

คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Service Quality of Office of Academic Resource
and Information Technology,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

พรทิพย์ สว่างเนตร*
Porntip Sawangnet*

*อาจารย์สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*Lecturer, Department of Human, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 3) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และ 4) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่คาดหวัง จำแนกปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One - way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมแต่ละรายด้านอยู่ในระดับมาก และการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวังสูงกว่าคุณภาพการได้รับบริการจริง
3. เปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่าง
4. เปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่าง

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ,คุณภาพการบริการ,สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

The purposes of this research were : 1) to study service quality expectation and perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi 2) to compare between service quality perception and service quality expectation for the user of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi 3) to compare service quality perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi classified by personal factors and behavior of library using and 4) to compare service quality expectation of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi classified by personal factor and behavior of library using. The samples consisted of 396 users who have received services at Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The instrument was a 5-point rating scale questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by using Independent Sample t-test, paired sample t-test F-test (One-way Anova) and Scheffe's test.

The findings were summarized as follows:

1.) The overall service quality expectation of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi was at a high level and the service quality perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi was at a medium level.

2.) The comparison of service quality expectation and perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi by user were significantly difference at 0.01 level.

3.) The comparison of service quality expectation of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi by personal factors and behavior of library using were no significantly difference.

4.) The comparison of service quality perception of Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi by personal factors and behavior of library using were no significantly difference.

Keyword : Service quality, Office of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

ความนำ

การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด และเป็นทรัพยากร ที่เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ดังนั้น จึงต้องมีการเตรียมการพัฒนาเด็ก ซึ่งจะเป็นผู้สืบทอดทุกสิ่งทุกอย่างจากผู้ใหญ่ในปัจจุบันให้เป็นคนที่มีคุณภาพ (รัศมี ตันเจริญ, 2542:1) และมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขในสภาพสังคมแห่งการแข่งขัน และในการพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมกับนานาประเทศนั้นต้องอาศัยกำลังคนที่มีคุณภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีความเฉลียวฉลาด มีทักษะความรู้ ความสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุขและเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทรัพยากรมนุษย์ จึงมีการก่อตั้งห้องสมุดขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งเสริมการอ่าน ตลอดจนห้องสมุดยังเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากห้องสมุดถือเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญแห่งหนึ่ง ซึ่งมีทรัพยากรสารสนเทศสำหรับที่จะให้ศึกษาค้นคว้าได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ ฯลฯ ดังนั้น หากจะกล่าวว่ห้องสมุดคือชุมทรัพย์ทางปัญญาของประเทศชาติ คงจะไม่ผิด เนื่องจากหากประเทศใดก็ตาม หากประชาชนมีความรู้ ความสามารถจะส่งผลให้ประเทศชาติสามารถพัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและหากมองย้อนกลับไป จะพบว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพนั้นมาจากการวางรากฐานที่ดีทางการศึกษาได้รับการฝึกฝนในการค้นคว้าหาความรู้เพื่อเติมเต็มตลอดเวลา ซึ่งแหล่งที่จะใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อเติมเต็มทางสติปัญญานั้นคงไม่พ้นห้องสมุด

ห้องสมุดในสถาบันการศึกษา ถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการที่สำคัญ หน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นแหล่งความรู้ที่ นักเรียน นักศึกษา บุคลากรและบุคคลทั่วไปสามารถค้นหาความรู้ด้วยตนเองโดยห้องสมุดมีบทบาทในการเสริมความรู้ และสนับสนุนการศึกษาในระบบและให้โอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ได้ใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาอาชีพให้ทันกับวิทยาการและเทคโนโลยี ให้แก่ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในโรงเรียน หรือผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว (รุ่งฤดี อภิวัฒน์นคร และสายฝน บุญชา, 2551 : 4) ซึ่งวัตถุประสงค์หลักทั่วไปของห้องสมุดมีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (Education) การศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทำให้ผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอจากทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาหาทั้งในและนอกหลักสูตร เพื่อนำความรู้นั้นไปประกอบวิชาชีพหรือศึกษาให้ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีส่วนสนับสนุนการเรียนนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอีกด้วย

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร (Information) ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามข่าวความเคลื่อนไหวและเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นทั่วโลกทำให้มีความรู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. เพื่อใช้ในการค้นคว้าวิจัย (Research) การวิจัยเป็นงานหลักงานหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาทั้งอาจารย์และนักศึกษาต้องผลิตงานวิจัย โครงการหรือโครงการงานต่างๆ ห้องสมุดจึงต้องจัดหาทรัพยากร สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของสมุด เพื่อให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษานับสนับสนุนให้สถาบันมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ

4. เพื่อจรรโลงใจมนุษย์ (Inspiration) ห้องสมุดช่วยสร้างสรรค์ความจรรโลงใจให้แก่ผู้ใช้ด้วยทรัพยากร สารนิเทศประเภท งานศิลป์ ศาสนา ชีวประวัติ วรรณคดี สารคดี ท่องเที่ยว บทประพันธ์ต่างๆ ผู้อ่านเกิดความซาบซึ้ง สุขใจ เล็งเห็นคุณค่าของคุณค่าความดี ซึ่ชื่นชมในความ สำเร็จของผู้อื่น สามารถยกระดับจิตใจและ พัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้

5. เพื่อนันทนาการหรือการพักผ่อน หย่อนใจ (Recreation) นอกจากการอ่านหนังสือ วิชาการแล้ว ห้องสมุดยังมีหนังสือประเภทต่างๆ เพื่อให้ความบันเทิงเบาสมอง เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น นิติสาร เป็นต้น ทำให้ผู้อ่านใช้เวลาว่าง ให้เกิดประโยชน์ และปลูกสำนึกรักการอ่าน รู้จัก อ่านหนังสืออย่างมีวิจารณ์ญาณ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็น หน่วยงานสำหรับบริการทรัพยากรสารนิเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาโดยอาจเรียกว่า สำนัก หอสมุด สำนักวิทยบริการ หรือชื่ออื่นใดซึ่งบทบาท และหน้าที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในประกาศทบวง มหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา พ.ศ. 2544 จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุง แก้ไขมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 2) ดังนี้ ห้องสมุด มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบริการ ทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและแก่สังคมตลอดจนส่งเสริมการ เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการบริการและทรัพยากร สารนิเทศเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ ตามมาตรฐาน ดังนี้

งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา ควรประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ ควร ประกอบด้วย บรรณารักษ์ทำหน้าที่คัดเลือกและ จัดซื้อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่ขอและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ทำหน้าที่บำรุงรักษาและตรวจสอบ พนักงานห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ

2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดและพนักงาน/เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูล

3. งานสื่อทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการ สื่อทัศนศึกษา พนักงานสื่อทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์

4. งานวารสาร ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่/พนักงานห้องสมุดและ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

5. งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควร ประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

6. งานบริการยืม-คืน งานเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้อง สมุด เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทางเข้า-ออก เจ้าหน้าที่ จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด หนังสือและ ชั้นหนังสือ

7. งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและ ช่วยค้นคว้า ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือนักเอก สารนิเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ถ่าย เอกสาร) และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

8. งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิต ตรายักษ์และสาระสังเขปค้นเรื่องทั่วไป ควร

ประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือนักเอกสารนิเทศ
เจ้าหน้าที่และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

9. งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการ
วิชาการ งานบริการวิชาการแก่สังคมและ
ประชาสัมพันธ์ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์
นักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด และ
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

10. งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ควรประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์และ
บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารนิเทศที่มีความรู้ทาง
คอมพิวเตอร์

11. งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา
ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์ นักเอกสาร
นิเทศ หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใดมีงาน
นอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้พิจารณาผู้ปฏิบัติงาน
ตามความเหมาะสมและห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษาต้องจัดหาทรัพยากร สารนิเทศ
ตลอดจนมีอาคารสำหรับให้บริการดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวม
ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ
ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ สารนิเทศ
ที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก
สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วน
ตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนอง
ตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด
ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถ
สืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมี
หลักเกณฑ์ การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ
อย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับ
นโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา (ทบวง
มหาวิทยาลัย, 2544: 2)

ด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์
อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรตั้งอยู่ใน
ที่สะดวกสำหรับผู้ที่มีสัดส่วนเป็นเอกเทศมีเนื้อที่
สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ
และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ
ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่
ในส่วนต่างๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา
จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการ
ปฏิบัติการของบุคลากร ตลอดจนจำนวน
ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่
ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและ
บริการสื่อทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอน
การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือ
และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยี
ประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

ด้านการบริการ ต้องมุ่งส่งเสริมให้ความ
สะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภทและส่งเสริมการเรียนรู้
ด้วยตนเองต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่
ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้
ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ
ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่า
ธรรมเนียม

**ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุด
สถาบัน อุดมศึกษา**ควรมีระบบการประเมิน
คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็น
แนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและสอดคล้องกับ
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับ
การจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานตามโครงสร้าง
การจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรีตามประกาศจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกา

เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 โดยการรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกัน คือ สำนักวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทและหน้าที่หลักๆ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดหาผลิตและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. พัฒนางานด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล
3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมระบบการจัดการและเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอย่างสะดวกและรวดเร็ว
4. พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นศูนย์กลางการให้การศึกษาค้นคว้าการวิจัยและการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและบุคคลทั่วไป
5. ผลิตสื่อการศึกษาและพัฒนาการจัดการศึกษาทางไกลด้วยระบบดาวเทียม
6. รวบรวมประวัติความเป็นมาและเผยแพร่เกียรติคุณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สร้างผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ อันจะก่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2549: 25) การสร้าง

ความแตกต่างของการให้บริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค้าคาดหวัง การตอบคำถาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหลักสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความพึงพอใจโดยบริการที่มีคุณภาพสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการได้นั้นควรมีคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการดังนี้ 1) ความเชื่อถือได้ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้ 2) การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี 3) ความสามารถในการให้บริการ ด้านการสื่อสารและความสามารถในการรู้วิชาที่จะให้บริการ 4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการหรือรับบริการได้รับความสะดวก ใช้เวลาในการรอคอยน้อยและเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ 5) ความสุภาพอ่อนโยน 6) การสื่อสาร 7) ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงตรง 8) ความมั่นคง ความปลอดภัยทางกายภาพ 9) ความเข้าใจในผู้ใช้บริการ และ 10) การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก (Barry, 1997: 79-81; Zeithal and Berry 1990: 21-22) เพื่อให้การวัดและประเมินค่าคุณภาพการบริการเป็นไปตามมาตรฐาน Parasuraman, Zeithal and Berry (1990: 25-26) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERQUAL ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์หาความ

สัมพันธ์โดยสรุปมิติการประเมินคุณภาพ จาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้านดังได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย และที่สำคัญคือตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการดังพันธกิจ (Mission) ที่ได้กำหนดไว้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยผ่านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการ โดยใช้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล พัฒนางานระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการขอรับบริการผ่านช่องทางที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการและสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการและทั้งด้านการเรียนรู้บริหารจัดการและการประสานงาน พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีความสามารถและความรู้สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการ การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม และการบริหารจัดการในภาครัฐ พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถให้บริการทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความโปร่งใสและใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องไม่ละเมิดจริยธรรมอันดีและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและให้บริการทางวิชาการแก่สังคมอย่างเป็นรูปธรรมและจัดให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น

แหล่งเรียนรู้ที่สมบูรณ์ มีความพร้อมในการให้บริการชุมชนและสังคม (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2554: ออนไลน์)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้เป็นไปตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านของการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่กล่าวไว้ว่า “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ” และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และคุณภาพการบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เพื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ

เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีลำดับขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการ

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36, 695 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างยึดหลักความสะดวกเป็นสำคัญ โดยเลือกจากผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2554 – 31 ตุลาคม 2554 จำนวน 396 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามกรอบของคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990: 25-26) ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ท สเกล (Likert 's rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One - way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 209 คน จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 316 คน

รองลงมา ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 32 คน และ บุคคลภายนอก จำนวน 27 คน จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ในระดับปริญญาตรี (และกำลังศึกษาในระดับ ปริญญาตรี) จำนวน 298 คน รองลงมาได้แก่ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน

ส่วนพฤติกรรมการของผู้ใช้บริการ จำแนก ตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 295 คน รองลงมาได้แก่ เข้าใช้บริการทุกสัปดาห์ จำนวน 69 คน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการใน ช่วงเวลา 8.30-12.00 น. จำนวน 172 คน รองลงมาได้แก่ เข้าใช้บริการในช่วงเวลาอื่นๆ (ทั้งวัน) จำนวน 97 คน และเข้าใช้บริการใน ช่วงเวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 46 คน และงาน บริการ ที่ผู้ใช้บริการใช้อยู่เป็นประจำ เรียงสาม อันดับจากมากไปน้อยดังนี้ บริการที่ผู้ใช้บริการ ใช้เป็นประจำอันดับ 1 ได้แก่ บริการยืม-คืน หนังสือ รองลงมาได้แก่ บริการ Wifi-RMUTT และ บริการห้องประชุม สัมมนา (Discussion Room) ส่วนบริการที่ผู้ใช้บริการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คุณภาพการบริการของสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมาตามความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ

1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเป็น

รูปธรรมของบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความ เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2. การรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านความ เป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาได้แก่ ด้าน ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพการ บริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่ คาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 ในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2.1 เปรียบเทียบคุณภาพ การบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

2.1.1 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่างกัน

2.1.2 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพของ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่างยกเว้น

และการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการมีปริมาณการเข้าใช้บริการมาก ดังนั้นการให้บริการทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถ โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ อาจจะไม่เพียงพอและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงสุดได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งศุภร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) ได้กล่าวว่าการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามหาเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัทต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีหรืออาจมีเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบ

2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัว ที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้

ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3) เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้า พึงพอใจ

4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า และ

5) สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ที่ Parasuraman, Zeithal and Berry (1990:20-23) กล่าวว่าคุณภาพบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งประเด็นของความเป็นรูปธรรม (Tangibility) นั้นเป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง ซึ่งความเป็นรูปธรรมนั้นหมายถึงสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น สถานที่ อาคารสำนักงาน การตกแต่งและบริเวณที่ให้บริการลูกค้า อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อัญมณีเครื่องประดับของผู้ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 17) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดนั้น ประเด็นสำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเช่นที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ

ที่จืดจาง ตุ่นน้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งจากที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากเนื่องจากความคาดหวังที่เกิดจากความต้องส่วนตัวของผู้รับบริการซึ่งเป็นการต้องการที่แตกต่างกันของบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลนั้น

ส่วนการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการซึ่งบริการที่รับรู้ (Perceived Service) เป็นกระบวนการตีความหมายหรือแปลความผลของการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้าภายนอกกรอบตัวบุคคลโดยอาศัยประสบการณ์เดิม และการเรียนรู้เป็นเครื่องช่วยแสดงออกเป็นความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ตามความรู้สึกที่เกิดขึ้น

จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอินทรา จันทรรัฐ (2552: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ เกวลี จันทรตะมา (2549: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่าค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อและทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการ

ที่พอเพียงมีค่าเป็นบวกแสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงกับระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ และจากผลการวิจัยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องพยายามลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการไม่ให้มีช่องว่างเกิดขึ้นซึ่ง Parasuraman, Zeithal and Berry (1985: 25-26) ได้กล่าวถึงช่องว่างที่เกิดขึ้นไว้ว่า ช่องว่างที่เกิดขึ้นเป็นหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ซึ่งเป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของผู้บริหารกิจการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหาร อาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเพราะผู้บริหารมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับเกิดความผิดพลาดได้

ช่องว่างที่ 2 คือ มาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้ (The Quality Specification Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจนรวมทั้งผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ

ช่องว่างที่ 3 คือ การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ (Service Delivery Gap) ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรง ซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะรวมถึงแนวความคิดเทคนิคและทักษะในการให้บริการรวมทั้งการตลาดภายในขององค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ

ช่องว่างที่ 4 การนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า (The Marketing Communication Gap) ช่องว่างนี้เป็นการคาดหวังของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับ การบริการตามที่ทางองค์กรได้ลงในสื่อโฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมาแต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการบริการอย่างที่คาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 5 การบริการที่ลูกค้ารับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากผู้ให้บริการ (Marketer) เพื่อเป็นการปิดกันช่องว่างดังกล่าว และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมากเพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) จากการให้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ (Customer Expectations) ซึ่งช่อง

ว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้า ทั้งในแง่บวกและแง่ลบจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการสูงหรือต่ำในการวัดคุณภาพการบริการและการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการเกิดความคาดหวังในคุณภาพการบริการสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ทั้งนี้เนื่องจากการบริการ เป็นบริการที่มีลักษณะแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ การบริการไม่มีตัวตน คุณภาพไม่แน่นอน ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้รับไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงเกิดความหวังต่อคุณภาพบริการ และปัจจัยที่อิทธิพลต่อความคาดหวังคือ 1) ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อนหรือคนที่รู้จัก ซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้วจะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับในสิ่งดี ๆ ดังที่ทราบมา 2) ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการซึ่งเป็น ความต้องการที่แตกต่างกันของบุคคลนั้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลนั้น 3) ความคาดหวังที่เกิดจาก

ประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์การได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวัง และ 4) ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการข้อมูลที่ได้รับทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงแรมในเรื่องต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ การมีอุปกรณ์ที่หรูหรา ทันสมัย เป็นต้น ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ การสรุปตัดสินใจภายใต้อิทธิพลต่างๆ ไปของการโฆษณา คือ ราคา ปัจจัยนี้มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดความคาดหวังโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้รับบริการที่มีความคาดหวัง ในบริการอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันท์ตะมา (2549: บทคัดย่อ) และเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงในบริการทางสำนักวิทยบริการควรที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการตาม Parasuraman, Zeithal and Berry (1985: 25-26) ได้กล่าวไว้ทั้งนี้เพื่เน้นการบริการที่มีคุณภาพเพราะปัจจุบันการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจ องค์กรจะแตกต่างจากองค์กรอื่น และได้เปรียบคู่แข่งการบริการต้องเป็นเลิศ นั่นหมายถึงคุณภาพการบริการต้องดีเยี่ยม

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม ไม่พบความแตกต่าง ซึ่งจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศ

หญิง อาจารย์ นักศึกษา หรือแม้กระทั่งบุคคลภายนอกและ แม้จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทหรือปริญญาเอก ย่อมคาดหวังในคุณภาพการบริการสูงเช่นกัน และเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด เช่น ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดและบริการที่ใช้ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเข้าใช้ห้องสมุดบ่อยแค่ไหน เข้าใช้ในช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดและจะใช้บริการประเภทใดย่อมคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงเช่นกัน

คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ สถานภาพของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษา โดยภาพรวม ไม่พบความแตกต่างและเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด เช่น ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดและบริการที่ใช้ นั้น โดยส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่าง จากผลการวิจัย

พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เป็นไปตามมาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย,

2544: 2) ซึ่งในการให้บริการนั้นทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เน้นถึงคุณภาพการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยเน้นความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องมีความเอาใจใส่และความสม่ำเสมอ ความเสมอภาคให้การให้บริการ และจากความเป็นมาตรฐานดังกล่าวผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน ต่างได้รับคุณภาพการบริการที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังคุณภาพการบริการในระดับมาทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านดังกล่าว เช่น ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันจะเห็นว่าที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่มีสถานที่จอดรถที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าน้ำดื่ม ยังไม่มีบริการครบทุกชั้นบริการ และห้องประชุมสัมมนา (Discussion Room) ซึ่งพบว่าในช่วงสภานั้นผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการดังกล่าวสูงมากแต่บริการดังกล่าวไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการโดยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องประชุม สัมมนา อาจจะมีระบบการจองผ่านเว็บไซต์เพื่อลดปัญหาที่ต้องเผชิญหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการและผู้ใช้บริการ และต้องเพิ่มห้องประชุม สัมมนา หรืออาจจะใช้วิธีการกันเพื่อเพิ่มห้องประชุม สัมมนา

ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ทางสำนักวิทยบริการต้องมีการสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อลดปัญหาจำนวนหนังสือที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และในด้านของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ทางสำนักวิทยบริการจัดหามาให้ใช้บริการใหม่นั้น ผู้ใช้บริการยังไม่คุ้นเคย ดังนั้นควรจัดทำคู่มือแนะนำการค้นง่าย ๆ ติดไว้ข้างๆ เครื่องสำหรับค้นและร่วมมือกับทางอาจารย์ผู้สอนการใช้ห้องสมุดเพื่อให้มีการเรียนการสอนในโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติดังกล่าวเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความคุ้นเคยในการใช้โปรแกรม และในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำที่สุดนั้น โดยเฉพาะในประเด็นของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และให้บริการด้วยความรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที โดยในด้านดังกล่าวทางสำนักวิทยบริการฯ จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยปรับปรุงในประเด็นของจำนวนผู้ใช้บริการ ความพร้อมในการให้บริการโดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพและความสม่ำเสมอและยินดีในการให้บริการ และจากผลการวิจัยดังกล่าวเกิดจากความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่งผลให้บางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทั่วถึงและผู้ใช้บริการอาจเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

ดังนั้นเพื่อให้คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการฯ อยู่ในระดับที่ดีมาก ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้าน

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการและเพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้จริงให้เกิดช่องว่างน้อยลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาคุณภาพการบริการในแต่ละฝ่ายหรือแผนกเพื่อประเมินคุณภาพการบริการที่แท้จริง
2. ศึกษาคุณภาพการบริการในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- เกวลี จันตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้
LibQUAL+TM:กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2554).“ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษา พ.ศ. 2544,”(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก: [http://www.mua.go.th/users/
he-commission/doc/law/law/library2544.pdf](http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/law/library2544.pdf). (7 มิถุนายน 2554).
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ
: **Customer Service Excellence**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รัศมี ดันเจริญ. (2542). การบริการสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย. กรุงเทพฯ
: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- รุ่งฤดี อภิวัฒน์นคร และสายฝน บุญา. (2551). “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด,”
ใน การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด.หน้า 4.กรุงเทพฯ : ทริปเพิล เอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เฉลิเมจิระรัตน์.(2539). คุณภาพในงานบริการ 1 = **Quality in services**. กรุงเทพฯ
: ดวงกลมสมัย.
- ศุภร เสรีรัตน์, ปริญา ลักษิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). กลยุทธ์การตลาด
การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. “สถิติการเข้าใช้บริการ,” (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก:
http://www.library.rmutt.ac.th/?page_id=2007. (21 มิถุนายน 2554).
- อินทริกา จันทรรัฐ. (2552).ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้น
ทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- Berry, L., and Parasuraman, A. (1997). “Listening to the customer – the concept
of a service quality Information system”. **Sloan Management Review**.
38(3),65-76.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1990). “Guidelines for Conducting Service
Quality Research,” **Marketing Research**. (December): 34-44.
- Parasuraman, Zeithal and Berry. (1985). “ A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implications for Future Research” **Journal of Marketing**.
49 (Full): 41-50.

