

แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

GUIDELINES FOR PROMOTING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY THE ACADEMIC RESOURCE CENTER,
OFFICE OF ACADEMIC SERVICE AND INFORMATION TECHNOLOGY, SAKON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

ศศธร มาศสถิตย์* และ สุทธิสา ซองเหล็กนอก

Sasathorn Massatit* and Suthisa Songlekknok

สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000

Program in Information Science and Technology, Faculty of Science and Technology,

Sakon Nakhon Rajabhat University, Sakon Nakhon 47000, Thailand

*Corresponding author: Email: massatit@hotmail.com

รับบทความ 21 ธันวาคม 2561 แก้ไขบทความ 18 ตุลาคม 2562 ตอรับบทความ 20 มกราคม 2563 เผยแพร่บทความ เมษายน 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา คุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ และเสนอแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประชากร ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร และสมาชิกศูนย์วิทยบริการ จำนวน 821 คน กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามคุณภาพการบริการศูนย์วิทยบริการ โดยใช้ LibQUAL+TM ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดเพื่อวัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้และผู้ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ใน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 5) ด้านบุคลากร สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.1 และเพศชาย ร้อยละ 20.9 ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 88.4 โดยสังกัดอยู่คณะครุศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 45.2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากที่สุด ระยะเวลา ๓ ครั้ง ร้อยละ 32.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการที่ผู้บริการนิยมเข้าใช้บริการ คือ ช่วง 12.01 น. - 16.00 น. ร้อยละ 49.3 ส่วนบริการที่ผู้บริการเข้ามาใช้มากที่สุด คือ การให้บริการอ่านหนังสือ ร้อยละ 53 การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูล ร้อยละ 51.1 และการให้บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 45.5

2. ปัญหาการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ ปัญหาในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาการบริการผู้ใช้บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ และข้อมูลจากภายนอกศูนย์วิทยบริการ ด้านสภาพแวดล้อมพบปัญหาความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบปัญหาความสมบูรณ์ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากรพบปัญหาบุคลากรขาดความรู้เรื่องการวิจัย สำหรับปัญหาที่พบในการใช้บริการ คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาจำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาจุดบริการเครือข่ายไร้สายมีสัญญาณไม่ครอบคลุมพื้นที่การใช้งาน ด้านสภาพแวดล้อมพบปัญหาจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบปัญหาศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการไม่เพียงพอ และด้านบุคลากรพบปัญหาบุคลากรไม่สามารถถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้

3. คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้

4. แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ ประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการ การจัดทำแบบสำรวจและประเมินคุณภาพบริการ การประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำแผนพัฒนา และติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการไว้ด้วย

คำสำคัญ: แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ, การให้บริการศูนย์วิทยบริการ

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate the conditions, problems and service quality provided by the Academic Resource Center and to propose the guidelines for promoting the service quality provided by the Academic Resource Center at Sakon Nakhon Rajabhat University. The population comprised personnel and members of the Academic Resource Center, yielding a total of 821 people. The sample of 283 people was selected through proportional stratified random sampling. The research instrument was a set of questionnaires concerning service quality using the LibQUAL+ TM questionnaire for measuring perception and expectation of service providers and users in five factors, namely: 1) services, 2) information technology, 3) environment, 4) information resources, and 5) personnel. Statistics used were percentage, frequency, mean and standard deviation.

The findings were as follows:

1. The service conditions revealed that 79.15 percent of service users were female and 20.9 percent of users were males. The majority of service users or 88.4 percent were undergraduate students with 45.2 percent from Faculty of Education. In reference of the frequency of receiving services, the majority of the users or 32.2 visited library occasionally. They also highlighted that 49.3 percent of the respondents visited the library during 12.01 - 13.00 p.m. and 53 percent visited the library for reading purposes, followed by database searching (51.1 percent), and the Internet service (45.5 percent).

2. In terms of service problems, the service quality of the resource center was acceptable, but not meeting the expected requirements. The respondents further posited the least satisfaction with the following subfactors, including services-renewing a book in person, information technology-provision of external resource services, environment-the spaciousness of service facilities, information resources-information resource integrity, and personnel-research knowledge. In terms of problems in using services, the responses were summarized covering five subfactors: inadequate computers, inadequate wireless network service points, inadequate drinking water service points, inadequate printed and electronic journals, personnel being unable to convey what they had learned to others.

