

# ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก\*

ธนะเมศร์ เชาว์จินดารัตน์<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service) ระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ (Minimum acceptable service level) ระดับบริการที่คาดหวัง (Desired level of service) ในด้านการให้บริการ (Affect of service) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (Library as place) และด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information control) 2) เพื่อศึกษาช่องว่างบริการที่เพียงพอได้ (Adequacy gap) และช่องว่างบริการระดับสูง (Superiority gap) ของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามตามแนวการประเมินของ LibQUAL<sup>+</sup>™ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการทั้ง 3 ด้าน พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่มีความคาดหวังสูงสุดของผู้ใช้บริการ คือ บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ในเรื่องช่องว่างบริการที่เพียงพอ และช่องว่างบริการระดับสูง พบว่า ช่องว่างบริการที่เพียงพอ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับคุณภาพบริการยอมรับได้ และช่องว่างบริการระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับคุณภาพบริการต้องปรับปรุง

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง; การบริการของห้องสมุด; ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

<sup>1</sup>ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หมายเลขเอกสารอ้างอิง COA no. SI 700/2018

งานการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

อีเมล thanames.cha@mahidol.edu

วันที่รับบทความ 9 กรกฎาคม 2563 วันที่ตอบรับบทความ 25 ธันวาคม 2563

# Users' Expectations toward the Library Service at Golden Jubilee Medical Center Library\*

Thanames Chaojindarach<sup>1</sup>

## Abstract

This investigation aimed at 1) determining perceived level of library service, minimum acceptable service level, desired service level, service provision, library as a research place, and information control 2) identifying users' adequacy of service gap and superiority gap related to library service provision, library as a research place and information control. The study sample included 290 staffs of the Golden Jubilee Medical Center Library using LibQUAL<sup>™</sup> assessment framework to determine 3 aspects of its service quality: service provision, library as a place, and information control. The collected data were analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The findings indicated that the users' perceived level of service and desired service level were at the high expectation, while the minimum service level appeared at the moderate anticipation. However, their maximum expectation toward the library service was the library staff competencies in providing services. In addition, the adequacy gap assessing the 3 aspects of the library service quality was found to be at the acceptable level, while the superiority gap was reportedly at the improvement level.

**Keywords:** Expectation; Library Services; Golden Jubilee Medical Center Library

---

\*Under the approval of Human Research Protection Faculty of Medicine Siriraj Hospital Review Board COA no. SI 700/2018

<sup>1</sup>Educational Research and Academic Services Division Golden Jubilee Medical Center Faculty of Medicine Siriraj Hospital  
Mahidol University  
e-mail: thanames.cha@mahidol.edu

Received: 9 July 2020 Accepted: 25 December 2020

## บทนำ

ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เป็นแหล่งความรู้ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่ส่งเสริมสนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยห้องสมุดได้เตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในสังกัดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้สนใจทั่วไปสามารถ ค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างอิสระ มีพันธกิจในด้านการจัดหา และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีการเผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายสะดวกรวดเร็วและพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนปรัชญาของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ว่า “ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ” โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล (Faculty of Medicine Siriraj Hospital Mahidol University, 2018)

ปัจจุบันห้องสมุดได้ก้าวสู่สังคมออนไลน์ มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้เป็นช่องทางในการแจ้งข่าวสาร กิจกรรมและบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น (Panich, 2014) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ห้องสมุดต้องบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้อประกอบด้วย ด้านการให้บริการได้จัดหาบุคลากรห้องสมุดที่มีความรู้ ความสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ และใส่ใจให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมและพื้นที่ได้จัดสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล (Digital age) รวมทั้งประโยชน์ใช้สอยพื้นที่ภายในห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศได้ทำการจัดหาหรือพัฒนาทรัพยากรที่รองรับการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของผู้ใช้ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดคือ ห้องสมุดสามารถบริหารจัดการเพื่อสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ได้ ห้องสมุดในฐานะผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้ แล้วจึงปรับความรู้ดังกล่าวให้เป็นการกระทำเพื่อจะนำไปสู่การลดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ให้บริการอยู่ Herson, Altman, & Dugan (2015) โดยการวิเคราะห์ช่องว่างบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้และความคาดหวังของผู้ใช้ ด้วยช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy gap) และช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority gap)

งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดปัจจุบัน นิยมศึกษาเกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Nitecki, 1996) ด้วยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความคิดเห็นที่ผู้ใช้มีต่อบริการที่ได้รับจริง ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ (Affect of service) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (Library as place) และด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information control) โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ชื่อว่า LibQUAL<sup>+</sup>™ ซึ่งพัฒนาโดยสมาคมห้องสมุดวิจัย ARL (Associate of Research Libraries) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University-TAMU) (Derdkhuntod, 2006; Association of Research Libraries/

Texas A&M University, 2008) เครื่องมือนี้ได้รับการแปลเป็นภาษาต่างๆ มากกว่า 20 ภาษา และสถาบันการศึกษามากกว่า 1,200 สถาบัน ได้นำไปใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก พบว่า ผลอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (Educational Research and Academic Services Division, 2018) อย่างไรก็ตามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมถึงคุณภาพบริการในเชิงลึกอย่างแท้จริง เพราะเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ นั้น เป็นแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งยังไม่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล แต่เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด LibQUAL<sup>+</sup>™ เป็นเครื่องมือที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวคิดทางการตลาดผสมผสานกับบริบทของห้องสมุด เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุด ที่ครอบคลุมในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการของห้องสมุด (Cook, Heath, & Thompson, 2003) จึงถือได้ว่าเป็นการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงสิ่งใดตามความคาดหวังของผู้ใช้

