

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อเรื่อง : การวัดคุณภาพการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้วยการวิเคราะห์ความสำคัญ ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการ

ผู้วิจัย : ผศ.ดร.สุนิทยา เกื่อนนาดี

ปีที่พิมพ์ : 2564

แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 5 ข้อได้แก่ (1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา (2) กำหนดมิติคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา (3) ศึกษาความสำคัญของแต่ละมิติการบริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา (4) ศึกษาคุณภาพของแต่ละมิติการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) ด้วยการวิเคราะห์ช่องว่างการบริการหรือผลต่างระหว่างค่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการตามตัวแบบ SERVQUAL และ (5) ศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพในมิติการบริการห้องสมุด มทส. ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของอาจารย์และนักศึกษา การวิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาดัดแปลงจากตัวแบบ SERVQUAL ซึ่งสอบถามความคาดหวังต่อการบริการของห้องสมุด มทส. และการรับรู้การบริการห้องสมุด มทส. ตามที่ได้รับจริง นอกจากนี้ได้สอบถามความสำคัญของคุณลักษณะการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยด้วย จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ 679 คนจำแนกเป็นคณาจารย์ 126 คน และนักศึกษา 553 คน เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่และค่าร้อยละ และสถิติเชิงอ้างอิง ประกอบด้วย การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์แบบเรียงอันดับ สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิงนั้นไม่รวมแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่แน่ใจหรือไม่ทราบในส่วนของการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงและไม่รวมแบบสอบถามที่มีค่าสูญหาย ทำให้เหลือจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง 459 คน ประกอบด้วยคณาจารย์ 82 คน และนักศึกษา 377 คน

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา

คณาจารย์และนักศึกษาใช้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด ส่วนมากใช้บริการผ่าน Website ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คณาจารย์ส่วนมากใช้บริการที่อาคารบรรณสารฯ 1-2 ครั้งต่อภาคการศึกษาและนักศึกษาส่วนมากใช้บริการที่อาคารบรรณสารฯ ประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คณาจารย์ส่วนมากไปอาคารบรรณสารซึ่งเป็นที่ตั้งของ

ห้องสมุด มทส. เพื่อที่ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาคือเพื่อทำงานและเข้าร่วมกิจกรรมที่จัด โดยห้องสมุด เช่น งานหนังสือ อบรมการใช้ EndNote นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนมากไปอาคารบรรณสารเพื่อทำงาน ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และอ่านหนังสือ ในขณะที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนมากไปอาคารบรรณสารเพื่ออ่านหนังสือและทำงานรวมถึงการพักผ่อนและใช้ห้องค้นคว้ากลุ่มส่วนน้อยของนักศึกษาที่ไปเพื่อยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กำหนดมิติคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

ผู้วิจัยใช้ค่าช่องว่างการบริการ (Service gap) ซึ่งคำนวณจากผลต่างของค่าการรับรู้การบริการห้องสมุด มทส. ตามที่รับจริงกับค่าความคาดหวังจากการบริการห้องสมุด มทส. ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบ (Exploratory Factor Analysis) ด้วยวิธี Principal Axis Factors (PA) และหมุนแกนแบบ Orthogonal ด้วยวิธี Varimax โดยตัดข้อคำถามที่ค่า Factor loading ต่ำกว่า 0.45 และที่มีค่า Loading มากกว่า 0.45 บนองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบเพื่อลดปัญหาของ Cross Loading ทำให้เหลือข้อคำถามสำหรับการกำหนดองค์ประกอบ 29 ข้อจาก 33 ข้อ ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบจาก 29 ข้อคำถามได้องค์ประกอบการบริการ 4 องค์ประกอบหรือ 4 มิติได้แก่ (1) ทรัพยากรและการเข้าถึง (Collection and access) ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม (2) การบริการของหน่วยงาน (Organizational service) ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม (3) การบริการของพนักงาน (Service delivery by staff) ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม และ (4) ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้ (Library as a place) ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสำคัญของแต่ละมิติการบริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความสำคัญพบว่าทั้งคณาจารย์และนักศึกษาให้ความสำคัญกับมิติ “การบริการของพนักงาน” มากที่สุด และให้ความสำคัญกับมิติ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” น้อยที่สุด คณาจารย์ให้ความสำคัญต่อมิติ “ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” “การบริการของหน่วยงาน” และ “การบริการของพนักงาน” มากกว่านักศึกษอย่างมีนัยสำคัญและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคณาจารย์ให้ความสำคัญต่างจากนักศึกษอย่างมีนัยสำคัญในบางข้อ คณาจารย์ให้ความสำคัญกับมิติ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” มากกว่านักศึกษาเพียงเล็กน้อยและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาคุณภาพของแต่ละมิติการบริการห้องสมุด มทส. ด้วยการวิเคราะห์ช่องว่างการบริการตามตัวแบบ SERVQUAL

ระดับการรับรู้ต่อการบริการห้องสมุด มทส. ของคณาจารย์ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญในมิติ “ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” และมิติ “การบริการของหน่วยงาน” และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสิ่งที่ต่างกันและไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการห้องสมุด มทส. ของคณาจารย์ในมิติ “การบริการของพนักงาน” และมิติ

“ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” ไม่ต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเพียงข้อคำถาม “ห้องสมุดมีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต” ที่คุณภาพการบริการเป็นลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การรับรู้ต่อการบริการจริงห้องสมุด มทส. ของนักศึกษาต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติ

ช่องว่างการบริการของคณาจารย์และนักศึกษาในมิติ “ทรัพยากรและการเข้าถึง” และ “การบริการของหน่วยงาน” ไม่ต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญ แต่ช่องว่างการรับรู้และความคาดหวังในมิติ “การบริการของพนักงาน” และ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” ของคณาจารย์ต่างจากนักศึกษาย่างมีนัยสำคัญ คณาจารย์ประเมินการรับรู้ของการบริการของพนักงานสูงกว่าที่คาดหวัง และถึงแม้จะประเมินการรับรู้ต่อ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” ต่ำกว่าที่คาดหวัง แต่ช่องว่างติดลบน้อยกว่าที่นักศึกษาประเมินอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วคณาจารย์เห็นว่าการบริการของห้องสมุด มทส. นั้นมีคุณภาพมากกว่าที่นักศึกษาประเมิน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพในมิติการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของอาจารย์และนักศึกษา

สถานะของผู้ใช้ห้องสมุดมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยที่คณาจารย์มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการบริการห้องสมุด มทส. มากกว่า นักศึกษา เมื่อคุณภาพการบริการของแต่ละมิติการบริการเพิ่มขึ้นส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องสมุด มทส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ “ทรัพยากรและการเข้าถึง” “การบริการของหน่วยงาน” และ “การบริการของพนักงาน” ส่งผลให้คณาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องสมุด มทส. เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” ไม่เพิ่มระดับความพึงพอใจของคณาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ “การบริการของหน่วยงาน” และ “การบริการของพนักงาน” และ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” ส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องสมุด มทส. เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ “ทรัพยากรและการเข้าถึง” ไม่เพิ่มระดับความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- (1) เนื่องจากการบริการห้องสมุดสามารถแบ่งออกได้หลายมิติและลักษณะการบริการมีหลายประเด็น ดังนั้นห้องสมุด มทส. ควรมีการจัดลำดับความสำคัญลักษณะการบริการในการปรับปรุง เช่น อาจจจะเลือกพิจารณาปรับปรุงลักษณะบริการที่การรับรู้ในบริการจริงต่ำกว่าที่คาดหวังใน 5 อันดับแรกตามตารางที่ 5.1 และ 5.2 หรือมีค่าช่องว่างต่ำที่สุด 5 อันดับแรก

