บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

The Antecedents of the Excellent Services of the Southern Rajabhat Universities' Libraries

ผู้วิจัย : เนาวรัตน์ ผาหอมสุข
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาสภาพปัจจุบันของความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้และหาความสัมพันธ์ของการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศสารสนเทศของผู้ใช้ สัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้ การคาดหวังบริการของผู้ใช้และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2552 ที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2-4 และสังกัดอยู่ในคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 400 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม LISREL ในการทดสอบและยืนยันความเหมาะสมระหว่างแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างแบบทางเลือกมีค่าดัชนีความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ดีและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่า Chi-Square = 136.02, ค่า df = 113, Relative Chi-Square= 1.20, GFI= 0.96, AGFI= 0.94, RMR = 0.04, RMSEA= 0.024 และ CFI= 0.99 ผลการวิจัยพบว่า การ คาดหวังบริการของผู้ใช้ส่งผลและมีความสัมพันธ์ต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ สัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้ และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดในระดับ 0.05

คำสำคัญ ความเป็นเลิศในการให้บริการ บุพปัจจัยในการให้บริการ แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ABSTRACT

The research purposes were (1) to study the status of excellent services of the Southern Rajabhat universities' libraries and (2) to investigate the components perception of the user's information accessing, the interaction between the library's officers and library's users, the library's tangibles and users' service expectations affecting of the excellent service of the Southern Rajabhat universities' libraries. Datas were collected from 400 students in the 2-4 year of the academic year of 2009, under the facalties of Education, Humanities and Social Sciences, Science and Technology and Bussiness from Yala Rajabhat University, Songkla Rajabhat University, Nakhon Srithammarat Rajabhat University, Suratthani Rajabhat University and Phuket Rajabhat University. The study used mixed method analysis of quantitative and qualitative analysis. The research instruments were the questionnaires and the indepth interviewed questions. Confirmatory factor analysis and the test for goodness of fit between the hypothesis model and the empirical datas were done by LISREL technique.

The linear structural equation model of factors affecting of the Southern Rajabhat universities' excellent service libraries are fitted with the empirical data. These was considered through goodness of fit measures were found to be ค่า Chi-Square = 136.02, ค่า df = 113, Relative Chi-Square= 1.20, GFI= 0.96, AGFI= 0.94, RMR = 0.04, RMSEA= 0.024 และ CFI= 0.99. The findings are, the user's service expectation is the most statistically significant direct effect to the excellent service of the Southern Rajabhat universities' libraries at the significant level of 0.01 and the user's information accessing, the interaction between library's officers to the user and the library's tangible is affecting to the excellent service of the Southern Rajabhat universities' libraries at the significant level of 0.05.

Keywords: excellent service antecedents of services LISREL

บทนำ สภาวการณ์สังคมแห่งการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ทำให้การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนิน การที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ การพัฒนาคุณภาพของการ

บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขันหรือสูญเสียลูกค้า แนวคิดการให้บริการที่ดียุคใหม่จึงมุ่งเน้นการส่งมอบความประทับใจ หรือความพึงพอใจจากการสัมผัสบริการมากกว่าจำนวนบริการหรือจำนวนผู้ใช้ที่มาใช้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่การเข้าใจถึงความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังบริการของผู้ใช้ และประสบการณ์ในการใช้บริการของห้องสมุดที่แตกต่างกันของผู้ใช้ โดยนำมาสร้างเป็นองค์ประกอบสำหรับการให้บริการตลอดจนการจัดหาสิ่งอำนวยประโยชน์ในการให้บริการในห้องสมุด เพื่อจัดความ สัมพันธ์ต่าง ๆ ของกระบวนการให้บริการจนเกิดเป็นลักษณะเฉพาะที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายการให้บริการในลักษณะที่เป็นเลิศไว้หลายมุมมอง อาทิ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพบริการว่าหมายถึงความพึงพอใจในบริการที่เป็นเลิศของผู้รับบริการสอดคล้องกับ Kotler (2004) ผู้เชี่ยวชาญด้านการ ตลาดระดับโลกที่ให้ทัศนะว่า การให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ให้บริการต้องให้บริการเท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ นอกจากนั้น คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศเป็นทั้งระดับความ สามารถในการให้ บริการของผู้ให้บริการและเป็นระดับความพึงพอใจของผู้ใช้หลังจากได้รับบริการไปแล้วหรืออาจเป็นระดับความเยี่ยมยอดในการให้บริการของผู้ให้บริการ (ประภาวดี สืบสนธ์, 2546) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ได้บรรลุเป้าหมายในการใช้บริการดังกล่าวนั้น (Katz & Green, 1992) ดังวลีที่มักจะพบได้จากสถาบันการให้บริการทั่วไป (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2551) อาทิ “ลูกค้าคือผู้กำหนดความอยู่รอดขององค์กร” และ “ทุกลมหายใจ คือ การบริการที่ประทับใจ” (วิทยาธร ท่อแก้ว, 2551)

นอกจากนั้น จากสภาวะการแข่งขันสูงในวงการธุรกิจบริการ พบว่า คุณภาพเท่านั้นที่จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆให้สามารถอยู่รอดได้ ห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งรวมของขุมทรัพย์ในการสร้างอาวุธทางปัญญาแก่เยาวชน และเป็นแหล่งสำคัญในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองที่ช่วยสร้างเสริมนิสัยรักการอ่านที่ดี ห้องสมุดจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดหลักของระบบการศึกษาที่ช่วยขับ เคลื่อนให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตควบคู่กับความเจริญก้าวหน้าของโลก (Savenije, 2005) ห้องสมุดจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพการเรียนการสอนทุกระดับ จึงเป็นความจำเป็นที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาห้องสมุดจะต้องทำการศึกษาและประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ (Hernon & Nitecki, 2001) โดยเฉพาะการ ศึกษารูปแบบของการช่วย เหลือและการสื่อสารที่ช่วยให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น (Markless, S., & Streafield, D., 2006).

อย่างไรก็ตาม การประเมินความเป็นเลิศในการให้บริการในเชิงคุณภาพมักพิจารณาได้ยากแต่อาจประเมินได้ในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศอย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และง่ายต่อการเข้าถึงของสารสนเทศที่นำส่ง การประเมินความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดในปัจจุบัน จึงไม่เพียงประเมินจากความแตกต่างของความพึงพอใจกับคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้เท่านั้น แต่จะรวมถึงผลผลิตของการให้บริการ (Chapman & Ragsdale, 2002) สภาพแวดล้อมการบริการ (Cook, Heath & Thompson, 2005) วิธีการส่งมอบบริการ (Kotler, 2004) ที่เน้นผลลัพธ์ของสัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้มากกว่าความเป็นเลิศในคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และอาศัยมุมมองของผู้ใช้ในการตัดสินความเป็นเลิศในการให้ บริการ (Nicholas,1996) โดยมีความคงเส้นคงวาของคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้ บริการเป็นดัชนีชี้วัดความเป็นเลิศในการให้บริการดังกล่าว (วีระวัฒน์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ มี 5 แห่ง ประกอบด้วย (1) ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (2) ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (3) หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (4) หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และ (5) หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

กล่าวได้ว่าห้องสมุดดังกล่าวเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่นภาคใต้ตอนล่างให้เกิดประสิทธิภาพตามศักยภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม ผลจากการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในรายงานการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือนประจำปีการศึกษา 2551 พบว่า การให้บริการของห้องสมุดจำนวน 3 ใน 5 แห่งไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้ บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดดังกล่าวให้เกิดความเป็นเลิศในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันของความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

2. ศึกษาหาความสัมพันธ์ของการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ สัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และการคาดหวังบริการของผู้ใช้ที่ส่ง ผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบและยืนยันแบบจำลองสมการโครงสร้างและหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความเป็นเลิศในการให้บริการ โดยนำแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะแนวคิดที่ได้จากการทำวิจัยด้านธุรกิจบริการของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) และเครื่องมือ*SERVQUAL* และแนวคิดของ (Cook, Health & Thompson, 2001) ซึ่งสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยได้ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี ค.ศ.1999 จนถึงปัจจุบัน เพื่อสร้างและพัฒนาเครื่องมือคุณภาพการให้บริการสำหรับห้องสมุดโดยเฉพาะ นั่นคือ เครื่องมือ *LibQUAL* ซึ่งมีรายละเอียดในการวิจัยดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ: ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นนักศึกษาภาคปกติ ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ 5 แห่ง จำนวน 27,167 คน และใช้สูตรยามาเน่ในการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 400 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงผู้ใช้บริการห้องสมุดซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 - 4 ปีการศึกษา 2552 ที่สังกัดใน 4 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏดังกล่าวในช่วงเดือนมิถุนายน 2552

