

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

Assessment of Service Quality of Academic Resources Center Rajamangala University Technology Isan, Nakhon Ratchasima

กัญญภัทร ชูพุทธพงษ์^{1*}

Kanyaphat Chooputpong^{1*}

Received: June 14, 2018; Revised: July 25, 2018; Accepted: July 25, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา โดยใช้แนวคิด LibQUAL⁺™ ซึ่งพิจารณามิติคุณภาพบริการ 3 มิติ ได้แก่ มิติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ แต่ละมิติพิจารณาระดับคุณภาพบริการ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง และได้แปลความหมายจากค่าคะแนนของช่องว่าง (Gap Score) แต่ละระดับในประเด็นขอบเขต การยอมรับ (Zones of Tolerance) ช่องว่างของบริการที่พอเพียง (Service Adequacy) และช่องว่างบริการระดับสูง (Service Superiority) กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ปีการศึกษา 2559 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการทั้ง 3 มิติ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง มีคุณภาพบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.91$, $\bar{X} = 6.27$) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพระดับบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.54$)

ผลการวิเคราะห์การแปลความช่องว่างของระดับคุณภาพบริการ ในเรื่องขอบเขตการยอมรับและช่องว่างของบริการที่พอเพียงพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในขอบเขตคุณภาพบริการที่ยอมรับได้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพบริการที่ต้องปรับปรุง

คำสำคัญ : การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ; คุณภาพบริการ; แนวคิดของ LibQUAL⁺™

¹ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

¹ Office of Academic Resources and Information Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima

* Corresponding Author E - mail Address: Urai.sr@rmuti.ac.th

Abstract

The Purpose of this independent study was to assess the quality service of the Academic Resources Center of Rajamangala University Isan, Nakhon Ratchasima using LibQUAL⁺™ concept which determined 3 service quality dimensions: emotion toward service, physical facilities, and Information control. Each dimension determined the service quality at 3 levels: minimum acceptable level, desirable level, and the services which were actually obtained. The gap scores of each level were defined as Zones of Tolerance, Service Adequacy, and Service superiority. The Study sample included 375 undergraduate students of Rajamangala University Isan in the academic year of 2016. Questionnaires were used to collect data which were then statistically analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that all 3 service quality dimensions of the Academic Resources Center were at the moderately level ($\bar{X} = 5.91$, $\bar{X} = 6.27$), and the desirable services were at the highest level ($\bar{X} = 6.54$). The analysis of the gap scores indicated that the cores of the 3 service quality dimensions were at the acceptable level.

Keywords: Assessment of Service Quality of Academic Resources Center; Service Quality; LibQUAL⁺™ Concept

บทนำ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานบริการ โดยเฉพาะห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ต้องยึดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เพิ่มคุณค่าให้หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ หน่วยงานที่ให้บริการ สารสนเทศ จึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ซึ่งคุณภาพบริการในที่นี้คือ คุณภาพที่ หน่วยงานบริการสารสนเทศ ได้จัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นหน่วยงาน บริการสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อนำมา ปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (สายธาร และคณะ, 2556)

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา มีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ภายใต้เกณฑ์ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557) ซึ่งจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ซึ่งเป็นการประเมินในหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีผลการประเมินคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี ได้แก่ ปี พ.ศ. 2553 - 2558 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 4.30 4.34 4.45 4.22 และ 4.25 ตามลำดับ) (งานวิทยบริการ, 2559ก) ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวเป็นการประเมินความพึงพอใจงานวิทยบริการโดยพิจารณาจากประเด็นด้านบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารและสถานที่ และสภาพแวดล้อม เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการได้สร้างขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารงานวิทยบริการ ตามบริบทงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีหลากหลายรูปแบบ ดังเช่น การประเมินความสำเร็จของห้องสมุดตามมาตรฐานด้านต่าง ๆ การประเมินคุณค่าของห้องสมุดโดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ตัดสิน การประเมินในด้านรายละเอียดของห้องสมุด เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก และการประเมินสิ่งที่อยู่เหนือความคาดหวังของผู้ใช้ แต่ในท้ายที่สุดจะพบว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต้องมุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งเป็นรูปแบบของการประเมินที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก สำหรับวิธีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน เช่น การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือพิจารณาจากสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด เป็นต้น สำหรับการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นอาจใช้แบบสอบถามในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งในแบบสอบถามต่าง ๆ เหล่านั้น แบบสอบถามตามแนวคิด LibQUALTM เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ทันสมัย และได้รับการพัฒนาอย่างมีหลักการโดยใช้แนวคิดทางการตลาด ผสมผสานกับบริบทของห้องสมุด เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่ครอบคลุมในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการของห้องสมุด (Cook, C. et al., 2004)

จากผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของงานวิทยบริการในทุก ๆ ปีนับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553 พบว่าผลการประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี (งานวิทยบริการ, 2559ข) อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวเป็นการประเมินความพึงพอใจงานวิทยบริการ โดยพิจารณาจากประเด็นด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้นั้นเป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่สร้างขึ้นเองโดยเจ้าหน้าที่งานวิทยบริการของแต่ละแผนกงาน เครื่องมือนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นเพียงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ยังไม่สามารถวัดระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้และเนื่องจากปัจจุบันมีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้แนวคิด LibQUALTM ซึ่งประเมินคุณภาพบริการใน 3 มิติ ได้แก่ มิติความรู้สึที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิด LibQUALTM ในการประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา เนื่องจากแนวคิด LibQUALTM ได้ครอบคลุมมิติคุณภาพบริการห้องสมุด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้นำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาการบริการห้องสมุดให้สอดคล้องและจัดการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ตามมิติเกณฑ์คุณภาพ LibQUALTM

กรอบแนวคิดการวิจัย

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการประเมิน LibQUAL⁺™ ของสมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Libraries, 2015) ดังนี้ ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการ 3 มิติ (Davis, M. and Kyrillidou, M., 2011) ดังนี้

คุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

1. ระดับคุณภาพบริการ
 - 1) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)
 - ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)
 - ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)
 - ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)
 - 2) มิติลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)
 - ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)
 - ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)
 - ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)
 - 3) มิติการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)
 - ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS)
 - ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS)
 - ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS)
2. การแปลผล (ช่องว่าง Gap Score) ของระดับคุณภาพบริการ
 - 1) ขอบเขตการยอมรับ (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS) และบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS))
 - 2) ช่องว่างบริการที่พอเพียง (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS))
 - 3) ช่องว่างบริการระดับสูง (ช่องว่างระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS))

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2559 จำนวน 5,938 คน ประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจจำนวน 1,847 คน

คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 1,159 คน คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 2,115 คน และคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 817 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา ปีการศึกษา 2559 จากจำนวนประชากรทั้งหมด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน (Yamane, T., 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

คุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมาใน 3 มิติ คือ 1) มิติความรู้สึที่มีต่อบริการ (Affect of Service) 2) มิติลักษณะทางกายภาพ (Library as Place) 3) และมิติการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) แต่ละมิติพิจารณาใน 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ 2) ระดับบริการที่พึงประสงค์ และ 3) ระดับบริการที่ได้รับจริง (Davis, M. and Kyrillidou, M., 2011) ดังนี้

มิติที่ 1 มิติความรู้สึที่มีต่อบริการ (Affect of Service)

- ข้อคำถามที่ 1 บุคลากรได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากนักศึกษา
- ข้อคำถามที่ 2 บุคลากรให้ความเอาใจใส่แก่นักศึกษาแต่ละคน
- ข้อคำถามที่ 3 บุคลากรมีความสุภาพอ่อนโยน
- ข้อคำถามที่ 4 บุคลากรมีความเต็มใจในการตอบคำถามนักศึกษา
- ข้อคำถามที่ 5 บุคลากรมีความรู้ในการตอบคำถามแก่นักศึกษา
- ข้อคำถามที่ 6 บุคลากรติดต่อกับนักศึกษาด้วยความสนใจและเอาใจใส่
- ข้อคำถามที่ 7 บุคลากรเข้าใจความต้องการของนักศึกษา
- ข้อคำถามที่ 8 บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษา
- ข้อคำถามที่ 9 บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาการใช้บริการของนักศึกษา

มิติที่ 2 มิติลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)

- ข้อคำถามที่ 1 สถานที่เป็นสิ่งดึงดูดใจให้อยากศึกษาและเรียนรู้
- ข้อคำถามที่ 2 มีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล
- ข้อคำถามที่ 3 สถานที่สะดวกสบายและเชิญชวนให้มาใช้บริการ
- ข้อคำถามที่ 4 เป็นแหล่งเริ่มต้นของการศึกษา การเรียนรู้หรือการวิจัย
- ข้อคำถามที่ 5 มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม

มิติที่ 3 มิติการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)

- ข้อคำถามที่ 1 นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทั้งที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย
- ข้อคำถามที่ 2 มีทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา
- ข้อคำถามที่ 3 มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา

- ข้อคำถามที่ 4 เว็บไซต์มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับบริการและการสืบค้นสารสนเทศ
- ข้อคำถามที่ 5 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยทำให้นักศึกษาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย
- ข้อคำถามที่ 6 เครื่องมือการเข้าถึงสารสนเทศ (ฐานข้อมูล OPAC) ง่ายต่อการใช้นำให้นักศึกษาสืบค้นสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง
- ข้อคำถามที่ 7 สารสนเทศง่ายในการเข้าถึงสำหรับการใช้แต่ละคน
- ข้อคำถามที่ 8 มีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ และ/หรือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาต้องการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์การใช้บริการงานวิทยบริการ ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และคณะวิชา โดยลักษณะของคำถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

1.2 ประสบการณ์การใช้บริการงานวิทยบริการ ได้แก่ 1) บริการของแผนกงานห้องสมุด (ชั้น 1 - 4) และ 2) บริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (ชั้น 5 - 6) โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบ “เคยใช้” และ “ไม่เคยใช้”

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของ LibQUAL⁺ 3 มิติ ประกอบด้วย มิติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ มีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ แต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 ช่วงระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง (Association of Research Library, 2015) ส่วนท้ายของแบบสอบถามในแต่ละมิติ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ งานวิทยบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้กับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา นำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว จึงทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด และทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS for Windows) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไป และข้อที่ 1.2 ประสิทธิภาพการใช้บริการ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 คือ

5.2.1 การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเป็นการประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ มาแจกแจงความถี่เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็น 9 ระดับ โดยระดับที่ 1 เป็นระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นจนถึงระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุด การกำหนดน้ำหนักของคำตอบมีดังนี้

เลือกตอบระดับที่ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

เลือกตอบระดับที่ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

นำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายปัจจัยตามตัวแปรที่กำหนด สำหรับการแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้วิธีการแบ่งโดยการวัดแบบการกระจายควบคู่กับการวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง ซึ่งแปลผลความหมายช่วงของค่าเฉลี่ยได้เกณฑ์ดังนี้ (สุวิมล, 2548)

ค่าเฉลี่ย 8.50 – 9.00 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับสูงสุด

ค่าเฉลี่ย 6.50 – 8.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 6.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 3.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพบริการระดับน้อยที่สุด

5.2.2 การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยพิจารณาได้ดังนี้

5.2.2.1 ขอบเขตการยอมรับ (Zones of Tolerance: ZT) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS) ($ZT = DOS - MAS$) แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัย ซึ่งถ้าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่พึงประสงค์มากกว่าหรือเท่ากับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง คุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา อยู่ในระดับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ แต่ต้องปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อให้ถึงระดับบริการที่พึงประสงค์

5.2.2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง (Service Adequacy: SA) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service Level: MAS) ($SA = POS - MAS$) แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการ ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่เหนือกว่าหรือเท่ากับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ($POS \geq MAS$)

2) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าบริการควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ($POS < MAS$)

5.2.2.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง (Service Superiority: SS) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Level of Service: POS) และระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desire Level of Service: DOS) ($SS = POS - DOS$) แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการ ประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1) ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง บริการอยู่ในระดับดีเกินระดับบริการที่พึงประสงค์ ($POS \geq DOS$)

2) ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่ได้รับจริง อยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้ตรงกับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ ($POS < DOS$)

5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการคำนวณหาค่าสถิติเรียบร้อยแล้วมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตาราง

5.4 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 134 คน (ร้อยละ 35.7) รองลงมาคือ คณะบริหารธุรกิจจำนวน 117 คน (ร้อยละ 31.2) คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 73 คน (ร้อยละ 19.5) และคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.6) เมื่อพิจารณาตามชั้นปีที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 162 คน (ร้อยละ 43.2) รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปี 4 จำนวน 134 คน (ร้อยละ 35.7) และเป็นนักศึกษาชั้นปี 2 จำนวน 65 คน (ร้อยละ 17.3) และพิจารณาตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 18 - 21 ปี จำนวน 238 คน (ร้อยละ 63.5) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22 - 25 ปี จำนวน 133 คน (ร้อยละ 35.5) และอายุ 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.1)

2. ประสพการณ์การใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

แผนงานห้องสมุด (ชั้น 1 - 4) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 1 - 4 จำนวน 334 คน (ร้อยละ 89.1) รองลงมาคือ บริการหนังสือ ประเภทหนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาอังกฤษ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊ก จำนวน 275 คน (ร้อยละ 73.3)

ส่วนประสพการณ์ใช้บริการของแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (ชั้น 5 - 6) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตจำนวน 329 คน (ร้อยละ 87.7) รองลงมาคือ บริการห้องประชุม และห้องศึกษาค้นคว้าจำนวน 227 คน (ร้อยละ 60.5)

3. การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

3.1 คุณภาพบริการใน 3 มิติ

1) คุณภาพบริการในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.91$, S.D. = 1.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มิติลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=6.01$, S.D. = 1.46) มิติการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X}=5.93$, S.D. = 1.42) และมีมิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X}=5.79$, S.D. = 1.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 คุณภาพบริการงานวิทยบริการของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

มิติการประเมิน	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	5.79	1.35	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	6.01	1.46	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	5.93	1.42	ปานกลาง
ภาพรวม	5.91	1.30	ปานกลาง

2) คุณภาพบริการในระดับบริการที่พึงประสงค์พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=6.54$, S.D. = 1.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X}=6.68$, S.D. = 1.42 และ $\bar{X}=6.51$, S.D. = 1.32) ตามลำดับ ส่วนมิติความรู้สึกที่มีต่อบริการมีระดับบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=6.44$, S.D. = 1.36)

ตารางที่ 2 คุณภาพบริการงานวิทยบริการของระดับบริการที่พึงประสงค์

มิติการประเมิน	ระดับบริการที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	6.44	1.36	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	6.68	1.42	มาก
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	6.51	1.32	มาก
ภาพรวม	6.54	1.27	มาก

3) คุณภาพบริการในระดับบริการที่ได้รับจริงพบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.27$, S.D. = 1.31) ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 6.35$, S.D. = 1.46) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 6.30$, S.D. = 1.31) มิติการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 6.17$, S.D. = 1.44)

ตารางที่ 3 คุณภาพบริการงานวิทยบริการของระดับบริการที่ได้รับจริง

มิติการประเมิน	ระดับบริการที่ได้รับจริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	6.17	1.44	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	6.35	1.46	ปานกลาง
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	6.30	1.31	ปานกลาง
ภาพรวม	6.27	1.31	ปานกลาง

3.2 การแปลผลช่องว่าง (Gap Score) ของระดับคุณภาพบริการ

1) ขอบเขตการยอมรับในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับได้ ($ZT = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในขอบเขตการยอมรับได้ ได้แก่ มิติลักษณะทางกายภาพ ($ZT = 0.66$) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($ZT = 0.65$) และมิติการควบคุมสารสนเทศ ($ZT = 0.58$)

ตารางที่ 4 ขอบเขตการยอมรับของคุณภาพบริการงานวิทยบริการ

มิติการประเมิน	ขอบเขตการยอมรับ (ZT)	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	0.65	ยอมรับได้
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	0.66	ยอมรับได้
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	0.58	ยอมรับได้
ภาพรวม	0.63	ยอมรับได้

2) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ โดยมีค่าเป็นบวก ($SA = 0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในช่วงของบริการที่พอเพียง ได้แก่ และมีลักษณะทางกายภาพ ($SA = 0.34$) มิติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ($SA = 0.38$) และมิติการควบคุมสารสนเทศ ($SA = 0.37$)

ตารางที่ 5 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงของคุณภาพบริการงานวิทยบริการ

มิติการประเมิน	บริการที่พอเพียง (SA)	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	0.38	ยอมรับได้
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	0.34	ยอมรับได้
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	0.37	ยอมรับได้
ภาพรวม	0.36	ยอมรับได้

3) ช่องว่างของบริการระดับสูงในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ($SS = -0.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า ทั้ง 3 มิติ อยู่ในช่วงต้องปรับปรุง ได้แก่ มิติลักษณะทางกายภาพ ($SS = -0.32$) มิติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ($SS = -0.27$) และมิติการควบคุมสารสนเทศ ($SS = -0.21$)

ตารางที่ 6 ช่องว่างของบริการระดับสูงของคุณภาพบริการงานวิทยบริการ

มิติการประเมิน	บริการที่พอเพียง (SS)	แปลผล
ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)	-0.27	ต้องปรับปรุง
ลักษณะทางกายภาพ (Library as Place)	-0.32	ต้องปรับปรุง
การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)	-0.21	ต้องปรับปรุง
ภาพรวม	-0.27	ต้องปรับปรุง

การอภิปรายผล

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานใน 3 มิติ ได้แก่ มิติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพบริการ ใน 3 มิติ พิจารณาจากระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่รับได้จริงพบว่า มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.91$, $\bar{X} = 6.27$) ตามลำดับ ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์มีระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 6.54$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (เกวลี, 2549; รัตนะ, 2551; ศิริเพ็ญ, 2552; อัมรัตน์, 2552; ศรีรัมย์, 2554; อริศรา, 2551) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพัฒน์

แสงส่องจันทร์ (สุพรรณ, 2547) ซึ่งกล่าวว่า คุณภาพบริการ LibQUAL⁺™ เป็นการประเมินคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ มิติลักษณะทางกายภาพ และมิติการควบคุมสารสนเทศ

นอกจากนั้น ผลการศึกษาค้นคว้ายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรานูช ตรีรัตน์ (อีรานูช, 2550) ที่ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ. ซึ่งเป็นห้องสมุดเฉพาะพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่า มีระดับคุณภาพบริการในระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ขอบเขตการยอมรับ (Zones of Tolerance: ZT) โดยได้พิจารณาจากช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS) ในภาพรวมอยู่ในช่วงขอบเขตยอมรับได้ ($ZT = 0.63$) ทั้ง 3 มิติ อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าระดับคุณภาพบริการผู้ใช้บริการยอมรับได้ ห้องสมุดต้องปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อให้ถึงระดับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันตะมา รัตนะ อินจ้อย และศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (เกวลี, 2549; รัตนะ, 2551; ศิริเพ็ญ, 2552)

3. ช่องว่างของบริการที่พอเพียง (Service Adequacy: SA) โดยพิจารณาจากช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MAS) ในภาพรวมพบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ ($SA = 0.36$) ทั้ง 3 มิติ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ อินจ้อย (รัตนะ, 2551) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL⁺™ ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง (ศิริเพ็ญ, 2552) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL⁺™ พบว่า ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก ซึ่งเห็นว่าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับเกือบตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการพึงประสงค์

4. ช่องว่างของบริการระดับสูง (Service Superiority: SS) โดยพิจารณาจากช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง (POS) และระดับบริการที่พึงประสงค์ (DOS) ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ช่องว่างของบริการระดับสูง ทั้ง 3 มิติ มีค่าเป็นลบ ($SS = -0.27$) แสดงว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ซึ่งผลการศึกษาลดสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ อินจ้อย (รัตนะ, 2551) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL⁺™ พบว่า ช่องว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ดังนั้นห้องสมุดควรปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการในทุกมิติและรายปัจจัย เพื่อให้ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงตรงกับคุณภาพบริการที่พึงประสงค์

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง 1) มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากร ต้องปรับปรุงบุคลากรในด้านได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากนักศึกษา และบุคลากรมีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรบางคนยังขาดแคลนคุณสมบัติประสบการณ์ หรือความเชี่ยวชาญในการบริการ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในงานบริการ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 2) มิติลักษณะทางกายภาพ อาคารสถานที่สภาพแวดล้อมอำนวยความสะดวก ต้องปรับปรุงในด้านเป็นแหล่งเริ่มต้นการศึกษาการเรียนรู้หรือการวิจัย ให้สถานที่เป็นสิ่งดึงดูดใจให้อยากศึกษาและเรียนรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันงานวิทยบริการมีพื้นที่บริการที่คับแคบ บางพื้นที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอเครื่องปรับอากาศบางจุดมีอายุการใช้งานนานไม่มีการเปลี่ยนแปลง 3) มิติการควบคุมสารสนเทศ ต้องปรับปรุงด้านห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา และนักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทั้งที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากงานวิทยบริการ

มีงบประมาณด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัด และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบางจุดไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และจากข้อเสนอแนะของนักศึกษางานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต้องปรับปรุง ได้แก่ บุคลากร ต้องปรับปรุงด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ และทักษะการให้คำแนะนำบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในส่วนพื้นที่บริการนั้นต้องปรับปรุงและเพิ่มพื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมแบบกลุ่ม และพื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมส่วนบุคคล รวมทั้งปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา ซึ่งเป็นการประเมินในหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีผลการประเมินคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี ได้แก่ ปี พ.ศ. 2553 - 2559 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 4.30 4.34 4.45 4.22 และ 4.25 ตามลำดับ (งานวิทยบริการ, 2559) ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการดังกล่าวเป็นการประเมินความพึงพอใจงานวิทยบริการโดยพิจารณาจากประเด็นด้านบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารและสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

การประเมินคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

เนื่องจากคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในช่องว่างของบริการระดับสูงทั้ง 3 มิติ มีช่องว่างของระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ แสดงว่าระดับคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนี้

1.1 มิติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ

ด้านบุคลากร งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจด้านการบริการ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือไว้วางใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ โดยการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและบุคลากรควรให้ความเอาใจใส่นักศึกษา

1.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรจัดให้มีพื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมกลุ่ม พื้นที่บริการสำหรับกิจกรรมส่วนตัวที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแหล่งเริ่มต้นการศึกษา เรียนรู้และการวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากขึ้น

1.3 มิติการควบคุมสารสนเทศ

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรปรับปรุงพัฒนาช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล OPAC เว็บไซต์ จากทั้งที่บ้านและภายในมหาวิทยาลัย ให้ผู้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้โดยง่าย

สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พร้อมปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการประเมินคุณภาพบริการ งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา ของกลุ่มอาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัย

2.2 ควรศึกษาการประเมินคุณภาพบริการ งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น และวิทยาเขตสกลนคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปวางแผนปรับปรุงออกแบบพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในทุก ๆ วิทยาเขต และผู้ใช้บริการในทุก ๆ กลุ่ม ให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

References

- เกวลี จันตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL⁺TM : กรณีศึกษา ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- งานวิทยบริการ. (2559ก). รายงานสรุปผลการดำเนินงานฝ่ายวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2558. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- งานวิทยบริการ. (2559ข). รายงานผลการดำเนินงานวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2559. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธีรานุช ศรีรัตน์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา. (2560). รายงานข้อมูลนักศึกษา ปี 2560 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา. งานสารสนเทศเพื่อการบริหาร กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา
- รัตนะ อินจ้อย. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL⁺TM. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศรีรัมย์ คัญ. (2554). การใช้ LibQUAL⁺TM ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสตางค์มณฑลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. เอกสารประกอบการบรรยาย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง. (2552). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL⁺TM. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สายธาร สุ่มธอธิม, โสภา ไทยลา, และบัวระภา กลยนิย. (2556). ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. งานวิจัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาฉบับ
ปีการศึกษา 2557. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา
- สุพัฒน์ แสงส่องจันทร์. (2547). LibQUAL⁺™: ดัชนีแห่งคุณภาพ. วารสารห้องสมุด. ปีที่ 48, ฉบับที่ 3, หน้า 2-3
- สุวิมล ติรกันนท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อริศรา สิงห์ปัน. (2551). ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อัมรัตน์ อนวัช. (2552). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้
LibQUAL⁺™. รายงานการวิจัย ทุนอุดหนุนการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Association of Research Libraries. (2015). **LibQUAL+® survey: University of Texas at Dallas**.
Access (31 March 2017). Available ([www.library.ln.edu.hk/sites/default/files/content/about/
survey/libqual/2011/images/survey_questions2011.png](http://www.library.ln.edu.hk/sites/default/files/content/about/survey/libqual/2011/images/survey_questions2011.png))
- Cook, C., Heath, F., and Thompson, B. (2004). Zone of tolerance in perceptions of library service
quality: A LibQUAL⁺™ study. **Libraries and the Academy**. Vol. 3, No. 1, pp. 113-123
- Davis, M. and Kyrillidou, M. (2011). **LibQUAL⁺™: Charting library service quality: Procedures
manual**. Access (16 March 2018). Available ([http://www.libqual.org/documents/LibQual/
publications/2011_ProceduresManual.pdf](http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011_ProceduresManual.pdf))
- Yamane, T. (1973) **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Edition, Harper and Row, New York.