

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 แห่ง จำนวน 106 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 99 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 93.39 นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นำเสนอข้อมูลในตาราง 2-8

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริงของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอข้อมูลในตาราง 9-20

ตอนที่ 3 การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอข้อมูลในตาราง 21-26

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับ
การบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ**

ตาราง 2

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	75	75.80
เพศชาย	24	24.20
รวม	99	100.00

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวนทั้งสิ้น 99 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 เป็นเพศชาย 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2

ตาราง 3

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	8	8.00
30-34 ปี	17	17.20
35-39 ปี	23	23.20
40-44 ปี	16	16.20
45-50 ปี	18	18.20
51 ปีขึ้นไป	17	17.20
รวม	99	100.00



จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีอายุระหว่าง 35-39 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมา มีอายุ 45-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และบุคลากรที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตาราง 4

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.00
ปริญญาตรี	37	37.40
ปริญญาโท	60	60.60
รวม	99	100.00

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และมีเพียงจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 5

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	2.00
หัวหน้าฝ่าย/แผนก	39	39.40
บรรณารักษ์	42	42.40
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	7	7.10
อื่น ๆ	9	9.10
รวม	99	100.00

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นบรรณารักษ์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาเป็น หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าแผนก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ส่วนผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตาราง 6

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดงาน

สังกัดงาน	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	17	17.10
ฝ่ายวิเคราะห์สารสนเทศ	15	15.20
ฝ่ายบริการ	26	26.30
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรวารสาร	7	7.10
ฝ่ายพัฒนาระบบและเทคโนโลยี	18	18.10
อื่น ๆ	16	16.20
รวม	99	100.00

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีสังกัดงานในฝ่ายบริการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาอยู่ในฝ่ายพัฒนาระบบและเทคโนโลยี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และจำนวนน้อยที่สุด สังกัดฝ่ายพัฒนาทรัพยากรวารสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตาราง 7

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้
งานในปัจจุบัน

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้งานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
INNOPAC	44	44.40
HORIZON	22	22.30
VTLS	20	20.20
Magic Library	3	3.00
ALIST	9	9.10
Walai Autolib	1	1.00
รวม	99	100.00

จากตาราง 7 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ HORIZON จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ใช้ระบบ Walai Autolib น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ตาราง 8

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
กับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.00
1-5 ปี	12	12.10
6-10 ปี	28	28.30
11-15 ปี	40	40.40
16-20 ปี	15	15.20
21-25 ปี	2	2.00
26 ปีขึ้นไป	1	1.00
รวม	99	100.00

จากตาราง 8 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่
เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มากที่สุด 11-15 ปี จำนวน
40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับระบบ
ห้องสมุดอัตโนมัติ 6-10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และมีประสบการณ์ใน
การปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 26 ปี ขึ้นไป จำนวนเท่ากับประสบการณ์
ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี คือ มีจำนวนละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริงของ
บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ
ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ**

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริงของบุคลากร
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบ
ห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอข้อมูลในตาราง 9-20 มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอใน
ภาพรวม

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
1. ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)	4.11	.93	มาก	5
2. ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	4.19	.89	มาก	2
3. ความคาดหวังต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)	4.32	.81	มาก	1
4. ความคาดหวังด้านการให้ความรู้ที่เชื่อมั่นใจ (assurance)	4.12	.95	มาก	4
5. ความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจและ การเอาใจใส่ (empathy)	4.16	.89	มาก	3
รวม	4.18	.89	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันทั้งหมด ได้แก่ ความคาดหวังต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) มีค่าเฉลี่ย 4.32 ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มีค่าเฉลี่ย 4.19 ความคาดหวังด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) มีค่าเฉลี่ย 4.16 ความคาดหวังด้านการให้ความรู้สึกรับประกัน (assurance) มีค่าเฉลี่ย 4.12 และความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
1. มีสัญญาณบำรุงรักษาและดูแลระบบเป็นเอกสาร อย่างชัดเจน	4.43	.62	มาก	1
2. มีสัญญาณระบุให้ตัวแทนจำหน่ายต้องตรวจสอบและ ดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	4.01	1.06	มาก	8
3. มีสัญญาณระบุวันและเวลาทำการของตัวแทน จำหน่ายอย่างชัดเจน	4.07	.96	มาก	7
4. มีสัญญาณที่ระบุรายชื่อพนักงานฝ่ายบริการเพื่อ แก้ไขปัญหา ซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยเฉพาะ	3.89	1.15	มาก	9
5. มีสัญญาณระบุว่าในกรณีระบบขัดข้อง จะดำเนินการ แก้ไขในเวลาที่กำหนด โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	4.32	.82	มาก	3

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
6. มีสัญญาะบุการดูแลให้ระบบให้สามารถทำงาน และใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น ตรวจสอบการทำงานในแต่ละระบบงานย่อย (module) การปรับค่าพารามิเตอร์	4.19	.93	มาก	4
7. มีสัญญาการฝึกอบรมการใช้ระบบงานย่อย (module)	4.15	.99	มาก	5
8. มีสัญญาะบุการจัดประชุมเพื่อให้ตัวแทนจำหน่าย รับทราบปัญหาหรือการร้องขอจากห้องสมุดและ สรุปเป็นรายงานก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.84	1.11	มาก	10
9. มีฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ดูแลระบบห้องสมุด อัตโนมัติโดยเฉพาะ	4.35	.74	มาก	2
10. มีการบันทึกกิจกรรมการดูแลระบบ ปัญหาที่ เกิดขึ้นรวมทั้งวิธีแก้ไขเพื่อให้ห้องสมุดนำไป ปรับใช้ในอนาคตได้	4.15	.93	มาก	6
รวม	4.11	.93	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันทั้งหมด จำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ การมีสัญญาการบำรุงรักษา และดูแลระบบเป็นเอกสารอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาสองลำดับ คือ มีฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยเฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.35 และมีสัญญาะบุว่าในกรณีระบบขัดข้อง จะดำเนินการแก้ไขในเวลาที่กำหนดโดยไม่มี

ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ มีสัญญาณรบกวนจัดประชุมเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายรับทราบปัญหาหรือการร้องขอจากห้องสมุด และสรุปเป็นรายงานก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
1. มีสัญญาณการปรับปรุงแก้ไขระบบให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หรือมีการปรับปรุงให้เป็นรุ่นใหม่ อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	4.04	.97	มาก	8
2. มีสัญญาณนำระบบและข้อมูลที่สำรองไว้มาแทนที่ ได้ทันทีในกรณีที่เกิดความเสียหาย	4.10	1.03	มาก	7
3. มีสัญญาณส่งมอบส่วนของโปรแกรมของผู้ผลิต สินค้าที่ใช้แก้ปัญหา (การ update patch) ใหม่ให้กับ ห้องสมุด	3.99	1.00	มาก	9
4. มีสัญญาณระบุให้ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ ให้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง	3.87	1.17	มาก	10
5. ในกรณีที่ระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้ คำปรึกษาและดำเนินการแก้ไขให้ภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.35	.79	มาก	3
6. ทีมงานดูแลระบบมีทักษะ ความรู้และความเข้าใจ ระบบ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้ อย่างดี มีความน่าเชื่อถือ	4.40	.71	มาก	1
7. ตัวแทนจำหน่ายตรวจสอบข้อมูลและฐานข้อมูลที่ ทางห้องสมุดสำรองไว้อย่างสม่ำเสมอ	4.25	.84	มาก	5

ตาราง 11 (ต่อ)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
8. ตัวแทนจำหน่ายสามารถนำระบบและข้อมูลที่ สำรองไว้มาแทนที่ได้ ในกรณีที่เกิดความเสียหาย กับฐานข้อมูล	4.35	.81	มาก	4
9. ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางด้านการเงินและ มีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ	4.37	.69	มาก	2
10. ตัวแทนจำหน่ายได้ทำการปรับปรุงแก้ไขระบบให้ ดีขึ้นอยู่เสมอ หรือมีการปรับปรุงให้เป็นรุ่นใหม่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	4.21	.87	มาก	6
รวม	4.19	.89	มาก	

จากตาราง 11 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันทั้งหมด จำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ทีมงานดูแลระบบ มีทักษะ ความรู้ และความเข้าใจระบบ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้อย่างดี มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาสองลำดับ คือ ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางด้านการเงิน และมีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.37 และในกรณีที่ระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้คำปรึกษา และดำเนินการแก้ไขให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ตัวแทนจำหน่ายสามารถนำระบบ และข้อมูลที่สำรองไว้มาแทนที่ได้ ในกรณีที่เกิดความเสียหายกับฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ มีสัญญาระบุให้ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ให้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 3.87

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการ
ตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
1. มีสัญญาณระบุช่วงเวลาสำหรับกรณีการแก้ไขปัญหา อย่างชัดเจน เช่น การให้คำปรึกษาภายใน 24 ชั่วโมงหรือจัดส่งเจ้าหน้าที่มาแก้ไขภายใน 48 ชั่วโมง	4.41	.71	มาก	4
2. ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษา ซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบ ออนไลน์	4.46	.74	มาก	1
3. สามารถติดต่อตัวแทนจำหน่ายได้ง่ายและสะดวก รวดเร็ว	4.45	.68	มาก	2
4. ตัวแทนจำหน่ายให้บริการและแก้ไขปัญหาและการ ปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) ด้วยความ รวดเร็ว	4.37	.80	มาก	5
5. ตัวแทนจำหน่ายสามารถติดตั้ง และปรับปรุงระบบ ให้ทันสมัย (upgrade) โดยผ่านเครือข่ายแบบ ออนไลน์	4.29	.90	มาก	7
6. ตัวแทนจำหน่ายตอบรับนโยบาย ด้านการปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรมให้สอดคล้องกับ ความต้องการในประเทศไทย	4.25	.84	มาก	8
7. ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline	4.43	.70	มาก	3

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
8. ตัวแทนจำหน่ายดำเนินการติดตั้งระบบในเวอร์ชัน ใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันทีเมื่อบริษัทผู้ผลิตนำ เวอร์ชันใหม่ออกสู่ตลาดหรืออนุญาตให้จำหน่าย	4.17	.95	มาก	9
9. ตัวแทนจำหน่ายสามารถกำหนดช่วงเวลาเสร็จสิ้น ของการแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องจากห้องสมุด	4.13	.92	มาก	10
10. หากระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายได้ดำเนินการ แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพิ่มเติม	4.31	.88	มาก	6
รวม	4.32	.81	มาก	

จากตาราง 12 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันทั้งหมด จำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาสองลำดับ คือ สามารถติดต่อตัวแทนจำหน่ายได้ง่าย และ สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.45 และให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ ตัวแทนจำหน่ายสามารถกำหนดช่วงเวลาเสร็จสิ้นของการแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องจากห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.13

ตาราง 13

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้
ความรู้ที่มั่นใจ (assurance)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
1. มีสัญญาการรับประกันการดูแลระบบให้สามารถรองรับ เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้	4.21	1.00	มาก	2
2. มีสัญญาการส่งแผน Upgrade ระบบให้ ห้องสมุดได้รับทราบล่วงหน้า	4.14	.92	มาก	6
3. ตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ระบบ งานย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัด ประกอบ	4.24	.88	มาก	1
4. ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ในกรณี เครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง	3.98	1.12	มาก	8
5. ตัวแทนจำหน่ายทำการตรวจสอบดูแลระบบอย่าง สม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	4.20	.91	มาก	3
6. มีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาระบบ ห้องสมุดร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.20	.82	มาก	4
7. ตัวแทนจำหน่ายช่วยควบคุมดูแลงานสำหรับฝ่าย พัฒนาระบบ เช่น การสร้างครรชนีค่าสำคัญ การตรวจสอบพื้นที่ฮาร์ดดิสก์	3.94	1.03	มาก	10
8. ตัวแทนจำหน่ายทำการส่งมอบส่วนของโปรแกรม ของผู้ผลิตสินค้าที่ใช้แก้ปัญหา (การ update patch) ในรูปแบบสื่อเช่น CD, Tape ให้กับห้องสมุด	3.97	.98	มาก	9
9. ตัวแทนจำหน่ายได้มีการส่งแผนการ Upgrade ระบบให้ห้องสมุดได้รับทราบล่วงหน้า	4.18	.82	มาก	5

ตาราง 13 (ต่อ)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
10. หากจำเป็นต้องปิดระบบ ตัวแทนจำหน่ายมีระบบ สำรองให้ใช้งานและสามารถถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ ฐานข้อมูลจริงได้ในภายหลัง	4.14	1.01	มาก	7
รวม	4.12	.95	มาก	

จากตาราง 13 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันทั้งหมด จำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ระบบงานย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัดประกอบ มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาสองลำดับ คือ มีสัญญาณระบุถึงการดูแลระบบให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และตัวแทนจำหน่ายทำการตรวจสอบดูแลระบบอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับมีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาระบบห้องสมุดร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ ตัวแทนจำหน่ายช่วยควบคุมดูแลงานสำหรับฝ่ายพัฒนาระบบ เช่น การสร้างครรชนีคำสำคัญ การตรวจสอบพื้นที่ฮาร์ดดิสก์ 3.94 ตามลำดับ

ตาราง 14

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการ
เข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
1. ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงาน ประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะ เหมาะสม	4.33	.83	มาก	1
2. ตัวแทนจำหน่ายยอมรับและรับฟังปัญหาหรือ ข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อย่างเต็มที่	4.32	.76	มาก	2
3. ตัวแทนจำหน่ายเข้าใจถึงความต้องการที่เป็น ความต้องการเฉพาะของห้องสมุดแต่ละแห่ง	4.25	.78	มาก	4
4. ตัวแทนจำหน่ายแสดงความกระตือรือร้นในการ แก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง หากแก้ปัญหาหรือ ข้อขัดข้องไม่ได้ด้วยตนเอง จะแจ้งให้บริษัท ผู้ผลิตระบบทราบ	4.29	.82	มาก	3
5. ตัวแทนจำหน่ายมีส่วนสนับสนุนให้ห้องสมุดเป็น ผู้เชี่ยวชาญด้านแหล่งสารสนเทศทั้งในรูปแบบ ของสิ่งพิมพ์และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.04	.94	มาก	9
6. ตัวแทนจำหน่ายจัดทำคู่มือภาษาไทยสำหรับ การใช้งานแต่ละระบบงานย่อย	.93	1.15	มาก	10
7. ตัวแทนจำหน่ายช่วยกำหนดและพัฒนาปรับแต่ง รูปแบบของรายงานและสถิติต่าง ๆ ให้ตรง กับความต้องการของห้องสมุด	4.10	.99	มาก	8
8. มีการอบรมจัดการความรู้เชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ การใช้ระบบหรือโครงการในอนาคตอย่างต่อเนื่อง	4.12	.95	มาก	7

ตาราง 14 (ต่อ)

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง	ลำดับ
9. ตัวแทนจำหน่ายให้คำปรึกษาด้านระบบเพื่อการ ปรับปรุงและพัฒนาให้ทันต่อเทคโนโลยีทั้ง ทางด้าน Hardware Software และสถาปัตยกรรม ระบบ	4.17	.84	มาก	5
10. มีความเข้าใจและติดตามเทคโนโลยีที่สนับสนุน การทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้ ความรู้แก่ห้องสมุดเพิ่มเติม	4.14	.88	มาก	6
รวม	4.16	.89	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ทั้งหมด จำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาสองลำดับ คือ ตัวแทนจำหน่ายยอมรับ และรับฟังปัญหาหรือข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 4.32 และตัวแทนจำหน่ายแสดงความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง หากแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้องไม่ได้ด้วยตนเอง จะแจ้งให้บริษัทผู้ผลิตระบบทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ ตัวแทนจำหน่ายจัดทำคู่มือภาษาไทยสำหรับการใช้งานแต่ละระบบงานย่อย มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตาราง 15

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอในภาพรวม

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)	3.40	1.02	ปานกลาง	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	3.34	1.02	ปานกลาง	3
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)	3.43	.99	ปานกลาง	1
4. ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance)	3.19	1.06	ปานกลาง	5
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจและการเอาใจใส่ (empathy)	3.26	1.00	ปานกลาง	4
รวม	3.32	1.02	ปานกลาง	

