth in Service Competition**. Massachusetts : Maxwell MacMillan.
- Herbert, F. 1994. "Service Quality : An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in large Public Library in Canada." **Library and Information Science Research**. 16,1. pp.3-21
- Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management**. 10th edition. New Jersey:Prentice-Hall Inc
- Levesque, T.J., McDougall, G.H. 1993. "Managing customer satisfaction: the nature of service problems and customer exit, voice and loyalty". **Asia Pacific Journal of Quality Management**. 2,2. pp. 40-58.
- LibQUAL+ EMU Library Services Survey**. [homepage]. [2006 Dec 21]. Available from : URL : [http://www.emich.edu/halle/libqual\\_questions.html](http://www.emich.edu/halle/libqual_questions.html).
- LibQUAL+TM Participants**. [homepage]. [2007 Jun 18]. Available from: URL: <http://www.libqual.org/Information/Participants/index.cfm>.
- Surithong Srisa-ard. 1997. **User expectations and perception of library service quality of and academic library in Thailand**. A Dissertation Submitted in Partial fulfillment Requirement for the Degree of Doctor of Philosophy : Department of Educational Administration and Illinois State University.

\*\*\*\*\*