

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการ และศึกษาว่าสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือควรปรับปรุงคุณภาพการบริการในเรื่องใดเป็นลำดับแรกๆ โดยใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตของความอดทน (The Zone of Tolerance)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบประเมินซึ่งปรับปรุงมาจากแบบประเมิน SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ F-test สำหรับการคำนวณขอบเขตของความอดทน จะแสดงด้วยแผนภูมิซึ่งสร้างโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกซ์เซล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการทั้ง 3 ระดับ พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริง และความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้รายการที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ บรรยากาศภายในห้องสมุดจงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็นรายการที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ

การประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโดยรวม จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการและบริการที่ได้รับจริงของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง โดยช่องว่างที่กว้างมากที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)

การวิเคราะห์ขอบเขตของความอดทนของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า มีบริการดังต่อไปนี้ คือ มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ และ เมื่อพบปัญหาการใช้บริการบุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ อยู่ต่ำกว่าขอบเขตของความอดทน

ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดเมื่อใช้บริการห้องสมุด คือ หนังสือน้อยและเก่าเกินไป

The objectives of this research "Assessment of Service Quality at Central Library of King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok" are to evaluate of service quality, identify the dimensions that determine the customer's evaluation of service quality, problems and suggestions in using the library and the essential attributes that library should allocate for good service quality by using the concept of The Zone of Tolerance.

The research procedure was a survey type. The modification of SERVQUAL questionnaires were distributed for data gathering. The statistical methods used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and F-test. The Zone of Tolerance was showed by charts from Microsoft office.

The findings revealed that user responses for each level of service show that the perception of service performance and the minimum service expectation were moderate, and the desired service expectations were heighten to moderate. The perception of service performance and the minimum service expectation at the highest score is the atmosphere of the library that can encourage the research purpose. The highest desired service expectation is related to electronic resources' needs.

The result of the evaluation of service quality by using the gaps between user desired service expectations and actual service perception reveals that all attributes of service quality don't meet the user's expectation. The largest gap is related to providing the thorough information or services for user. The smallest gap is related to the proper service's time of the library.

The result of The Zone of Tolerance reveals that there are library's services which are not satisfied user such as teaching or advising user or opening the advised service class, understanding user's needs, creating user's confident, providing the thorough information or services for user, supporting user instantly and giving the clearly solution when user have got problems.

The greatest problem faced by users is that there are not enough books and some of books which the library has are out of date.