

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลังของการวิจัย	1
คำถามการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญงานวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
คุณภาพการให้บริการห้องสมุด	14
ห้องสมุด	38
ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	81
ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	81
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล	89
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	90
ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ..	94

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ผู้เชี่ยวชาญ	94
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	99
วิธีการดำเนินการวิจัย	100
การวิเคราะห์ข้อมูล	100
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	103
ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ..	103
ผู้ให้บริการ	103
ผู้ใช้บริการ	133
ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ..	204
ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ	
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	204
การประเมินยืนยันร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ	
ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	215
แนวทางการทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ	
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	217
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	223
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	223
วิธีดำเนินการวิจัย	223
ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และ ปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	224

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสกลนคร	229
สรุปผลการวิจัย	230
อภิปรายผล	232
ข้อเสนอแนะ	236
บรรณานุกรม	237
ภาคผนวก	243
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	245
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	287
ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัย	293
ภาคผนวก ง ค่าคุณภาพเครื่องมือ	331
ภาคผนวก จ ภาพประกอบการวิจัย	361
ประวัติย่อของผู้วิจัย	365

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	7
2 ชื่อช่องว่าง คำอธิบาย และตัวแปร	21
3 ตัวอย่างรูปแบบสำรวจ LibQUAL+™	33
4 สังเคราะห์ประเภทห้องสมุด	46
5 ประเภทบริการห้องสมุด	53
6 ประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้งหมดในปี พ.ศ.2559	82
7 สมาชิกศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	83
8 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	85
9 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	88
10 ผู้เชี่ยวชาญยืนยันร่างแนวทาง	95
11 สังเคราะห์วิธีการดำเนินการวิจัย	101
12 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการ	104
13 บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในศูนย์วิทยบริการ นอกเหนืองานจากประจำ ...	106
14 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้าน การบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	109
15 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	113
16 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านสภาพแวดล้อม	117
17 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ	121

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านบุคลากร ..	124
19 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ..	134
20 สถานภาพของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ ..	134
21 หน่วยงาน/คณะที่สังกัดของผู้ใช้บริการ ..	135
22 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการของผู้ใช้บริการ ..	137
23 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ ..	137
24 บริการที่ผู้ให้บริการเข้ามาใช้ ..	138
25 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการ ..	140
26 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ..	144
27 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ..	148
28 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ..	152
29 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร ..	156
30 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านการให้บริการ ..	167

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ.....	169
32 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านสภาพแวดล้อม	171
33 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	172
34 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านบุคลากร	174
35 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านการให้บริการ	178
36 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	169
37 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านสภาพแวดล้อม	182

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 184	184
39 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านบุคลากร 186	186
40 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านการให้บริการ 191	191
41 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 193	193
42 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านสภาพแวดล้อม 195	195
43 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 196	196
44 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านบุคลากร 198	198
45 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 202	202
46 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านการให้บริการ จากความเห็น ของผู้ใช้บริการ 205	205

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความเห็น ของผู้ใช้บริการ	207
48 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านสภาพแวดล้อม จากความเห็น ของผู้ใช้บริการ	209
49 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากความเห็น ของผู้ใช้บริการ	211
50 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านบุคลากร จากความเห็นของผู้ใช้บริการ	213
51 ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	215
52 สรุปแนวทางการทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	218

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
2 แบบจำลองแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	20
3 ขอบเขตของการยอมรับ	35
4 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	36
5 ช่องว่างของบริการระดับสูง	38
6 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปี 2559	59
7 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปี 2561	60
8 ระดับคุณภาพด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้ให้บริการ	112
9 ระดับคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการ	116
10 ระดับคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของผู้ให้บริการ	120
11 ระดับคุณภาพด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ให้บริการ	123
12 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ความรู้ของบุคลากร) ของผู้ให้บริการ	131
13 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ทักษะของบุคลากร) ของผู้ให้บริการ	132
14 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (บุคลิกภาพภายในและภายนอก) ของผู้ให้บริการ ..	133
15 ระดับคุณภาพด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ	143
16 ระดับคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	147
17 ระดับคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการ	151
18 ระดับคุณภาพด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	155
19 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ความรู้ของบุคลากร) ของผู้ให้บริการ	163
20 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ทักษะของบุคลากร) ของผู้ให้บริการ	164
21 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (บุคลิกภาพภายในและภายนอก) ของผู้ให้บริการ ..	165
22 แนวทางการทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	221