

คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
The Service Quality of the Library Sisaket Rajabhat University

วรรณิดา ดวงมณี
Wannida Duangmanee
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 9,738 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 657 คน จากนั้นทำการเทียบสัดส่วนแยกตามสถานภาพ ผู้วิจัยเจาะจงเฉพาะผู้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 1)ความไว้วางใจได้ 2)การตอบสนองความต้องการ 3)ความสามารถของผู้ให้บริการ 4)การเข้าถึงการบริการ 5) ความมีอัธยาศัย 6)การติดต่อสื่อสาร 7)ความน่าเชื่อถือ 8)ความปลอดภัย 9)การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า 10)ความเป็นรูปธรรมของการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบด้วยการทดสอบค่า (T-test) และ ค่า (F-test)

ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัย และด้านความสามารถของผู้ให้บริการ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของสถานภาพที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) แนวทางการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการ ต้องดูแลสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ปรับปรุงระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง ขยายเวลาเปิดให้บริการในช่วงสอบ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามสาขาวิชาที่เปิดสอน มีแสงไฟที่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ มีห้องสำหรับทำกิจกรรมร่วมกันที่บรรจุผู้เข้าใช้บริการได้มากกว่า 10 คนขึ้นไป และมีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ ภายในห้องสมุดที่ชัดเจน อีกทั้งยังต้องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุดที่ทั่วถึงมากขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ABSTRACT

This research is focused on quantity research and its purposes are (1) to study quality of service in the library of Sisaket Rajabhat University (2) to compare states of opinion in the quality (3) to study guidance for the service in the library of Sisaket Rajabhat University

The number of research population is 9,738 persons from fulltime undergraduate students, teachers and offices of Sisaket Rajabhat University and the sample is 657 persons. Subsequently, it is compared by the ratio of states and only specified for library users by accidental questionnaire. The rating scale comprises 1) reliable 2) responding of requirement 3) capability of service provider 4) service access 5) hospitableness 6) communication 8) safety 9) understanding and knowing customers 10) concreteness of service. Percentage, average, standard derivation, variant, T-test and F-test are statistic tool in this research.

Results found that (1) the quality of library service in Sisaket Rajabhat University is high level when considering each side found that it is in high level. The top three average are reliable, safety and capability of service provider (2) comparing states of opinion in the quality in library service at Sisaket Rajabhat University specifying on gender, age, state and faculty/office found that there are not statistically different at 0.05 (3) the guidance for library service in Sisaket Rajabhat University comprises the development of capability officer, computer maintenance, internet high speed update, time expansion for library service at final examination, information resource provide relating with existing program, properly light provide for reading, room for activity with containing at least 10 persons and direction sign for service including public relation news.

Keywords : Quality, Service, Library Sisaket Rajabhat University

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนับว่าเป็นองค์กรให้บริการสมัยใหม่ที่มีมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการของห้องสมุด เนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางวิชาการที่ให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน และการวิจัยของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จึงต้องตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตามในสภาพปัจจุบันพบว่าบทบาทของห้องสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของเทคโนโลยีและหลักการบริหารจัดการยุคใหม่ (ลำพึง บัวจันอัฐ, 2560, น.1)การบริการห้องสมุดถือว่าผู้บริการเป็นศูนย์กลาง ความพอใจหรือความประทับใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษได้เปิดให้บริการมากกว่า 20 ปี เมื่อเวลาผ่านไปเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้น ทำให้เทคโนโลยีที่มีใช้ในห้องสมุดและบริการต่างๆไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ รวมถึงค่านิยมต่างๆ เปลี่ยนไป ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนตามไปด้วย เช่น ผู้มาใช้บริการมักมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวมาใช้งานมากกว่ามาใช้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด หรือผู้มาใช้บริการมาขอยืมหนังสือ น้อยลงเนื่องจากหาอ่านบนอินเทอร์เน็ต หรือดาวน์โหลดงานวิจัยมาอ่านเองได้ ห้องสมุดจึงมีบริการที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ รวมถึงบุคคลภายนอก เลือกใช้บริการห้องสมุดที่อื่น ร้านกาแฟภายนอกมหาวิทยาลัย หรือแม้กระทั่งเลือกที่จะทำงานหาข้อมูลอยู่ที่บ้านแทน แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีไม่ได้ทำให้ห้องสมุดนั้นถูกลบหายไปจากความต้องการของผู้ใช้บริการ เพียงแต่ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยน รูปแบบการให้บริการ ซึ่งเกิดจากพฤติกรรม ความต้องการของผู้บริการที่เป็นคน Generation Y นั้นแตกต่างจากคนในยุคก่อนรวมถึงลักษณะนิสัยด้วย

จากพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปบริการในห้องสมุดและสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการมาใช้ห้องสมุด จึงต้องนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนไป และเติมเต็มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจนถึงระดับที่ผู้มาใช้บริการคาดหวังไว้ (นันทภัทร วรรณเสนา, 2558, น.23)

ในบทบาทของการบริการห้องสมุดนั้น ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 หมวด ก. มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 6 ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจ ในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้(มาลีวัลย์ นิโรจน์, 2555, น.2) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตรงตามความคาดหวังความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะทำให้บริการของห้องสมุดเป็นบริการที่อยู่ในใจของผู้ใช้บริการตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน

3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. ทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
3. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาและการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏศรีสะเกษ

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีแนวคิดต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีแนวคิดต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีแนวคิดต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะ/หน่วยงานต่างกันมีแนวคิดต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1) ประชากร ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ จำนวน 454 คน (งานบริหารบุคคล, 2563, น.2) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จำนวน 9,284 คน (สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ, 2562, ออนไลน์) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,738 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp.607-610) ได้จำนวน 657 คน แล้วใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

3) ตัวแปรที่ศึกษา

- 3.1) ตัวแปรต้น ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน
- 3.2) ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 10 ด้าน ประกอบด้วย
 - 1) ความไว้วางใจได้ 2) การตอบสนองความต้องการ 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ
 - 4) การเข้าถึงการบริการ 5) ความมีอัธยาศัย 6) การติดต่อสื่อสาร 7) ความน่าเชื่อถือ 8) ความปลอดภัย
 - 9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า 10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ จำนวน 454 คน (งานบริหารบุคคล, 2563, น.2) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จำนวน 9,284 คน (สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ, 2562, ออนไลน์) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,738 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของประชากร คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp.607-610) ได้จำนวน 657 คน จากนั้นทำการเทียบสัดส่วนแยกตามสถานภาพ ผู้วิจัยเจาะจงเฉพาะผู้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยนำกรอบแนวคิด คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1985, pp.158-159) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเกณฑ์ของ ชูศรี วงษ์รัตน์, (2541, น.38) โดยข้อคำถามจะมีเกณฑ์ให้ผู้บริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

10 ด้าน ประกอบด้วย 1.ความไว้วางใจได้ 2.การตอบสนองความต้องการ 3.ความสามารถของผู้ให้บริการ 4. การเข้าถึงการบริการ 5. ความมีอัธยาศัย 6. การติดต่อสื่อสาร 7. ความน่าเชื่อถือ 8. ความปลอดภัย 9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า 10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็น ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 657 ชุด ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ การประเมินระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยใช้การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยของการบริการมาพิจารณาระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน
3. วิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามสถานภาพใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ (T-test) และ (F-test)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ประการ 1.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 2.เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน 3.เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 452 คน (คิดเป็นร้อยละ 68.80) และเพศชาย จำนวน 205 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.20) และผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 20–35 ปี มากที่สุด จำนวน 309 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.03) รองลงมา มีอายุระหว่าง 36–50 ปี จำนวน 204 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.05) และมีจำนวนน้อยสุด อายุระหว่าง 51 ขึ้นไป จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.04) โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 370 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.32) รองลงมา อาจารย์ จำนวน 155 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.59) และมีจำนวนน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 132 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.09) อยู่คณะ/หน่วยงานส่วนมาก คือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 217 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.02) รองลงมา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 153 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.29) และน้อยสุด คือ สำนักส่งเสริมและบริหารวิชาการ จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.26) ตามลำดับ

1.2) การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ =4.29, S.D.=0.37) รองลงมา ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}$ =4.27, S.D.=0.40) และด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.26, S.D.=0.43) ตามลำดับ โดยจำแนกออกเป็นรายด้าน ดังนี้

1.2.1) ด้านความไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านความไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X}$ =4.24, S.D.=0.65) รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ =4.22, S.D.=0.67) และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.20, S.D.=0.64) และ

เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X}=4.20$, $S.D.=0.68$) ตามลำดับ

1.2.2) ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $S.D.=0.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.22$, $S.D.=0.71$) รองลงมา เจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.21$, $S.D.=0.75$) และเจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการบริการแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.20$, $S.D.=0.72$) ตามลำดับ

1.2.3) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการความสามารถของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, $S.D.=0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.30$, $S.D.=0.66$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X}=4.27$, $S.D.=0.71$) และเจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ ($\bar{X}=4.25$, $S.D.=0.70$) ตามลำดับ

1.2.4) ด้านการเข้าถึงการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, $S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ ($\bar{X}=4.22$, $S.D.=0.78$) รองลงมา ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทาง เช่น ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{X}=4.20$, $S.D.=0.72$) และ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น Web Opac และ e-book สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.16$, $S.D.=0.70$) ตามลำดับ

1.2.5) ด้านความมีอัธยาศัย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการมีอัธยาศัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, $S.D.=0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X}=4.30$, $S.D.=0.71$) รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ ($\bar{X}=4.27$, $S.D.=0.74$) และ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=4.24$, $S.D.=0.74$) ตามลำดับ

1.2.6) ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, $S.D.=0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์งานบริการผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ห้องสมุด เฟสบุ๊ก ไลน์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.13$, $S.D.=0.75$) รองลงมา เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผู้ให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X}=4.10$, $S.D.=0.79$) และผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X}=4.07$, $S.D.=0.80$) ตามลำดับ

1.2.7) ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, $S.D.=0.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ให้บริการภายใต้ความซื่อสัตย์ ($\bar{X}=4.39$, $S.D.=0.66$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎหมายระเบียบของห้องสมุด ($\bar{X}=4.31$, $S.D.=0.67$) และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.29$, $S.D.=0.67$) ตามลำดับ

1.2.8) ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, $S.D.=0.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ

อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.64) และเจ้าหน้าที่บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรง และยุติธรรม ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.67) รองลงมา ห้องสมุดมีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.74) และห้องสมุดมีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.71) ตามลำดับ

1.2.9) ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการใน ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.78) รองลงมา ห้องสมุดมีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.67) และห้องสมุดให้บริการได้ตรงความต้องการ ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.78) ตามลำดับ

1.2.10) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของ

การบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.74) รองลงมา มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่ม ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.74) และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.77) ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

2.1) ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าทดสอบ (T-test)

เพศ	คุณภาพการให้บริการ		t	P-value
	($\bar{X}$)	(S.D.)		
ชาย	4.213	0.162	0.046	0.963
หญิง	4.212	0.159		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (T-test) ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

2.2) ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าทดสอบ (F-test)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.941	0.980	45.383	0.000
	ภายในกลุ่ม	653	14.106	0.002		
	รวม	656	17.047			

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ โดยการทดสอบค่า (F-test) ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามสถานภาพ โดยการทดสอบค่า (F-test)

คุณภาพ	แหล่งความ	df	SS	MS	F	P-value
การให้บริการ	แปรปรวน					
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.019	2.510	136.458	0.000
	ภายในกลุ่ม	654	12.028	0.018		
	รวม	656	17.047			

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามสถานภาพ โดยการทดสอบค่า (F-test) ในภาพรวมผู้เข้าใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

2.4) ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คุณภาพ	แหล่งความ	df	SS	MS	F	P-value
การให้บริการ	แปรปรวน					
คณะ/หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	1.995	0.332	14.356	0.000
	ภายในกลุ่ม	650	15.053	0.023		
	รวม	656	17.047			

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน โดยการทดสอบค่า (F-test) ในภาพรวมผู้เข้าใช้บริการที่คณะ/หน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษพบว่าผู้เข้าใช้บริการให้แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการดูแลสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีสภาพพร้อมใช้งานปรับปรุงระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง ขยายเวลาเปิดให้บริการในช่วงสอบ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามสาขาวิชาที่เปิดสอน มีแสงไฟที่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ มีห้องสำหรับทำกิจกรรมร่วมกันที่บรรจุได้มากกว่า 10 คนขึ้นไป มีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ ภายในห้องสมุดที่ชัดเจน อีกทั้งต้องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุดที่ทั่วถึงมากขึ้น

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีความน่าเชื่อถือและมีความปลอดภัยสูง รวมทั้งความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้บริการได้ ทำให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา โภาคา, (2553, น.127-131) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) ลักษณะของ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับบริการ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ

เพื่ออ่านหนังสือสอบ มีประเภทของบริการที่รับบริการเพื่อรับบริการยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศประเภทต่างๆ มีความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และเข้ามารับบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 12.00-16.30 น.3) ระดับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลีวัลย์ นิโรจน์, (2555, น.52-55) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจ ความสามารถ การตอบสนอง การเข้าถึง ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความมั่นคง อธิบายได้ และการสื่อสาร

1.1) ความไว้วางใจได้ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง จึงทำให้เกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมล เมษสวีสต์, (2550, น.11) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ อภัยวงศ์, (2561, น. 88) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านคุณลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ หรือบริการที่มีมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

1.2) การตอบสนองความต้องการ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดและได้รับบริการอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยสมพล ชาวประเสริฐ, (2547, น.106) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีคำว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

1.3) ความสามารถของผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่ยังมีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิน บุตรดีสุวรรณ, (2542, น.13-14) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ 1) บริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน 2) บริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน 3) บริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 5) บริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง

1.4) การเข้าถึงการบริการ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้ และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นWeb Opac และ e-book สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัณณุกร,(2555, น.11)ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับลูกค้า การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

1.5) ความมีอรรถยาศัย คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร และบริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kotler, (1997, pp.467-168) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ คือ การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการปฏิบัติผู้รับบริการจะจับเอาเฉพาะส่วนที่จำเพาะเจาะจงตรงกับอรรถยาศัย เก็บความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลัง ไม่สามารถจดทะเบียนลิขสิทธิ์ไว้ยากที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบของผลงาน

1.6) การติดต่อสื่อสาร คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์งานบริการผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ห้องสมุด เฟสบุ๊ก ไลน์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนผู้ให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งผู้ใช้บริการยังสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็นได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัชนุกร, (2555, น.11) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับลูกค้า การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

1.7) ความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ใช้บริการภายใต้ความซื่อสัตย์และเจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของห้องสมุด อีกทั้งยังมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย คุณรัตนพุกษ์ และ อนุวัฒน์ ศุภขัติกุล, 2539, น.1-6) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากผู้ให้บริการมาใช้บริการแล้วเกิดความรู้สึกปลอดภัย และเกิดการยอมรับมี 4 องค์ประกอบด้วยกัน คือ 1) การเข้าถึงการบริการได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 2) ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น 3) คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น และการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟัง และสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม 4) คุณภาพด้านเทคนิค คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

1.8) ความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ ให้บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรงและยุติธรรม มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน อีกทั้งห้องสมุดยังมีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย คุณรัตนพุกษ์ และ อนุวัฒน์ ศุภขัติกุล, 2539, น.1-6) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากผู้ให้บริการมาใช้บริการแล้วเกิดความรู้สึกปลอดภัย และเกิดการยอมรับมี 4 องค์ประกอบด้วยกัน คือ 1) การเข้าถึงการบริการได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 2) ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น 3) คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น และการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟัง และสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองอย่างเหมาะสม 4) คุณภาพด้านเทคนิค คือการให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

1.9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน อีกทั้งห้องสมุดยังมีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน และให้บริการได้ตรงความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, (2547, น.107) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี คำว่า บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ คือ สิ่งที่ถูกค่าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

1.10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาดเรียบร้อย มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่ม และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย คุณรัตนพฤกษ์ และ อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, 2539, น.1-6) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากผู้ให้บริการมาใช้บริการแล้วเกิดความรู้สึกปลอดภัย และเกิดการยอมรับมี 4 องค์ประกอบด้วยกัน คือ 1) การเข้าถึงการบริการได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า 2) ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่มีความสวยงาม มีอุปกรณ์สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เป็นต้น 3) คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้า และด้านคำแนะนำที่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับความสุภาพ การฟัง และสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม 4) คุณภาพด้านเทคนิค คือ การให้บริการอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของสถานภาพที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามสถานภาพ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน ปรากฏผลการศึกษได้ ดังนี้

2.1) จำแนกตามเพศ ในภาพรวมผู้เข้าใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

2.2) จำแนกตามอายุ ในภาพรวมผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

2.3) จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมผู้เข้าใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

2.4) จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน ในภาพรวมผู้เข้าใช้บริการที่คณะ/หน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสถานภาพที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โภคา, (2553, น.127-131) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพและปัจจัยด้านพฤติกรรมมารับบริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ประเภทของบริการที่รับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และช่วงวันและเวลาที่มารับบริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลีวัลย์ นิโรจน์, (2555, น.52-55) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการบริการของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามความคิดเห็นของบุคลากรกับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการให้แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการ ดูแลสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ปรับปรุงระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง ขยายเวลาเปิดให้บริการในช่วงสออบ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามสาขาวิชาที่เปิดสอน มีแสงไฟที่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ มีห้องสำหรับทำกิจกรรมร่วมกันที่บรรจุได้มากกว่า 10 คนขึ้นไป มีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ ภายในห้องสมุดที่ชัดเจน อีกทั้งต้องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุดที่ทั่วถึงมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากแต่เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาแนวทางหรือกระบวนการด้านการติดต่อสื่อสาร เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดี และควรมีการกำหนดตัวแปรที่ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- งานบริหารบุคคล. (2563). **สรุปข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ**. ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชีย เพรส.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทภัทร วรเสหาฤท. (2558). **การปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **รายงานการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มาลีวัลย์ นิโรจน์. (2555). **คุณภาพการบริการของห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ลำพึง บัวจันอัฐ. (2560). **การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ :มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ**.
- ศุภชัย คุณรัตนพฤกษ์ และ อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล. (2539). **ราคากลางค่ารักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ.นทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข**.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : สายธาร. (2555). **ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6)**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ. (2562). **สรุปข้อมูลนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2563**. ศรีสะเกษ:มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

- สุกัญญา โภคา. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร** (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2542). **การจัดและบริหารงานห้องสมุด**. มหาสารคาม ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สุวรรณ อภัยวงศ์. (2561). **การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในงานห้องสมุด**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5 th ed.). New York: HarperCollins
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). **Determining Sample Size for Research activities**. Educational and Psychological Measurement, 30(2), 607.
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management**. (9th ed). Innervation ED., U.S.A.: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Aeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Further Research. **Journal of Marketing**, 47 (4).