ลักษณะการบริการที่มีค่าช่องว่างต่ำที่สุด 5 อันดับแรกในกลุ่มคณาจารย์ ได้แก่

- 1 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือและวารสาร ทันสมัย
- 2 เว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่ายและสะดวก
- 3 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือและวารสาร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- 4 เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูลการบริการของห้องสมุดที่ครบถ้วน
- 5 ห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูล วารสารและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ลักษณะการบริการที่มีค่าช่องว่างต่ำที่สุด 5 อันดับแรกในกลุ่มนักศึกษา ได้แก่

- 1 ห้องสมุด มทส. กำหนดเวลาให้บริการ (เปิด-ปิด) ที่เหมาะสม
- 2 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือและวารสาร ทันสมัย
- 3 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือและวารสาร ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- 4 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือและวารสาร ที่ให้บริการอยู่ในสภาพดี
- 5 สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด มทส. เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และแท็บเล็ต ทันสมัยนำใช้งาน

ถ้าพิจารณาเป็นมิติหรือองค์ประกอบของลักษณะการบริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงสองอันดับแรกสำหรับคณาจารย์คือ “ทรัพยากรและการเข้าถึง” และ “การบริการของหน่วยงาน” เพราะเป็นมิติที่ช่องว่างการบริการติดลบอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่นักศึกษามีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติการบริการ ห้องสมุดอาจจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงจากขนาดช่องว่างการบริการ โดยเมื่อเรียงตามขนาดที่กว้างที่สุดไปน้อยที่สุดของนักศึกษา ได้ดังนี้

1. “ทรัพยากรและการเข้าถึง”
 2. “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้”
 3. “การบริการของพนักงาน”
 4. “การบริการของหน่วยงาน”
- (2) การที่ผลการศึกษาพบว่าคณาจารย์และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันในบางมิติหรือบางคุณลักษณะย่อย แสดงว่า ห้องสมุดควรทำการศึกษาความเห็นของผู้ใช้บริการแยกจากกันเพื่อกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงการบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

- (3) จากคำถามปลายเปิดพบว่านักศึกษาต้องการให้เปิดห้องสมุดนานขึ้นเพราะต้องการสถานที่เงียบสงบสำหรับทบทวนหนังสือ โดยเฉพาะเมื่อใกล้เวลาสอบ ทางห้องสมุดอาจจะพิจารณาทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น สัมภาษณ์เพื่อถามความคิดเห็นจากนักศึกษาเชิงลึกถึงเหตุผลและความจำเป็นของนักศึกษาและห้องสมุดควรอธิบายข้อจำกัดที่มีเพื่อที่นักศึกษาเข้าใจและได้พิจารณาข้อตกลงร่วมกัน
- (4) ห้องสมุดอาจจะเลือกทำการศึกษเปรียบเทียบระดับคุณภาพห้องสมุดอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อที่จะได้เปรียบเทียบระดับคุณภาพระหว่างปี ทำให้ทราบผลของการปรับปรุงที่ผ่านมาและกำหนดมาตรการในการปรับปรุงการบริการในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

- (1) ทำการวิจัยเรื่องการบริการห้องสมุดอีกในปีอื่น และเปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างปี
- (2) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเนื่องจากเป็นช่วงที่เกิดการระบาดของ COVID19 และมีการเรียนการสอน online ทำให้ต้องเก็บข้อมูลผ่าน online ไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลด้วยกระดาษซึ่งอาจจะขอความร่วมมือเก็บข้อมูลหลังการเรียนการสอนในห้องเรียนได้ ทำให้ได้ข้อมูลจากนักศึกษบัณฑิตศึกษาค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการวิจัยต่อไป สามารถที่จะเก็บข้อมูลจากนักศึกษบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นและทำการศึกษเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างนักศึกษปริญาตรีและนักศึกษบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติม
- (3) ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับลักษณะการบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุง