



คุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Service Quality of the Office of Academic Services and Information Technology,
North Eastern University

กนกอร บุญมี¹

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลที่นำมาศึกษาได้มาจากแบบสอบถามที่มีคุณภาพ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องเป็น 0.94 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟาเป็น 0.935 โดยสอบถามจากผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน การเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยสรุปได้ 1) ภาพรวมคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 2) มี 12 ตัวแปรเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ (ค่าคะแนนองค์ประกอบ 0.201-0.754) ที่สำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามเป้าหมาย และมีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอพร้อมให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ปัจจัยสำคัญการให้บริการ, สำนักวิทยบริการ

Abstract

The purposes of this study were: 1) to study service quality and 2) to analyze the factors influencing on service quality of the Office of Academic Services and Information Technology, North Eastern University. The data used in this study were obtained from the qualitative questionnaire with correlation coefficient at 0.94 and alpha coefficient of reliability at 0.935. The sample group consisted of 400 customers. The Multi-stage sampling was used in this study. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and component analysis. The results were found that: 1) The service quality in 5 aspects in overall was rated at a high level comparing with the set criteria in various aspects, namely, the aspect of equal service, on-time service, adequate service and continuous service. 2) There were 12 factors influencing on service quality (component value of 0.201 - 0.754). The first three factors at the highest level included queue service, fulfillment of service and adequate and ready service respectively.

Keywords: Service Quality, Factors Influencing on Service, Office of Academic Services

¹อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

บทนำ

“การบริการ” เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

ห้องสมุดหรือสำนักวิทยบริการรูปแบบการประเมินคุณภาพส่วนใหญ่ประเมินจากข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น เช่น จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ จำนวนบุคลากร เป็นต้น ดังนั้นข้อมูลเชิงปริมาณเหล่านี้จึงมักถูกใช้เป็นดัชนีในการประเมินคุณภาพ แต่ปัจจุบันการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด เน้นการศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ (ปริษา อาษาวิง, 2562)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป้าหมายการให้บริการ คือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้ก้าวทันพัฒนาการในด้านต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งการที่จะตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้ได้หรือไม่ นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การให้บริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจุบันการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เน้นการศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ จัดให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด โดยรับความคิดเห็นจากผู้ใช้โดยตรง ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯ สามารถนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2562)

จากความสำคัญ คุณภาพการบริการที่มีต่อการพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัย

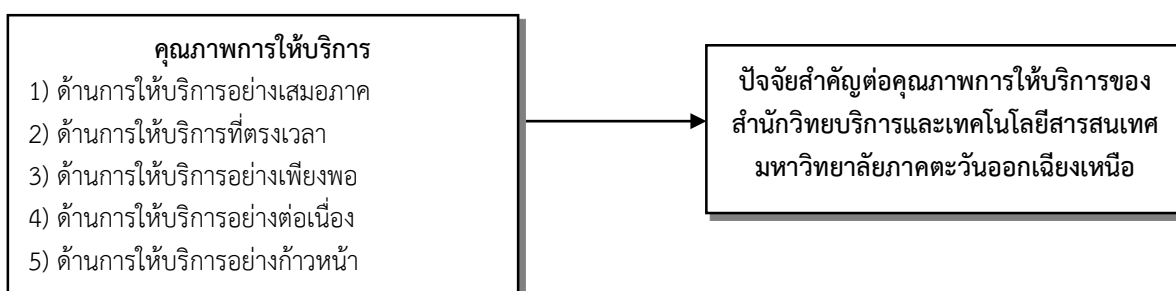
จึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ผู้ใช้บริการคาดหวังในการบริการที่ควรได้รับ เพื่อนำผลจากงานวิจัยมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนางานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯ ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้ ให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป็นผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปีการศึกษา 2561 ทั้งนักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไป โดยไม่ทราบจำนวน สุ่มมาจำนวน 400 คน [กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสุ่มของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610 อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, 2551: 132-133)] โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling)
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
3. กรอบแนวคิดและกระบวนการทัศนของการวิจัย จากการศึกษาและทบทวนองค์ความรู้เชิงทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นไปตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ นำไปสู่การวางแผนพัฒนาสภาพการจัดการการให้บริการให้มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. ห้องสมุดหรือสำนักวิทยบริการอื่น ๆ ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนา (Survey and Descriptive Research) ข้อมูลที่นำมาศึกษาได้มาจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้น จากการสังเคราะห์ข้อมูลและแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 Rating Scales) หลังจากนั้นได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คนตรวจสอบความตรง (Validity) ในด้าน เนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และ โครงสร้าง สำหรับขั้นต่อไปผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุงแก้ไข และได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลทั้งหมดไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือชุดนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) ทั้งฉบับเป็น 0.935 สรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีการพัฒนาคุณภาพทั้งในด้านความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) อยู่ในระดับสูงขึ้นไป (มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.80 ขึ้นไป ถือว่าเครื่องมืออยู่ในขั้นสูงหรือดีขึ้นไป) สามารถนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม

ข้อมูลทั้งหมดได้จากการสอบถามจากผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน (กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูป เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุทธิชัย ศรีไสย์, 2551: 132-133) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนทั้งหมดนี้ได้มาจากการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ถูกนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมการคำนวณค่าสถิติสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้คือ จำนวน และ ร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการ ค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2548) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 = คุณภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 = คุณภาพอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50

คุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 คุณภาพอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 คุณภาพอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และหมุนแกนออร์โธโกนอลแบบวาริมแมกซ์ (Varimax Orthogonal Rotation) เพื่อสกัดตัวแปรที่ไม่สำคัญออกไป สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกตัวแปรที่สำคัญ ต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป สำหรับแนวทางการอธิบายประกอบตารางผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการอธิบายของ กนกอร บุญมี (อ้างถึงใน วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 2560: 85-91)

ผลการวิจัย

1) ผู้ตอบแบบส่วนถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.4 ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 95.1 และสังกัดสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 38.6 ส่วนมากใช้บริการสำนักวิทยบริการและสารสนเทศ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อสืบค้นสื่อการเรียน ร้อยละ 32.9

2) คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.12$, $S.D.=.510$) ได้แก่

2.1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.16$, $S.D.=.606$) จำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.26$, $S.D.=.740$) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามเป้าหมาย ($\bar{X}=4.16$, $S.D.=.646$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามมาตรฐานที่ควรได้รับอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=.790$)

2.2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.09$, $S.D.=.630$) จำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา ปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.11$, $S.D.=.761$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.11$, $S.D.=.789$) ระยะเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.11$, $S.D.=.724$) เจ้าหน้าที่ให้บริการทันเวลาตามที่ทันต้องการ ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=.777$) และระยะเวลาการยืม - คืน หนังสือ/สื่อต่าง ๆ เหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=4.07$, $S.D.=.738$)

2.3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.11$, $S.D.=.560$) จำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อม



มีบรรยากาศที่ดี เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (\bar{X} =4.24, S.D.=.731) มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ ครอบคลุมกับความต้องการ (\bar{X} =4.12, S.D.=.863) มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ พร้อมให้บริการ (\bar{X} =4.11, S.D.=.706) มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา (\bar{X} =4.07, S.D.=.667) และมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล (\bar{X} =4.05, S.D.=.781)

2.4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับสูง (\bar{X} =4.09, S.D.=.635) จำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับสูงทั้ง 4 ข้อ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดช่วงเวลา (\bar{X} =4.24, S.D.=.641) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และกริยามารยาทที่ดี (\bar{X} =4.06 S.D.=.757) มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็น / ประเมินการให้บริการ (\bar{X} =4.05, S.D.=.805) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ (\bar{X} =4.02, S.D.=.876)

2.5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับสูง (\bar{X} =4.13, S.D.=.561) จำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ จำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการสำหรับ Note Book (\bar{X} =4.23, S.D.=.645) การจัดพื้นที่ภายในสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ (\bar{X} =4.18, S.D.=.686) การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศตามหมวดหมู่ความทันสมัย (\bar{X} =4.12, S.D.=.741) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น (\bar{X} =4.12, S.D.=.728) และมีการพัฒนาระบบการให้บริการอยู่เสมอ (\bar{X} =4.01, S.D.=.822)

3) ปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป เป็นตัวแปรสำคัญ ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลตามแบบ ไกเซอร์ เมเยอร์-โอล์กิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.941 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และพบว่า มีการสกัดองค์ประกอบได้เป็น 5 องค์ประกอบหลัก โดยทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 64.68 ส่วนผลการพิจารณาตัวแปรสำคัญ มี 12 ตัวแปรจากทั้งหมด 24 ตัวแปร เป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ (ค่าคะแนนองค์ประกอบ 0.201-0.754) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละประเด็นดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 0.754
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามเป้าหมาย 0.680

3. มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ พร้อมให้บริการ 0.569
4. มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา 0.261
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ 0.261
6. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล 0.258
7. ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น 0.248
8. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอยู่เสมอ 0.245
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 0.234
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาปฏิบัติหน้าที่ 0.216
11. มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็น/ ประเมินการให้บริการ 0.216
12. สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่ดี เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า 0.201

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษา พนารมย์ เกียรติลีลาพันธ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับการบริการ 3 ระดับ ด้านบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด พบว่าบริการ ที่ได้รับจริงจากห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงถึงปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5.08-4.07 โดยรายการที่มีค่าสูงสุดเท่ากัน คือ บรรยากาศภายในห้องสมุด จูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า และสภาพห้องสมุดที่น่าเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.08 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระครูปลัดพรหมเรศ แก้วโมลาและคณะ ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ (2560) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักวิชาการ วิทยาเขตแพร่ พบว่า ด้านวิชาการและวิจัย โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

2. จากข้อค้นพบของงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 12 ตัวแปรจากทั้งหมด 24 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ (ค่าคะแนนองค์ประกอบ 0.201-0.754) ดังนี้ เจ้าหน้าที่

ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามเป้าหมาย มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอพร้อมให้บริการ มีแผนป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น มีการพัฒนาระบบการให้บริการอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาปฏิบัติหน้าที่ มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงข้อคิดเห็น / ประเมินการให้บริการ สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่ดี เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภิรมศักดิ์ เอ่งฉ้วน (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกแหล่งสารสนเทศ: กรณีศึกษานักศึกษาอาเซียนในประเทศไทย พบว่า การรับรู้การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศในด้านความสะดวกและความง่ายต่อการเข้าถึง เป็นปัจจัยที่สำคัญมากกว่าการรับรู้คุณภาพของสารสนเทศในด้านความสอดคล้อง และความเชื่อถือได้ สอดคล้องกับ ปรีชา อาษาวิง (2562) การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม ปัจจัยเสนอแนะจากการวิจัยคือ ห้องสมุดควรเพิ่มหนังสือ สื่อ สารสนเทศ ควรพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้า และควรปรับคอมพิวเตอร์ให้สมบูรณ์ ควรพิจารณาค่าปรับแพง ควรเพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือ ควรขยายเวลาการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรในการยืม ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปรับระเบียบจุกจิกมากเกินไป ควรปรับปรุงห้องน้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านอาคารสถานที่ และทรัพยากรสนับสนุนการให้บริการควรจัดหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอ มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศชัดเจน ประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ ระวังห่างระหว่างที่นั่งควรเว้นระยะเพื่อไม่ให้เกิดการรบกวน
2. ด้านบุคลากรควรส่งเสริมให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรให้คำแนะนำ ให้สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการ
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรส่งเสริมหนังสือ หรือสื่อสารสนเทศอื่น ๆ ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสมบูรณ์เต็มรูปแบบ ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ การแจ้งข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้เข้าใช้บริการ

4. ด้านการให้บริการควรส่งเสริมการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เวลาให้บริการเหมาะสม (เปิด-ปิด) การจัดทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศและคุณภาพของการบริการ สำนักวิทยบริการหรือห้องสมุด
2. ควรมีศึกษางานบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ เปรียบเทียบกับระบบประกันคุณภาพของห้องสมุดเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. กนกอร บุญมี. (2560). แนวทางการจัดการปัญหาภัยแล้งของชุมชนบ้านเป็ด อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน.
2. จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). เจตคติและความพึงพอใจในบริการ ในเอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ. (หน้า 15-17). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
3. พนารมย์ เกียรติลีลานันท์. (2552). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม.
4. พระครูปลัดพรหมเรต แก้วโมลาและคณะ. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักวิชาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร ปีที่ 4 ฉบับที่ 2.
5. ภิรมศักดิ์ เอ่งฉ้วน. (2561). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกแหล่งสารสนเทศ : กรณีศึกษานักศึกษาอาเซียนในประเทศไทย. วารสารบรรณศาสตร์ มศว ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน .
6. ปรีชา อาษาวิง. (2562). การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนครพนม. PULINET Journal Vol. 2, No. 1, January-April 2015 : pp.8-15.
7. สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จิราภาการพิมพ์.