

ชื่อเรื่อง	แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้วิจัย	ศศธร มาศสถิตย์
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.สุทิดา ชองเหล็กนอก
ปริญญา	วท.ม. (วิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2562

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ ศึกษาสภาพ ปัญหา และคุณภาพการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ และเสนอแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ พื้นที่ ศึกษา คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประชากรคือ บุคลากร และสมาชิกศูนย์วิทยบริการ จำนวน 821 คน กลุ่มตัวอย่างใช้ วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามคุณภาพการบริการศูนย์วิทยบริการ โดยใช้ LibQUAL+TM ซึ่งเป็นกรอบ แนวคิดเพื่อวัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ให้และผู้ใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ ใน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 5) ด้านบุคลากร สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเชื่อมั่น ค่าความเที่ยงตรง

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 79.1 และเพศชาย ร้อยละ 20.9 ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นนักศึกษา ปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 88.4 โดยสังกัดอยู่คณะครุศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 45.2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากที่สุด ระยะเวลาานาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 32.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการที่ผู้บริการนิยมเข้าใช้บริการ คือ ช่วง 12.01 น. - 13.00 น. ร้อยละ 49.3 ส่วนบริการที่ผู้บริการเข้ามาใช้มากที่สุด คือ การให้บริการอ่าน หนังสือ ร้อยละ 53 การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูล ร้อยละ 51.1 และการให้บริการ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 45.5

2. ปัญหาการให้บริการ มีผลต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการเป็นลบ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการ ในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาการบริการผู้ใช้บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ และข้อมูลจากภายนอกศูนย์วิทยบริการ, ด้านสภาพแวดล้อมพบปัญหาความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ, ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบปัญหาความสมบูรณ์ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากรพบปัญหาบุคลากรขาดความรู้เรื่องการวิจัย

3. ปัญหาที่พบในการใช้บริการ คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาจำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาจุดบริการเครือข่ายไร้สายมีสัญญาณไม่ครอบคลุมพื้นที่การใช้งาน, ด้านสภาพแวดล้อมพบปัญหาจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ, ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบปัญหาศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งแบบสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการไม่เพียงพอ และด้านบุคลากรพบปัญหาบุคลากรไม่สามารถถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้

4. คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ใช้เกณฑ์คะแนน 9 ระดับ ซึ่งระดับที่ 1 หมายถึงพึงพอใจระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และระดับ 9 หมายถึงพึงพอใจระดับมากที่สุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่า คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.34 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.31 ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.62 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.53 และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง 6.64

5. แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการ โดยจัดทำแบบสำรวจและประเมินคุณภาพบริการ ประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน สรุปคุณภาพการ

ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ 1) ด้านการให้บริการ ปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ 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 เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานของบุคลากร/การนำความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

คำสำคัญ : แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ การให้บริการศูนย์วิทยบริการ
ศูนย์วิทยบริการ มาตรฐานห้องสมุด

TITLE Guidelines on Enhancing Service Quality of the Academic Resources Center, Academic Resources and Information Technology Institute, Sakon Nakhon Rajabhat University

AUTHOR Sasatorn Massatit

ADVISOR Dr.Suthisa Songleknok

DEGREE M.Sc. (Information Science and Technology)

INSTITUTION Sakon Nakhon Rajabhat University

YEAR 2019

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the state, problem and quality of services provided by the Academic Resource Center and to suggest the guidelines for promoting the quality of services provided by the Academic Resource Center. The scope of study was Office of Academic Resources and Information Technology, Sakon Nakhon Rajabhat University. The population was personnel and members of the Academic Resource Center totaling 821 people. The sample of 283 people was selected by proportional stratified random sampling. The instrument used in the study was a questionnaire of quality of services provided by the Academic Resource Center called LibQUAL+™ which is a conceptual framework for measuring perception and expectation of service providers and service users in 5 factors, namely: 1) service providing, 2) information technology, 3) environment, 4) information resources, and 5) personnel. Statistics used were percentage, frequency, mean, standard deviation, reliability value of the evaluation form, and validity value of the questionnaire.

Findings of the study were as follows.

1. The service providing state of the Academic Resource Center found that most service users of whom 79.1% were females and 20.9% were males. Most of the service users or 88.4% were undergraduate students of whom 45.2% belonged

to Faculty of Education. Their frequency of service using was not very often, which consisted of 32.2%. The duration of time for using the service which was popular among them was during 12.01–13.00 p.m. (49.3%). The services that were popular among the users were reading service (53%), database search service (51.1%), and the Internet service (45.5%).

2. The service providing problems showed a negative discrepancy between satisfaction and expectation of service giving. The service quality of the resource center was acceptable. But it did not meet the expected requirements. The problems found in providing services in the minor factors that were currently less satisfied included renewing a book, providing services in electronic resources, books and information from outside the Academic Resource Center, facing the spaciousness of service facilities, encountering the integrity of information resources, and lacking knowledge of research among the personnel.

3. The problems found in service using included computers were not enough to use the service, signals of the wireless network service point did not cover the area of use, inadequate drinking water service points, not enough printed and electronic journals available, personnel being unable to convey what they had learned to others.

4. The scope of acceptance of the quality of service covered in every item. The quality of services provided by the Academic Resource Center, was in the acceptable criterion, but still did not meet the needs or expectations. The gap of high level service had a negative value showing that service quality had not reached the level that users expected.

5. The guidelines on promoting service quality provided by the Academic Resource Center included: 1) service providing: making a survey of users' needs in using computer service, its problems and obstacles; 2) information technology: making a plan for budgeting, developing/improving the wireless network and providing a channel for suggestions; 3) environment: making a survey of need in the drinking water service points and changing the plastic glasses to glasses or disposable paper

cones; 4) information resources: holding a meeting and making a plan of journal service by using data from the survey of the journal needs; 5) personnel: holding a meeting and making a personnel development plan such as doing a project on training the knowledge transmission processes and the communication, disseminating knowledge through the Academic Resource, Center's websites; organizing an area for communication and exchanges between the Office of the Personnel of Academic Resources and the service users.

Keywords: Guidelines for Promoting the Quality Service Providing, Service Providing of Academic Resource Center, Academic Resource Center, Library Standards

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี