

การประเมินคุณภาพของงานบริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
Assessment of Service Quality at Library of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

กนกวรรณ หะยิ* และ วิเชียร มั่นแท้

สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Kanokwan Hayi* and Wichian Manlae

Information Management Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

บทคัดย่อ

วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากหอสมุดกลาง และประเมินคุณภาพของงานบริการที่ได้รับจริงจากหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังว่าจะได้รับ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับความคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86 ในด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 สูงที่สุดรองลงมาคือ ด้าน การควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.74 และด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของหอสมุดกลางสูงที่สุดมีค่าเท่ากันคือ เรื่อง ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเรื่องผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้ใช้บริการตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.74

ระดับบริการที่ได้รับจริง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ในด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.36 สูงที่สุดรองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์หอสมุดกลางค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 และเรื่องสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดกลางเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 4.32

คำสำคัญ : การประเมินคุณภาพงานบริการ

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the expectations that the servicer receive from the Central Library (2) and assess the quality of service that received from Library of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. The sample consisted of 400 students from Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. The questionnaires as a instrumentation and The statistical data analysis are percentage, average, and standard deviation 86.

The research found that, the most students have opinions on the services in the Library of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University about the expectations that will be placed at the highest level is the average 4.86, average of 4.86 for its quality services Library of the provider, average 4.74 for the followed by the control resources and 4.73 for top quality services about places and buildings. The majority of students have no expectations for the quality of the tallest Library are equal that average 4.75 for demonstration or suggest about how to use of electronic databases and service providers available to answer any questions for the customer all the times and average 4.74 for followed by a service provider about providing everyone with an equal.

The service actually has been found that the most students have opinions average 3.51 on the services of the Library, average 4.36 for the control of information resources, average 4.33 for the quality service providers of Library, average 4.32 for the quality of places and buildings, when consider each one found that it all at a high level. The majority of students receive services of the highest Library is The user can use the website by their own is average 4.36, followed by the service providers have the knowledge to answer the questions of users is average 4.33 and the environment in the Central Library conducive to researching is average 4.32.

Keyword : Assessment of Service Quality

บทนำ

ในยุคสารสนเทศห้องสมุดจะต้องเผชิญกับสารสนเทศที่หลากหลายมากมายมหาศาลที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทุกวินาที ในโลกปัจจุบันเป็นยุคแห่งฐานความรู้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลาได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิต และมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน อย่างกว้างขวาง ผู้ใช้ต่างต้องการสารสนเทศที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมาก การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจึงมีความจำเป็นอย่างมากต่อผู้ใช้บริการ เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันสมัยกับเหตุการณ์บ้านเมืองและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีความสมดุล

ปัจจุบันองค์การที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งรวมถึงห้องสมุดในฐานะสถาบันบริการสารสนเทศ จะให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ ซึ่งยึดถือความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยเชื่อว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการภาคีต้ององค์การและเป็นผู้ใช้บริการประจำของ

องค์การตลอดไป (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2555) หอสมุดจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการหอสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในการตัดสินคุณภาพบริการจะเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ การบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง แสดงว่าองค์การให้บริการได้ดีกว่าหน้าที่ปกติ การบริการที่รับรู้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แสดงว่าองค์การให้บริการได้ตามหน้าที่ปกติ และหากบริการที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แสดงว่าองค์การให้บริการน้อยกว่าที่ควรจะเป็น จำเป็นต้องเพิ่มคุณภาพบริการ นั่นคือ ต้องปรับปรุงคุณภาพบริการโดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ (สายธาร สุเมธธิดา, 2556)

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาหาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการใช้บริการ นำมาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการจัดให้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ (นฤมล พุกขศิลป์, 2550) จากการศึกษาข้างต้นผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะประเมินการดำเนินงานของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชโดยการประเมินคุณภาพการบริการในด้านความรู้สึที่มีต่อบริการ หรือผลของงานบริการ การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) และหอสมุด คือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ในแต่ละด้าน จะศึกษาเปรียบเทียบ 2 ส่วน คือ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการ และระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง การประเมินคุณภาพดังกล่าวเป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริการหลายประเภทในต่างประเทศ รวมถึงการบริการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้จึงสะดวก รวดเร็ว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงบริการที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชได้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ กับความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้ เพื่อนำผลจากงานวิจัยมาใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนในการปรับปรุง พัฒนางานบริการของหอสมุดกลางให้สอดคล้องกับสภาพการใช้ ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อไปและสร้างความพึงพอใจในบริการให้แก่ผู้ใช้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2. เพื่อประเมินคุณภาพของงานบริการที่ได้รับจริงจากหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามแจกให้กับนักศึกษาปริญญาตรี ที่เข้ามาใช้บริการที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ครบคลุมทั้ง 5 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม พร้อมทั้งชี้แจงการตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีแจกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และเพื่อไม่ให้มีการแจกซ้ำ ผู้วิจัยใช้วิธีการสอบถามก่อนหาก

เคยตอบแล้ว จะไม่แจกซ้ำ และทำการแจกจนครบจำนวน 400 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ คณะ และชั้นปี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการหอสมุดกลางที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง และที่ได้รับจริงจากบริการนั้น โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านอาคารสถานที่ โดยคำถามในแต่ละด้าน จะประเมินทั้งระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ และระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ

ระดับ	1	หมายถึง	ความคาดหวัง/ที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด
ระดับ	2	หมายถึง	ความคาดหวัง/ที่ได้รับจริง	น้อย
ระดับ	3	หมายถึง	ความคาดหวัง/ที่ได้รับจริง	ปานกลาง
ระดับ	4	หมายถึง	ความคาดหวัง/ที่ได้รับจริง	มาก
ระดับ	5	หมายถึง	ความคาดหวัง/ที่ได้รับจริง	มากที่สุด

ข้อคำถามมีทั้งสิ้น 30 ข้อ และครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ	มีคำถาม	10	ข้อ
ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ	มีคำถาม	11	ข้อ
ด้านอาคารสถานที่	มีคำถาม	9	ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการหอสมุดกลาง

ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และงานวิจัยในประเทศ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. สร้างแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ที่ปรับปรุงมาจากตัวอย่างคำถามในเครื่องมือวัดคุณภาพบริการทางด้านการตลาด SERVQUAL และเครื่องมือวัดคุณภาพของหอสมุดกลาง LibQUAL+TM
3. นำเครื่องมือวิจัยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามให้ครอบคลุมในทุกประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดสอบ (Pre-Test) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แต่มีคุณลักษณะตรงตามลักษณะของกลุ่มประชากรที่ใช้จริงในการวิจัย กล่าวคือ เป็นกลุ่มตัวอย่างหนึ่งก่อน 30 คน โดยนำผลของแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบข้อมูลในโปรแกรม SPSS เพื่อตรวจสอบว่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ใช้สัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บตัวอย่างจากนักศึกษาจำนวน 400 คน

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลโดยสถิติ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในเรื่องลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและคุณภาพการบริการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

การแปลผลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เปรียบเทียบตามเกณฑ์ของเบสต์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาระเบียบคุณภาพของงานบริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 68.5) รองลงมาคือ เพศชาย (ร้อยละ 31.5)

ผลการศึกษาระเบียบคุณภาพของงานบริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช พบว่า จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 18-20 ปี (ร้อยละ 46.0) รองลงมาคือ อายุ 21-22 ปี (ร้อยละ 44.3) และอายุ 23-25 ปี (ร้อยละ 9.8)

ผลการศึกษาระเบียบคุณภาพของงานบริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำแนกตามคณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 23.0) รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 20.8) รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 20.0) รองลงมาคือ คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 19.8) และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร้อยละ 16.5)

ผลการศึกษาระเบียบคุณภาพของงานบริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ชั้นปี 4 (ร้อยละ 31.8) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 30.5) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 20.3) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 16.0) และชั้นปีที่ 5 (ร้อยละ 1.5)

2. คำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการหอสมุดกลางที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง และที่ได้รับจริงจากบริการ และส่วนต่างหรือช่องว่าง

ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ

จากการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับความคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) ในด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.86$) สูงที่สุดรองลงมาคือ ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.74$) และด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 4.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของหอสมุดกลางสูงที่สุดคือ เรื่องผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 4.75$) รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้ใช้บริการตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.75$) และ เรื่องผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.74$) ตามลำดับ

ระดับบริการที่ได้รับจริง

จากการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) ในด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.36$) สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.33$) และด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 4.32$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมากโดยนักศึกษากลุ่มใหญ่ได้รับบริการจริงของหอสมุดสูงที่สุดคือ เรื่องผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์หอสมุดกลางค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.33$) และ เรื่องสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดกลางเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{x} = 4.32$) ตามลำดับ

ส่วนต่างหรือช่องว่าง

จากการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ทุกเรื่องมีค่าติดลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงที่สุด -0.95 ด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่ สูงที่สุดรองลงมาคือ -0.81 ด้านคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านผู้ให้บริการ และด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ -0.54

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย พบว่าช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ -0.95 รองลงมาคือ ได้รับข้อมูล คำตอบหรือบริการที่ถูกต้อง -0.81 และเรื่องมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ -0.54 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการหอสมุดกลาง

หอสมุดกลาง ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อมาสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศในยุคปัจจุบัน และควรมีการขยายช่วงเวลาในการเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการประเมินคุณภาพบริการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้เกณฑ์ประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งประกอบด้วย 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของหอสมุดกลางทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2550, น. 96) ที่ประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการของห้องสมุดสูงในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ และถือว่าเป็นเรื่องปกติที่ผู้รับบริการเมื่อมาติดต่อกับองค์การ หรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ดีสุด และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง ทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะเกิดในบริการนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และผู้ใช้บริการประเมินผลโดยพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตและความเป็นอยู่ และสภาพภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการก็จะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง นั่นแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ต้องการเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวกและห้องสมุดต้องจัดเตรียมสถานที่เพื่อการ ศึกษา ค้นคว้า พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกอย่างพร้อมเพรียงและทันสมัย และเมื่อใดที่มีประสบปัญหาในการใช้ ก็มีบุคลากรห้องสมุดที่มีความรู้เข้ามาช่วยเหลือด้วยเต็มใจ

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการของหอสมุดกลางในระดับที่ได้รับได้ แตกต่างจากผลการวิจัยของ ธนัชชา พุทธธรรม (2549, น. 58) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุดกลางได้ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนพยายามปรับสภาพแวดล้อม เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้เยี่ยมชมรับคุณภาพการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของหอสมุดกลางตามเกณฑ์ประเมิน 3 ด้าน พบว่า

คุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านผู้ให้บริการ

ในประเด็นคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับความคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่องานบริการของหอสมุดกลาง ที่มีคุณภาพสูงที่สุดคือ เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมามีค่าเท่ากันคือ เรื่องผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.75 และเรื่องผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้ให้บริการตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมามีค่าเท่ากันคือ เรื่องผู้ให้บริการให้บริการทุกคน ด้วยความเท่าเทียมกัน และเรื่องผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการบุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ เรื่องสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ เรื่องได้รับข้อมูล คำตอบหรือบริการที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.66 และ เรื่องผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับบริการจริงที่มีคุณภาพสูงที่สุดคือ เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมามีค่าเท่ากันคือ เรื่องผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้ให้บริการ ตลอดเวลา และเรื่องผู้ให้บริการบุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ เรื่องสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมามีค่าเท่ากันผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.96 และเรื่องได้รับข้อมูล คำตอบหรือ บริการที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ช่องว่างของงานบริการหอสมุดกลางเกี่ยวกับความคาดหวังว่าจะได้รับและบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมมีค่าเป็นลบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องได้รับข้อมูล คำตอบหรือบริการที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย -0.81 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย -0.79 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย -0.57 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ย -0.53 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย -0.51 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ค่าเฉลี่ย -0.48

รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถาม ผู้ใช้บริการตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย -0.46 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการบุคลิกภาพดี มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการ -0.44 รองลงมาคือ เรื่องสามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจ ค่าเฉลี่ย -0.42 รองลงมาคือ เรื่องผู้ให้บริการเข้าความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย -0.35 ตามลำดับ

คุณภาพด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ

ในประเด็นคุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับความคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่องานบริการของหอสมุดกลางที่มีคุณภาพสูงที่สุดมีค่าเท่ากันคือ เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ และเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมาคือ เรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมามีค่าเท่ากันคือ เรื่องมีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน และยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศไม่ยุ่งยาก และเรื่องผู้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ หอสมุดกลางค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ เรื่องมีทรัพยากรสารสนเทศ เพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้สามารถค้นหาได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.63 และรองลงมาคือ เรื่องผู้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของหอสมุดกลางจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับบริการจริงที่มีคุณภาพสูงที่สุดคือ เรื่องผู้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ หอสมุดกลางค้นหาสารสนเทศ ได้ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้สามารถค้นหาได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมามีค่าเท่ากันคือ เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวน เพียงพอต่อความต้องการ และเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน และยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ เรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางมีเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ ผู้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการ ออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็น และ สะดวกในการเข้าใช้ ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ เรื่องมีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ เรื่องมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.12 และเรื่องผู้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของหอสมุดกลางจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ช่องว่างของงานบริการหอสมุดกลางเกี่ยวกับความคาดหวังว่าจะได้รับและบริการที่ได้รับจริง ในภาพรวมมีค่าเป็นลบ พบว่า เรื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการ ออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ค่าเฉลี่ย -0.58 รองลงมาคือ เรื่องมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย -0.54 รองลงมาคือ เรื่องมีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์

บริการ โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ ค่าเฉลี่ย -0.53 รองลงมาคือเรื่องหอสมุดกลางมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ เรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการและเรื่องผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของหอสมุดกลางจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ค่าเฉลี่ย -0.51 รองลงมาคือเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการและเรื่องหอสมุดกลางมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ค่าเฉลี่ย -0.45 รองลงมาคือเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน และยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย -0.38 รองลงมาคือเรื่องหอสมุดกลางจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบผู้ใช้สามารถค้นหาได้ง่าย ค่าเฉลี่ย -0.32 รองลงมาคือเรื่องผู้ใช้บริการสามารถให้เว็บไซต์หอสมุดกลางค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย -0.31 ตามลำดับ

คุณภาพบริการหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่

ในประเด็นคุณภาพบริการหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับความคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่องานบริการของหอสมุดกลางที่มีคุณภาพสูงที่สุดคือ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมาคือ เรื่องการจัดสถานที่หอสมุดกลางดึงดูดทำให้อยากใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือเรื่องช่วงเวลาที่ยืม-คืน บริการมีความเหมาะสม และเรื่องเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ เรื่องสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดกลางเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ เรื่องมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ เรื่องสถานที่ตั้ง เดินทางไปใช้บริการสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.64 และ เรื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่องานบริการของหอสมุดกลางเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับบริการจริงที่มีคุณภาพสูงที่สุดคือ เรื่องสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดกลางเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ เรื่องมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ เรื่องสถานที่ตั้ง เดินทางไปใช้บริการสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ เรื่องเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ เรื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ เรื่องการจัดสถานที่หอสมุดกลางดึงดูดทำให้อยากใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ เรื่องช่วงเวลาที่ยืม-คืน บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.17 และ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ช่องว่างของงานบริการหอสมุดกลางเกี่ยวกับความคาดหวังว่าจะได้รับและบริการที่ได้รับจริง ในภาพรวมมีค่าเป็นลบ พบว่า เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย -0.95 รองลงมาคือเรื่องช่วงเวลาที่ยืม-คืน บริการมีความเหมาะสมและเรื่องการจัดสถานที่หอสมุดกลางดึงดูดทำให้อยากใช้บริการ ค่าเฉลี่ย -0.49 รองลงมาคือ เรื่องหอสมุดกลางมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย -0.48 รองลงมาคือ เรื่องเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย -0.44 รองลงมาคือ เรื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย -0.41 รองลงมาคือ เรื่องสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดกลางเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ย -0.35 รองลงมาคือเรื่องมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ และเรื่องสถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก ค่าเฉลี่ย -0.36 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

หอสมุดกลางควรมีการพัฒนาสื่อให้ทันสมัย พัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่หอสมุดกลางจำเป็นต้องจัดหางบประมาณในการจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้หากนำไปดำเนินการอย่างจริงจังจะช่วยพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

ด้านผู้ให้บริการ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ โดยเฉพาะในเรื่องบุคลากรหอสมุดกลาง บุคลากรยังสามารถให้บริการ แก่ผู้ใช้ในระดับที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม หอสมุดกลางควรส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและใส่ใจกับงานการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องจิตใจของการบริการ การให้ความรู้ที่จำเป็นแก่บุคลากรห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อคงรักษามาตรฐานการให้บริการที่คงที่ และสม่ำเสมอ มีความสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกระดับด้วยมิตรไมตรีต่อไป

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เป็นความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการเพราะผู้ใช้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความจำเป็นต้องใช้หนังสือเพื่อประกอบการศึกษา การวิจัย ดังนั้น หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการหอสมุดกลางอีกครั้ง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการประเมินคุณภาพการบริการโดยรวม หรือแต่ละจุดบริการด้วยเครื่องมือนี้ทุกปี แล้วนำข้อมูลที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่าหอสมุดกลางได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

Reference

- Best & Kahn James V. (1993). *Research in education*. (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Buddhadham, T. (2006). *Satisfaction of using the library services of the undergraduate students under the bachelor's degree program (consecutive 2 years) Faculty of Social Sciences Srinakharinwirot University*. Master Thesis Master of Business Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Khowkham, P. (2007). *Quality of Information Service: The Difference Between Expectations The fact of receiving information services*. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Moyo, L.M. (2004). *Electronic libraries and the emergence of new service paradigms*. *The Electronic Library*, 22(3), 220-230.
- Nicholson, S. (2004). A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Service. *Journal of Documentation*, 60(2), 164-182.
- Oxford University. (2001). *The Oxford English Dictionary (2th ed.)*. Oxford: Oxford University.

- Pruetasil, N. (2003). *Evaluation of library service quality in the library and information center, Rangsit University*. Thesis Master of Arts Chulalongkorn University. (in Thai)
- Suebsoung, P. (2012). *Information Technology: Meet the needs of real users*. Bangkok: The Thai Library Association. (in Thai)
- SumetAthikom, S. (2013). *Information system for library service quality assessment. Rajamangala University of Technology Phra Nakhon using LibQUAL + TM*. Bangkok: Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (in Thai)

ผู้เขียน

นางสาวกนกวรรณ หะยิ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจี้ อำเภอมะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
e-mail : knokwan2538@gmail.com

อาจารย์วิเชียร มั่นแท้

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจี้ อำเภอมะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
e-mail : wichian_mun@nstru.ac.th