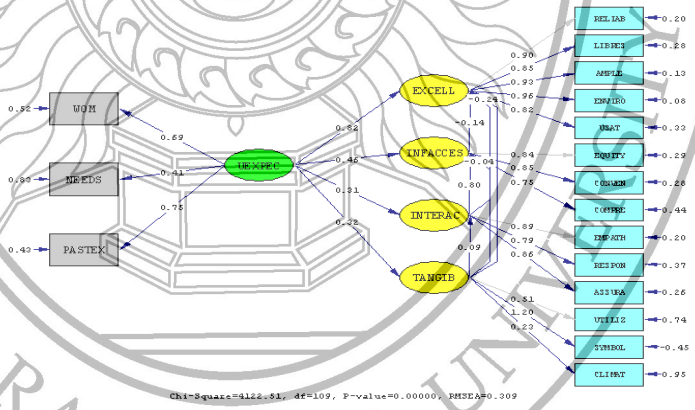
การวิจัยเชิงคุณภาพ: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ที่มีส่วนได้เสียในการให้บริการของห้องสมุด จำแนกเป็น ผู้บริหารของห้องสมุด จำนวนแห่งละ 1 ราย เป็นอาจารย์ผู้มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดที่ตนสังกัดเป็นประจำ จำนวนแห่งละ 1 ราย และเป็นนักศึกษาที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นและมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดที่ตนสังกัดเป็นประจำ จำนวนแห่งละ 1 ราย รวมทั้งสิ้น 15 ราย

ผลการวิจัย

1. **คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการของห้องสมุด**: ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้มีจำนวน 394 ราย จากการสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62 โดยเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.9 และเป็นผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.7

2. **ลักษณะการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุด**: การสำรวจลักษณะการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง พบว่า แหล่งแนะนำในการใช้ห้องสมุดของกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวผู้ใช้เองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ41.30 รองลงมา ได้แก่ เพื่อน และอาจารย์แนะนำตามลำดับโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในห้องสมุดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ36.20 รองลงมาได้แก่ สืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต และประกอบการเรียนและทำรายงาน สำหรับความถี่ในการใช้ห้องสมุดนั้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการของห้องสมุดทุกวันคิดเป็นร้อยละ36.20 รองลงมาได้แก่ สัปดาห์ละครั้ง และเดือนละครั้ง ส่วนวันที่ผู้ใช้ไปใช้บริการของห้องสมุดมากที่สุดคือวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมา ได้แก่ วันจันทร์ และวันศุกร์

3. **การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์** (structural model) **ที่เป็นแบบ จำลองตามสมมติฐานการวิจัย**:

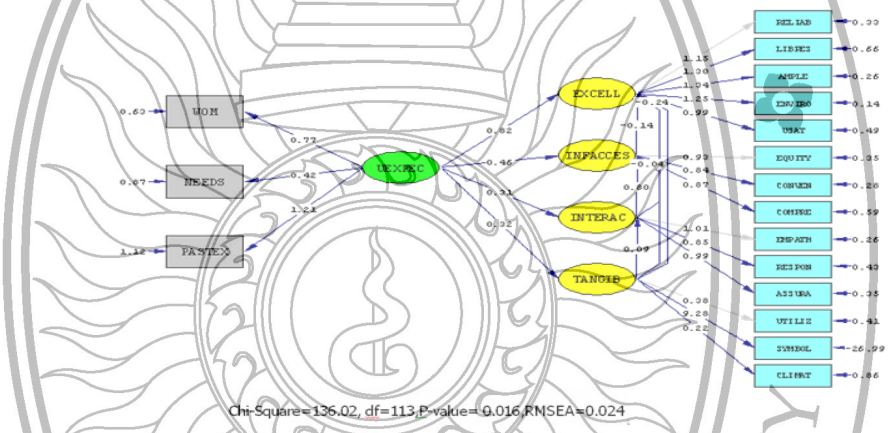


แผนภาพ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ตามสมมติฐานการวิจัย

จากแผนภาพ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก คือ มิติความคาดหวังบริการของผู้ใช้ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ3 ด้าน ได้แก่ การบอกต่อของผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ และประสบการณ์เดิมของผู้ใช้ และตัวแปรแฝงภายใน ซึ่งประกอบด้วย มิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มิติสัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้ และมิติ

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด โดยพบว่า ตัวแปรประจักษ์ของแต่ละตัวแปรแฝงของแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัยซึ่งเป็นตัวชี้วัดจริงตามกรอบแนวความคิดในการทำวิจัยมีความสอดคล้องกับแบบจำลองมาตรวัด และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่า เส้นความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันทั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องของแบบจำลองตามสมมติฐานยังไม่ได้มาตรฐาน กล่าวคือมีค่าน้อยกว่า 0.90 นอกจากนั้น เส้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงบางเส้นมีค่าติดลบ ได้แก่ เส้นความสัมพันธ์ระหว่างมิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้และมิติสัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้ตามลำดับ

