

K 44110206 : สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร

คำสำคัญ : การบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ / คุณภาพบริการ / สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ผู้ประพันธ์ : คุณเทียม : การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (AN EVALUATION OF THE SERVICE QUALITY OF THE OFFICE OF THE NATIONAL ARCHIVES) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.อรรณพ บุญฤทธิ์ และ ผศ.พรรณพิมล กุลบุญ. 213 หน้า ISBN 974 - 464 - 300 - 5

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับบริการที่ได้รับจริง ของคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยใช้กรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL และ LibQUAL มาประยุกต์ใช้ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ / นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ จำนวน 200 คน ที่เข้ามาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนักศึกษา และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนอาจารย์ / นักวิจัย มีความคาดหวัง 2 ระดับ คือ ระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ

สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า นักศึกษา อาจารย์ / นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง โดยในระดับมากมี 4 ด้านเท่ากัน และในระดับปานกลางมี 1 ด้านเท่ากัน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้านความคาดหวังของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ส่วนบริการที่ได้รับจริง พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน และแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ 2 ข้อ คือ 1) นักศึกษา อาจารย์ / นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน 2) คุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ทั้ง 5 ด้าน ที่นักศึกษา อาจารย์ / นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ ได้รับจริงมีความแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่าสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดไว้ ส่วนสมมติฐานข้อ 2 พบว่า มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ผู้ใช้ได้รับบริการจริงแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนอีก 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

K 44110206 : MAJOR : ARCHIVES AND RECORDS MANAGEMENT  
 KEYWORD : ARCHIVAL SERVICE / QUALITY SERVICE / NATIONAL ARCHIVES  
 BUSAYARAT KOOTIEM : AN EVALUATION OF SERVICE QUALITY OF  
 THE OFFICE OF THE NATIONAL ARCHIVES. THESIS ADVISORS : ASST.  
 PROF. ORAWAN BOONYARITH, Ph.D. AND ASST. PROF. PANPIMON KOONLABOON.  
 213 pp. ISBN 974 – 464 – 300 – 5.

The objective of this thesis aimed at evaluating the service quality of the Office of the National Archives and comparing the level of expectations with level of actual services received in five areas of service quality including service provider, reliability, physical attributes, information access, and location and surrounding by implementing SERVQUAL and LibQUAL theories. Research population included were students, teachers/ researchers, and historian academics, totaling 200 users who received services more than ten times.

The study revealed that all three research groups had high level of expectations in all five areas. The area with the highest level of expectation was information access. When considering the results according to user groups, the area receiving highest level of expectation from students and historian academics was information access. Teachers/ researchers had two levels of expectation for physical attributes which were high in four areas and moderate in one area.

As for actual services, users received high levels of actual services in four areas, and the area with the highest mean was location and surrounding. Users received moderate level of actual service in one area which was physical attributes. When considering the results according to user groups, it was found that students, teachers/researchers, and historian academics received two levels of actual services which were high and moderate, in which there were four areas with high levels of actual services and one area, which was physical attributes, with moderate level of actual services.

In testing the differences in the means of the levels of expectations of the three user groups, it was found that all five areas were ~~no different~~ different. As for actual services, three areas had no difference while two areas, physical attributes and information access, were different. From the two hypotheses, which were 1.) students, teachers/researchers, and historian academics had the same expectations towards the service quality of the Office of National Archives in all five areas, and 2.) the actual service quality of the Office of the National Archives received by students, teachers/researchers, and historian academics were different, it could be concluded that the study results were in accordance to the first hypothesis, but were in partial accordance to the second hypothesis in that the users received different actual services in two areas which were physical attributes and information access, while there was no difference in the other three areas.