

การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ระพีพรรณ สาทรวง

รศ. ดร.ประวิทย์ เจริญวรรณ

ผศ.ดร.ไพบุลย์ บุญไชย

บทคัดย่อ

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มีความจำเป็นในการชี้วัดคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดมุ่งเน้นการพัฒนาตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสมกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ชั้นปีที่ 1 – 4 ทุกสาขาวิชาระบบปกติและระบบพิเศษ ในปีการศึกษา 2550 ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มประชากรเท่ากับ .25 ความมั่นใจ 95 % ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างต่ำสุด 380 คน คำนวณโดยสูตร จำนวน 380 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบวัดคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 90 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกค่าที่ (t-test) ระหว่าง 2.212 ถึง 11.180 ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.985 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่ได้พัฒนามี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยด้านการบริการ 18 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านการบริการตามความคาดหวัง 16 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด 27 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านระบบการบริหารจัดการ 27 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านการเข้าถึงข้อสนเทศ 17 ตัวบ่งชี้ โดยเรียงลำดับตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อยดังนี้ องค์ประกอบด้านบริหารจัดการ ด้านการเข้าถึงข้อสนเทศ ด้านปัจจัยการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และด้านบริการตามความคาดหวัง มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .88, .86, .85, .83 และ .83 ซึ่งทั้ง 5 องค์ประกอบ มีความสามารถในการร่วมกันอธิบายคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้ร้อยละ 88, 74, 74, 66 และ 65 ตามลำดับ การกำหนดประเภทตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.42) เป็นตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ

¹มหาบัณฑิตสาขาการวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

²รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้ค่าไค- สแควร์ทดสอบ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โดยสรุป ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพการบริการของสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการของห้องสมุด

A Development of Indicators for Quality Library Service of Library in Sisaket Rajabhat University

ABSTRACT

The objective of this research was to develop the quality indicators for Quality library Service of Library in Sisaket Rajabhat University Institutes by using a survey research technique. The research procedures included: I. Reviewed of the quality indicators for academic libraries. This study aimed to examine relationships among variables influencing social adaptation and to examine influences of the variables on social adaptation for developing a model of causal relationships of factors affecting social adaptation. The sample used in this study consisted of 139 Prathomsueksa 3 students with learning disabilities attending schools under the Office Rajabhat Si Saket Educational Service Area Zone 1 in the second semester of the academic year 2007, obtained using the multi-stage random sampling technique. The instruments use for collecting data were 1) a questionnaire on factors affecting social adaptation as divided into these 7 aspects : Rearing, school environment, family relationship, teacher's role toward students, reception of information of mass media, relationship with peers, and participation in internal school activities ; and 2) a scale on social adaptation. The collected data were analysed using the path analysis technique by means of the Path Analysis Q statistic.ased on

The results of the study were as follows :

1. The highest relationship between independent variables was the teacher's role toward students and reception of information of mass media. The lowest correlation coefficient between independent variables was the family relationship and relationship with peers. The highest correlation coefficient between the independent variable and the dependent variable was the teacher's role toward students, followed by reception of information of mass media. However, the independent variable with the lowest correlation coefficient with the dependent variable was family relationship.
2. The variable with the highest only direct influence on social adaptation was the teacher's role toward students. The variable with the highest total influence on social adaptation was the teacher's role toward students. The variable with only direct influence on social adaptation was participation in internal school activities. The variables with both direct and indirect influences on social adaptation were rearing, school environment, and the teacher's role toward students.

3. The model of causal relationships of the factors affecting social adaptation of Prathomsueksa 3 students with learning disabilities, obtained from the path analysis using PAQ statistic, can be shown as below :

In conclusion, for the variables affecting social adaptation of Prathomsueksa 3 students with learning disabilities, obtained from calculating for direct effects, indirect effects, and total effects of the variables of causal relationships using path analysis Q statistic, it was found that the variable with the highest effect was teacher's role ; the variable with the direct effect was participation in internal school activities ; and the variables with direct and indirect effects were rearing, school environment, and teacher's role. Provision of opportunities for students to participate in different school activities in regularity will help promote students to be able to adapt themselves and to live in the society.

Keywords : Keyword : Service Quality of Library

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นตัวอย่างที่ทำให้เห็นความเชื่อมโยงวิชาการกับการประกันคุณภาพในฐานะเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีกระแสความตื่นตัวในการที่จะจัดให้มีการประกันคุณภาพในห้องสมุดระดับอุดมศึกษาอย่างเป็นเอกภาพซึ่งมีระบบการประกันคุณภาพหลายระบบ อาทิ ระบบ TQM ISO 9000 มาใช้ในระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดตัวบ่งชี้ให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาในการกำหนดตัวบ่งชี้ ในบริบทของมหาวิทยาลัยแต่ละพื้นที่จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นความจำเป็นที่จะต้องศึกษาพัฒนาตัวบ่งชี้ คุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ด้านใดที่เหมาะสมกับห้องสมุด นำมาเป็นมาตรฐานตัวบ่งชี้ด้านการบริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะการใช้การประกันคุณภาพที่ห้องสมุดสามารถดำเนินประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับมาตรฐานข้อกำหนดคุณภาพของสมุด (ISO 9000) (อภัย ประกอบผล, 2542) ทั้งที่การดำเนินงานบางส่วนสอดคล้องกับข้อกำหนดของการประกันคุณภาพอยู่แล้ว หากแต่ยังไม่เป็นระบบที่สอดคล้องต่อเนื่องกันในภาพรวม ไม่มีระบบเอกสารควบคุม การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมสม่ำเสมอ ตลอดจนขาดการทบทวนจากฝ่ายบริหาร และขาดการตรวจสอบติดตามคุณภาพอย่างมีแบบแผนจากบุคลากรที่ผ่านการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2541, 54) การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ และเป็นการยกระดับของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการรับรองการประกันคุณภาพมาตรฐาน ให้ได้ทราบแนวทางที่ถูกต้องในการพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานสากล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของห้องสมุด โดยวิเคราะห์จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยข้อกำหนดเชิงทฤษฎีหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยวิธีการนิยามเชิงทฤษฎี ได้แก่ การคัดเลือก การกำหนดน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้
3. เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ชั้นปีที่ 1- 4 ทุกสาขาวิชา ระบบปกติและระบบพิเศษ กลุ่มที่ 2 บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ชั้นปีที่ 1- 4 ทุกสาขาวิชา ระบบปกติและระบบพิเศษ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากร จำนวน 380

คน กลุ่มที่ 2 บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จากการสุ่มแบบเป็นกลุ่ม (Cluster Random Sampling)
จำนวน 134 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ประกอบและดัชนีที่ส่งผลต่อคุณภาพ
การบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานการณ์ส่วนตัวของผู้ตอบ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Chexlist) และเติม
คำลงในช่องว่าง มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของห้องสมุด มีลักษณะเป็นมาตรา
ส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) จำนวน 90 ข้อ ด้านปัจจัยการบริการ 18 ข้อ ด้านบริการตามความ
คาดหวัง 15 ข้อ ด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด 15 ข้อ ด้านบริหารจัดการ 15 ข้อ ด้านการเข้าถึง
ข้อสนเทศ 15 ข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่ได้จากการความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของประชากร
กลุ่มที่ 1 ว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้มีความเหมาะสมที่จะใช้บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ราชภัฏศรีสะเกษ นำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ประชากรกลุ่มที่ 2 พิจารณาให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของ
องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ที่จะนำมาใช้บ่งบอกถึงคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำชี้แจงอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดค่าน้ำหนัก 1-10 ในการ
พิจารณาให้น้ำหนักขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิหลังทางวิชาการ ได้แก่
คุณวุฒิทางการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการ
ปฏิบัติงาน และภูมิหลังทางด้านการบริหาร โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นปลายเปิด

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามในการพิจารณาให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของตัวบ่งชี้คุณภาพการ
บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. จัดส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนำส่งทางไปรษณีย์เมื่อ
ได้รับอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละมหาวิทยาลัยแล้ว
2. ผู้วิจัยทำการสอบถามจำนวนและรายชื่อคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2550 เพื่อที่จะนำแบบวัดไปทำหาล้างและแจกให้กลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และขอความร่วมมือจากฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจกแบบวัด ยกเว้นในกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยไม่สามารถนำส่งด้วยตนเอง จะใช้
วิธีการส่งแบบวัดทางไปรษณีย์

1. การติดตามผล ผู้วิจัยมีการติดตามผล 2 ครั้ง โดยในครั้งแรกผู้วิจัย
ให้เวลากับการส่งแบบวัดกลับคืนภายในเวลา 2 สัปดาห์ เมื่อยังไม่ได้รับการตอบกลับผู้วิจัยจัดส่งแบบวัดซ้ำ แล้วรอ
ให้เวลาในการตอบกลับอีก 2 สัปดาห์ เมื่อยังไม่ได้รับการตอบกลับครั้งที่ 2 ผู้วิจัยติดตามผลด้วยตนเองโดยการ

โทรศัพท์ และให้เวลาตอบกลับ 2 สัปดาห์ รวมเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน โดยมีอัตราการตอบกลับของแบบวัด ร้อยละ 100

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบวัด และลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1.1 หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาคัดสินเป็นรายข้อ แล้วเลือกข้อที่ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนสอดคล้องกัน โดยหาค่าเฉลี่ย ของคะแนนความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะที่วัด

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อ แต่ละข้อกับคะแนนรวม

1.3 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา

2. สถิติขั้นพื้นฐานเพื่อใช้ในการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด (SE)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

3.2.1 โมเดลการวัดและโมเดลสำหรับวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

3.2.2 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural Relational Model)

3.2.3 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างเชิงเส้นตามทฤษฎีกับ

ข้อมูลเชิงประจักษ์

3.2.3.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics : χ^2)

3.2.3.2 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI)

3.2.3.3 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index : AGFI)

3.2.3.4 ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square of Error Approximation : RMSEA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด พบว่า จากการคัดเลือกตัวบ่งชี้ทั้งหมด 92 ตัว มีตัวบ่งชี้ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก ($\bar{X} > 3.51$, C.V. < 23%) 60 ตัว และไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก 32 ตัว

2. การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับงานห้องสมุด มีดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนความเหมาะสมขององค์ประกอบ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้ำหนักมากที่สุด ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพการบริการของห้องสมุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ($\bar{X} = 9.34$) ด้านบริหารจัดการ ($\bar{X} = 9.27$) ด้านบริการตามความคาดหวัง ($\bar{X} = 9.14$) ด้านการเข้าถึงข้อสนเทศ ($\bar{X} = 9.14$) และด้านปัจจัยการบริการ ($\bar{X} = 9.06$) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .88, .86, .85, .83 และ .83 ซึ่งทั้ง 5 องค์ประกอบ มีความสามารถในการร่วมกันอธิบายคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้ร้อยละ 88, 74, 74, 66 และ 65 ตามลำดับ

2.2 การกำหนดประเภทตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.42) เป็นตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ

2.3 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq .001$) มี 200 คู่ และตัวบ่งชี้ที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ($p \geq .001$) มี 72 คู่

2.4 การนำเสนอผลการคัดเลือกองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพการบริการของห้องสมุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ด้านบริหารจัดการ ด้านบริการตามความคาดหวัง ด้านการเข้าถึงข้อสนเทศ และด้านปัจจัยการบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. องค์ประกอบด้านปัจจัยการบริการ ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนมากที่สุดคือ มีการพัฒนาจิตสำนึกในการบริการให้แก่บุคลากร การให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของบริการในห้องสมุดเป็นบริการที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้อย่างตรง การที่ห้องสมุดสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็วเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้โดยตรง การที่ห้องสมุดสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ห้องสมุด รองลงมา คือการให้คำแนะนำ ฝึกอบรม ของบุคลากรประจำเคาท์เตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง ของการได้รับบริการสารสนเทศ. (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546 : บทคัดย่อ)

2. องค์ประกอบด้านบริการตามความคาดหวัง ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับสถาบันต้นสังกัด สอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญพันธ์ เพชรคร (2543) ซึ่งกล่าวว่า การกำหนดนโยบายจัดหาคือเป็นการแสดงถึงวิธีการที่ใช้ในการให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ได้คัดเลือกได้แก่ นโยบายการจัดซื้อ การขอบริจาค แลกเปลี่ยน การทำซ้ำ หรือการจัดหาทดแทน รวมทั้งยังระบุงบประมาณวิธีการสูตรที่ใช้ในการจัดสรรงบประมาณที่จะใช้ในการจัดหาพร้อมได้ด้วย เพื่อจะได้เป็นแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติและเป็นข้อมูลช่วยในการตัดสินใจในการจัดหาของห้องสมุด รองลงมาคือ มีการประเมินคุณภาพห้องสมุดถือเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของห้องสมุดกับตัวบ่งชี้คุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานห้องสมุดที่กำหนดมาน้อยเพียงไร โดยจัดระดับของการบรรลุเป้าหมาย และผลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพห้องสมุด และกระตุ้นเตือนให้ห้องสมุดมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางสิ่งพิมพ์และความสะดวกต่อการค้นหาสิ่งพิมพ์จากชั้นวาง เนื่องจากการสืบค้นข้อมูล ค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน จึงจำเป็นที่ห้องสมุดจะต้องให้บริการจัดหาและจัดวางสิ่งพิมพ์สารสนเทศภายในให้สะดวกแก่การค้นหาของผู้ใช้บริการ (พรวิฑู วัคค์ชาภรณ์. 2543 : บทคัดย่อ) รองลงมาคือ มีการจัดเคาน์เตอร์บริการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับแนวคิดของ อารีย์ ชื่นวัฒนา (2547) ซึ่งกล่าวว่า เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและรองรับต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ การใช้ระบบยืมคืนอัตโนมัติ จะช่วยลดอัตราความผิดพลาดในการยืมคืนที่ซ้ำซ้อนและใช้เวลาดำเนินการให้น้อยลง

4. ด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ความคิด สติปัญญา นันทนาการ เพื่อตอบสนองปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจหรือภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษในการสนับสนุนการเรียนรู้ รองลงมาคือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ควรจัดหาทรัพยากรให้ผู้ใช้บริการตามสัดส่วนที่เหมาะสมใกล้เคียงกับจำนวนของผู้ใช้มากที่สุด ตามสูตรคำนวณของ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2543 (2543) กำหนดให้มีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม โดยมีจำนวนหนังสือ/นักศึกษา 15 เล่ม/คน จำนวนหนังสือ/อาจารย์ 100 เล่ม/คน

5. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ มีบริการยืม - คืนที่สะดวกรวดเร็ว บริการยืมคืนถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการในห้องสมุดเป็นบริการที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง การที่ห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ มีระบบยืมคืนอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งรังสี วิบูลชัย (2544) ซึ่งกล่าวว่า เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและรองรับต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ การใช้ระบบยืมคืนอัตโนมัติ จะช่วยลดอัตราความผิดพลาดในการยืมหนังสือผิดเล่มเนื่องจากใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดอ่านบาร์โค้ดที่ติดประจำตัวเล่มหนังสือ เพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บและดำเนินการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรายงานทางสถิติของการยืมรวมทั้งการจัดการเกี่ยวกับการจอง การยืมต่อ การเตือนเมื่อครบกำหนดส่งและการปรับ สามารถทำได้โดยสะดวกขึ้น เป็นการช่วยลดภาระงานของห้องสมุด และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. โมเดล LISREL เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2543.
- ชุติมา สัจจานันท์. หน่วยที่ 3 การออกแบบการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ ในประมวลสาระชุด
วิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ เล่มที่ 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. สถิติการศึกษาและแนวโน้ม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช. การวิเคราะห์การจัดอันดับของมหาวิทยาลัย ของประเทศในเอเชีย.
กรุงเทพฯ : เซเว่น พรินต์กรุ๊ป, 2541.
- นิรันดร์ นิติสุข. การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถาบัน
เทคโนโลยีราชมงคลวิทยาลัยเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม
: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.
- _____. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2541.
- ประภาวดี สืบสนธ. หน่วยที่ 8 ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ในประมวลสาระชุด
วิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ เล่มที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- พรเทพ เมืองแมน. การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการจัดการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาเทคโนโลยีการศึกษา.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- พรวิฑู ใค้วคาภรณ์. การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่าง
ความคาดหวังกับความเป็นจริง ของการได้รับบริการสารสนเทศ. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.
- เพชรมณี วิริยะสืบพงษ์. การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ
วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- เพ็ญพันธ์ เพชรศร. “เขียนอย่างไรให้เป็นนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ,” บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 18(3) : 60 – 65 ; มีนาคม – พฤษภาคม, 2543.
- ไพรัตน์ วงษ์นาม. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- ภัทรพร ประสงค์สุข. การพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอน ระดับช่วงชั้นที่ 1-3
โดยใช้เทคนิคเดลฟาย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม ; มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- มนัสวีร์ โนนหัวรอ. การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน : การประยุกต์ใช้
เทคนิคการวิเคราะห์เชิงกระบวนการลำดับชั้นลดหลั่น. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2545.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
อักษรเจริญ, 2542.
- รุ่งรังสี วิบูลชัย. พัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ด. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ศิริชัย กาญจนวาสี. “การพัฒนาดัชนีวัดคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา,”

วารสารเศรษฐศาสตร์. 31(3) : 12-29 ; มีนาคม - มิถุนายน, 2546.

สมนึก ภัทธียธนี. การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, 2546.

สุภศรี กาหยี. หน่วยที่ 14 การประเมินการบริการและเผยแพร่สารสนเทศเอกสารการ

สอนชุดวิชาการบริการและ เผยแพร่สารสนเทศ เล่มที่ 3 ฉบับปรับปรุง. นนทบุรี :

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.

สำนักวิชาการ ฝ่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. แนวทางการจัดการศึกษาระดับบัณฑิต

ศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ฉบับปรับปรุง. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.

สุทธิชัย คนกาญจน์. การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

เสรี ชัดเข้ม และสุชาดา กรเพชรปานิ. “โมเดลสมการโครงสร้าง”. วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา.

มหาวิทยาลัยบูรพา, 1(1) : 1-24 ; มีนาคม - พฤษภาคม, 2546.

อารีย์ ชื่นวัฒนา. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.

อุทุมพร จามรมาน. การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา ตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ :

ม.ป.ท, ม.ป.ป.

เอมอร จังศิริพรกรณ์. การพัฒนาตัวบ่งชี้สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของครอบครัวนักเรียนโรงเรียน

มัธยมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ด. . กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2541.