

ชื่อวิทยานิพนธ์ การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน
ผู้วิจัย นางพิชวง กองกระโทก รหัสนักศึกษ 251000257 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 (สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิชาวิน
 (2) ศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจามันท์ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบน 4 แห่ง จำนวน 49,962 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,143 คน จำแนกเป็น นักศึกษา 1,480 คน อาจารย์ 663 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งประยุกต์จากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการไลบควอลพลัส (LibQUAL+) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=5.95$) โดยระดับบริการที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=6.15$) รองลงมาเป็นระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ($\bar{x}=5.91$) และระดับบริการที่ได้รับจริง ($\bar{x}=5.79$) 2) ขอบเขตของการยอมรับของนักศึกษาและอาจารย์โดยรวมมีค่าเป็นบวก (+0.24) ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (+0.56) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (+0.27) และปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.10) 3) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงของนักศึกษาและอาจารย์โดยรวมมีค่าเป็นลบ (-0.12) ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (+0.06) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.16) และปัจจัยห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.26) 4) ช่องว่างของบริการระดับสูงของนักศึกษาและอาจารย์ โดยรวมมีค่าเป็นลบ (-0.36) ได้แก่ ปัจจัยด้านห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า (-0.16) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.43) และปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (-0.50) 5) ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนบนในระดับบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง พบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงนักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ การประเมินคุณภาพบริการ บริการห้องสมุด

Thesis title: Assessment of Library Service Quality of the Upper Northern Rajabhat University Group

Researcher: Mrs Phitsawong Kongkrathok **ID:** 2501000257;

Degree: Master of Arts (Information Science);

Thesis advisors: (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor;

(2) Dr. Chutima Sacchanand, Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The objective of this research was to assess the quality of library service of the 4 Upper Northern Rajabhat University Group.

This research was a survey study, and the population consisted of 49,962 students and lecturers in the Northern Rajabhat University Group. The sample consisted of 2,143 people (1,480 students and 663 lecturers) chosen through stratified sampling. A questionnaire adapted from and statistics used LibQUAL+. The statistical tools used for analysis in this study were percentage, mean, standard deviation and t-test.

The research findings were summarized as follows: 1) the overall library services were at the middle level ($\bar{x}=5.95$) while the desired level was high ($\bar{x}=6.15$) followed by the accepted minimum level ($\bar{x}=5.91$) and the perceived level ($\bar{x}=5.79$). 2) The zone of tolerance of the students and lecturers overall was positive (+0.24), including factors of feeling towards the services (+0.56), the information control factor (+0.27) and the library as a place for searching for information (-0.12). 3) The adequacy gap of the students and lecturers overall was negative (-0.12): feeling towards services factor (+0.06), information control factor (-0.16) and the library as a place for information search factor (-0.26). 4) The superiority gap of the students and lecturers overall was negative (-0.36): the library as a place for information search factor (-0.16), the information control factor (-0.43) and the feeling towards services factor (-0.50). 5) Comparing the opinions of the students and lecturers of the upper northern Rajabhat universities in the accepted minimum level, the desired level and the perceived level, there was a significant difference in the accepted minimum level at a statistically significant level of .05, but for the opinions concerning the desired level and the perceived level, there was no statistical significance.

Keywords: Assessment of service quality; Library services