

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงที่ได้รับบริการของกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วยอาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2549 จำนวน 696 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินคุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากแบบประเมินของ LibQUAL+™ ที่ประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ เป็นแบบมาตรประมาณค่า 7 ตัวเลือก พร้อมด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ เพื่อให้ผู้ใช้ประเมินคุณภาพบริการ 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่คาดหวัง และระดับบริการที่ได้รับจริง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำเสนอด้วยค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการทดสอบความแตกต่างกันรายคู่ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

2. เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่าช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

3. เมื่อเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการโดยรวมสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการในด้านความรู้สึกที่มีต่อ

บริการ และด้านการควบคุมสารสนเทศสูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความคาดหวังต่อการได้รับบริการในด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสูงกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

4. เมื่อเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่านิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับจริงในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ สูงกว่านิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากมีความคิดเห็นว่าได้รับบริการจริงในด้านการเข้าถึงสารสนเทศสูงกว่าผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ใช้ที่มีการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน

5. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิต และนิสิตระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในบริการของสำนักหอสมุดกลางสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง

6. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงคุณภาพการบริการมี ดังนี้ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ หนังสือเก่า ไม่ทันสมัย ชำรุด มีจำนวนน้อย ควรมีหนังสือ วารสารแบบหลากหลายทันสมัย ควรมีฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ตและ OPAC มีจำนวนไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงห้องน้ำ มีบริการน้ำดื่มทุกชั้น และควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านบุคลากรห้องสมุด ได้แก่ บุคลากรบางคนใช้คำพูดไม่สุภาพ และไม่ให้ความเอาใจใส่เท่าที่ควร ควรมีมนุษยสัมพันธ์มากกว่านี้ และบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ควรนำหนังสือขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ควรมีวิธีแนะนำการใช้ไว้ข้างๆ วางหนังสือไม่ตรงกับเลขเรียกหนังสือ หายาก ไม่เป็นระเบียบ และควรมีป้ายแสดงเลขหมู่ที่ชัดเจน

This research aimed to assess service quality of Central library, Srinakharinwirot University through considering difference between expected service and actual service as perceived by user groups and according to users' level of library use, OPAC searching use, and electronic searching use. The subjects comprised 696 faculty, graduate students and undergraduate students using the library during July to September, 2004. The instrument for collecting data included 7- rating scale questionnaire adapted from LibQUAL+™ consisting 4 dimensions of service, namely, access to information, affected of service, library as place and information control with 25 items. Then data were analyzed by SPSS for Windows version 13.0 and presented by mean, standard deviation, t-test and F-test. The results revealed as follows.

1. Opinion concerning expected service as perceived by the users was at a highest level as a whole. When considered each dimensions, it was found that they were at a highest level as well, library as place, access to information, information control, and affected of service. Whereas that of actual service was at a high level as a whole. When considered each dimensions, it was found that they were at a high level as well, information access, affected of service, information control, and library as place.

2. Service quality as considered through difference between expected service and perceived service showed that it was negative and the perceived service was lower than the expected service. The shortest dimension was access to information while the others were affected of service, information control, and library as place, respectively.

3. According to comparison between expected service as to user group, frequency of library use, OPAC searching use and electronic searching use, it was found that there was significant difference among that of faculty, graduate students, and undergraduate students as a whole and in each aspects. Faculty significantly gained more expected service than undergraduate students. When considered each aspects, it was found that faculty significantly gained more expected service on affected to service and information control than undergraduate students. Users with high library use significantly gained more expected service on library as place than those with moderate use, whereas there was no significant difference among those with different level among that of OPAC and bvelectronic searching use.

4. In accordance with comparison between perceived as to service user group, frequency of library use, OPAC searching use and electronic searching use, it was found there was no significant difference among that of faculty, graduate students, and undergraduate students as a whole. When considered each aspect, it was found that faculty and graduate students significantly gained more actual service on affected to service than undergraduate students. Users with high library use significantly gained more perceived service on access to information than users with moderate use, whereas there was no significant difference among those with different level among that of OPAC and electronic searching use.

5. Faculty, graduate and undergraduate students significantly gained more expected service higher than perceived service.

6. Their suggestions were (1) library resource including there were damaged, old, and few books, there should have more update and various journal and books and online database, (2) facility including insufficient OPAC and internet access terminals, library should provide more high information technology and should improve toilets, (3) library staff including some library staff should pay more attention and have more human relations, and there was no enough staff, (4) access to information including they should quickly put books on shelf and on the right call number and there should have searching guide nearby the OPAC or shelf including clear sign.