3. The service quality achieved the acceptable criterion, but not meeting the needs or expectations of service users.

4. The guidelines for promoting service quality provided by the Academic Resource Center included: service providing development plans, surveying users' needs and services, holding personnel meeting to create development plans, and 4) operational monitoring and evaluation. In addition, the researchers also proposed approaches for development and refinement of services provided by Academic Resource Center.

Keywords: Guidelines for Promoting the Quality Services, Service Provision of Academic Resource Center

บทนำ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในสถาบันระดับอุดมศึกษาเป็นศูนย์กลางการศึกษาและการวิจัย เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการนำไปสู่การพัฒนาและก่อให้เกิดความรู้ใหม่แก่ตนเอง ปัจจุบันห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนา ยุกระดับสถานภาพเป็นศูนย์วิทยบริการ หรือสำนักวิทยบริการ เพื่อมีศักยภาพสูงในการดำเนินงาน สามารถจัดบริการสารสนเทศได้หลากหลาย จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูลและระบบเครือข่าย การบริการสารสนเทศทั้งออฟไลน์และออนไลน์ และมีหลายแห่งได้พัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัลและห้องสมุดเสมือน เช่น บริการค้นคืนสารสนเทศแบบออนไลน์ เป็นต้น ในสถานศึกษาระดับวิทยาลัยมีการจัดตั้งศูนย์โดยรวมศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษาและศูนย์การเรียนรู้ และใช้ชื่อเรียกว่า ศูนย์วิทยบริการหรือศูนย์การเรียนรู้ ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัยให้บรรลุผลตาม จุดมุ่งหมายของสถานศึกษา ดำเนินการทั้งการจัดหา จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ และจัดระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อสร้างฐานการเรียนรู้ตามความถนัดของผู้เรียน โดยรวมแล้วศูนย์ลักษณะนี้ทำหน้าที่คล้ายห้องสมุด คือ รวบรวมหนังสือแล้วยังมีสื่อการสอนประเภทต่าง ๆ ไว้ให้บริการ ได้แก่ เทปตลับ เทปภาพ รวมทั้งเป็นศูนย์สื่อการศึกษา ช่วยครูผู้สอนในด้านการเตรียมวัสดุอุปกรณ์สื่อการสอน รวมทั้งมีอุปกรณ์ผลิตสื่อการสอน เช่น คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ถ่ายภาพ ซึ่งจะเห็นว่าศูนย์มีความสัมพันธ์กับสถานศึกษาอย่างมาก ผู้บริหาร อาจารย์ และบรรณารักษ์ที่ให้บริการ จะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อการมุ่งสู่การเรียนรู้อย่างแท้จริง

(อภิรักษ์ คำแพงดาว, 2555) ในช่วง พ.ศ.2510 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนหลายแห่งตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อเน้นคุณภาพ (Quality) และเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงได้รวมห้องสมุดคณะกับหอสมุดกลางเข้าด้วยกัน เปลี่ยนระบบกระจายการบริหารมาเป็นระบบรวมการบริหาร เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น ส่วนมหาวิทยาลัยขอนแก่น และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รวมห้องสมุดกับหน่วยบริการอื่น ๆ แล้วยกฐานะขึ้นเป็น สำนักวิทยบริการ และสถาบันวิทยบริการ ตามลำดับ (สุรทอง ศรีสะอาด, 2544, หน้า 26)

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา พ.ศ.2544 ขึ้นได้ระบุถึงการบริการที่ให้ความสะดวกผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้ (1) ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมการสอนค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ (2) จัดให้บริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร (3) ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการใช้อิเล็กทรอนิกส์ (4) ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม (5) หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการ (6) ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (7) ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2557)

ปัจจุบันศูนย์วิทยบริการซึ่งเป็นสถาบันแห่งการให้บริการสารสนเทศกำลังเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงหลายด้านในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกเกิดการเชื่อมโยงอย่างไม่จำกัดขอบเขตโดยมีเครื่องมือสำคัญ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงจากสังคมสารสนเทศไปเป็นสังคมแห่งนวัตกรรมในยุค Thailand 4.0 ท่ามกลางสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล การขยายตัวของสารสนเทศและธุรกิจที่เกี่ยวข้องสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป รวมถึงงบประมาณที่มีจำกัด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น และผู้ใช้เองก็มีทางเลือกที่จะเข้าถึงและใช้แหล่งสารสนเทศที่มีหลากหลายได้ตามความสนใจ จึงก่อให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการสารสนเทศทั้งระหว่างศูนย์วิทยบริการด้วยกัน หรือระหว่างศูนย์วิทยบริการกับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสถาบันบริการสารสนเทศว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมาย ศูนย์วิทยบริการ ซึ่งเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์ในการให้บริการประเภทหนึ่ง ก็ต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์บริการสารสนเทศยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ (สุรทอง ศรีสะอาด, 2544, หน้า 25)

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่มีความสำคัญมากต่อผู้ผลิตและบริการทั้งหลายไม่ว่าจะน้อย การจัดการบริการควรจัดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเมื่อรับบริการไปแล้ว เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าไม่พอใจและจะไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และ บัรระภา กลนีย์, 2556, หน้า 1 อ้างอิงจาก Kotler, 2000) ซึ่งแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของบริการ มาพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการนี้ได้ถูกนำมาใช้ในห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2557) ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ 8 มาตรฐาน (ตอน) ได้แก่ (1) โครงสร้างและการบริหาร (2) งบประมาณและการเงิน (3) บุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (4) ทรัพยากรสารสนเทศ (5) อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ (6) การบริการ (7) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (8) การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้วัดคุณภาพบริการด้านบุคลากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, ทรัพยากรสารสนเทศ, อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์, การบริการ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 จึงวัดคุณภาพบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย (สายธาร สุเมธอติคม โสภา ไทยลา และ บัรระภา กลนีย์, 2556, หน้า 1) โดยนำเครื่องมือแบบวัดการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศที่แพร่หลายในปัจจุบัน คือ แบบวัด LibQUAL™ ตามมุมมองของผู้ใช้ โดยวัดช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้ใช้คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับสูงกว่าคาดหวังผู้ใช้จะรับรู้ถึงคุณภาพที่เหนือกว่าจะเกิดความประทับใจบริการนั้น แต่ถ้าบริการที่

ได้รับไม่เป็นอย่างที่คาดหวังแสดงว่าสถาบันให้บริการได้ผลน้อยกว่าที่ควรจะเป็นจึงควรปรับปรุงบริการนั้นให้ดีขึ้น (เสาวภา ประพันธ์วงศ์, 2551, หน้า 21 - 25)

แบบวัด LibQUAL™ เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดเกิดขึ้นจากความร่วมมือของ 2 หน่วยงาน คือ สมาคมวิจัยห้องสมุด Association of Research Libraries (ARL) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทกซัส โดยนำ LibQUAL™ มาประยุกต์ใช้ด้วยกันมีทุนสนับสนุนจากกระทรวงศึกษาธิการของสหรัฐอเมริกาเป้าหมาย คือ สร้างโปรแกรมวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุดสำหรับสมาคมวิจัยห้องสมุด (ARL) พัฒนาเครื่องบนเว็บสำหรับวัดผลคุณภาพบริการห้องสมุด พัฒนากลไกและวิธีสำหรับประเมินห้องสมุดต่าง ๆ หาวิธีการที่ดีที่สุดในการให้บริการห้องสมุด (เสาวภา ประพันธ์วงศ์, 2551, หน้า 23)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้จัดโครงสร้างการบริการในปี พ.ศ. 2548 โดยรวมศูนย์วิทยบริการและศูนย์คอมพิวเตอร์ได้รวมเข้าด้วยกัน โดยแบ่งส่วนงานภายในเป็น 6 งาน คือ งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานบริการสารสนเทศและการฝึกอบรม งานเครือข่ายและบริการคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้การดำเนินการของสำนักฯ มุ่งเน้นจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และให้บริการบุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอก ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงได้จัดให้การบริการ “ศูนย์วิทยบริการ” เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการให้กับนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป อีกทั้งยังให้ศูนย์วิทยบริการได้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครอีกด้วย โดยการให้บริการของศูนย์วิทยบริการได้บริการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัย มีการจัดพื้นที่ในการให้บริการวารสาร และทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (รายงานประจำปี 2561 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2561)

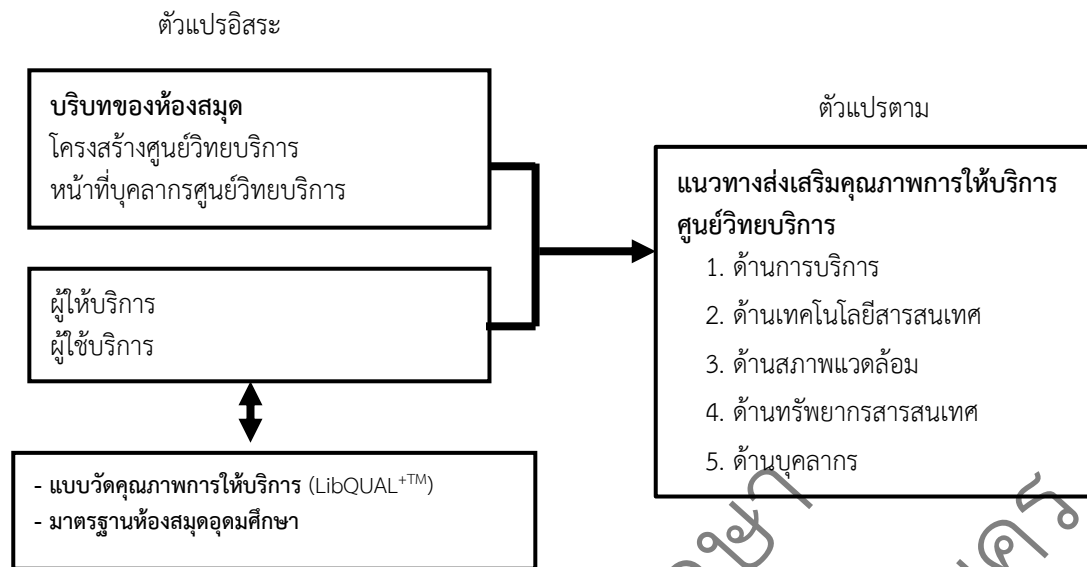
จากการเก็บรวบรวมสถิติการเข้าใช้บริการของสมาชิกศูนย์วิทยบริการ พบว่า สมาชิกที่ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีจำนวนน้อยและแนวโน้มลดลง โดยไม่สามารถระบุสาเหตุ/ปัญหาที่ชัดเจนได้ ดังสถิติสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2557 - 2561 จำแนกสมาชิกได้ ดังนี้ พ.ศ. 2557 จำนวน 674 คน พ.ศ. 2558 จำนวน 917 คน พ.ศ. 2559 จำนวน 806 คน พ.ศ. 2560 จำนวน 765 คน พ.ศ. 2561 จำนวน 3,598 คน (รายงานประจำปี 2561 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2561) นอกจากนี้รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลง สารสนเทศประเภทไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ถูกนำมาให้บริการในห้องสมุดเพิ่มขึ้น และมีบริการข้อมูลไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานเพิ่มขึ้น เช่น เว็บไซต์ ThaiLIS, เว็บไซต์ Digital Research Information Center, เว็บไซต์ CUIR เป็นต้น

จากความสำคัญและปัญหาสมาชิกที่ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีจำนวนลดลง รวมถึงรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงตระหนักและเห็นความสำคัญในการแก้ปัญหาดังกล่าว ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ แกไขจุดบกพร่องโดยใช้ทฤษฎีแบบวัดคุณภาพการให้บริการ LibQUAL™ มาวัดคุณภาพบริการ หาปัญหา/สาเหตุที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปดังที่คาดหวัง และเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการให้มีคุณภาพ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผลจากการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้ จะนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งผลเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง จะไปวางแผนเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อเสนอแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อพัฒนาแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีขั้นตอนวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นขั้นตอนของการศึกษาสภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่มีต่อบริการ ของศูนย์วิทยบริการ ศึกษาปัญหาการให้บริการตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา

ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยนำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 ร่างแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากนั้นนำร่างที่ได้ไปให้ยืนยันด้วยวิธีการตรวจโดยผู้เชี่ยวชาญ 30 คน

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ (มีจำนวนทั้งหมด 821 คน แบ่งเป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรศูนย์วิทยบริการ 15 คน และผู้ใช้บริการ ได้แก่ สมาชิกศูนย์วิทยบริการ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2559 จำนวน 806 คน แบ่งเป็นนักศึกษา 717 คน อาจารย์ 44 คน เจ้าหน้าที่ทั่วไป 45 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกศูนย์วิทยบริการ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไปมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2559 ได้จากวิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการหาขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, Yaro, 1973) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 (หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 283 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรศูนย์วิทยบริการ 15 คน และผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา 239 คน อาจารย์ 14 คน และเจ้าหน้าที่ทั่วไป 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อตรวจสอบเชิงการทดลองที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการของห้องสมุด ใน 5 ปีที่ผ่านมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการ, ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม, ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยด้านบุคลากร จากการนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความ

เที่ยงตรงของเนื้อหา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าความค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา หรือสัมประสิทธิ์ความเที่ยง และความชัดเจนของการใช้ถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .997, ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .901 และระดับบริการที่ได้รับจริง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .979 จึงสรุปได้ว่า เครื่องมือสำหรับการวิจัยมีความเชื่อถือได้สูง โดยแบบสอบถามมี จำนวน 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ และแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ประกอบด้วย บุคลากร ศูนย์วิทยบริการ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองภายหลังจากแจกแบบสอบถามเป็นเวลาหนึ่งสัปดาห์ หากแบบสอบถามไม่ได้รับคืน ผู้วิจัยจะขอติดต่อเก็บในอีก 1 สัปดาห์ถัดไป ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผลจำนวน 283 ชุด

ผู้วิจัยนำผลการประเมินแบบสอบถาม มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุดแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผู้ให้บริการ และส่วนของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ผู้ให้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้ง 5 ปัจจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปัจจัยและรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย

3. ประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้การพิจารณาจากระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน และความคาดหวัง

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้ง 5 ปัจจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปัจจัยและรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย

3. ประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้การพิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของบริการของศูนย์วิทยบริการทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ไม่ได้เป็นสมาชิกของ libQUAL+™ และยังมีบริบทของศูนย์วิทยบริการแตกต่างกับสมาชิกของ LibQUAL+™ ผู้วิจัยจึงไม่ใช่คะแนนตามปกติ (score norms) ในการประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ยึดแนวความคิดการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้หลักการเรื่องขอบเขตของการยอมรับในการประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ช่องว่างของบริการระดับสูง

4. นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.5 และเพศชาย ร้อยละ 22.5 ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 87.5 อาจารย์ ร้อยละ 8 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 4 โดยสังกัดอยู่คณะครุศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 51.5 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 23 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 16.5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ใน

การเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการมากที่สุด สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง ร้อยละ 35.5 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการที่ผู้ใช้บริการนิยมเข้าใช้บริการ คือ ช่วง 12.01 น. - 13.00 น. ร้อยละ 50.5 ส่วนบริการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้มากที่สุด คือ บริการอ่านหนังสือ ร้อยละ 58.5, บริการสืบค้นฐานข้อมูล ร้อยละ 50.0 และบริการสัญญาณ Wi-Fi ร้อยละ 44.0

2. การให้บริการศูนย์วิทยบริการ จากความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีผลต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการเป็นลบ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 4.11 มีปัญหาบริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 4.11 มีปัญหาการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกศูนย์วิทยบริการ ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 3.95 มีปัญหาความกว้างขวางเพียงพอของสถานที่ต่อการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 4.07 มีปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่สมบูรณ์หรือฉีกขาด และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 3.79 มีปัญหาบุคลากรไม่มีความรู้เรื่องการวิจัย

ตาราง 1 ตารางปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีปัญหามากที่สุดแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			คุณภาพบริการ
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
การให้บริการ	บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	3.80	0.676	พึงพอใจระดับมาก	4.47	0.640	พึงพอใจระดับมาก	ยอมรับได้
เทคโนโลยีสารสนเทศ	มีการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากที่บ้านหรือที่ทำงานได้	3.80	0.775	พึงพอใจระดับมาก	4.27	0.704	พึงพอใจระดับมาก	ยอมรับได้
สภาพแวดล้อม	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	3.53	1.187	พึงพอใจระดับมาก	4.40	0.828	พึงพอใจระดับมาก	ยอมรับได้
ทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด	3.80	0.775	พึงพอใจระดับมาก	4.27	0.704	พึงพอใจระดับมาก	ยอมรับได้
บุคลากร	มีความรู้เรื่องการวิจัย	3.07	1.100	พึงพอใจระดับปานกลาง	3.73	1.280	พึงพอใจระดับมาก	ยอมรับได้

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าสภาพปัญหาที่พบในการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการให้บริการ พบปัญหาบริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบปัญหามีการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อม พบปัญหาสถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบปัญหาความสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคลากร พบปัญหาความรู้เรื่องการวิจัยของบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยทุกปัจจัยมีคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้

3. ปัญหาที่พบในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ จากความคิดเห็นของสมาชิกผู้เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.34 มีปัญหาจำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.31 มีปัญหาจุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.62 มีปัญหาจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.53 มีปัญหาศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการไม่เพียงพอ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.64 มีปัญหาบุคลากรไม่มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้

ตาราง 2 ตารางปัญหาการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ที่มีปัญหามากที่สุดแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		คุณภาพบริการ
		$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล	
การให้บริการ	จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้บริการ	5.15	พึงพอใจระดับปานกลาง	6.65	พึงพอใจระดับมาก	6.05	พึงพอใจระดับปานกลาง	ยอมรับได้
เทคโนโลยีสารสนเทศ	จุดบริการ เครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	5.28	พึงพอใจระดับปานกลาง	6.54	พึงพอใจระดับมาก	6.24	พึงพอใจระดับปานกลาง	ยอมรับได้
สภาพแวดล้อม	มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	5.10	พึงพอใจระดับปานกลาง	6.43	พึงพอใจระดับปานกลาง	6.14	พึงพอใจระดับปานกลาง	ยอมรับได้
ทรัพยากรสารสนเทศ	ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.28	พึงพอใจระดับปานกลาง	6.63	พึงพอใจระดับมาก	6.44	พึงพอใจระดับปานกลาง	ยอมรับได้
บุคลากร	มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	5.33	พึงพอใจระดับปานกลาง	6.59	พึงพอใจระดับมาก	6.43	พึงพอใจระดับปานกลาง	ยอมรับได้

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าสภาพปัญหาที่พบในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการให้บริการ พบปัญหาจำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบปัญหาบริการ Notebook ของศูนย์วิทยบริการมีขั้นตอนการบริการที่เข้าถึงได้ยาก ด้านสภาพแวดล้อม พบปัญหามีจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบปัญหาปริมาณวารสารไม่เพียงพอต่อความต้องการ ด้านบุคลากร พบปัญหาความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยทุกปัจจัยมีคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการยอมรับได้

4. แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการ โดยจัดทำแบบสำรวจและประเมินคุณภาพบริการ ประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน สรุปคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ 1) ด้านการให้บริการ ปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้งานขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการ จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการบริการ ปรับปรุงการบริการ Notebook ของศูนย์วิทยบริการ อบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ 3) ด้านสภาพแวดล้อม ปรับปรุงบริการด้านจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน ปรับปรุงบริการด้านป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ ปรับปรุงบริการด้านแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มวารสารให้หลากหลาย ปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอต่อความต้องการ 5) ด้านบุคลากร อบรมพัฒนากระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาความสามารถในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ สนับสนุนบุคลากรทำการวิจัย เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานของบุคลากร/การนำความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ

สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.5 ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 87.5 โดยสังกัดอยู่คณะครุศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 51.5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการมากที่สุด สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง

ร้อยละ 35.5 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการที่ผู้ใช้บริการนิยมเข้าใช้บริการ คือ ช่วง 12.01 น. - 13.00 น. ร้อยละ 50.5 ส่วนบริการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้มากที่สุด คือ บริการอ่านหนังสือ ร้อยละ 58.5 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีษณทัศน์ พิษยประภาพรรณ (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.7

2. ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการ

ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีผลต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการเป็นลบ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการในทุก ๆ ด้านมีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะสามารถให้บริการได้ แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธณกร จินตพล (2554) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผลวิจัย พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับในทุก ๆ ด้าน มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับการบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา อยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ หรือมีระดับความคาดหวังสูง

จากปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ปัจจัยย่อยบริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง (ด้านการให้บริการ) มีการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากที่บ้านหรือที่ทำงานได้ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ (ด้านสภาพแวดล้อม) ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่มีขีดจำกัด (ด้านทรัพยากรสารสนเทศ) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีความรู้เรื่องการวิจัย (ด้านบุคลากรศูนย์วิทยบริการ) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จะพบว่า ปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ คือ การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนของการให้บริการ การสำรวจความเข้าใจของผู้ให้บริการในการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ และจัดการอบรมแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ที่ยังไม่มีความรู้เข้าใจ อีกทั้งควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพการให้บริการในช่วงเวลานั้น ๆ พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจ บำรุงรักษา และซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการประชุมสัมมนาในเรื่องการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากร เช่น ความรู้เรื่องการวิจัย เป็นต้น

3. ปัญหาการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

ผลการศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของศูนย์วิทยบริการ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่า คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ ยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายธาร สุเมธธิดม โสภาน ไทยลา และบัวระภา กลยนิย (2556) เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM ผลวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ จากสภาพปัญหาการใช้บริการศูนย์วิทยบริการผู้วิจัยได้จัดทำแผนแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

4. แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า ด้านการบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด มีแนวทางดังต่อไปนี้ 1) ด้านการให้บริการ จัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการฯ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเป็นสาเหตุให้จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สรุปความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ และดำเนินการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำแผนพัฒนา และจัดหางบประมาณพัฒนา/ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการและการประชุมคณะทำงาน มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจสอบเช็คจุดบริการที่มีอยู่เสมอ ว่าทำงานได้ตามปกติ หรือทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่ เป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้อยู่สถานะพร้อมใช้งาน และจัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 3) ด้านสภาพแวดล้อม จัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้บริการจุดน้ำดื่ม รวมถึงสำรวจปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับจุดบริการน้ำดื่ม ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม ควรเปลี่ยนจากแก้วน้ำพลาสติกเป็นแก้วหรือกรวยกระดาษแบบใช้แล้วทิ้ง 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประชุมและจัดทำแผนบริการวารสาร โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมินจากนั้นดำเนินการตามแผน เช่น เพิ่มชื่อเรื่องวารสารให้หลากหลายต่อการให้บริการ ทั้งแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการวารสารของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจในปริมาณวารสารของผู้ใช้บริการ 5) ด้านบุคลากร ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาศูนย์วิทยบริการรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ จากนั้นดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมกระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ติดต่อวิทยากรผู้มีความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง กระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับบุคลากรที่เข้า/ผ่านการอบรม ต้องจัดทำข้อสรุปขององค์ความรู้ที่ได้จากการอบรม เช่น จัดทำไฟล์ pdf เพื่อเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ KM จัดทำคลิปสรุปความรู้ เป็นต้น และให้บุคลากรนำความรู้ในการปฏิบัติงานของตนเอง มาถ่ายทอดให้ผู้ให้บริการและบุคลากรได้รับฟัง เพื่อฝึกฝนการถ่ายทอดความรู้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยนำเสนอแนวปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการสำรวจหรือประเมินการให้บริการทุกครั้ง เพื่อหาปัญหาและข้อบกพร่องที่ทำให้การให้บริการด้อยคุณภาพ เช่น การให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกครั้ง เป็นต้น

1.2 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันสภาพแวดล้อม ควรมีการปรับปรุงตามสภาพการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ เช่น การปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่ 25 องศาเซลเซียส และไม่ใช่พลังงานไฟฟ้าเกินกว่าที่จำเป็น

1.3 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดทำข้อกำหนดการสำรวจความสมบูรณ์พร้อมใช้งานของทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน

1.4 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันด้านบุคลากร ควรมีการจัดการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ที่มี และเพิ่มเติมความรู้ที่ยังขาดอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด ว่ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่างกันอย่างไร

2.2 ควรมีการจัดทำแนวทางส่งเสริมการให้บริการในส่วนของปัจจัยย่อยที่มีคุณภาพการให้บริการยังไม่ถึงระดับที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ทุกปัจจัยย่อย

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในยุค Thailand 4.0 และพยากรณ์ปัจจัยที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

ธนกร จินตพละ. (2554). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครราชสีมา. ภาควิชา. บธ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

สายธาร สุ่มธอติคม โสภไทยลา และบัวระภา กลนีย์. (2556). ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554* เข้าถึงได้จาก <http://qalibrary.bu.ac.th>. 14 กุมภาพันธ์ 2560.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2559). *รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559*. สกลนคร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2561). *รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561*. สกลนคร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เสาวภา ประพันธ์วงศ์. (2551). LibQUAL+TM : การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด. *วารสารสำนักหอสมุดวิทยาลัยทักษิณ*, 7(2), 21 - 25.
- อภิสิทธิ์ คำแพงดาว. (2555). *ประเภทของห้องสมุด*. เข้าถึงได้จาก <http://sites.google.com/site/myfriendnkhonhin>. 25 กันยายน 2560.

วารสารบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร