

4. คณาจารย์ให้ความสำคัญต่อมิติ “ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” “การบริการของหน่วยงาน” และ “การบริการของพนักงาน” มากกว่านักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 5. คณาจารย์ประเมินการรับรู้ต่อการบริการห้องสมุด มทส. ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในมิติ “ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” และมิติ “การบริการของหน่วยงาน” ในขณะที่นักศึกษาให้การรับรู้ต่อการบริการจริงห้องสมุด มทส. ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติ
 6. ช่องว่างการบริการในมิติ “ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” และ “การบริการของหน่วยงาน” ที่ประเมินโดยคณาจารย์ไม่ต่างจากนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 7. ช่องว่างการบริการในมิติ “การบริการของพนักงาน” และ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” ที่ประเมินโดยคณาจารย์มีค่ามากกว่าที่นักศึกษาประเมินอย่างมีนัยสำคัญ
 8. สถานะของผู้ใช้ห้องสมุดมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยที่คณาจารย์มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการบริการห้องสมุด มทส. มากกว่านักศึกษา และคุณภาพการบริการของแต่ละมิติการบริการส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องสมุด มทส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 9. ในกลุ่มคณาจารย์พบว่าเมื่อคุณภาพการบริการในมิติ “ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” “การบริการของหน่วยงาน” และ “การบริการของพนักงาน” เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องสมุด มทส. เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” ไม่เพิ่มระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 10. ในกลุ่มนักศึกษาพบว่าเมื่อคุณภาพการบริการในมิติ “การบริการของหน่วยงาน” และ “การบริการของพนักงาน” และ “ห้องสมุดคือแหล่งเรียนรู้” เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องสมุด มทส. เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติ “ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” ไม่เพิ่มระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- จากผลการศึกษาข้างต้นห้องสมุดควรจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงลักษณะการบริการที่มีขนาดช่องว่างการบริการติดลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ และควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแยกตามสถานะเพื่อกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงการบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มเพราะผลการศึกษาพบว่าความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาต่างกัน

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.