4. **การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือก**:



แผนภาพ 3 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก

จากแผนภาพ 3 การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือก ซึ่งได้ทำการปรับแบบจำลองตามคำแนะนำในโปรแกรมลิสเรลแล้ว พบว่า ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ มิติการคาดหวังบริการของผู้ใช้ที่ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การบอกต่อของผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ และประสบการณ์เดิมของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์ทางตรงกับมิติความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมีค่าเท่ากับ 0.82 และในขณะเดียวกันได้ส่งผลทางตรงกับมิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มิติลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และมิติสัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้ตามลำดับ (0.46, 0.32 และ 0.31)

5. **ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ทางตรง ความสัมพันธ์ทางอ้อม และความสัมพันธ์โดยรวม**: เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงที่ใช้เป็นตัวแปรอิสระมี 4 มิติ ได้แก่ มิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ มิติสัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการ

กับผู้ใช้ มิติลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และมิติการคาดหวังบริการของผู้ใช้ และตัวแปรแฝงที่ใช้เป็นตัวแปรตาม ได้แก่ มิติการให้บริการที่เป็นเลิศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ สถานที่และสิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ของมิติการให้บริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดในเขตภาคใต้ในด้านทางตรง ทางอ้อมและโดยรวม พบว่า มิติการคาดหวังบริการของผู้ใช้ส่งผลโดย รวมต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ มิติสัมพันธภาพบริการของผู้ให้บริการกับผู้ใช้ โดยมีมิติลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดส่งผลโดยรวมต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับต่ำสุดและมีความสัมพันธ์เชิงลบ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละมิติในแต่ละด้าน พบเส้นความสัมพันธ์ ดังนี้

ด้านความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดในเขตภาคใต้ พบว่า มิติความคาดหวังบริการของผู้ใช้มีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับสูงสุด โดยมีมิติลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดส่งผลทางอ้อมต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับสูงสุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มิติสัมพันธภาพบริการของ ผู้ให้บริการกับผู้ใช้ส่งผลโดยรวมต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับสูงสุด ส่วนด้านสัมพันธภาพบริการของ ผู้ให้บริการกับผู้ใช้นั้น พบว่า มิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้มีความสัมพันธ์ทางตรงกับสัมพันธภาพบริการของผู้ให้บริการกับผู้ใช้ในระดับสูงสุด

ผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับแบบจำลองโครงสร้างสมการตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องในด้านความคาดหวังบริการของผู้ใช้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นเลิศในการให้บริการ ความคาดหวังบริการของผู้ใช้มีความ สัมพันธ์เชิงบวกกับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ ความคาดหวังบริการของผู้ใช้มีความ สัมพันธ์เชิงบวกกับสัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้ ความคาดหวังบริการของผู้ใช้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด สัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ และลักษณะทางภายภาพของห้องสมุดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้

ผลการวิเคราะห์ที่ไม่สอดคล้องกับแบบจำลองโครงสร้างสมการตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่ความสอดคล้องในด้าน การเข้าถึงทรัพยากร

สารสนเทศของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเป็นเลิศในการให้บริการ สัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุด ลักษณะทางภายภาพของห้องสมุดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเป็นเลิศในการให้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลสรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานที่ตั้งไว้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาสภาพความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้: ผลการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มผู้ใช้มีการรับรู้มิติความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดอยู่ในระดับสูงที่สุดโดยเฉพาะในด้านความเสมอภาค ผู้ใช้มีการรับรู้ในด้านการรับประกันได้การจัดพื้นที่ใช้ประโยชน์ และการบอกต่อ

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ สัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้ การคาดหวังบริการของผู้ใช้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้: ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรเชิงประจักษ์ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยพบว่า ความคาดหวังบริการของผู้ใช้มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้

3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ คือ การคาดหวังบริการของผู้ใช้ที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความเป็นเลิศในการให้ บริการ นอกจากนั้น การคาดหวังบริการของผู้ใช้ยังส่งผลต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ สัมพันธภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้ และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับกับผลการสัมภาษณ์อาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งในภาคใต้ ดังนี้

> “เพราะลักษณะเป็นเมืองท่องเที่ยว ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสูงและมีการแข่งขัน ด้านวิชาการจึงมีแนวโน้มว่า หอสมุดต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายมาก ยิ่งขึ้น...”

อาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่การคาดหวังของผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากกระแสของสังคมโลกแห่งการเรียนรู้ที่มีการแข่งขันสูง เป็นแรงผลักดันให้สถาบันให้บริการทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อผู้ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งพยายามแสวงหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้สอด คล้องกับความต้องการของผู้ใช้ แม้แต่ในระบบการประกันคุณภาพจาก

การปฏิรูปการศึกษาก็กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นตัวชี้วัดถึงคุณภาพการปฏิบัติงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ก็เช่นกันจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการ เพราะการให้ บริการเป็นงานหลักสำคัญของห้องสมุดในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการทางการ ศึกษาอย่างถูกต้องครบถ้วนและถือว่าเป็นพื้นฐานสำคัญที่สุดของการให้บริการ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล, 2550)

นอกจากนั้น ความต้องการของผู้ใช้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการคาดหวังบริการของผู้ใช้ก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศ (Goodman, Fichman, Lerch & Synder, 1995) ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการกำหนดแนวทางของการบริการในห้องสมุด (Hernon & Nitecki, 2001) ทำให้ผู้ใช้มีทาง เลือกในการใช้บริการมากขึ้น ห้องสมุดจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้เพราะเมื่อเวลาผ่านไปความคาดหวังของผู้ใช้ก็จะกลายเป็นความจำเป็นไปเรื่อยๆในการใช้บริการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรสารสนเทศและบริการในห้องสมุดจะมีค่ามากน้อยเพียงใดก็ต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 5 ประการ คือ (1) เวลาที่ให้บริการ (time) ที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ (2) ความถูกต้องแม่นยำ (certainty) (3) ความครบถ้วน (completeness) และทันสมัย (4) ความต่อเนื่อง(accumulation) และ (5) กะทัดรัดตรงประเด็น (compact and accurate) (Gronroos, 1990)

อนึ่ง ความเป็นเลิศในการบริการของหน่วยงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในสังคมคลื่นลูกที่สามยุคฐานเศรษฐกิจความรู้ เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างของบริการ มิเช่นนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้า โดยบริการที่ดีจะส่งผลให้พึงพอใจ และมีความรู้สึกในทางบวกต่อผู้ให้ บริการ หรือหน่วยงานนั้น ในทางกลับกัน หากผู้ใช้มีความรู้สึกที่ไม่ดีก็ย่อมเกิดผลในทางลบต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของห้องสมุดเช่นกัน โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันระดับอุดมศึกษา ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สำคัญในการพัฒนาอาวุธทางปัญญาที่จะขับเคลื่อนบัณฑิตให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้โดยสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้ใช้ย่อมพึงพอใจและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการและห้องสมุดนั้น (ปิยะพรรณ กลั่นกลิ่น, 2544)

เอกสารอ้างอิง

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. (2551). บริการให้ตรงใจ...ใครๆ ก็กลับมา. **Customer and Market Focus**, **12**(67), 2ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2551, จาก http:// www. impressionconsult.com.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2551). **พื้นฐานการบริการที่มีคุณภาพ: การเอาใจใส่ลูกค้า** . ค้นเมื่อ 29 มกราคม2551, จากhttp://human.vru.ac.th/lib sci/_ seminar/ 022.doc

วิทยาธร ท่อแก้ว.(2551). **การทำงานอย่างมืออาชีพ**. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2551,จาก http://www. stou. ac.th/ Thai/Schools/sca/document/Witayatorn1.asp

Chapman, K. & Ragsdale, K. (2002). Improving service quality with a library service assessment program. **Library Administration & Management, 16**(1), 8-15

Cook, C., Heath, F., & Thomson, B. (2005). **LibQUAL^{+TM}: one instrument in the new measures toolbox**. Retrieved October 5, 2007, from http://www. arl.. org/newsltr/ 212/libqual.html

Gronroos, C. (1990).Service management and marketing In **Management Lexington the moment of truth in service competition** (p.27). Massachusetts: Books Press.

Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not fully explored. **Library Trend,49**(4), 687-708.

Katz, J., & Green, E. (1992). **Managing quality: Aguide to monitoting and evaluation and nursing service**. St. Louis: Mosby.

Kotler, P. (2004). **Marketing management** (Millennium Edition). New Jersy: Prentice-Hall.

Nicholas, D. (1996). **Assessing information needs: Tools and techniques**. London: Aslib

Markless, S., & Streafield, D. (2006). **Evaluating the impact of your library**. London: Facet.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1994). Alternative scales for measuring service quality:A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Retailing, 70**(3), 201-230.

Savenije, B.(2005). In M. Beek, & M. Prestel,.(Eds.). **More than a gateway: The role of future university libraries**. Retrieved January 29, 2007, from http://igilur-archive.library. uu.nl/ DARLIN/2006-0410-200114/ gateway.doc.