

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อพัฒนาแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีขั้นตอนวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

#### ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เป็นขั้นตอนของการศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการ และความคาดหวังที่มีต่อบริการของศูนย์วิทยบริการ ศึกษาปัญหาการให้บริการตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ สมาชิกศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2559 เป็นกลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 15 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 806 คน

ทำการเปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการกับประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกลนคร จัดเก็บข้อมูลโดยงานบริหารบุคคล และนิติการ โดยวิธีเทียบบัญชีไตรยางค์

ตาราง 6 ประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้งหมดในปี พ.ศ.2559

ประเภทกลุ่มบุคคล	จำนวน (คน)
นักศึกษา	4,797
อาจารย์	292
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	299
รวม	5,388

ที่มา : งานบริหารบุคคล และนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จำนวนบุคลากรทั้งหมด 5,388 คน มีจำนวนนักศึกษา 4,797 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 89 จำนวนอาจารย์ 292 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ทั่วไป 299 คน  
คิดเป็นร้อยละ 5.6

จากจำนวนผู้เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการปี 2559 ทั้งหมด 806 คน เพื่อหา  
จำนวนประชากรนักศึกษา ร้อยละ 89 ใช้วิธีเทียบบัญชีไตรยางค์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \frac{X}{806} &= \frac{89}{100} \\ X &= \frac{89 \cdot 806}{100} \\ X &= \frac{71,734}{100} \\ X &= 717.34 \quad \text{สรุปจำนวนนักศึกษา จำนวน 717 คน} \end{aligned}$$

จากจำนวนผู้เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการปี 2559 ทั้งหมด 806 คน เพื่อหา  
จำนวนอาจารย์ ร้อยละ 5.4 ใช้วิธีเทียบบัญชีไตรยางค์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \frac{X}{806} &= \frac{5.4}{100} \\ X &= \frac{5.4 \cdot 806}{100} \\ X &= \frac{4,352.4}{100} \\ X &= 43.5 \quad \text{สรุปจำนวนอาจารย์ จำนวน 44 คน} \end{aligned}$$

จำนวนผู้เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการปี 2559 ทั้งหมด 806 คน เพื่อหาจำนวนเจ้าหน้าที่ทั่วไป ร้อยละ 5.6 ใช้วิธีเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้

$$\frac{X}{806} = \frac{5.6}{100}$$

$$X = \frac{5.6 \times 806}{100}$$

$$X = \frac{4,513.6}{100}$$

$$X = 45.1$$

สรุปจำนวนเจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 45 คน

โดยมีประชากรทั้งหมด ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 สมาชิกศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเภทกลุ่มบุคคล	จำนวน(คน)
1. ผู้ให้บริการ	
1.1 บุคลากรศูนย์วิทยบริการ	15
รวม	15
2. ผู้ใช้บริการ	
2.1 นักศึกษา	717
2.2 อาจารย์	44
2.3 เจ้าหน้าที่ทั่วไป	45
รวม	806

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 15 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ดังต่อไปนี้

1.2.2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวน) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนประชากร Taro Yamane (1973)

เมื่อ 
$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N แทน ขนาดของประชากร  
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง  
 ประชากรของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2559 ทั้งหมด 806 คน ความคลาดเคลื่อนระดับ 0.05

$$n = \frac{806}{1 + 806(0.05)^2}$$

$$n = 268$$

จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่าง 268 คน

1.2.2.2 เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) (สิทธิ์ ชีรสรณ์, 2552) โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปี 2559 โดยใช้สูตรดังนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้น =  $\frac{\text{จำนวนประชากรในชั้นนั้น} \times \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเภทยานักศึกษา} &= \frac{717 \times 268}{806} \\ &= \frac{192,156}{806} \\ &= 238.40 \end{aligned}$$

สรุปกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเภทยานักศึกษา จำนวน 238 คน

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเภทยานจารย์} &= \frac{44 \times 268}{806} \\ &= \frac{11,792}{806} \\ &= 14.63 \end{aligned}$$

สรุปกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเภทยานจารย์ จำนวน 15 คน

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่} &= \frac{45 \times 268}{806} \\ &= \frac{12,060}{806} \\ &= 14.96 \end{aligned}$$

สรุปกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเภทเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน

ตาราง 8 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กลุ่มสมาชิกผู้ให้บริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บุคลากรศูนย์วิทยบริการ		
งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3	3
งานพัฒนารัพยากรสารสนเทศ	5	5
งานบริการสารสนเทศ	5	5
แม่บ้าน	2	2
รวม	15	15
กลุ่มสมาชิกผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	717	238
อาจารย์	44	15
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	45	15
รวม	806	268

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 การสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง แนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+™ (ARL, 2008) ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อการสำรวจเชิงการตลาดที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการของห้องสมุด ใน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการ (Affect of service) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Information Technology) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) และปัจจัยด้านบุคลากรศูนย์วิทยบริการ (Academic Resource Center Personnel) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1) กำหนดและวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้วย LibQUAL+<sup>TM</sup> ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

2) ปรับปรุงคำถามการประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดตามบริบทของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และวัตถุประสงค์การวิจัย

3) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ประเมินผู้วิจัยนำผลการตรวจสอบเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน และนำแบบสอบถามหาค่า IOC มีค่า ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.99 ซึ่งหมายถึงแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้

4) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

5) นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วนำไปทดสอบกับกลุ่ม Tryout ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา หรือสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (บุญชม ศรีสะอาด. 2541) และความชัดเจนของการใช้ถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์พบว่า

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .997

ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .901

ระดับบริการที่ได้รับจริง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .979

ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ .959

จึงสรุปได้ว่า เครื่องมือสำหรับการวิจัยมีความเชื่อถือได้สูง

6) นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป  
ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ดังนี้

1) สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุม ในเนื้อหาที่ปรึกษา

ที่ปรึกษา

3) ปรับแก้แบบสอบถามตามคำแนะนำของที่ปรึกษา

## 2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์  
เกี่ยวกับแนวทางคุณภาพการให้บริการ

### 2.1.1 แบบสอบถาม

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ  
แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น  
3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด 4  
ข้อเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) ได้แก่ เพศ สถานภาพของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ  
ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการและหน่วยงาน/คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการ  
ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสกลนคร

โดยแต่ละข้อเป็นคำถามมาตรฐานประมาณค่า 9 ระดับ  
แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้  
ระดับบริการที่ได้รับจริงและในแต่ละคอลัมน์ต้องเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลขเท่านั้น ซึ่งระดับ  
1 หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด หรือต่ำสุดและระดับ 9 หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก  
ที่สุดหรือสูงสุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทางคุณภาพการ  
ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสกลนคร

### 2.1.2 แบบสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ใช้ลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง  
สัมภาษณ์ในหัวข้อ นโยบาย แผนงาน งบประมาณ และบุคลากร ในการปรับปรุงแนวทาง  
คุณภาพการให้บริการ

## 2.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกรอบแนวคิด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงแบบสอบถามภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยมีวิธีการทดสอบคุณภาพแบบสอบถามดังนี้

### 1. ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จะนำไปใช้ในการสำรวจความคิดเห็นเพื่อใช้ในการศึกษาสภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบการใช้ภาษาอย่างถูกต้องและความเข้าใจง่ายในทุกประเด็น กับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ด้านห้องสมุด และด้านการบริหารจัดการ ที่มีประสบการณ์การทำงาน อย่างน้อย 5 ปี เป็นผู้ตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย

ตาราง 9 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น	อาจารย์ประจำสาขา สารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร
นางกุลหาบ เทอดวิชิตสมพร	บรรณารักษ์ งานวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล อีสาน วิทยาเขต สกลนคร
นางสาววิภา จาริวงศ์ไพบูลย์	บรรณารักษ์ (ชำนาญการพิเศษ) สำนักงานวิทยทรัพยากร	จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
นางจรรยาลักษณ์ นารี	บรรณารักษ์ (ชำนาญการพิเศษ) สำนักหอสมุด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ตาราง 9 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
อาจารย์รัชฎาพร ธีราวรรณ	อาจารย์ประจำวิชา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต

## 2. ตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ จำนวน 30 คน ได้แก่ นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวนคณะละ 5 คน แล้วนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือ (Reliability Coefficient Alpha) โดยใช้สูตรการหาค่าประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.959 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงอีกครั้งเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ประกอบด้วยบุคลากรศูนย์วิทยบริการ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2559

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองภายหลังจากแจกแบบสอบถามไปแล้วหนึ่งสัปดาห์

3. หากแบบสอบถามไม่ได้รับคืน ผู้วิจัยจะขอติดต่อเก็บในอีก 1 สัปดาห์ถัดไป

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดด้วยตนเอง โดยได้มีการนัดหมายกับนายสมบัติ เทียบแสง ผู้บริหารศูนย์วิทยบริการไว้ล่วงหน้า

## 4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 2. สถิติที่ใช้ในการวัดคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) หรือสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

2.2 ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MIN	แทน	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level)
DE	แทน	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Desire level of service)
PER	แทน	ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service)
ZOT	แทน	ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of Tolerance)
ADG	แทน	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy Gap)
SUG	แทน	ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority Gap)

ผู้วิจัยนำผลการประเมินแบบสอบถาม มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผู้ให้บริการ และส่วนของผู้ใช้บริการ

### ส่วนที่ 1 ผู้ให้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้ง 5 ปีวิจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งระดับที่ 1 หมายถึงพึงพอใจระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 5 หมายถึงพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ระดับ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปีวิจัยและรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความต้องการหรือความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความต้องการหรือความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความต้องการหรือความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความต้องการหรือความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความต้องการ  
หรือความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้  
การพิจารณาจากระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน และความคาดหวัง ซึ่งได้จาก การนำ  
ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในปัจจุบันลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังโดยมี  
เกณฑ์ดังนี้

3.1 ผลต่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์  
วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

3.2 ผลต่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์  
วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

### ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของ  
ผู้ให้บริการมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับ  
คุณภาพการให้บริการขอศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้ง 5 ปีจ้ะ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ ซึ่งระดับที่ 1  
หมายถึงพึงพอใจระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และระดับ 9 หมายถึงพึงพอใจระดับมากที่สุด  
โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน เป็น 9 ระดับตามทฤษฎี LibQUAL+™ ดังนี้ (Hippis and Kyrillidou,  
2003)

ระดับ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน

ระดับ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน

ระดับ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน

ระดับ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน

ระดับ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นราย  
ปัจจัยและรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย  
มีเกณฑ์ดังนี้ (Hippo and Kyrrillidou, 2003)

ค่าเฉลี่ย 8.50–9.00 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึง  
พอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 6.50–8.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึง  
พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50–6.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึง  
พอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–3.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึง  
พอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึง  
พอใจน้อยที่สุด

3. ประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้การพิจารณา  
จากช่องว่างและขอบเขตของบริการของศูนย์วิทยบริการทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากศูนย์วิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ไม่ได้เป็นสมาชิก  
ของ libQUAL™ และยังมีบริบทของศูนย์วิทยบริการแตกต่างกับสมาชิกของ LibQUAL™  
ผู้วิจัยจึงไม่ใช้คะแนนตามปกติ (score norms) ในการประเมินคุณภาพการบริการศูนย์  
วิทยบริการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทย  
บริการ โดยใช้หลักการเรื่องขอบเขตของการยอมรับในการประเมินคุณภาพบริการของ  
ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยแบ่ง  
ออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

3.1.1 ขอบเขตของการยอมรับ (ZOT) พิจารณาจากช่วงของระดับ  
บริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้กับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ  
แสดงเป็นรายด้านและรายข้อ โดยถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่า  
คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้

3.1.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (ADG) พิจารณาจาก การนำ  
ค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการต่ำที่ยอมรับได้ โดยมี  
เกณฑ์ดังนี้

3.1.2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

3.1.2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการนั้นควรจะได้รับ การพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

4. ช่องว่างของของบริการระดับสูง (SUG) พิจารณาจากการนำ ค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

4.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับดีเยี่ยมเกินความคาดหวัง

4.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี

5. นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

6. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

## ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โดยนำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 ร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากนั้นนำร่าง ที่ได้ไปยืนยันด้วยวิธีการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ผู้เชี่ยวชาญ

การยืนยันร่างแนวทาง มีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน โดยเป็นผู้ที่มี ประสบการณ์การทำงานด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 5 ปี ประกอบด้วย

ตาราง 10 ผู้เชี่ยวชาญยืนยันร่างแนวทาง

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
รศ.อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	มหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร
ผศ.ดร.ปริศนา มัชฌิมา	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.บรรพต พิจิตรกำเนิด	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.สายสุดา ปันตระกูล	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.ฉัฐิยา เนตรวงษ์	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.จรินทร์ทิพย์ ประทุมรัตน์	อาจารย์รายวิชาการรู้ สารสนเทศ สำนักวิชา ศึกษาทั่วไป	มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรธานี
รศ.อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์	ผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	มหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร

## ตาราง 10 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
ผศ.ดร.ปริศนา มัชฌิมา	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.บรรพต พิจิตรกำเนิด	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.สายสุดา ปันตระกุล	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.ฉัฐติยา เนตรวงษ์	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผศ.จรินทร์ทิพย์ ประทุมรัตน์	อาจารย์รายวิชาการรู้ สารสนเทศ สำนักวิชา ศึกษาทั่วไป	มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรธานี
นางสาวผจงจิตต์ ประทุมชาติ	อาจารย์รายวิชาการรู้ สารสนเทศ สำนักวิชา ศึกษาทั่วไป	มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรธานี
นางคนางค์ มาตรา	อาจารย์รายวิชาการรู้ สารสนเทศ สำนักวิชา ศึกษาทั่วไป	มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรธานี



ตาราง 10 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
นางสาวอุษณีย์ ศรีสารคาม	อาจารย์รายวิชาการรู้ สารสนเทศ สำนักวิชา ศึกษาทั่วไป	มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุดรธานี
นางสาวสุวรรณี พันธุ์โอภาส	อาจารย์รายวิชาการรู้ สารสนเทศ สำนักวิชา ศึกษาทั่วไป	มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุดรธานี
รศ.วิภา ศุภจारी	อาจารย์ประจำสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศ	มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม
ผศ.บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร์	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ดร.นันทวัน เรืองอร่าม	อาจารย์ประจำหลักสูตร บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ดร.อาภาภรณ์ อังสาชน	อาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ	มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม
นางสาวเพ็ญพิมล คงมนต์	บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) หอสมุดและคลังความรู้	มหาวิทยาลัยมหิดล
นางสาวรัชนีวรรณ ชูทอง	นักเอกสารสนเทศ (ชำนาญการ) สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต

## ตาราง 10 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
นางนาถอนงค์ ศรีจินดา	บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) หอสมุดศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล	มหาวิทยาลัยมหิดล
นางลัดดาวัลย์ ทิพย์สิงห์	หัวหน้าหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ นครพนม	หอสมุดแห่งชาติเฉลิม พระเกียรติฯ จังหวัด นครพนม
นายกมล พองอ่อน	หัวหน้างานห้องสมุด กอง บริการกลาง สำนักงาน วิทยาเขต	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขต เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
นางสาวสุภารัตน์ พรหมเมือง	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ งานห้องสมุด กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขต	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
นายปรีชา อาษาวิ้ง	รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยนครพนม
นางสาวกฤษตมา พรหมรักษา	บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยนครพนม
นายเทพ พรหมมินทร์	บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยนครพนม

ตาราง 10 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
นางสาวพุทธชาติ เรืองศิริ	บรรณารักษ์ ศูนย์บรรณสาร และสื่อการศึกษา	มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี
นางสาวฉันทกานต์ สิ้นปรุ่ง	บรรณารักษ์ ศูนย์บรรณสาร และสื่อการศึกษา	มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี
นางกาญจนา น้อยฤทธิ	บรรณารักษ์ (ชำนาญการพิเศษ) หัวหน้างานวารสารและ สิ่งพิมพ์ สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
นางสาวรุจิรา เหลืองอุบล	บรรณารักษ์ (ชำนาญการพิเศษ) หัวหน้างานบริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้า สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
นายทวี มานะธำรง	บรรณารักษ์ หอสมุดและ คลังความรู้	มหาวิทยาลัยมหิดล
นางสาวพรพร ตาสว่าง	หัวหน้ากลุ่มงานจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยนครพนม

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 มีดังนี้

1. ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. แบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์  
วิทยบริการโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน

### 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย ระยะที่ 2 มีดังนี้

1. ติดต่อผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง
2. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา
3. เตรียมเอกสาร พร้อมซองติดสแตมป์สำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญส่ง

เอกสารกลับคืนมายังผู้วิจัย

4. จัดส่งแบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการไปให้  
ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน
5. เมื่อได้รับเอกสารกลับคืนมา จึงทำการบันทึกผลการประเมินร่าง  
แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ
6. สังเคราะห์และสรุปประเด็นตามข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแนวทาง  
คุณภาพการให้บริการ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินร่างแนวทางคุณภาพการการให้บริการ  
ศูนย์วิทยบริการโดยผู้เชี่ยวชาญ 30 คน มาสรุป โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็น เห็นด้วย  
จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และไม่เห็นด้วย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33  
และจัดทำแนวทางคุณภาพการการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 11 สังเคราะห์วิธีการดำเนินการวิจัย

	วิธีดำเนินการ	แนวคิด/ ทฤษฎีที่ใช้	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	สถิติในการ วิเคราะห์ข้อมูล
<p>ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การ ให้บริการศูนย์วิทย บริการ สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร</p>	<p>ศึกษาสภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่ มีต่อบริการของศูนย์วิทยบริการ ศึกษาปัญหา การให้บริการตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา โดยมีปัจจัย 5 ด้าน คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการบริการ</li> <li>- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- ด้านสภาพแวดล้อม</li> <li>- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>- ด้านบุคลากร</li> </ul>	<p>คุณภาพ การ ให้บริการ ตาม มาตรฐาน ห้องสมุด อุดมศึกษา</p>	<p>- ประชากร คือ ผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรศูนย์วิทย บริการ จำนวน 15 คน และ ผู้รับบริการ จำนวน 806 คน ประกอบด้วย อาจารย์, เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา</p> <p>- กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการจำนวน 15 คน, ผู้ใช้บริการ จำนวน 268 คน</p>	<p>- แบบสอบถาม - แบบสัมภาษณ์</p>	<p>- ค่าร้อยละ - ความถี่ - ค่าเฉลี่ย - ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน - ค่าความเชื่อมั่น ของแบบประเมิน - ค่าความ เที่ยงตรงของ แบบสอบถาม</p>
<p>ระยะที่ 2 เพื่อร่าง แนวทางคุณภาพการ การให้บริการ ศูนย์ วิทยบริการ</p>	<p>นำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 ร่างแนวทางคุณภาพ การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร จากนั้นนำร่างที่ได้ไปยืนยันด้วยวิธีการ ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน</p>		<p>ผู้เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์การ ทำงานด้านบรรณารักษศาสตร์ และ สารสนเทศศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน</p>	<p>- ร่างแนวทาง - แบบประเมิน ร่าง</p>	<p>- ค่าร้อยละ - ความถี่ - ค่าเฉลี่ย</p>

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี