

การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

An Evaluation of Service Quality of The Center for Library
Resources and Educational Media,
Suranaree University of Technology

สุภารักษ์ เมินกระโทก¹ จุไรรัตน์ วิสัยดี² สัจจวาลย์ ตุ๊กพิมาย³

^{1 3} ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

² ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

e-mail: ¹srisui@sut.ac.th ²churaira@sut.ac.th

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก LibQUALTM เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังต่อบริการและระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ และเมื่อนำมาพิจารณาช่องว่างด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่าช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ขณะเดียวกันช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าเรื่องที่นักศึกษาประทับใจมากที่สุดคือบริการสารสนเทศ ส่วนเรื่องที่ไม่ประทับใจมากที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเรื่อง que เห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรมีการศึกษาบทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสอนของอาจารย์ การเรียนรู้ของนักศึกษา และควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ ; ความพึงพอใจต่อห้องสมุด

บทนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหา บอกรับทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปลักษณ์ เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศและเป็นหน่วยงานเดียวของมหาวิทยาลัยที่จัดหาและให้บริการสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย

การวัดคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ห้องสมุด) เน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมุ่งมันที่จะปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะประเมินการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ห้องสมุด) โดยการประเมินคุณภาพการบริการในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ หรือผลของบริการ (Affect of Service) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) และห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ในแต่ละด้านจะศึกษาเปรียบเทียบ 2 ส่วน คือ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวชี้วัด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2553 ประกอบด้วย

- นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 9,427 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 495 คน

สำนักวิชา	ขนาดของประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
วิทยาศาสตร์	204	40
เทคโนโลยีสังคม	1,112	65
เทคโนโลยีการเกษตร	862	55
วิศวกรรมศาสตร์	6,347	250
แพทยศาสตร์	854	55
พยาบาลศาสตร์	48	30
รวม	9,427	495

- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งหมด 1,412 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน

สำนักวิชา	ขนาดของประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
วิทยาศาสตร์	301	65
เทคโนโลยีสังคม	222	50
เทคโนโลยีการเกษตร	232	50
วิศวกรรมศาสตร์	657	140
รวม	1,412	305

ข้อมูล ณ วันที่ 12 กันยายน 2552

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมิน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการร่างโดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบประเมิน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
- 2) ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 3) สร้างแบบประเมินให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัย
- 4) นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา
- 5) ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 6) นำแบบประเมินไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7) นำผลจากการทดลองใช้ มาหาค่าความเที่ยง (Reliability) และปรับปรุงแบบประเมินให้มีประสิทธิภาพ

8) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

2.2 วิธีรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยสุ่มแจกแบบประเมินแก่กลุ่มตัวอย่าง เมื่อเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

3.1 ค่าร้อยละ ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุด

3.2 ค่าเฉลี่ย ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับของความคาดหวัง นำค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง ลบด้วยค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับจริง มาแปลความโดยใช้ มาตรฐาน 5 ระดับ ในระดับที่ 5

ระดับ 5 หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มาก
ระดับ 3 หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	ปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อย
ระดับ 1 หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด

นำระดับความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง มาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ และรายด้านในแต่ละปัจจัยตามตัวแปร โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ และแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ถึงเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด

3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับการวิเคราะห์การกระจายของระดับความคาดหวัง

3.4 การประเมินคุณภาพบริการ โดยนำค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับจริง ลบด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง ถ้าช่องว่างของคะแนนมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบริการสารสนเทศ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน

1.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ผลการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเรื่องใหญ่ๆ ทั้ง 3 เรื่อง พบว่า

ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบริการสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.06$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.89$) และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = 3.88$) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อบริการที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = 4.50$) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.43$) ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อนำมาพิจารณาช่องว่างด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าความคาดหวังต่อบริการ

1.2.1 ระดับบริการที่คาดหวัง

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย

1.2.1.1 ระดับบริการที่คาดหวังด้านบริการสารสนเทศ

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ด้านบริการสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่คาดหวังทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ($\bar{x} = 4.50$) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.44$) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ และผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ เท่ากัน ($\bar{x} = 4.50$)

1.2.1.2 ระดับบริการที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สอบถามทั้งหมด 12 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่คาดหวังในระดับมากถึงมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่ออายุ ไม่ยุ่งยาก ($\bar{x} = 4.57$) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่อง

คอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, ebook Reader ฯลฯ ($\bar{x} = 4.56$) มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ email ฯลฯ ($\bar{x} = 4.48$)

1.2.1.3 ระดับบริการที่คาดหวังด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าที่สอบถามทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้มีระดับความคาดหวังในระดับมากถึงมากที่สุด ระดับมากที่สุด คือแสงสว่างมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.57$) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{x} = 4.54$) มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ($\bar{x} = 4.52$)

1.2.2 ระดับบริการที่ได้รับจริง

ระดับบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.06$) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.89$) ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ($\bar{x} = 3.88$)

1.2.2.1 ระดับบริการที่ได้รับจริงด้านบริการสารสนเทศ

ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ด้านบริการสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยมี 3 อันดับแรกตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ($\bar{x} = 4.41$) บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.14$) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.11$)

1.2.2.2 ระดับบริการที่ได้รับจริงด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 12 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยมี 3 ลำดับแรกตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก ($\bar{x} = 4.31$) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, ebook Reader ฯลฯ ($\bar{x} = 4.13$) และมีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ ($\bar{x} = 4.05$)

1.2.2.3 ระดับบริการที่ได้รับจริงด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยมี 3 อันดับแรก คือ แสงสว่างมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.22$) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{x} = 4.11$) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.01$)

1.3 การประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

โดยพิจารณาจากช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จากปัจจัยกำหนดคุณภาพ 3 ปัจจัย

- 1) ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ
- 2) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

1.3.1 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงของบริการสารสนเทศ มีค่าเป็นลบทุกบริการ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับ ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (-0.41) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ (-0.38) และผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน (-0.32)

1.3.2 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ

พบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเป็นลบทุกบริการ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับ ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75) รองลงมาตามลำดับคือมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ (-0.67) และมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ (-0.65)

1.3.3 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงของห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้ามี่ค่าเป็นลบทุกเรื่อง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ (-0.91) รองลงมาตามลำดับคือที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ (-0.80) และมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ (-0.73)

1.3.4 การประเมินคุณภาพบริการเรียงลำดับตามช่องว่าง

พบว่า ช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ (-0.09) รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ (-0.24) ช่องว่างข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม

มีเพียงพอ (-0.91) รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ (-0.80) และหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75)

1.3.5 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัย

ผลการประเมินคุณภาพบริการในภาพรวมจำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยบริการสารสนเทศ ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามปัจจัยมีค่าเป็นลบทุกเรื่อง โดยปัจจัยที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือ ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยที่มีช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ปัจจัยบริการสารสนเทศ

1.4 เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะต่อการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เรื่องที่ผู้ตอบตอบด้วยคำถามปลายเปิดว่ามีความประทับใจและความไม่ประทับใจตลอดจนข้อเสนอแนะ จัดได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

อันดับที่	เรื่องที่ประทับใจ	เรื่องที่ไม่ประทับใจ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ
1	ผู้ให้บริการอริยาไยดี สุภาพ	วารสารและหนังสือมีจำนวนน้อยไม่ตรงกับความต้องการ	ควรขยายเวลาให้บริการ
2	มีบริการที่ประทับใจ	ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ (หน้าบึ้ง ดู ไม่ยิ้ม)	ควรตักเตือนผู้ให้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบห้องสมุด
3	มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำการให้บริการ	หนังสือบนชั้นวางไม่ตรงตามตำแหน่ง พบในฐานข้อมูลแต่หาตัวเล่มไม่พบบนชั้น	ควรให้บริการ Download ข้อสอบ จากภายนอกศูนย์ บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ผลการวิจัยสำหรับการปฏิบัติงาน

จากผลการประเมินคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่า ช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ (-0.09) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ (-0.24)

ขณะเดียวกัน ช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ (-0.91) รองลงมา คือ ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ(-0.80)และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75)

2.1.1 ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรจัดหาที่นั่งให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จัดไว้ให้

2.1.2 ด้านหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ

หนังสือ หรือทรัพยากรสารสนเทศ เป็นความสำคัญพื้นฐานอันดับแรกที่มีผลต่อการให้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพราะผู้ใช้บริการ มีความจำเป็นต้องใช้เพื่อประกอบการเรียน การวิจัย ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาหนังสือให้ที่ตรงกับความต้องการ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการผู้ใช้ และสามารถเข้าถึงค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากสถานที่ต่างๆ เช่น ที่บ้าน หอพัก หรือที่ทำงาน ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

2.1.3 ด้านบริการสารสนเทศ

ด้วยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานด้านการบริการ จึงควรมีการฝึกอบรมแก่ ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรให้บริการผู้ใช้บริการทุกคน ด้วยความเท่าเทียมกันและผู้ให้บริการอภัยภัยดี สุภาพ

2.2 แนวทางการวิจัยในอนาคต

การวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีดังนี้

2.2.1 ควรมีการศึกษาบทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสอนของอาจารย์ และต่อ การเรียนรู้ของนักศึกษา

2.2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อ ปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

รายการอ้างอิง

กนก สุขมณี และอภิรดี เกล็ดมณี. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+TM. โดมทัศน์, 26(2) (กรกฎาคม – ธันวาคม), 58-67.

เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษา ห้องสมุดกลางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นฤตย์ นิยมสมบูรณ์ และฮารุกิ นางาตะ. (2546). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารห้องสมุด, 47(4), 21-45.

นฤมล พงษ์ศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ" ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนา การจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 6-10. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2549). "ความต้องการสารสนเทศ" ใน การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8 (หน้า 252-257). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). รายงานการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่นๆ. (2548). รายงานการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548). "รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ" ใน ชุดวิชาการบริการ และเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 1-3 (หน้า 33-65). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548). "ผู้ใช้สารสนเทศ" ใน ชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 6-10 (หน้า 119-150). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวิมล ติรภานันท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5 (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2551). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Chong, Calvin P. C. (2006). Factors influencing online interactions and contributors to learning in a blended learning experience at Singapore Bible College. Trinity Evangelical Divinity School Ph.D., Trinity Evangelical Divinity School, United States -- Illinois. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304937931?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Davis, MaShana., & Kyriallidou, Martha. (2009). LibQUAL+ Charting Library service Quality. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.
- Hebert, Francoise. (1993). The quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada. University of Toronto (Canada) Ph.D., University of Toronto (Canada), Canada. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304082408?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.

- Lin, Shao-Chen. (2006). Perceptions of United States academic library services of first-year graduate students from Taiwan: A photo-elicitation study. The University of Wisconsin - Madison Ph.D., The University of Wisconsin - Madison, United States -- Wisconsin. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304976505?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- O' Neill, M. (2003). "The influence of time on student perceptions of service quality: The need for longitudinal measures" *Journal of Educational Administration*, 41, 310-324.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1993). "More on Improving Service Quality Measurement" *Journal of Retailing*, pp. 141-147.
- Srisa-Ard, Surithong. (1997). User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand. Illinois State University Ph.D., Illinois State University, United States -- Illinois. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.