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก จึงสนใจศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดที่จัดให้กับผู้ใช้เปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยนำเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด LibQUAL<sup>+</sup>™ มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพและ

การให้บริการ เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบริการที่ได้รับจริงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวัง ในด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาช่องว่างบริการที่เพียงพอและช่องว่างบริการระดับสูง ของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ

### นิยามศัพท์

**บริการของห้องสมุด** หมายถึง บริการที่ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จัดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้

**ผู้ใช้** หมายถึง บุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

**ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ** หมายถึง ความมุ่งหวังของผู้ใช้ที่ได้รับบริการจากห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ว่าควรเกิดขึ้นหรือได้รับจากการบริการที่ห้องสมุดจัดไว้ใน 3 ด้าน คือ

**ด้านการให้บริการ (Affect of service)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด รวมถึงความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ การช่วยเหลือ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือจากการได้รับบริการ เป็นต้น

**ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (Library as place)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ

ลักษณะต่าง ๆ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด การจัดสถานที่ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้ รวมถึงการเป็นแหล่งเริ่มต้นสำหรับการค้นคว้าของผู้ใช้ ทั้งรายบุคคล และรายกลุ่ม เช่น คุณประโยชน์ ที่ได้จากการจัดพื้นที่ของห้องสมุด สัญลักษณ์หรือ เครื่องหมายภายในห้องสมุด เป็นต้น

**ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information control)** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศ ได้อย่างอิสระที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ ได้ตามต้องการ อย่างเต็มความสามารถของผู้ใช้

**ระดับบริการ** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก โดยในที่นี่จะพิจารณาระดับบริการ 3 ด้าน คือ

**ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service)** หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับ

**ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum acceptable service level)** หมายถึง ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถยอมรับได้

**ระดับบริการที่คาดหวัง (Desired level of service)** หมายถึง ระดับบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการหรือคาดหวังจะได้รับจากห้องสมุด ซึ่งระดับจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้บริการนั้น ๆ

**ช่องว่างของบริการ** หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก โดยในที่นี่จะพิจารณาช่องว่างบริการ 2 ด้าน คือ

**ช่องว่างบริการที่เพียงพอ (Adequacy gap)** หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับ

จริงกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ คำนวณได้จากคะแนนเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

**ช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวก (Adequacy gap positive)** หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

**ช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงลบ (Adequacy gap negative)** หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

**ช่องว่างบริการระดับสูง (Superiority gap)** หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการที่คาดหวัง คำนวณได้จากคะแนนเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวัง แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

**ช่องว่างบริการระดับสูงเชิงบวก (Superiority gap positive)** หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่คาดหวัง

**ช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบ (Superiority gap negative)** หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรศูนย์การแพทย์  
กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า  
6 เดือน จำนวน 608 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
(Sample size calculation) ตามสูตรของ Yamane  
(1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่า  
Drop out ร้อยละ 20 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
290 คน เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน  
โดยขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ  
(Stratified random sampling) เพื่อให้ได้ขนาด  
กลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่าย/งาน และขั้นตอนที่ 2  
ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random  
sampling) โดยใช้ข้อมูลจำนวนบุคลากรภายใน  
หน่วยงานศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก จากงาน  
ทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2561

2. เครื่องมือที่ใช้ศึกษาและการพัฒนา  
เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถาม  
แบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละข้อเป็น  
คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list question)  
พัฒนาโดยผู้วิจัย

ตอนที่ 2 การบริการของห้องสมุด จำนวน  
22 ข้อ โดยแต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า 9 ระดับ ด้วยการเรียงระดับ 1-9  
คะแนน โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับที่น้อยที่สุด  
หรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับมาก  
ที่สุดหรือสูงสุด ดังนี้

- ระดับที่ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน
- ระดับที่ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน
- ระดับที่ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน
- ระดับที่ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน

ระดับที่ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับที่ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับที่ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับที่ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับที่ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

เป็นคำถามที่แสดงถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ  
ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ
- 2) ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า  
จำนวน 5 ข้อ
- 3) ด้านการควบคุมสารสนเทศ  
จำนวน 8 ข้อ

โดยแต่ละด้านแบ่งเป็น 3 คอลัมน์ ได้แก่

- 1) ระดับบริการที่ได้รับจริง
- 2) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้
- 3) ระดับบริการที่คาดหวัง

แบบสอบถามตอนนี้ปรับปรุงจาก Ditsakul  
(2011) ซึ่งได้ทำการแปลและเรียบเรียงแบบสอบถาม  
ให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ข้อ  
ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็น  
แหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ  
ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open  
ended question) พัฒนาโดยผู้วิจัย และมีการ  
ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ  
โดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content  
validity testing) ได้ค่าตรงกัน ความสอดคล้อง  
(Item-Objective Congruence Index: IOC) ที่ 0.75

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ  
แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างช่วงเดือน  
พฤศจิกายน-ธันวาคม 2561 โดยแจกแบบสอบถาม  
ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง 290 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน



266 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.72 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์ทั้งหมด

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ

4.2 ระดับบริการที่ได้รับจริง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวัง ในด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Phitthayayon, 2014)

ค่าเฉลี่ย 8.50-9.00 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการสูงสุด

ค่าเฉลี่ย 6.50-8.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50-6.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-3.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการน้อยที่สุด

4.3 ช่องว่างบริการที่เพียงพอใช้ ส่วนต่างของระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และช่องว่างบริการระดับสูง ใช้ส่วนต่างของระดับบริการที่ได้รับจริงกับระดับบริการที่คาดหวัง แปลผลความหมายของผลต่างค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้ (Chooputtapong, 2019)

ค่าเป็น บวก หมายถึง ระดับคุณภาพบริการยอมรับได้

ค่าเป็น ลบ หมายถึง ระดับคุณภาพบริการต้องปรับปรุง

ช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวกมีความกว้างยิ่งมากจะเป็นผลดีต่อห้องสมุด (ARL, 2008 Cited in Kholoo, 2011) แต่ช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงลบยิ่งแคบมากยิ่งเป็นผลดีต่อห้องสมุด

ส่วนช่องว่างบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างมากจะเป็นผลดีต่อห้องสมุด แต่ช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบมากยิ่งเป็นผลดีต่อห้องสมุด (Bellanti et al., 2004 Cited in Sumethathikom, Thaila, & Kolyanee, 2013)

### ผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่ 1

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 266 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 242 คน (ร้อยละ 90.98) รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 24 คน (ร้อยละ 9.02)

เมื่อจำแนกตามอายุผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ 30-39 ปี มากที่สุด จำนวน 155 คน (ร้อยละ 58.27) รองลงมามีอายุ 20-29 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 35.71) อายุ 40-49 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.89) และอายุมากกว่า 49 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.13)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 209 คน (ร้อยละ 78.57) รองลงมา จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 13.91) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 6.02) และ คุณวุฒิอื่น ๆ น้อยที่สุดจบการศึกษาต่ำกว่า

ปริญญาตรี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 13.91) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 6.02) และคุณวุฒิอื่น ๆ น้อยที่สุด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.50) จำแนกตามส่วนงานที่รับผิดชอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานบริการหน้างาน (Front office) มากที่สุดจำนวน 158 คน (ร้อยละ 59.40) รองลงมาปฏิบัติงานสนับสนุน (Back office) จำนวน 108 คน (ร้อยละ 40.60)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	24	9.02
- หญิง	242	90.98
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100</b>
2. อายุ		
- 20-29 ปี	95	35.71
- 30-39 ปี	155	58.27
- 40-49 ปี	13	4.89
- มากกว่า 49 ปี	3	1.13
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100</b>
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ต่ำกว่าปริญญา	37	13.91
- ปริญญาตรี	209	78.57
- สูงกว่าปริญญา	16	6.02
- อื่น ๆ	4	1.50
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100</b>

เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้งมากที่สุดจำนวน 104 คน (ร้อยละ 39.10) รองลงมาคือ เข้าใช้ห้องสมุด 3 เดือนครั้ง จำนวน 63 คน (ร้อยละ 23.68) และเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน

น้อยที่สุด จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.26) ความถี่ในการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุดจำนวน 100 คน (ร้อยละ 37.59) รองลงมา คือ เข้าใช้บริการเดือนละครั้ง จำนวน 95 คน (ร้อยละ 35.71) และเข้าใช้บริการทุกวันน้อยที่สุด จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.38)

## 2. ระดับบริการที่ได้รับจริง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่คาดหวัง

ระดับบริการที่ได้รับจริง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังในด้านการใช้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ ปรากฏผล ดังตารางที่ 2

คุณลักษณะ	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ		
- งานบริการหน้างาน (Front office)	158	59.40
- งานสนับสนุน (Back office)	108	40.60
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100</b>
5. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด		
- ทุกวัน	6	2.26
- สัปดาห์ละครั้ง	42	15.79
- เดือนละครั้ง	104	39.10
- 3 เดือนครั้ง	63	23.68
- ไม่เคย	51	19.17
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100</b>
6. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด		
- ทุกวัน	1	0.38
- สัปดาห์ละครั้ง	15	5.64
- เดือนละครั้ง	95	35.71
- 3 เดือนครั้ง	55	20.68
- ไม่เคย	100	37.59
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>100</b>



ตารางที่ 2 ระดับบริการที่ได้รับจริง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังในด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ

ข้อความ	บริการที่ได้รับจริง (Perceived)		ระดับ	บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum)		ระดับ	บริการที่คาดหวัง (Desired)		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านการให้บริการ (Affect of service)</b>									
[AS-1] บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	7.16	1.28	มาก	5.46	1.32	ปานกลาง	7.33	1.22	มาก
[AS-2] บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	7.35	1.34	มาก	5.63	1.47	ปานกลาง	7.26	1.22	มาก
[AS-3] บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้	7.59	1.27	มาก	5.74	1.43	ปานกลาง	7.62	1.25	มาก
[AS-4] บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	7.36	1.20	มาก	5.58	1.39	ปานกลาง	7.50	1.23	มาก
[AS-5] บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	7.47	1.27	มาก	5.61	1.31	ปานกลาง	7.63	1.25	มาก
[AS-6] บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	7.33	1.24	มาก	5.53	1.32	ปานกลาง	7.37	1.18	มาก
[AS-7] บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	7.14	1.14	มาก	5.50	1.31	ปานกลาง	7.46	1.21	มาก
[AS-8] บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	7.37	1.22	มาก	5.72	1.47	ปานกลาง	7.38	1.18	มาก
[AS-9] บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ได้	7.18	1.13	มาก	5.68	1.51	ปานกลาง	7.23	1.21	มาก
เฉลี่ย	7.33	1.24	มาก	5.60	1.40	ปานกลาง	7.42	1.23	มาก
<b>ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (Library as place)</b>									
[LP-1] พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้	6.87	1.48	มาก	5.62	1.71	ปานกลาง	7.31	1.18	มาก
[LP-2] ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล	7.17	1.29	มาก	5.58	1.61	ปานกลาง	7.36	1.22	มาก
[LP-3] ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าไปใช้	7.01	1.49	มาก	5.38	1.51	ปานกลาง	7.44	1.22	มาก
[LP-4] ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษา การเรียนรู้ และการทำวิจัย	7.10	1.27	มาก	5.57	1.62	ปานกลาง	7.33	1.26	มาก
[LP-5] ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล	6.97	1.49	มาก	5.48	1.58	ปานกลาง	7.32	1.39	มาก
เฉลี่ย	7.02	1.41	มาก	5.52	1.61	ปานกลาง	7.35	1.26	มาก
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information control)</b>									
[IC-1] ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน	6.75	1.66	มาก	5.38	1.49	ปานกลาง	7.34	1.31	มาก
[IC-2] ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ	6.83	1.40	มาก	5.45	1.59	ปานกลาง	7.18	1.36	มาก
[IC-3] สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ	7.15	1.44	มาก	5.55	1.73	ปานกลาง	7.20	1.34	มาก
[IC-4] ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงตามที่ใช้ต้องการ	6.91	1.18	มาก	5.48	1.60	ปานกลาง	7.37	1.43	มาก
[IC-5] ห้องสมุดมีเครื่องมือที่สะดวกในการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ	7.09	1.54	มาก	5.52	1.59	ปานกลาง	7.29	1.29	มาก
[IC-6] ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศที่จำเป็น	7.03	1.36	มาก	5.44	1.58	ปานกลาง	7.39	1.39	มาก
[IC-7] ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงด้วยตนเองได้ง่าย	7.06	1.27	มาก	5.49	1.64	ปานกลาง	7.37	1.26	มาก
[IC-8] วารสารมีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งฉบับพิมพ์และฉบับออนไลน์	6.97	1.33	มาก	5.36	1.41	ปานกลาง	7.32	1.26	มาก
เฉลี่ย	6.97	1.45	มาก	5.46	1.58	ปานกลาง	7.31	1.34	มาก
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน</b>	<b>7.13</b>	<b>1.37</b>	<b>มาก</b>	<b>5.53</b>	<b>1.52</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>7.36</b>	<b>1.28</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการมีค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้จริงและระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=7.33$  และ  $\bar{X}=7.42$  ตามลำดับ) แต่ค่าเฉลี่ยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=5.60$ )

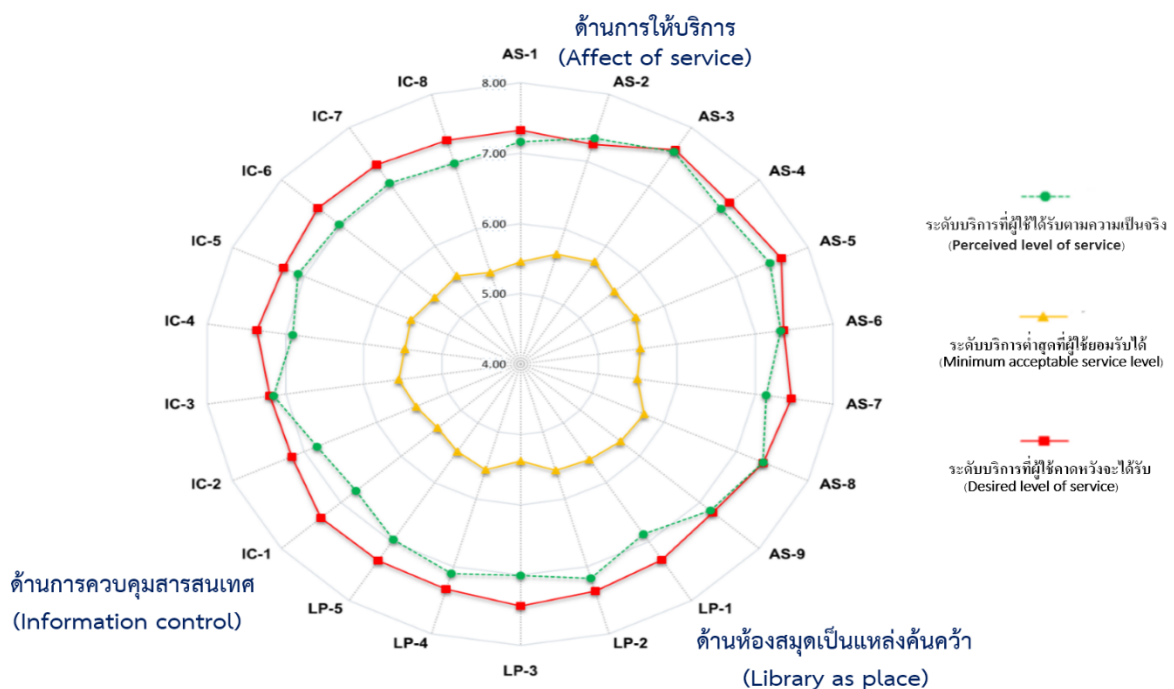
ด้านความรู้สึกรู้สึกว่าห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า พบว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้จริงและระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=7.02$  และ  $\bar{X}=7.35$  ตามลำดับ) แต่ค่าเฉลี่ยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=5.52$ ) และด้านความรู้สึกรู้สึกว่าใช้สารสนเทศได้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้จริงและระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=6.97$  และ  $\bar{X}=7.31$  ตามลำดับ) แต่ค่าเฉลี่ยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=5.46$ )

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่าบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยของระดับ

บริการที่ได้จริงและระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=7.13$  และ  $\bar{X}=7.36$  ตามลำดับ) แต่ค่าเฉลี่ยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=5.53$ )

เพื่อให้เห็นภาพความแตกต่างของระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับตามความเป็นจริง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังจะได้รับจากบริการของห้องสมุดที่จัดให้กับผู้ใช้ทั้ง 3 ด้าน แสดงด้วยแผนภาพได้ ดังรูปที่ 1

จากรูปที่ 1 พบว่า ระดับบริการที่ได้จริงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แต่อยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง เมื่อพิจารณาถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ อยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ได้จริงและระดับบริการที่คาดหวัง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่ได้จริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้



รูปที่ 1 ระดับบริการที่ได้จริง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่คาดหวัง ในด้านต่าง ๆ จำแนกรายข้อ

ตารางที่ 3 ช่องว่างบริการที่เพียงพอ และช่องว่างบริการระดับสูง ในด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุด เป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ

ข้อคำถาม	ช่องว่างของ บริการที่เพียงพอ (Adequacy gap)	แปลผล	ช่องว่างของ บริการระดับสูง (Superiority gap)	แปลผล
<b>ด้านการให้บริการ (Affect of service)</b>				
[AS-1] บุคลากรของห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	+1.70	ยอมรับได้	-0.17	ต้องปรับปรุง
[AS-2] บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	+1.72	ยอมรับได้	+0.09	ยอมรับได้
[AS-3] บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้	+1.85	ยอมรับได้	-0.03	ต้องปรับปรุง
[AS-4] บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	+1.78	ยอมรับได้	-0.14	ต้องปรับปรุง
[AS-5] บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	+1.86	ยอมรับได้	-0.16	ต้องปรับปรุง
[AS-6] บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	+1.80	ยอมรับได้	-0.04	ต้องปรับปรุง
[AS-7] บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	+1.64	ยอมรับได้	-0.32	ต้องปรับปรุง
[AS-8] บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	+1.65	ยอมรับได้	-0.01	ต้องปรับปรุง
[AS-9] บุคลากรห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ได้	+1.50	ยอมรับได้	-0.05	ต้องปรับปรุง
เฉลี่ย	+1.73	ยอมรับได้	-0.09	ต้องปรับปรุง
<b>ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า(Library as place)</b>				
[LP-1] พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้	+1.25	ยอมรับได้	-0.44	ต้องปรับปรุง
[LP-2] ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล	+1.59	ยอมรับได้	-0.19	ต้องปรับปรุง
[LP-3] ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้	+1.63	ยอมรับได้	-0.43	ต้องปรับปรุง
[LP-4] ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษา การเรียนรู้ และการทำวิจัย	+1.53	ยอมรับได้	-0.23	ต้องปรับปรุง
[LP-5] ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล	+1.49	ยอมรับได้	-0.35	ต้องปรับปรุง
เฉลี่ย	+1.50	ยอมรับได้	-0.33	ต้องปรับปรุง
<b>ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information control)</b>				
[IC-1] ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน	+1.37	ยอมรับได้	-0.59	ต้องปรับปรุง
[IC-2] ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ	+1.38	ยอมรับได้	-0.35	ต้องปรับปรุง
[IC-3] สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ	+1.60	ยอมรับได้	-0.05	ต้องปรับปรุง
[IC-4] ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาตรงตามผู้ใช้ต้องการ	+1.43	ยอมรับได้	-0.46	ต้องปรับปรุง
[IC-5] ห้องสมุดมีเครื่องมือที่สะดวกในการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ	+1.57	ยอมรับได้	-0.20	ต้องปรับปรุง
[IC-6] ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศที่จำเป็น	+1.59	ยอมรับได้	-0.36	ต้องปรับปรุง
[IC-7] ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงด้วยตนเองได้ง่าย	+1.57	ยอมรับได้	-0.31	ต้องปรับปรุง
[IC-8] วารสารมีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งฉบับพิมพ์และฉบับออนไลน์	+1.61	ยอมรับได้	-0.35	ต้องปรับปรุง
เฉลี่ย	+1.51	ยอมรับได้	-0.34	ต้องปรับปรุง
เฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน	+1.60	ยอมรับได้	-0.23	ต้องปรับปรุง

### 3. ช่องว่างบริการที่เพียงพอ และช่องว่างบริการระดับสูง

ช่องว่างบริการที่เพียงพอ และช่องว่างบริการระดับสูง ในด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศปรากฏผลดังตารางที่ 3

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่องว่างบริการที่เพียงพอ ในภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ โดยมีค่าเป็นบวก (Adequacy gap positive) (1.60) โดยที่ช่วงของระดับบริการที่ได้จริงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้มีค่าเป็นบวก (1.73, 1.50, 1.51 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้ยอมรับได้ โดยมีค่าเป็นบวก ช่องว่างบริการที่เพียงพอที่กว้างมากที่สุดคือ [AS-5] บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (1.86) และช่องว่างที่แคบที่สุดคือ [LP-1] พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสมสำหรับการศึกษาเรียนรู้ (1.25)

ส่วนช่องว่างบริการระดับสูง ในภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงโดยมีค่าเป็นลบ (Superiority gap negative) (-0.23) โดยที่ช่วงของระดับบริการที่ได้จริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงมีค่าเป็นลบ (-0.9, -0.33, -0.34 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง โดยมีค่าเป็นลบ ยกเว้นเพียงข้อเดียวที่มี

ค่าเป็นบวก (Superiority gap positive) คือ [AS-2] บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ที่ช่วงของระดับบริการที่ได้จริงอยู่สูงกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ช่องว่างบริการระดับสูงที่กว้างมากที่สุดคือ [LP-1] พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสมสำหรับการศึกษาเรียนรู้ (-0.44) และช่องว่างที่แคบที่สุดคือ [AS-8] บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ (-0.01)

### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงจากผู้ให้บริการ

#### ด้านการให้บริการ

1. การบริการที่เป็นแหล่งค้นคว้าหรือสืบค้น การแนะนำการใช้บริการต่างๆ การบริการยืม-คืนอยู่จุดเดียวกันทั้งหมด ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

#### ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า

1. ที่ตั้งห้องสมุดอยู่ในมุมที่มองเห็นยาก ทำให้ไม่แน่ใจที่จะเข้าใช้บริการ
2. สถานที่จำกัด พื้นที่คับแคบไม่เหมาะสมกับการค้นคว้าในลักษณะกลุ่ม
3. ห้องสมุดยังขาดห้องศึกษาส่วนบุคคล และห้องสำหรับการศึกษาเป็นหมู่คณะหรือกลุ่ม
4. หนังสือมีจำนวนน้อย โดยเฉพาะหนังสือทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์
5. ห้องสมุดค่อนข้างเล็ก และคับแคบ

#### ด้านการควบคุมสารสนเทศ

1. คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ
2. ระบบสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wifi)

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. ระดับบริการของทางห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกที่จัดให้ผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khooloo (2011) และ Prempre, Meecharoen, & Thongphubate (2018) พบว่า ระดับบริการโดยรวมของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการบริการของทางห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ผู้ใช้บริการจะคาดหวังจากสิ่งที่เห็นและรับรู้ได้ โดยผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ว่ามีเพียงพอหรือไม่เพียงใด รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยหรือไม่มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้บริการอย่างไร มากเพียงพอที่จะให้บริการหรือไม่ มีการจัดสถานที่ไว้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึงหรือไม่ในการให้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจและความพอใจในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อระดับบริการ 3 ระดับ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการที่ได้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chooputtapong (2019) พบว่า ระดับบริการที่ได้จริงอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ใช้บริการของห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานบริการหน้างาน (Front office) เป็นส่วนใหญ่ และมักจะเข้าห้องสมุดเพื่อหาหนังสือที่ต้องการแล้วยืม

ออกไป ซึ่งสะดวกกว่าการนั่งอ่านภายในห้องสมุด การอ่านหนังสือจึงเป็นไปเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน และความเพลิดเพลินในยามว่าง (Chaojindarach, 2018) ซึ่งในการยืม - คืนหนังสือแต่ละครั้งมีระยะเวลานาน 20 วัน จึงทำให้การเข้าใช้บริการห้องสมุดมีลักษณะเดือนละครั้ง ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้จริง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้ แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการของห้องสมุด อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีทักษะในการให้บริการจากการที่ผ่านการฝึกอบรมที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานด้านบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน แสดงว่าผู้ใช้บริการยังไม่รับรู้ช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องมาจากการที่ห้องสมุดอ่อนในเรื่องของการประชาสัมพันธ์และการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dechosawang (2009) และ Chooputtapong (2019) พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากทางห้องสมุด ถึงแม้ว่าห้องสมุดจะเป็นห้องสมุดขนาดเล็ก มีทรัพยากรสารสนเทศน้อย แต่สามารถให้บริการผ่านทางเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีอยู่ 36 ห้องสมุดได้ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้



แสดงว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการบริการอาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจะได้รับจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปราศรัยทักษทายผู้มาใช้บริการก่อนเสมอด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ใส่ใจความต้องการของผู้ใช้บริการและขณะให้บริการมีความกระตือรือร้นเสมอ กระตือรือร้นเสมอให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วารสารมีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งฉบับพิมพ์และฉบับออนไลน์ อาจเนื่องมาจากห้องสมุดค่อนข้างเล็กและคับแคบ มีหนังสือน้อย โดยเฉพาะหนังสือทางการแพทย์ พยาบาล ซึ่งจากสถิติการใช้หนังสือกลุ่มดังกล่าว ผู้ใช้จะใช้บริการผ่านช่องทางบริการยืม - คืนระหว่างห้องสมุด (Book delivery) จากเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล เพิ่มขึ้นทุกปี (Educational Research and Academic Services Division, 2018)

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย Noibuatip, Saenwa, Luang-Ubol, Namsorn, Tiemkaew, & Klangkhueam (2007); Khooloo (2011) และ Prempre, Meecharoen, & Thongphubate (2018) พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ถือว่าเป็นเรื่องปกติที่ผู้ใช้บริการเมื่อมาติดต่อกับองค์กร หรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อบริการที่คาดหวัง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือบุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ แสดงว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นอย่างมาก อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องมีความรู้

ความสามารถที่มีอยู่เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การช่วยค้นคว้าหรือสืบค้นข้อมูล การจัดทำบรรณานุกรม การแนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งลักษณะงานนั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ อาจเนื่องมาจากห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึงการบริการที่ทางห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้ผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งผู้ใช้กลุ่มนี้จะเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล (Chaojindarach, 2018) ที่เป็นเว็บไซต์กลางมหาวิทยาลัยมหิดล

## 2. ช่องว่างบริการที่เพียงพอ และช่องว่างบริการระดับสูง

จากผลการศึกษาช่องว่างบริการที่เพียงพอพบว่า ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกมีช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวกสอดคล้องกับงานวิจัย Phatpheng, & Unjantee (2008) และ Prempre, Meecharoen, & Thongphubate (2018) และ Chooputtpong (2019) พบว่า ช่องว่างบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวก เนื่องจากการระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ของผู้ใช้ ซึ่งช่องว่างบริการที่เพียงพอเชิงบวกมีความกว้างยิ่งมากจะเป็นผลดีต่อห้องสมุด เนื่องจากการบริการที่ได้รับจริงอยู่สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ใช้ยอมรับได้และใกล้เคียงตำแหน่งของบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุง เพื่อให้มี



คุณภาพสูงขึ้นก็จะถึงระดับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ต้องการหรือคาดหวังไว้

ด้านการให้บริการมีช่องว่างบริการที่เพียงพอที่กว้างที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศและด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Anavach (2009) และ Prempre, Meecharoen, & Thongphubate (2018) และ Chooptapong (2019) พบว่า ด้านการให้บริการเป็นช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่กว้างที่สุด อาจเป็นเพราะการที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใส่ใจในงานบริการและให้ความใส่ใจถึงความใคร่รู้และความสนใจของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความพร้อมในการให้บริการ ข้อที่มีช่องว่างบริการที่เพียงพอที่กว้างที่สุด คือ บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และข้อที่มีช่องว่างบริการที่เพียงพอที่แคบที่สุด คือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้

ช่องว่างบริการระดับสูง พบว่า ห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกมีช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบ สอดคล้องกับงานวิจัย Phatpheng, & Unjantee (2008) และ Chooptapong (2019) พบว่า ช่องว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ เนื่องจากการระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง แสดงว่าการบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง ซึ่งช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบมีความแคบมากยิ่งขึ้นจะเป็นผลดีต่อห้องสมุด เนื่องจากการบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ต้องการหรือคาดหวังไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย Prempre, Meecharoen, & Thongphubate (2018) พบว่า ช่องว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นบวก เนื่องจาก

การบริการที่ได้รับจริงอยู่สูงกว่าบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งช่องว่างบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างมากจะเป็นผลดีต่อห้องสมุด

ด้านการให้บริการมีช่องว่างบริการระดับสูงที่แคบที่สุด รองลงมา คือ ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า และด้านการควบคุมสารสนเทศ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chooptapong (2019) พบว่า ด้านการควบคุมสารสนเทศ เป็นช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด อาจเป็นเพราะห้องสมุดมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ไม่ทันสมัยและมีจำนวนน้อยทำให้ไม่เพียงพอที่จะรองรับผู้ใช้บริการที่จะเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ ประกอบกับห้องสมุดมีสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสาขาที่ไม่ตรงกับความต้องการของแพทย์ พยาบาลและนักศึกษาแพทย์ที่เข้ามาใช้บริการ ข้อที่มีช่องว่างบริการระดับสูงที่กว้างที่สุด คือ พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ และข้อที่มีช่องว่างบริการระดับสูงที่แคบที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานห้องสมุดควรพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพโดยการวางแผนการดำเนินงานห้องสมุดอย่างเหมาะสมตามความคาดหวังและตามความต้องการของผู้ใช้รายด้าน ดังนี้

**ด้านการให้บริการ** บุคลากรห้องสมุดยังสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ในระดับที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ แต่อย่างไรก็ตามห้องสมุดควรส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและใส่ใจกับงานบริการมากขึ้น

เช่น การให้ความรู้และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในเรื่องวิชาชีพที่จำเป็นแก่บุคลากรห้องสมุด เพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าใจถึงต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น อีกทั้งยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการที่คงที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ห้องสมุดควรแยกการบริการให้คำแนะนำสำหรับคั่นคว่ำ / สืบค้นงานวิจัย และเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ออกจากกัน เพื่อกระตุ้นการเกิดการใช้บริการและผู้ใช้ไม่สับสนต่อการให้บริการ การบริการสามารถที่จะคล่องตัวได้มากขึ้นไม่อยู่เพียงที่เดียว เพื่อการแก้ปัญหาการรอคอยของผู้ใช้บริการ

**ด้านห้องสมุดเป็นแหล่งคั่นคว่ำ** ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีห้องศึกษาคั่นคว่ำส่วนบุคคลและแบบกลุ่ม แต่เนื่องจากห้องสมุดในปัจจุบันมีข้อจำกัดด้านพื้นที่และงบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่ แต่ห้องสมุดสามารถสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้จากจุดเด่นที่ห้องสมุดมี คือ บุคลากร และบรรยากาศที่เงียบสงบของห้องสมุด ด้วยการจัดพื้นที่ห้องสมุดให้โล่งและเปิดให้แสงธรรมชาติเข้ามามากที่สุดเท่าที่จะทำได้ มีบริเวณพักผ่อนที่ทำให้เกิดบรรยากาศผ่อนคลายสะดวกสบาย นำใช้บริการจูงใจให้เข้าใช้บริการ ในการอ่าน คั่นคว่ำ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดการศึกษาคั่นคว่ำและแลกเปลี่ยนสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด เพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ด้วยการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้ครบทุกสาขาภาควิชาของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่มีการเรียนการสอนที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ทั้งก่อนปริญญาและหลังปริญญา

และเพิ่มช่องทางเสนอรายชื่อที่จัดซื้อออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาช่องว่างของบริการที่กว้างที่สุดของช่องว่างบริการระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวัง

**ด้านการควบคุมสารสนเทศ** ห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการที่ทางห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ให้มากขึ้น ด้วยสื่ออินโฟกราฟิกส์ (Infographics) เพื่อการนำเสนอและการประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุด ในลักษณะของกราฟิกที่ออกแบบเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ให้ผู้ใช้บริการดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วชัดเจน สามารถเล่าเรื่องและความหมายของข้อมูลทั้งหมดได้ด้วยตัวเอง และการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมี เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพก็เป็นสิ่งสำคัญ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยภายในห้องสมุด ได้แก่ คอมพิวเตอร์, Wifi เป็นต้น ในปัจจุบันมีคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้ไว้ให้บริการจำนวน 3 เครื่อง และสัญญาณ Wifi ไม่เสถียร ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดหางบประมาณในการจัดหาคอมพิวเตอร์และเครื่องกระจายสัญญาณ Wifi ที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้ได้มีโอกาสเข้าใช้สารสนเทศได้อย่างทั่วถึงจากสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าว และห้องสมุดควรจัดการจัดฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกเป็นโรงเรียนแพทย์สมทบของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล วิสัยทัศน์และพันธกิจศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกในอนาคต

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ห้องสมุดควรมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ เพื่อหาความแตกต่างของคุณภาพบริการห้องสมุดในแต่ละช่วงปี ข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบสามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2. การศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกควรมีการเพิ่มการสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) หรือการวิจัยเชิงคุณภาพแบบอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือมุมมองเชิงลึกมากขึ้น

## References

- Anavach, A. (2009). *The Quality assessment of Ramkhamhaeng University Library Services using LibQUAL<sup>+</sup>™*. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai).
- Association of Research Libraries/Texas A&M University. (2008). *LibQUAL<sup>+</sup>™ 2008 Survey*. Retrieved January 10, 2018, from [http://www.libqual.org/documents/admin/ARL\\_Notebook\\_2008.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook_2008.pdf). [On-Line].
- Chaojindarach, T. (2018). Cost effectiveness of usage book in Golden Jubilee Medical Center Library, Mahidol University. In A. P. Kolladarungkri, T. (Ed.), *Academic Conference Golden Jubilee Medical Center. 6nd Spiritual Care of the Elderly*. (pp. 231-256). Nakhon Pathom: Golden Jubilee Medical Center Faculty of Medicine Siriraj Hospital. (In Thai).
- Chooputtapong, K. (2019). Assessment of service quality of Academic Resources Center Rajamangala University Technology Isan. *RMUTI JOURNAL Humanities and Social Sciences*, 6(1), 98-112. (In Thai).
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). Zone of tolerance in perceptions of library service quality: A LibQUAL<sup>+</sup>™ study. *Libraries and the Academy*, 3(1), 113-123.
- Dechosawang, S. (2009). *Library service quality assessment of Maejo University Central Library using LibQUAL<sup>+</sup>™*. (Master's thesis in Information Studies). Chiang Mai University, Chiang Mai. (In Thai).
- Derdkhuntod, N. (2006). LibQUAL<sup>+</sup>™ : Modern library service quality assessment tools. *Information*, 13(2), 70-84. (In Thai).
- Ditsakul, S. (2011). Assessing library service quality of Faculty of Medical Technology Library Mahidol University. *Quality of Life and Law Journal*, 7(2), 142-159. (In Thai).
- Educational Research and Academic Services Division. (2018). *Annual Report 2018 Educational Research and Academic Services Division Golden Jubilee Medical Center Faculty of Medicine Siriraj Hospital*. Nakhon Pathom: Mahidol University, (In Thai).
- Faculty of Medicine Siriraj Hospital Mahidol University. (2018). *Vision and mission of the Faculty of Medicine Siriraj*. Retrieved January 20, 2018, from <http://www.si.mahidol.ac.th/th/history.asp>. (In Thai).
- Hernon, P., Altman, E., & Dugan, R.E. (2015). *Assessing service quality: Satisfying the expectations the expectations library customers*. 3rd ed. Chicago: ALA Editions.

- Khooloo, S. (2011). *Using LibQUAL<sup>+TM</sup> in assessment of library service quality at Stang Mongkolsuk Library, Science Faculty, Mahidol University*. (Master's thesis in Library and Information Science). Thammasat University, Bangkok. (In Thai).
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22(3), 181–191.
- Noibuatip, M., Saenwa, S., Luang-Ubol, R., Namsorn, P., Tiemkaew, N., & Klangkhueam, C. (2007). Assessment of library service quality with LibQUAL<sup>+</sup> at the Academic Resource Center, Mahasarakham University. *Information*, 14(1), 32-40. (In Thai).
- Panich, V. (2014). *The evaluation for restoring of learning power: Embedded formative assessment*. Bangkok: Saanaksorn. (In Thai).
- Phatpheng, S., & Unjantee, R. (2008). Assessment of service quality at Associated Medical Sciences Library, Khon Kaen University. *Academic Services Journal, Prince of Songkla University*, 19(1), 1-12. (In Thai).
- Phitthayayon, A. (2014). Users satisfactions with Ratchasuda College Library, Mahidol University Library and Information Center. *Journal of Professional Routine to Research*, 1(1), 31-42. (In Thai).
- Prempre, T., Meecharoen, S., & Thongphubate, T. (2018). Using LibQUAL<sup>+TM</sup> to evaluate the service quality of the Arsom Silp Institute of the Arts' Library. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 11(1), 141-157. (In Thai).
- Sumethathikom, S., Thaila, S., & Kolyanee, B. (2013). *The information system for service quality assessment of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Library Services using LibQUAL+TM*. Bangkok: The Institute of Academic Resource and Information Technology Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (In Thai).
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3<sup>rd</sup> ed. New York. Harper and Row Publications.