

T 151513

นฤมล พุกษาศิลป์ : การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัย
รังสิต . (AN EVALUATION OF LIBRARY SERVICE QUALITY IN RANGSIT UNIVERSITY LIBRARY
AND INFORMATION CENTER) อ. ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณพิมล กุลบุญ. 216 หน้า
ISBN 974-17-5534-1.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง โดยใช้เกณฑ์การ
ประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อ
คุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับ
ปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก
โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และ
สิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของ
อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนนักศึกษาระดับ
ปริญญาตรี ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้าน
ลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับมากทั้ง 5
ด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโท
และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมากและระดับปานกลาง โดย
นักศึกษาระดับปริญญาโทได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึง
ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริง
ระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพ
บริการโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าแตกต่าง
กัน 4 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนที่ได้รับบริการจริง
พบว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ 3 ข้อ คือ 1) อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษา
ระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน 2)คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์
นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ มีความแตกต่างกัน และ 3) ผู้ใช้มีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง สามารถสรุปได้ว่าสอดคล้องกับ
สมมติฐานที่กำหนดไว้ 1 ข้อ คือ ข้อ 2 ส่วนสมมติฐานข้อ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
คือ ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน 4 ด้าน และข้อ 3 พบว่าไม่สอดคล้องกับ
สมมติฐาน คือ ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก

TE151513

4380132722 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: LIBRARY SERVICE / QUALITY SERVICE / RANGSIT UNIVERSITY

NARUMON PRUEGSASIL : AN EVALUATION OF LIBRARY SERVICE QUALITY
IN RANGSIT UNIVERSITY LIBRARY AND INFORMATION CENTER.

THESIS ADVISOR : ASST.PROF.PANPIMON KOONLABOON 216 p.

ISBN 974-17-5534-1.

The objective of this research was to study an evaluation of library service quality in Rangsit University Library and Information Center on the level of expectation and level of service received by using 5 evaluating criteria, which were the effect of service, reliability, tangibility, information access, and library as place, and to study the user satisfaction towards the quality of the service as a whole. The population of the study was lecturers, Master's students, and Bachelor's students.

The research result showed that all 3 groups of users had high expectation on all the 5 criteria of service, with the same highest average for reliability and library as place. When considering each group, the result showed that the highest average expectation of lecturers and Master's students was library as place, while that of Bachelor's students was on reliability.

As for the service received, it was found that users received actual service on 4 criteria of which the highest average was on reliability and medium level on 1 criterion, which was service tangibility. When considering each group, it was found that lecturers received actual service in a high level on all 5 criteria of which the highest average was on reliability. Master's and Bachelor's students received actual service on 2 levels which were high and medium level. Master's students received actual service in the medium level on 2 criteria, which were information access and service tangibility, while Bachelor's students received actual service in medium level on 1 criterion, which was service tangibility. The user satisfaction towards the quality of the service as a whole was in the high level.

The average difference of user expectation for all 3 groups of users was on 4 criteria while 1 criterion had no difference, which was tangibility. The average difference of the service received was on all criteria.

From the 3 hypothesis given – which were 1) There is no difference in the library service quality expectation of lecturers, Master's students, and Bachelor's students on 5 criteria; 2) There is a difference in all the 5 criteria of service quality received by lecturers, Master's students, and Bachelor's students; and 3) Users have medium level of satisfaction towards the quality of the library service as a whole – it can be concluded that the research result was in accordance to 1 hypothesis, which was hypothesis number 2. As for hypothesis number 1, the majority of the result was not in accordance to the hypothesis because users have different library service quality expectation on 4 criteria. Finally, the result was not in accordance to hypothesis number 3 because users have high level of satisfaction towards the quality of the library service as a whole.