จากตาราง 15 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันทั้งหมด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) มีค่าเฉลี่ย 3.43 ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) มีค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มีค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) มีค่าเฉลี่ย 3.26 และด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ตาราง 16

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความ
เป็นรูปธรรม (tangible)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีสัญญาการบำรุงรักษาและดูแลระบบเป็นเอกสาร อย่างชัดเจน	3.70	.88	มาก	1
2. มีสัญญาระบุให้ตัวแทนจำหน่ายต้องตรวจสอบและ ดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	3.29	1.05	ปานกลาง	9
3. มีสัญญาระบุวันและเวลาทำการของตัวแทน จำหน่ายอย่างชัดเจน	3.45	1.08	ปานกลาง	3
4. มีสัญญาที่ระบุรายชื่อบริษัทบริการเพื่อแก้ไข ปัญหา ซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยเฉพาะ	3.35	1.18	ปานกลาง	7
5. มีสัญญาระบุว่าในกรณีระบบขัดข้อง จะดำเนินการ แก้ไขในเวลาที่กำหนดโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	3.44	1.00	ปานกลาง	4
6. มีสัญญาระบุการดูแลให้ระบบให้สามารถทำงาน และใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น ตรวจสอบการทำงานในแต่ละระบบ งานย่อย (module) การปรับค่าพารามิเตอร์	3.37	.97	ปานกลาง	5
7. มีสัญญาการฝึกอบรมการใช้ระบบ งานย่อย (module)	3.37	1.02	ปานกลาง	6
8. มีสัญญาระบุการจัดประชุมเพื่อให้ตัวแทนจำหน่าย รับทราบปัญหาหรือการร้องขอจากห้องสมุดและ สรุปเป็นรายงานก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.12	1.09	ปานกลาง	10
9. มีฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ดูแลระบบห้องสมุด อัตโนมัติโดยเฉพาะ	3.63	.87	มาก	2

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
10. มีการบันทึกกิจกรรมการดูแลระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งวิธีแก้ไขเพื่อให้ห้องสมุดนำไปปรับใช้ใน อนาคตได้	3.34	1.05	ปานกลาง	8
รวม	3.40	1.02	ปานกลาง	

จากตาราง 16 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การมีสัญญาการบำรุงรักษา และดูแลระบบเป็นเอกสารอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.70 และมีฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยเฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนระดับปานกลาง รองลงมาสองลำดับ ได้แก่ มีสัญญาระบุวัน และเวลาทำการของตัวแทนจำหน่ายอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีสัญญาระบุว่าในกรณีระบบขัดข้อง จะดำเนินการแก้ไขในเวลาที่กำหนดโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ มีสัญญาระบุการจัดประชุมเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายรับทราบปัญหาหรือการร้องขอจากห้องสมุด และสรุปเป็นรายงานก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.12

ตาราง 17

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีสัญญาณการปรับปรุงแก้ไขระบบให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หรือมีการปรับปรุงให้เป็นรุ่นใหม่ อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	3.15	1.02	ปานกลาง	9
2. มีสัญญาณการนำระบบและข้อมูลที่สำคัญที่สำรองไว้มาแทนที่ ได้ทันทีในกรณีที่เกิดความเสียหาย	3.29	1.05	ปานกลาง	7
3. มีสัญญาณการส่งมอบส่วนของโปรแกรมของผู้ผลิต สินค้าที่ใช้แก้ปัญหา (การ update patch) ใหม่ ให้กับห้องสมุด	3.21	1.12	ปานกลาง	8
4. มีสัญญาณระบุให้ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ ให้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง	2.75	1.12	ปานกลาง	10
5. ในกรณีที่ระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้ คำปรึกษาและดำเนินการแก้ไขให้ภายในระยะเวลา ที่กำหนด	3.38	1.14	ปานกลาง	4
6. ทีมงานดูแลระบบมีทักษะ ความรู้และความเข้าใจ ระบบ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้ อย่างดี มีความน่าเชื่อถือ	3.65	.88	มาก	2
7. ตัวแทนจำหน่ายตรวจสอบข้อมูลและฐานข้อมูล ที่ทางห้องสมุดสำรองไว้อย่างสม่ำเสมอ	3.32	1.01	ปานกลาง	6
8. ตัวแทนจำหน่ายสามารถนำระบบและข้อมูลที่สำคัญ ไว้มาแทนที่ได้ ในกรณีที่เกิดความเสียหายกับ ฐานข้อมูล	3.47	1.02	ปานกลาง	3
9. ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางการเงินและมี ชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ	3.85	.81	มาก	1

ตาราง 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
10. ตัวแทนจำหน่ายได้ทำการปรับปรุงแก้ไขระบบให้ ดีขึ้นอยู่เสมอ หรือมีการปรับปรุงให้เป็นรุ่นใหม่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	3.33	1.05	ปานกลาง	5
รวม	3.34	1.02	ปานกลาง	

จากตาราง 17 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางด้านการเงิน และมีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ ทีมงานดูแลระบบมีทักษะ ความรู้ และความเข้าใจระบบสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้อย่างดี มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนระดับปานกลาง รองลงมาสองลำดับ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายสามารถนำระบบ และ ข้อมูลที่สำรองไว้มาแทนที่ได้ ในกรณีที่เกิดความเสียหายกับฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.47 และ ในกรณีที่ระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้คำปรึกษา และดำเนินการแก้ไขให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.38 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ มีสัญญาระบุให้ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ให้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.75

ตาราง 18

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการ
ตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีสัญญาณระบุช่วงเวลาสำหรับกรณีการแก้ไขปัญหา อย่างชัดเจน เช่น การให้คำปรึกษาภายใน 24 ชั่วโมง หรือจัดส่งเจ้าหน้าที่มาแก้ไขภายใน 48 ชั่วโมง	3.40	1.11	ปานกลาง	6
2. ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษา ซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบ ออนไลน์	3.81	.90	มาก	1
3. สามารถติดต่อตัวแทนจำหน่ายได้ง่ายและสะดวก รวดเร็ว	3.67	.94	มาก	3
4. ตัวแทนจำหน่ายให้บริการและแก้ไขปัญหาและการ ปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) ด้วยความ รวดเร็ว	3.39	.93	ปานกลาง	7
5. ตัวแทนจำหน่ายสามารถติดตั้ง และปรับปรุงระบบ ให้ทันสมัย (upgrade) โดยผ่านเครือข่ายแบบ ออนไลน์	3.46	1.03	ปานกลาง	4
6. ตัวแทนจำหน่ายตอบรับนโยบาย ด้านการปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการ ในประเทศไทย	3.23	.95	ปานกลาง	8
7. ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline	3.71	.91	มาก	2
8. ตัวแทนจำหน่ายดำเนินการติดตั้งระบบในเวอร์ชัน ใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันทีเมื่อบริษัทผู้ผลิตนำเวอร์ชัน ใหม่ออกสู่ตลาดหรืออนุญาตให้จำหน่าย	3.08	1.01	ปานกลาง	10

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
9. ตัวแทนเจ้าหน้าที่สามารถกำหนดช่วงเวลาเสร็จสิ้น ของการแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องจากห้องสมุด	3.17	1.09	ปานกลาง	9
10. หากระบบขัดข้อง ตัวแทนเจ้าหน้าที่ดำเนินการ แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพิ่มเติม	3.42	1.01	ปานกลาง	5
รวม	3.43	.99	ปานกลาง	

จากตาราง 18 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเจ้าหน้าที่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเจ้าหน้าที่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ตัวแทนเจ้าหน้าที่มีการให้บริการหรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline มีค่าเฉลี่ย 3.71 และสามารถติดต่อตัวแทนเจ้าหน้าที่ได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนระดับปานกลาง รองลงมาสองลำดับ ได้แก่ ตัวแทนเจ้าหน้าที่สามารถติดตั้ง และปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) โดยผ่านเครือข่ายแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และ หากระบบขัดข้อง ตัวแทนเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตั้งระบบในเวอร์ชันใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันทีเมื่อบริษัทผู้ผลิตนำเวอร์ชันใหม่ออกสู่ตลาดหรืออนุญาตให้เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

ตาราง 19

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้สึกมั่นใจ (assurance)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีสัญญาระบุถึงการดูแลระบบให้สามารถรองรับ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้	3.18	.08	ปานกลาง	7
2. มีสัญญาระบุการส่งแผน Upgrade ระบบให้ห้องสมุด ได้รับทราบล่วงหน้า	3.23	1.08	ปานกลาง	5
3. ตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ระบบงาน ย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัดประกอบ	3.30	.99	ปานกลาง	3
4. ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ในกรณีเครื่อง คอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง	2.81	1.12	ปานกลาง	10
5. ตัวแทนจำหน่ายทำการตรวจสอบดูแลระบบอย่าง สม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	3.24	1.09	ปานกลาง	4
6. มีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาระบบ ห้องสมุดร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	3.39	1.01	ปานกลาง	1
7. ตัวแทนจำหน่ายช่วยควบคุมดูแลงานสำหรับฝ่าย พัฒนาระบบ เช่น การสร้างครรชนีคำสำคัญ การตรวจสอบพื้นที่ฮาร์ดดิสก์	3.18	1.00	ปานกลาง	6
8. ตัวแทนจำหน่ายทำการส่งมอบส่วนของโปรแกรม ของผู้ผลิตสินค้าที่ใช้แก้ปัญหา (การ update patch) ในรูปแบบสื่อเช่น CD, Tape ให้กับห้องสมุด	3.12	1.10	ปานกลาง	9
9. ตัวแทนจำหน่ายได้มีการส่งแผนการ Upgrade ระบบ ให้ห้องสมุดได้รับทราบล่วงหน้า	3.32	1.00	ปานกลาง	2

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
10. หากจำเป็นต้องปิดระบบ ตัวแทนจำหน่ายมีระบบ สำรองให้ใช้งานและสามารถถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ ฐานข้อมูลจริงได้ในภายหลัง	3.15	1.17	ปานกลาง	8
รวม	3.19	1.06	ปานกลาง	

จากตาราง 19 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด จำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาระบบห้องสมุดร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาสองลำดับ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายได้มีการส่งแผนการ Upgrade ระบบให้ห้องสมุดได้รับทราบล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ ตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ระบบงานย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัดประกอบ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง มีค่าเฉลี่ย 2.81

ตาราง 20

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงาน ประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะ เหมาะสม	3.65	.99	มาก	2
2. ตัวแทนจำหน่ายยอมรับและรับฟังปัญหาหรือ ข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่าง เต็มใจ	3.68	.97	มาก	1
3. ตัวแทนจำหน่ายเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นความ ต้องการเฉพาะของห้องสมุดแต่ละแห่ง	3.45	.87	ปานกลาง	4
4. ตัวแทนจำหน่ายแสดงความกระตือรือร้นในการ แก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง หากแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง ไม่ได้ด้วยตนเอง จะแจ้งให้บริษัทผู้ผลิตระบบทราบ	3.51	.99	มาก	3
5. ตัวแทนจำหน่ายมีส่วนสนับสนุนให้ห้องสมุดเป็น ผู้เชี่ยวชาญด้านแหล่งสารสนเทศทั้งในรูปแบบของ สิ่งพิมพ์และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.09	1.02	ปานกลาง	8
6. ตัวแทนจำหน่ายจัดทำคู่มือภาษาไทยสำหรับการใช้ งานแต่ละระบบงานย่อย	2.70	1.22	ปานกลาง	10
7. ตัวแทนจำหน่ายช่วยกำหนดและพัฒนาปรับแต่ง รูปแบบของรายงานและสถิติต่าง ๆ ให้ตรงกับ ความ ต้องการของห้องสมุด	3.13	1.11	ปานกลาง	7
8. มีการอบรมจัดการความรู้เชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ การใช้ระบบหรือโครงการในอนาคตอย่างต่อเนื่อง	2.96	1.03	ปานกลาง	9

ตาราง 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
9. ตัวแทนจำหน่ายให้คำปรึกษาด้านระบบเพื่อการ ปรับปรุงและพัฒนาให้ทันต่อเทคโนโลยีทั้งทางด้าน Hardware Software และสถาปัตยกรรมระบบ	3.24	.89	ปานกลาง	6
10. มีความเข้าใจและติดตามเทคโนโลยีที่สนับสนุนการ ทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้ความรู้แก่ ห้องสมุดเพิ่มเติม	3.28	.92	ปานกลาง	5
รวม	3.26	1.00	ปานกลาง	

จากตาราง 20 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายยอมรับ และรับฟังปัญหาหรือข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาสองลำดับ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ ตัวแทนจำหน่ายแสดงความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง หากแก้ ปัญหาหรือข้อขัดข้องไม่ได้ด้วยตนเอง จะแจ้งให้บริษัทผู้ผลิตระบบทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ ตัวแทนจำหน่ายจัดทำคู่มือภาษาไทยสำหรับการใช้งานแต่ละระบบงานย่อย มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่าย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัตินำเสนอข้อมูลในตาราง 21-26

ตาราง 21

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	ผลการ เปรียบเทียบ (P-E)	
1. ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)	3.40	4.11	-0.71	ไม่พึงพอใจ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	3.34	4.19	-0.85	ไม่พึงพอใจ
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)	3.43	4.32	-0.89	ไม่พึงพอใจ
4. ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance)	3.19	4.12	-0.93	ไม่พึงพอใจ
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจและการเอาใจใส่ (empathy)	3.26	4.16	-0.90	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 21 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่พึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance) โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.93 รองลงมา ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่

(empathy) มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.90 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.89 ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ (reliability) มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.85 ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.71 ตามลำดับ

ตาราง 22

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	ผลการ เปรียบเทียบ (P-E)	
1. มีสัญญาณบำรุงรักษาและดูแลระบบ เป็นเอกสารอย่างชัดเจน	3.70	4.43	-0.73	ไม่พึงพอใจ
2. มีสัญญาณให้ตัวแทนจำหน่ายต้อง ตรวจสอบและดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	3.29	4.01	-0.72	ไม่พึงพอใจ
3. มีสัญญาณวันและเวลาทำการของ ตัวแทนจำหน่ายอย่างชัดเจน	3.45	4.07	-0.62	ไม่พึงพอใจ
4. มีสัญญาณที่ระบุรายชื่อพนักงานฝ่าย บริการเพื่อแก้ไขปัญหา ซ่อมแซมระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติโดยเฉพาะ	3.35	3.89	-0.54	ไม่พึงพอใจ
5. มีสัญญาณระบุไว้ในกรณีระบบขัดข้อง จะดำเนินการแก้ไขในเวลาที่กำหนด โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	3.44	4.32	-0.88	ไม่พึงพอใจ

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	(P-E)	ผลการ เปรียบเทียบ
6. มีสัญญาณการดูแลให้ระบบให้ สามารถทำงานและใช้งานได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ เช่น ตรวจสอบการทำงาน ในแต่ละระบบงานย่อย (module) การปรับค่าพารามิเตอร์	3.37	4.19	-0.82	ไม่พึงพอใจ
7. มีสัญญาณการฝึกอบรมการใช้ระบบงาน ย่อย (module)	3.37	4.15	-0.78	ไม่พึงพอใจ
8. มีสัญญาณการนัดประชุมเพื่อให้ ตัวแทนจำหน่ายรับทราบปัญหาหรือการ ร้องขอจากห้องสมุดและสรุปเป็น รายงานก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.12	3.84	-0.72	ไม่พึงพอใจ
9. มีฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา คู่มือระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติโดยเฉพาะ	3.63	4.35	-0.72	ไม่พึงพอใจ
10. มีการบันทึกกิจกรรมการดูแลระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นรวมทั้งวิธีแก้ไขเพื่อให้ ห้องสมุดนำไปปรับใช้ในอนาคตได้	3.34	4.15	-0.81	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 22 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) ในทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสัญญาณระบุว่าในกรณีระบบขัดข้อง จะดำเนินการแก้ไขในเวลาที่กำหนด โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.88 รองลงมา คือ มีสัญญาณการดูแลให้ระบบให้สามารถทำงาน และใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น ตรวจสอบการทำงานในแต่ละระบบงานย่อย (module) การปรับค่าพารามิเตอร์ มีค่า

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.82 และข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสัญญาที่ระบุรายชื่อนักงานฝ่ายบริการเพื่อแก้ไขปัญหา ซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยเฉพาะ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.54

