

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
สุรนารี  
ผู้วิจัย : นางสุภารักษ์ เมินกระโทก และคณะ  
ปีที่พิมพ์ : 2555  
แหล่งทุน : ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

---

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวชี้วัด ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+TM เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 61.95 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 38.05 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังต่อบริการและระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ และเมื่อนำมาพิจารณาช่องว่างด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง

ระดับบริการที่คาดหวังด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มีระดับบริการที่คาดหวังทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ระดับบริการที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศและระดับบริการที่คาดหวังด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปรากฏว่าผู้ใช้มีระดับความคาดหวังต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสารสนเทศ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

สำหรับระดับบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

เมื่อประเมินคุณภาพบริการ โดยพิจารณาจากช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกปัจจัยเรียงจากช่องว่างที่มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาคูณภาพการให้บริการเป็นรายข้อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่าช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุดคือผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ขณะเดียวกันช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ รองลงมาคือที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าเรื่องที่นักศึกษาประทับใจมากที่สุดคือบริการสารสนเทศ ส่วนเรื่องที่ไม่ประทับใจมากที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเรื่องที่เห็นควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรมีการศึกษาบทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสอนของอาจารย์ ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา และควรมีการศึกษาการใช้พื้นที่การให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการ