าเทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การวัดคุณภาพการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) ด้วยการ วิเคราะห์ความสำคัญ ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการ ใช้ห้องสมุดของคณาจารย์และนักศึกษา (2) กำหนดมิติคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการของห้องสมุดใน สถาบันอุดมศึกษา (3) ศึกษาความสำคัญของแต่ละมิติการบริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา (4) ศึกษา คุณภาพของแต่ละมิติการบริการห้องสมุด มทส. (5) ศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพในมิติการบริการห้องสมุด มทส. ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม การวัดคุณภาพการบริการห้องสมุดใช้การวิเคราะห์ช่องว่างการบริการหรือ ผลต่างระหว่างค่าการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังตามตัวแบบ SERVQUAL ช่องว่างที่มีค่าเป็น บวกแสดงว่าห้องสมุด มทส. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ในขณะที่ช่องว่างที่เป็นลบแสดงว่า ห้องสมุด มทส. ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้ได้ ห้องสมุดสามารถเลือกพิจารณาปรับปรุงลักษณะ การบริการที่มีช่องว่างเป็นลบและมีนัยสำคัญ

การวิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาดัดแปลงจากตัวแบบ SERVQUAL จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ 679 คน ประกอบด้วยคณาจารย์ 126 คน และนักศึกษา 553 คน เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่และค่าร้อยละ และสถิติเชิงอ้างอิง ประกอบด้วย การ วิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบเรียงอันดับ ระดับนัยสำคัญทางสถิติกำหนดที่ 0.05

ผลการวิจัยแสดงได้ดังนี้

- 1. คณาจารย์และนักศึกษาใช้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด ส่วนมากใช้บริการผ่าน Website ของศูนย์บรรณสารและสื่<mark>อการศึกษาประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดา</mark>ห์ คณาจารย์ส่วนมากใช้บริการที่ อาคารบรรณสาร 1-2 ครั้งต่อภาคการศึกษาและนักศึกษาส่วนมากใช้บริการที่อาคารบรรณสาร ประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนมากไปอาคารบรรณสารเพื่อยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศและทำงาน ในขณะที่นักศึกษาปริญญาตรีส่วนมากไปเพื่ออ่านหนังสือและทำงานรวมถึงการพักผ่อน และใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม
- 2. การวิเคราะห์องค์ประกอบจำแนกการบริการห้องสมุดได้เป็น 4 องค์ประกอบได้แก่ (1) ทรัพยากร สารสนเทศและการเข้าถึงประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม (2) การบริการของหน่วยงานประกอบด้วย 7 ข้อ คำถาม (3) การบริการของพนักงานประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม และ (4) ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม
- 3. ทั้งคณาจารย์และนักศึกษาให้ความสำคัญกับมิติ "การบริการของพนักงาน" มากที่สุด และให้ ความสำคัญกับมิติ "ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้" น้อยที่สุด

- 4. คณาจารย์ให้ความสำคัญต่อมิติ "ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง" "การบริการของ หน่วยงาน" และ "การบริการของพนักงาน" มากกว่านักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 5. คณาจารย์ประเมินการรับรู้ต่อการบริการห้องสมุด มทส. ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติในมิติ "ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง" และมิติ "การบริการของหน่วยงาน" ในขณะที่นักศึกษา ให้การรับรู้ต่อการบริการจริงห้องสมุด มทส. ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติ
- 6. ช่องว่างการบริการในมิติ "ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง" และ "การบริการของหน่วยงาน" ที่ประเมินโดยคณาจารย์ไม่ต่างจากนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 7. ช่องว่างการบริการในมิติ "การบริการของพนักงาน" และ "ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้" ที่ประเมิน โดยคณาจารย์มีค่ามากกว่าที่นักศึกษาประเมินอย่างมีน<mark>ัยส</mark>ำคัญ
- 8. สถานะของผู้ใช้ห้องสมุดมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยที่คณาจารย์มีแนวโน้มที่จะมีความ พอใจในการบริการห้องสมุด มทส. มากกว่านักศึกษา และคุณภาพการบริการของแต่ละมิติการบริการส่งผลต่อ การเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องสมุด มทส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 9. ในกลุ่มคณาจารย์พบว่าเมื่อคุณภาพการบริการในมิติ "ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง" "การ บริการของหน่วยงาน" และ "การบริการขอ<mark>งพนักงาน" เพิ่ม</mark>ขึ้นส่งผลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อ ห้องสมุด มทส. เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ "ห้องสมุดคือ แหล่งเรียนรู้" ไม่เพิ่มระดับความพึงพอใจ<mark>อย่า</mark>งมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 10. ในกลุ่มนักศึกษาพบว่าเมื่อคุณภาพการบริการในมิติ "การบริการของหน่วยงาน" และ "การ บริการของพนักงาน" และ "ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้" เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อ ห้องสมุด มทส. เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ "ทรัพยากร สารสนเทศและการเข้าถึง" ไม่เพิ่มระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการศึกษาข้างต้นห้อ<mark>งสมุดควรจัดลำดับความสำคัญของ</mark>การปรับปรุงลักษณะการบริการที่มี ขนาดช่องว่างการบริการติดลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ และควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแยกตาม สถานะเพื่อกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงการบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเพราะผลการศึกษา พบว่าความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาต่างกัน

Abstract

The objectives of this research titled "Quality Measurement of Library Service at Suranaree University of Technology via Analyzing Importance Expectation and Performance" were to (1) study the behavior of teachers and students in using libraries; (2) determine the dimensions of quality related to library services in higher education institutions; (3) study the importance of each dimension of library services in higher education institutions; (4) study the quality of each dimension of Suranaree University of Technology (SUT) library service, and (5) study the level of influence of quality dimension on the overall satisfaction of SUT library service. The quality of library service was implied by analyzing the service gap scores or the difference between perception and expectation according to the SERVQUAL model. The positive gap scores indicate that the SUT library can satisfy users' needs, while the negative ones imply the contrary. The library may consider improving the service attributes with significant negative gap scores.

The research used questionnaires adapted from the SERVQUAL model. The sample size was 679 consisting of 126 faculty members and 553 students. The tools for data analysis were the descriptive statistics consisting of mean, standard deviation, frequency, and percentage, and the inferential statistics consisting of t-test analysis and proportional odds ordinal logistic regression. Statistical significance was set at a p-value of 0.05.

The following shows the research results.

- 1. The library circulation was the most used service. Most of the samples used the website service of the SUT library about 1-2 times a week. Most faculty members used the service at the library building 1-2 times per semester, and most students went to the library building 1-2 times a week. Most faculty members and graduate students went to the library building for circulation service and working. While most undergraduates went to the building to study and work, as well as to relax and to use group study rooms.
- 2. The results obtained through exploratory factor analysis of gap scores revealed that university library service consisted of four dimensions: (1) collection and access, consisting of 10 questions, (2) organizational service, consisting of 7 questions, (3) service delivery by staff, consisting of 6 questions, and (4) library as a place, consisting of 6 questions.

- 3. Both faculty members and students gave the most importance to "service delivery by staff" and the least importance to "library as a place"
- 4. Faculty members gave statistically significantly more importance to "collection and access," "organizational service," and "service delivery by staff" than students.
- 5. The faculty members' perceptions of all attributes in "collection and access" and "organizational service" were lower than expected, whereas faculty members' perceptions of some attributes in "service delivery by staff" and "library as a place" were higher than expected. The students had less perception toward all four service dimensions than the expectation.
- 6. Service gap scores of "collection and access" and "organizational service" assessed by faculty members did not significantly differ among students.
- 7. Service gap scores of "service delivery by staff" and "library as a place" determined by faculty members were statistically significantly more than those determined by students.
- 8. Faculty members tended to be more satisfied with the services of the SUT library than students.
- 9. In the group of faculty members, the increasing quality of "collection and access," "organizational service," and "service delivery by staff" resulted in a significant increase in the overall satisfaction with the SUT library. The increasing quality of "library as a place" did not significantly increase satisfaction.
- 10. Among students, the increasing quality of "organizational service," "service delivery by staff," and "library as a place" resulted in a significant increase in the overall satisfaction with the SUT library. The increasing quality of "collection and access" did not significantly increase satisfaction.

The above finding suggests that the SUT libraries prioritize improving service attributes according to the extent of negative gap scores. Moreover, the library should study the opinions based on the status of users to determine service improvement goals that are appropriate for each group because this study reveals that the needs of faculty members and students may differ.