

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยใช้เครื่องมือ  
LibQUAL+™ สรุปผลตามลำดับ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้วิธีการ  
วิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา  
และคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อพัฒนาแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีขั้นตอน  
วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และ ปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทย  
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นขั้นตอนของการศึกษา  
สภาพการให้บริการ และความคาดหวังที่มีต่อบริการ ของศูนย์วิทยบริการ ศึกษาปัญหา  
การให้บริการตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานห้องสมุดยุคการศึกษา

ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ระยะที่ 1 ร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากนั้นนำร่างที่ได้ไปให้ยืนยันด้วยวิธีการตรวจโดยผู้เชี่ยวชาญ 30 คน

### ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และ ปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกศูนย์วิทยบริการและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2559 โดยมีประชากรทั้งหมด 821 คน แบ่งเป็น นักศึกษา 717 คน อาจารย์ 44 คน เจ้าหน้าที่ทั่วไป 45 คน และบุคลากรศูนย์วิทยบริการ 15 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกศูนย์วิทยบริการและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2559 ได้จากวิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการหาขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, Yaro, 1973) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 (หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 283 คน ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรศูนย์วิทยบริการ 15 คน นักศึกษา 238 คน อาจารย์ 15 คน และเจ้าหน้าที่ทั่วไป 15 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับแนวทางคุณภาพการให้บริการ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ชุด ได้แก่

#### 2.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

#### 2.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด 4 ข้อเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) ได้แก่ เพศ สถานภาพของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการและหน่วยงาน/คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกลนคร

โดยแต่ละข้อเป็นคำถามมาตรฐานประมาณค่า 9 ระดับแบ่งเป็น 3  
คอลัมน์ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับจริงและใน  
แต่ละคอลัมน์ต้องเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลขเท่านั้น ซึ่งระดับหนึ่ง หมายถึง ระดับพึงพอใจ  
น้อยที่สุด หรือต่ำสุดและหมายเลข 9 หมายถึงระดับพึงพอใจมากที่สุดหรือสูงสุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทางคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกลนคร

2.3 แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ใช้สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการสำนัก  
วิทยบริการ นายสมบัติ เทียบแสง ในหัวข้อ นโยบาย แผนงาน งบประมาณ และบุคลากร  
ในการปรับปรุงแนวทางคุณภาพการให้บริการ

### 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย ระยะที่ 1 มีดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางคุณภาพ  
การให้บริการ
2. แจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ
3. รวบรวมแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการ
4. ตรวจสอบและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีการตอบแบบสอบถาม  
ครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อนำมาสังเคราะห์
5. สังเคราะห์และสรุปปัญหา เพื่อจัดทำร่างแนวทางการพัฒนา  
คุณภาพการให้บริการ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 ผู้วิจัยนำผลการประเมินแบบสอบถาม มาตรวจสอบ  
ความสมบูรณ์ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมา  
ประมวลผล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ผู้ให้บริการ  
ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ผู้ให้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้ง 5 ปีจจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปีจจัย และรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย
3. ประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้การพิจารณาจากระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน และความคาดหวัง

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้ง 5 ปีจจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปีจจัย และรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย
3. ประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้การพิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของบริการของศูนย์วิทยบริการทั้ง 3 ด้าน ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้หลักการเรื่องขอบเขตของการยอมรับในการประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ช่องว่างของบริการระดับสูง
4. นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
5. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

## 5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการประเมินแบบสอบถาม มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุดแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผู้ให้บริการ และส่วนของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ผู้ให้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้ง 5 ปีจจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปีจจัยและรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย

3. ประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้การพิจารณาจากระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน และความคาดหวัง ซึ่งได้จาก การนำค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในปัจจุบันลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการ มีขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทั้ง 5 ปีจจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปีจจัยและรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย

3. ประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้การพิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของบริการของศูนย์วิทยบริการทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ไม่ได้เป็นสมาชิกของ LibQUAL™ และยังมีบริบทของศูนย์วิทยบริการแตกต่างกับสมาชิกของ LibQUAL™ ผู้วิจัยจึงไม่ใช่คะแนนตามปกติ (score norms) ในการประเมินคุณภาพการบริการศูนย์วิทยบริการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ยึดแนวความคิดการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยใช้หลักการเรื่องขอบเขตของการยอมรับในการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

3.1.1 ขอบเขตของการยอมรับ (ZOT) พิจารณาจากช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้กับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายด้านและรายข้อ โดยถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่า คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้

3.1.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (ADG) พิจารณาจากการนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการต่ำที่ยอมรับได้ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

3.1.2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

3.1.2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการนั้นควรจะมีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

4. ช่องว่างของของบริการระดับสูง (SUG) พิจารณาจากการนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

4.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับดีเยี่ยมเกินความคาดหวัง

4.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี

5. นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

6. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา  
(Content analysis)

**ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

**1. ผู้เชี่ยวชาญ**

การยืนยันร่างแนวทาง มีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน โดยเป็นผู้ที่มี  
ประสบการณ์การทำงานด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 5 ปี

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 มีดังนี้

1. ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. แบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทย  
บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน

**3. วิธีการดำเนินการวิจัย**

วิธีการดำเนินการวิจัย ระยะที่ 2 มีดังนี้

1. ติดต่อผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง  
2. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา  
3. เตรียมเอกสาร พร้อมซองติดสแตมป์สำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญส่งเอกสาร  
กลับคืนมายังผู้วิจัย

4. จัดส่งแบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการไปให้  
ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน

5. เมื่อได้รับเอกสารกลับคืนมา จึงทำการบันทึกผลการประเมินร่างแนว  
ทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ

6. สังเคราะห์และสรุปประเด็นตามข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแนวทาง  
คุณภาพการให้บริการ

**4. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถาม  
แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ประกอบด้วย บุคลากรศูนย์วิทยบริการ นักศึกษา อาจารย์  
และเจ้าหน้าที่ทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองภายหลังจากแจก

แบบสอบถามเป็นเวลาหนึ่งสัปดาห์ หากแบบสอบถามไม่ได้รับคืน ผู้วิจัยจะขอติดต่อเก็บในอีก 1 สัปดาห์ถัดไป ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผลจำนวนทั้งสิ้น 30 ชุด

#### 5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการโดยผู้เชี่ยวชาญ 30 คน มาสรุป โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็น เห็นด้วย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และไม่เห็นด้วย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจัดทำแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

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 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, บริการสืบค้นฐานข้อมูล ร้อยละ 50.0 และบริการสัญญาณ Wi-Fi ร้อยละ 44.0

2. การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครมีผลต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการเป็นลบ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึง



พอใจในปัจจุบัน 4.11 มีปัญหาบริการอีเมลหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 4.11 มีปัญหาการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากจากภายนอกศูนย์วิทยบริการ ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 3.95 มีปัญหาความกว้างขวางเพียงพอของสถานที่ต่อการใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 4.07 มีปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่สมบูรณ์หรือผิดชนิด และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบัน 3.79 มีปัญหาบุคลากรไม่มีความรู้เรื่องการจัด

3. ปัญหาที่พบในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ 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

4. แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการ โดยจัดทำแบบสำรวจและประเมินคุณภาพบริการ ประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน สรุปคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ 1) ด้านการให้บริการ ปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการ จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการบริการ ปรับปรุงการบริการ Notebook ของศูนย์วิทยบริการ อบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ 3) ด้านสภาพแวดล้อม ปรับปรุงบริการด้านจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน ปรับปรุงบริการ

ด้านป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ ปรับปรุงบริการด้านแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มวารสารให้หลากหลาย ปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอต่อความต้องการ 5) ด้านบุคลากรอบรมพัฒนาระบบการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาความสามารถในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ สนับสนุนบุคลากรทำการวิจัย เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานของบุคลากร/การนำความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

## อภิปรายผล

### 1. สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ

สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.5 ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 87.5 โดยสังกัดอยู่คณะครุศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 51.5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการมากที่สุด สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 35.5 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการที่ผู้บริโภคนิยมเข้าใช้บริการ คือ ช่วง 12.01 น. - 13.00 น. ร้อยละ 50.5 ส่วนบริการที่ผู้บริโภคมานิยมเข้าใช้มากที่สุด คือ บริการอ่านหนังสือ ร้อยละ 58.5 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิชณัทศน์ พิษยประภาพัฒน์ (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.7

### 2. ปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการ

ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครมีผลต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการเป็นลบ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อการให้บริการในทุก ๆ ด้านมีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่ผู้ให้

บริการคาดว่า การให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะสามารถให้บริการได้ แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธณกร จินตพละ (2554) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผลวิจัย พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษา มีต่อการให้บริการของสำนักบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับในทุก ๆ ด้าน มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่นักศึกษาคาดว่าจะได้รับการบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา อยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ หรือมีระดับความคาดหวังสูง

จากปัญหาการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในรายปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ปัจจัยย่อยบริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง (ด้านการให้บริการ) มีการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากที่บ้านหรือที่ทำงานได้ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ (ด้านสภาพแวดล้อม) ทรัพยากรสารสนเทศ มีความสมบูรณ์ไม่ล้าสมัย (ด้านทรัพยากรสารสนเทศ) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีความรู้เรื่องการวิจัย (ด้านบุคลากรศูนย์วิทยบริการ) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จะพบว่า ปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ คือ การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ให้สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนของการให้บริการ การสำรวจความเข้าใจของผู้ให้บริการในการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ และจัดการอบรมแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ที่ยังไม่มี ความเข้าใจ 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 คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยนิษฐ์ (2556) เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQuAL +TM ผลวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ จากสภาพปัญหาการใช้บริการศูนย์วิทยบริการผู้วิจัยได้จัดทำแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

### 4. แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ใช้เกณฑ์คะแนน 9 ระดับ

ซึ่งระดับที่ 1 หมายถึงพึงพอใจระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และระดับ 9 หมายถึงพึงพอใจระดับมากที่สุด พบว่า ด้านการบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด มีแนวทางดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการให้บริการ จัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการฯ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเป็นสาเหตุให้จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ สรุปความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการฯ และดำเนินการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ
- 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำแผนพัฒนา และจัดหางบประมาณพัฒนา/ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการและการประชุม คณะทำงาน มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการที่มีอยู่เสมอ ว่าทำงานได้ตามปกติ หรือทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่ เป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้อยู่สถานะพร้อมใช้งาน และจัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- 3) ด้านสภาพแวดล้อม จัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้บริการจุดน้ำดื่ม รวมถึงสำรวจปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับจุดบริการน้ำดื่ม ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม ควรเปลี่ยนจากแก้วน้ำพลาสติกเป็นแก้วหรือกรวยกระดาษแบบใช้แล้วทิ้ง
- 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประชุมและจัดทำแผนบริการวารสาร โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน จากนั้นดำเนินการตามแผน เช่น เพิ่มชื่อเรื่องวารสารให้หลากหลายต่อการใช้บริการ ทั้งแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการวารสารของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการฯ รวมทั้งจัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจในปริมาณวารสารของผู้ใช้บริการ
- 5) ด้านบุคลากร ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการฯ จากนั้นดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมกระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ติดต่อกับวิทยากรผู้มีความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง กระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับบุคลากรที่เข้า/ผ่านการอบรมต้องจัดทำข้อสรุปขององค์ความรู้ที่ได้จากการอบรม เช่น จัดทำไฟล์ pdf เพื่อเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ KM จัดทำคลิปสรุปความรู้เป็นต้น และให้บุคลากรนำความรู้ในการปฏิบัติงานของตนเอง มาถ่ายทอดให้ผู้ใช้บริการ และบุคลากรได้รับฟัง เพื่อฝึกฝนการถ่ายทอดความรู้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยนำเสนอแนวปฏิบัติ ดังนี้

1.1 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการสำรวจหรือประเมินการให้บริการทุกครั้ง เพื่อหาปัญหา และข้อบกพร่องที่ทำให้การให้บริการด้วยคุณภาพ เช่น การให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกครั้ง เป็นต้น

1.2 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการปรับปรุงตามสภาพการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ เช่น การปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่ 25 องศาเซลเซียส และไม่ใช้พลังงานไฟฟ้าเกินกว่าที่จำเป็น

1.3 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดทำข้อกำหนดการสำรวจความสมบูรณ์พร้อมใช้งานของทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน

1.4 การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันด้านบุคลากร ควรมีการจัดการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ที่มี และเพิ่มเติมความรู้ที่ยังขาดอยู่เสมอ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด ว่ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่างกันอย่างไร

2.2 ควรมีการจัดทำแนวทางส่งเสริมการให้บริการในส่วนของปัจจัยย่อยที่มีคุณภาพการให้บริการยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ทุกปัจจัยย่อย

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในยุค Thailand 4.0 และพยากรณ์ปัจจัยที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในอนาคต