

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพการบริการและระดับบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และทราบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพ
บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ภายใน
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2552 จำนวน 395 คน เครื่องมือ
ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม LibQUAL+TM ที่มี 22 ข้อคำถาม เป็น
การประมาณค่า 9 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่า ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการ
ต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการ
ที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ใน
ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และในทุกด้าน พบว่า ช่องว่างของบริการที่
พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่
ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ
แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดควร
ปรับปรุงด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ และทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการเร่งด่วน
โดยเฉพาะที่ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอ ความทันสมัยของตำราเรียน ม.ร. และ
ความทันสมัยของหนังสือทั่วไป

The objectives of this survey research were (1) to evaluate the quality and desired level of services of Ramkhamhaeng University Library, and (2) to investigate the respondent's suggestions for improving the service quality of Ramkhamhaeng University Library. The sample used in this study was 395 central library services users in the academic year 2009. The instruments were questionnaires - using LibQUAL+TM which consisting of 22 core questions, each requiring a response on a nine-point scale. The data were analyzed by using a statistical package and presented as percentage, mean and standard deviation.

The results were as follows;

1. According to the services of the library, it was found that the minimum-acceptable level and the perceived level of services were at a moderate level while the desired level of services were at a high level.

2. On basic of the services quality, it was found that mean of the perceived services was in zone of tolerance. The adequacy gap was positive. It meant that the services quality was acceptable. However, that was not precisely the respondent's expectation. The superiority gap was negative; it meant that the quality of services did not equal the level of the respondent's expectation.

3. The suggestions for improving the services quality of Ramkhamhaeng University Library, it found that the library should improve the infrastructure, the equipments and the information resources in the most urgently. Furthermore, the library should increase a number of seats for library users and also update the Ramkhamhaeng University textbooks and general books.