ตาราง 23

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	ผลการ เปรียบเทียบ (P-E)	
1. มีสัญญาการปรับปรุงแก้ไขระบบให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หรือมีการปรับปรุงให้เป็นรุ่นใหม่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	3.15	4.04	-0.89	ไม่พึงพอใจ
2. มีสัญญาการนำระบบและข้อมูลที่สำคัญไว้มานั้นแทนที่ได้ทันทีในกรณีที่เกิดความเสียหาย	3.29	4.10	-0.81	ไม่พึงพอใจ
4. มีสัญญาระบุให้ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ให้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง	2.75	3.87	-1.12	ไม่พึงพอใจ
5. ในกรณีที่ระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้คำปรึกษาและดำเนินการแก้ไขให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.38	4.35	-0.97	ไม่พึงพอใจ
6. ทีมงานดูแลระบบมีทักษะ ความรู้และความเข้าใจระบบ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อเรียกร้องได้อย่างดี มีความน่าเชื่อถือ	3.65	4.40	-0.75	ไม่พึงพอใจ

ตาราง 23 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	(P-E)	ผลการ เปรียบเทียบ
7. ตัวแทนจำหน่ายตรวจสอบข้อมูลและ ฐานข้อมูลที่ทางห้องสมุดสำรองไว้อย่าง สม่ำเสมอ	3.32	4.25	-0.93	ไม่พึงพอใจ
8. ตัวแทนจำหน่ายสามารถนำระบบและ ข้อมูลที่สำรองไว้มานั้นมาใช้ ในกรณีที่ เกิดความเสียหายกับฐานข้อมูล	3.47	4.35	-0.88	ไม่พึงพอใจ
9. ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางด้าน การเงินและมีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ	3.85	4.37	-0.52	ไม่พึงพอใจ
10. ตัวแทนจำหน่ายได้ทำการปรับปรุง แก้ไขระบบให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หรือมีการ ปรับปรุงให้เป็นรุ่นใหม่ อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	3.33	4.21	-0.88	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 23 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ในทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสัญญาระบุให้ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ให้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.12 รองลงมา คือ ในกรณีที่ระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายสามารถให้คำปรึกษา และดำเนินการแก้ไขให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.97 และข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีความมั่นคงทางการเงิน และมีชื่อเสียงที่น่าเชื่อถือ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52

ตาราง 24

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการ
ตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	(P-E)	ผลการ เปรียบเทียบ
1. มีสัญญาระบุช่วงเวลาสำหรับกรณีการ แก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การให้ คำปรึกษาภายใน 24 ชั่วโมงหรือจัดส่ง เจ้าหน้าที่มาแก้ไขภายใน 48 ชั่วโมง	3.40	4.41	-1.01	ไม่พึงพอใจ
2. ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแล รักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผ่านระบบออนไลน์	3.81	4.46	-0.65	ไม่พึงพอใจ
3. สามารถติดต่อตัวแทนจำหน่ายได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว	3.67	4.45	-0.78	ไม่พึงพอใจ
4. ตัวแทนจำหน่ายให้บริการและแก้ไข ปัญหาและการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) ด้วยความรวดเร็ว	3.39	4.37	-0.98	ไม่พึงพอใจ
5. ตัวแทนจำหน่ายสามารถติดตั้ง และ ปรับปรุงระบบให้ทันสมัย (upgrade) โดยผ่านเครือข่ายแบบออนไลน์	3.46	4.29	-0.83	ไม่พึงพอใจ
6. ตัวแทนจำหน่ายตอบรับนโยบายด้านการ ปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมให้ สอดคล้องกับความต้องการใน ประเทศไทย	3.23	4.25	-1.02	ไม่พึงพอใจ
7. ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ศูนย์ Hotline	3.71	4.43	-0.72	ไม่พึงพอใจ

ตาราง 24 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	(P-E)	ผลการ เปรียบเทียบ
8. ตัวแทนจำหน่ายดำเนินการติดตั้งระบบ ในเวอร์ชันใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันทีเมื่อ บริษัทผู้ผลิตนำเวอร์ชันใหม่ออกสู่ตลาด หรืออนุญาตให้จำหน่าย	3.08	4.17	-1.09	ไม่พึงพอใจ
9. ตัวแทนจำหน่ายสามารถกำหนดช่วงเวลา เสร็จสิ้นของการแก้ไขปัญหาหรือข้อ เรียกร้องจากห้องสมุด	3.17	4.13	-0.96	ไม่พึงพอใจ
10. หากระบบขัดข้อง ตัวแทนจำหน่ายได้ ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่ กำหนดโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	3.42	4.31	-0.89	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 24 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ในทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายดำเนินการติดตั้งระบบในเวอร์ชันใหม่ให้แก่ห้องสมุดทันทีเมื่อบริษัทผู้ผลิตนำเวอร์ชันใหม่ออกสู่ตลาดหรืออนุญาตให้จำหน่าย มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.09 รองลงมา คือ ตัวแทนจำหน่ายตอบรับนโยบายด้านการปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการในประเทศไทย มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.02 และข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการให้บริการหรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.65

ตาราง 25

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้
ความรู้ที่มั่นใจ (assurance)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	ผลการ เปรียบเทียบ (P-E)	
1. มีสัญญาระบุถึงการดูแลระบบให้ สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้	3.18	4.21	-1.03	ไม่พึงพอใจ
2. มีสัญญาระบุการส่งแผน Upgrade ระบบ ให้ห้องสมุดได้รับทราบล่วงหน้า	3.23	4.14	-0.91	ไม่พึงพอใจ
3. ตัวแทนจำหน่ายสามารถฝึกอบรมการใช้ ระบบงานย่อย (module) ได้อย่างชัดเจน มีแบบฝึกหัดประกอบ	3.30	4.24	-0.94	ไม่พึงพอใจ
4. ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ใน กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือ บกพร่อง	2.81	3.98	-1.17	ไม่พึงพอใจ
5. ตัวแทนจำหน่ายทำการตรวจสอบดูแล ระบบอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	3.24	4.20	-0.96	ไม่พึงพอใจ
6. มีการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ระบบห้องสมุด อัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาระบบห้องสมุดร่วมกัน อย่างสม่ำเสมอ	3.39	4.20	-0.81	ไม่พึงพอใจ
7. ตัวแทนจำหน่ายช่วยควบคุมดูแลงาน สำหรับฝ่ายพัฒนาระบบ เช่น การสร้าง ครรชนีคำสำคัญ การตรวจสอบพื้นที่ ฮาร์ดดิสก์	3.18	3.94	-0.76	ไม่พึงพอใจ

ตาราง 25 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	(P-E)	ผลการ เปรียบเทียบ
8. ตัวแทนจำหน่ายทำการส่งมอบส่วนของ โปรแกรมของผู้ผลิตสินค้าที่ให้แก่ปัญหา (การ update patch) ในรูปสื่อเช่น CD, Tape ให้กับห้องสมุด	3.12	3.97	-0.85	ไม่พึงพอใจ
9. ตัวแทนจำหน่ายได้มีการส่งแผนการ Upgrade ระบบให้ห้องสมุดให้รับทราบ ล่วงหน้า	3.32	4.18	-0.86	ไม่พึงพอใจ
10. หากจำเป็นต้องปิดระบบ ตัวแทน จำหน่ายมีระบบสำรองให้ใช้งานและ สามารถถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล จริงได้ในภายหลัง	3.15	4.14	-0.99	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 25 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้สึกรับประกัน (assurance) ในทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายมีอะไหล่สำรองไว้ใช้ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือบกพร่อง มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.17 รองลงมา คือ มีสัญญาณแจ้งเตือนการดูแลระบบให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.03 และข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายช่วยควบคุมดูแลงานสำหรับฝ่ายพัฒนาระบบ เช่น การสร้างครรชนีคำสำคัญ การตรวจสอบพื้นที่ฮาร์ดดิสก์ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.76

ตาราง 26

การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึง
จิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	(P-E)	ผลการ เปรียบเทียบ
1. ตัวแทนจำหน่ายมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถทำงานประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด มีวุฒิภาวะเหมาะสม	3.65	4.33	-0.68	ไม่พึงพอใจ
2. ตัวแทนจำหน่ายยอมรับและรับฟังปัญหา หรือข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุด อัตโนมัติอย่างเต็มใจ	3.68	4.32	-0.64	ไม่พึงพอใจ
3. ตัวแทนจำหน่ายเข้าใจถึงความต้องการที่ เป็นความต้องการเฉพาะของห้องสมุด แต่ละแห่ง	3.45	4.25	-0.80	ไม่พึงพอใจ
4. ตัวแทนจำหน่ายแสดงความกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหาหรือข้อขัดข้อง หาก แก้ปัญหาหรือข้อขัดข้องไม่ได้ด้วยตนเอง จะแจ้งให้บริษัทผู้ผลิตระบบทราบ	3.51	4.29	-0.78	ไม่พึงพอใจ
5. ตัวแทนจำหน่ายมีส่วนสนับสนุนให้ ห้องสมุดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแหล่ง สารสนเทศทั้งในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.09	4.04	-0.95	ไม่พึงพอใจ
6. ตัวแทนจำหน่ายจัดทำคู่มือภาษาไทย สำหรับการใช้งานแต่ละระบบงานย่อย	2.70	3.93	-1.23	ไม่พึงพอใจ
7. ตัวแทนจำหน่ายช่วยกำหนดและพัฒนา ปรับแต่งรูปแบบของรายงานและสถิติ ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของ ห้องสมุด	3.13	4.10	-0.97	ไม่พึงพอใจ

ตาราง 26 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของการบริการ ที่ได้รับจริง (P)	ความคาดหวัง ต่อคุณภาพ การบริการ (E)	(P-E)	ผลการ เปรียบเทียบ
8. มีการอบรมจัดการความรู้เชิงวิชาการที่ เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบหรือโครงการ ในอนาคตอย่างต่อเนื่อง	2.96	4.12	-1.16	ไม่พึงพอใจ
9. ตัวแทนจำหน่ายให้คำปรึกษาด้านระบบ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้ทันต่อ เทคโนโลยีทั้งทางด้าน Hardware Software และสถาปัตยกรรมระบบ	3.24	4.17	-0.93	ไม่พึงพอใจ
10. มีความเข้าใจและติดตามเทคโนโลยีที่ สนับสนุนการทำงานของระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้ความรู้แก่ ห้องสมุดเพิ่มเติม	3.28	4.14	-0.86	ไม่พึงพอใจ

จากตาราง 26 พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจและการเอาใจใส่ (empathy) ในทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายจัดทำคู่มือภาษาไทย สำหรับการใช้งานแต่ละระบบงานย่อย มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.23 รองลงมา คือ มีการอบรมจัดการความรู้เชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบหรือโครงการในอนาคตอย่างต่อเนื่อง มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.16 และข้อที่มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตัวแทนจำหน่ายยอมรับ และรับฟังปัญหาหรือข้อขัดข้องในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างเต็มที่ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.64