

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246230



ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ
ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

วราภรณ์ จุฑาภร

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
ปีการศึกษา 2553

600251023

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



246230

① ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ
ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ



วราภรณ์ จุฑากร

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

EXPECTATIONS OF LIBRARY PERSONNEL IN PUBLIC TERTIARY
INSTITUTIONS REGARDING THE QUALITY OF LIBRARY
AUTOMATION VENDOR SERVICES

WARAPORN JUTHAKORN

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อ
คุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ชื่อผู้เขียน นางสาววรารักษ์ จุฑากร

ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรูลุ ประชานกรรมการ
 2. อาจารย์ ดร. สุวิมล อังควานิข 246230
 3. นางเอมอร พิทยายน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (3) เพื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 แห่ง จำนวน 106 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งแบ่งตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ด้านการให้ความรู้สึกมั่นใจ (assurance) ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความคาดหวังลำดับสูงสุดในรายชื่อ คือ ตัวแทนจำหน่าย มีการให้บริการ หรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจที่มีลำดับสูงสุดในรายชื่อ คือ ตัวแทนจำหน่าย มีการให้บริการ หรือดูแลรักษาซ่อมแซมระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ในรายด้าน พบว่า บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกด้าน ในรายข้อ พบว่า ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกข้อ

ABSTRACT

Thesis Title	Expectations of Library Personnel in Public Tertiary Institutions Regarding the Quality of Library Automation Vendor Services
--------------	---

Student's Name Miss Waraporn Juthakorn

Degree Sought Master of Arts

Field of Study Library and Information Science

Academic Year 2010

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Sunee Karschamroon Chairperson

2. Dr. Suwimol Angkavanich

3. Mrs. Aem-on Phitthayayon

246230

In this thesis, the researcher investigates (1) the expectations of selected library personnel in public tertiary institutions regarding the quality of library automation vendor services. Additionally, the researcher inquires into (2) the levels of satisfaction evinced by these library personnel and the quality of actual service received from library automation vendor services. Finally, the researcher measures (3) levels of service quality of library automation vendor services through applying the service quality (SERVQUAL) instrument of measurement. The sample population consisted of 106 personnel whose work concerned management and operations at 24

public tertiary libraries. The instrument of research was a questionnaire pertaining to service quality evaluation in five aspects: tangibility; reliability; responsiveness; assurance; and empathy. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data obtained in terms of percentage, mean and standard deviation.

Findings are as follows:

The expectations of the library personnel in public tertiary institutions under examination in respect to the quality of library automation vendor services in an overall picture were at a high level. The aspect evinced at the highest level of expectation was responsiveness. In respect to itemized expectations, at the highest level was the provision of services or maintenance of automated library systems by means of an on-line system.

The levels of satisfaction of the library personnel under study and the quality of the services actually received from library automation vendors in an overall picture was at a moderate level. The highest level of satisfaction was exhibited in regard to the aspect of responsiveness. The item evincing the highest level of satisfaction was the provision of services or maintenance of automated library systems by means of an on-line system.

When measuring the quality of library automation vendor services according to the SERVQUAL measurement instrument in each aspect, it was found that the library personnel under study were not satisfied with the quality of library automation vendor services in every aspect. For all items, it was

found that the library personnel under study were dissatisfied with the quality of library automation vendor services in every aspect.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรุณ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. เอื้อน ปิ่นเงิน อาจารย์ ดร. สุวิมล อังควาณิช อาจารย์เอมอร พิทยายน กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณฉวีวรรณ สวัสดิ์ คุณศิริพรรณ ดันดีวัชรประกาย คุณชัยวัฒน์ น้าชม ที่ได้ให้คำปรึกษา และตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณ พจน์ นฤตรรกกุล ผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัด คุณกิตติพงษ์ ทรัพย์คงดี Mr. Tin Tun คุณชญญา วรรณวโรทร คุณอรทัย ศรีหาโคตร คุณอุมารินทร์ เอี่ยมชนากุล คุณประนาดี นิโนปาละ และผู้ร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ

ขอขอบคุณ คุณเอี่ยมพร ยศจนา ประธานนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ รุ่นที่ 13 คุณชนาธิป หลาบมาลา คุณประทุมทิพย์ สุขราษฎร์ คุณสุชาดา ชุมะลิ คุณบุษกร แก้วพิทักษ์คุณ คุณวันดี มีดี และเพื่อนรุ่นที่ 13 ทุกท่าน

ขอขอบคุณ คุณบงกช จันทรัตน์ คุณโชติกา ประพฤทธิกุล คุณจิตติขวัญ ภูพันธ์ตระกูล น้องชายทั้งสองของผู้วิจัย คุณจตุพร และคุณวรพจน์ จุฑากร ที่มีส่วนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ พ.อ.อ. วิจิตร จุฑากร และคุณแม่ พรเพ็ญ จุฑากร ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

วราภรณ์ จุฑากร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง	(13)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
การให้บริการ และคุณภาพการบริการ	9
ความหมายของการบริการ	9
ความสำคัญของการให้บริการ	11
ลักษณะของการบริการ	16
คุณภาพการบริการ.....	18
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ	19
คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ.....	23
ความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการ.....	28
ความหมายของความคาดหวัง.....	30
องค์ประกอบของความคาดหวัง.....	30
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง.....	33

บทที่	หน้า
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ.....	35
ความหมายของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	35
องค์ประกอบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ.....	37
ประโยชน์ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ.....	39
การคัดเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	42
ตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	47
ตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	47
องค์ประกอบของบริการหลังการขายในระบบห้องสมุด อัตโนมัติ.....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
งานวิจัยในประเทศ.....	59
งานวิจัยต่างประเทศ.....	62
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	68
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
สถิติที่ใช้ในงานวิจัย.....	75
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการดำเนินงาน ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐ	77

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจของการบริการที่ได้ รับจริงของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ	82
ตอนที่ 3 การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ	104
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	115
สรุปผลการวิจัย.....	116
อภิปรายผลการวิจัย.....	120
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	126
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	128
ภาคผนวก	
ก จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	129
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	131
ค แบบสอบถาม	133
บรรณานุกรม	144
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรจำแนกตามมหาวิทยาลัย/สถาบัน	69
2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	77
3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	77
4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วุฒิการศึกษา.....	78
5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	79
6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดงาน	79
7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้งานในปัจจุบัน	80
8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ.....	81
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่าย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอในภาพรวม	82
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)	83
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	85

12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness).....	87
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance).....	89
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy).....	91
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นำเสนอในภาพรวม.....	93
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible)	94
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	96

18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness).....	98
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance).....	100
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการ ของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy).....	102
21	การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุด อัตโนมัติ นำเสนอในภาพรวม	104
22	การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุด อัตโนมัติ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible).....	105
23	การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุด อัตโนมัติ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability).....	107
24	การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุด อัตโนมัติ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)	109
25	การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุด อัตโนมัติ ด้านการให้ความรู้ที่มั่นใจ (assurance).....	111
26	การวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุด อัตโนมัติ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy)	113