

การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL⁺™ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อคุณภาพบริการ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง และประเมินคุณภาพบริการในประเด็นขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของการบริการที่ยอมรับได้ และช่องว่างของการบริการระดับสูง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม LibQUAL⁺™ ปี 2009

ผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อประเมินคุณภาพบริการพบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ ช่องว่างของการบริการที่ยอมรับได้มีค่าเป็นบวก ช่องว่างของการบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์มาตรฐานปกติของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกปัจจัย แต่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้

บริการที่กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต้องเร่งดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงเป็นลำดับแรก คือ เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น รองลงมาคือ พื้นที่ ที่สามารถใช้งานส่วนบุคคล พร้อมกันนี้ควรปรับปรุงสภาพของห้องสมุดให้กระตุ้นความต้องการอยากศึกษาและเรียนรู้ สำหรับบริการที่สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ใช้มากที่สุด คือ ผู้ใช้เชื่อมั่นว่าบุคลากรห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้ และ เรื่อง ห้องสมุดมีสถานที่สะดวกสบายและน่าเข้ามาใช้บริการ

The objectives of this study “Library Service Quality Assessment of Maejo University Central Library Using LibQUALTM Quality Index” were to: 1) study expectations of Maejo University students towards services in 3 aspects: minimum-acceptable service level, desired service level and perceived service level; 2) evaluate the quality of services in the following issues: zone of tolerance, adequacy gap and superiority gap. The randomly selected samplings were 387 Maejo University undergraduate students. The data were collected through the questionnaires LibQUALTM 2009.

The finding showed that the minimum-acceptable service level and the perceived service level were at moderate while the desired service level was at high. On basis of the service quality, it was found that mean of the perceived service was in zone of tolerance. The adequacy gap was positive and the superiority gap was negative, indicating that the quality of service did not reach the level of the user's expectation in every aspect. When compared with the Score norms by Association of Research Libraries, it was found that the service quality of Maejo University Central Library is higher than the benchmark rate on all factors but still cannot meet the expectations of users.

The library services first priority for development and improvement is increasing printed library materials users need for their work. The second issue is quiet space for individual activities, as well as improved library space that inspires study and learning. For services to be available close to the users' expectations are dependability in handling users' service problems and a comfortable and inviting location.