

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวชี้วัด ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+TM เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 61.95 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 38.05 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังต่อบริการและระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ และเมื่อนำมาพิจารณาช่องว่างด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง

ระดับบริการที่คาดหวังด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มีระดับบริการที่คาดหวังทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ระดับบริการที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศและระดับบริการที่คาดหวังด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปรากฏว่าผู้ใช้มีระดับความคาดหวังต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสารสนเทศ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

สำหรับระดับบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

เมื่อประเมินคุณภาพบริการ โดยพิจารณาจากช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกปัจจัยเรียงจากช่องว่างที่มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่าช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุดคือผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ขณะเดียวกันช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ รองลงมาคือที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าเรื่องนี้นักศึกษาประทับใจมากที่สุดคือบริการสารสนเทศ ส่วนเรื่องที่ไม่ประทับใจมากที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเรื่องที่เห็นควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรมีการศึกษาบทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสอนของอาจารย์ ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา และควรมีการศึกษาการใช้พื้นที่การให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการ

Abstract

This study aimed to evaluate the quality of service of the Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology (SUT). Including problems and recommendations of the SUT students on the quality of service of the Center for Library Resources and Educational Media. This study is a survey research. A questionnaire updates from the LibQUAL + TM was using as a research instrument. Respondents included 495 undergraduate students and 304 graduate students. The data were analyzed and processed with software to analyze the statistics of the Social Sciences, SPSS / PC+ for Windows. Statistics on the frequency, percentage, average, and standard deviation were used in the study.

The research results.

The research found that undergraduates and graduate students expected for the services and the actual service levels in a large scale for all factors respectively. Factor of library as place . Factor of information resources and factor of information services. And when taken into the gap in quality of service of the Center for Library Resources and Educational Media, it was found that service levels are actually lower than the expected service level.

Service level expectations in information services found that in high level expectations in all service. Information resources service level expectations. It appeared that the users have high to highest expectations for the information resources. Service level expectations in a library as place that the users have high to highest expectations.

For the overall service has actually been found that the respondents were satisfied with the services received in all the factors to a large extent respectively. The factor related to library as place. Factors related to information resources. And the factor related to the information services.

When evaluating the quality of service by considering the gap of services expected and actual services received. Factors related to information services. Factors related to information

resources. Factors related to library as place. The research found that the gap between expectations and actual services received were negative in all the factors. The first factor was library as place, information resource and information service factor.

For problems and suggestions. The students were most impressed by the information service. The most impressive part of that was information resources. For that matter, the information resources should be improved most.

Recommendations for future research. To benefit the work of the Center for Library Resources and Educational Media. The research should have studied the role of the Center for Library Resources and Educational Media to the teaching of teachers. Learning of students and the satisfaction of users of the Center for Library Resources and Educational Media has continued to improve service to meet the needs of users.