

การประเมินการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
The Assessment of Service Bureau of Academic Services and
Information Technology, Ubon Ratchathani

วัฒนชัย ศิริญาณ^{1*}, ทนตมน กาญจนภักดิ์¹

Watthanachai Siriyan^{1*}, Thananon Kanchanaphat¹

¹สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000

¹Bureau of Academic Services and Information Technology, Ubon Ratchathani,

Tumbol Naimueang, Amphoe Mueang, Ubon Ratchathani province, 34000

*Corresponding author; E-mail: watwatna19@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเพื่อประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่เรียนภาคปกติ ระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคเสาร์-อาทิตย์) นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคเสาร์-อาทิตย์) นักศึกษาระดับปริญญาเอก (ภาคเสาร์-อาทิตย์) และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 376 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา ด้านการบริการยืม-คืนหนังสือ ($\bar{X}=3.94$) ด้านบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.93$) และ ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{X}=3.87$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.03$) แนวทางข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้มากขึ้นควรจัดเก็บหนังสือ เข้าชั้นให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ง่ายในการค้นหาและจัดวางให้ถูกหมวดหมู่ ควรให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลทำความสะอาดห้องน้ำทุกวัน เพราะห้องน้ำต้องปราศจากกลิ่นอับ และเหม็น ควรมีการจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้นและสามารถยืมหนังสืออ้างอิงออกข้างนอกเหมือนหนังสือทั่วไปได้ และควรปิดตึกให้ตรงเวลาให้ผู้ใช้บริการออกจากตึกหมดก่อนจึงทำการปิดประตู

คำสำคัญ: การประเมิน, การให้บริการ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ABSTRACT

The objective of this research to study the condition of service bureau of academic services and information technology, Ubon Ratchathani And to evaluate the service bureau of academic services and information technology, Ubon Ratchathani A subject that is used in this research include students studying the normal undergraduate students (Saturday - Sunday), graduate students (Saturday - Sunday). Students doctoral level (Saturday - Sunday). And the people of the University, Ubon Ratchathani number of 376 people and collect the information by the interview the people of the academic services for the amount of 5 people tools used in the Research The interview Content Analysis and the query statistics that are used in the analysis of the data including the percentage mean and standard deviation.

The Research findings were as follows The Comments about the review the service bureau of academic services and information technology Ubon Ratchathani Overview located in the level (\bar{X} =3.91) when considered as the found that the average maximum is the Database services to Research and Reference Books (\bar{X} =4.22) down the Service Loan - Restore the book (\bar{X} =3.94) The Internet Service (\bar{X} =3.93) and the service and the journal Newspapers (\bar{X} =3.87) in the order of the section that has the average minimum is the general condition of the Academic Services and Information Technology (\bar{X} =3.03) The guidelines on the recommendation of the Bureau of academic services and information technology, Ubon Ratchathani should have the enthusiasm in the service to the service, should be stored in the ground floor, is organized easier to find and place to be a category Should the officials responsible for cleaning the restroom every day because the restrooms must be free of odor and Abner and the smell of should have to have your computer and more can be borrowed from the Reference Books out like a book to the general and should turn off the blocks to match the time to use the service from the block out before the door.

Keyword: assessment, service, information technology

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การศึกษา” หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2554) และได้ระบุไว้ในหลักการจัดการศึกษา มาตรา 9 ข้อ 3 ว่าให้มีกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้ให้ความหมายของมาตรฐานการศึกษา โดยได้ให้ความหมายของมาตรฐานการศึกษาในมาตรา 4 เอาไว้ว่า เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับ ดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผลให้

สถานศึกษาในทุกระดับต้องการดำเนินการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานของสถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้เริ่มดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในการศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา จึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นระบบอย่างจริงจังยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือที่เรียกว่าห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจสำคัญในมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ เป็นแหล่งจัดหา จัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในสาขาวิชาที่จัดให้มีการเรียนการสอนและการศึกษาวิจัยในมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ รวมทั้งบุคคลทั่วไป เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยดังกล่าวแล้ว และปัจจุบันมีสื่อต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีบทบาทสำคัญอันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญ ทั้ง 4 ประการของมหาวิทยาลัย คือ การเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเข้ามาให้บริการให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการจัดการบริหารและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยและกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ตั้งไว้ซึ่งได้กำหนดให้ห้องสมุดเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การพัฒนางานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามนโยบายการประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นและความสำคัญอย่างยิ่ง (ไพฑูริย์, 2557)

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น ภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักวิทยบริการ ที่จะต้องดำเนินการไปตามกระบวนการประกันคุณภาพนั้น คือ การบริการ ซึ่ง อนันต์ศักดิ์ (2551) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น “วินาทีแห่งความเป็นจริง” หรือความประทับใจมักจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ (ทั้งจากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ) เราเรียกว่า ช่วงเวลาขณะที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการ (Moment of Truth) จึงเป็นจุดแรกๆ ที่ผู้ให้บริการมีโอกาสแสดงถึง คุณภาพของการบริการ ให้ผู้รับบริการได้สัมผัสหรือรับรู้ จุดนี้จึงมีความสำคัญยิ่งยวดต่อการบริหารงานบริการ โดย ชนะดา (2555) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพึงพอใจ แก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกันและให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นใจ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านมา ในปีงบประมาณ 2557 เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ยังไม่มีผู้ใดทำการประเมินการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้จะได้ทราบถึงข้อมูล ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่เรียนภาคปกติระดับปริญญาตรี จำนวน 13,392 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคเสาร์-อาทิตย์) จำนวน 2,492 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคเสาร์-อาทิตย์) จำนวน 731 คน นักศึกษาระดับปริญญาเอก (ภาคเสาร์-อาทิตย์) จำนวน 238 คน และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 894 รวมทั้งสิ้น จำนวน 17,747 คน (ข้อมูลจาก : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และกองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2558)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่เรียนภาคปกติระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคเสาร์-อาทิตย์) นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคเสาร์-อาทิตย์) นักศึกษาระดับปริญญาเอก (ภาคเสาร์-อาทิตย์) และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 376 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษากการประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ด้านการบริการยืม-คืนหนังสือ
3. ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
4. ด้านบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง
5. ด้านบริการอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เสนอผลวิเคราะห์สภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการ

ส่วนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยใช้

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์เป็นรายด้าน จำนวน 58 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการให้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบที่กำหนด โดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ให้ตรงตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สร้างแบบสอบถามแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของข้อความในการให้ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

2. นำเครื่องมือที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยการคำนวณหาค่าความสอดคล้องของข้อความ (IOC) และเลือกข้อที่มีค่าได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าเป็นข้อความที่ใช้ได้

3. แบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 30 คนจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.96

4. หลังจากการตรวจสอบและทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยแล้ว นำมาปรับปรุง แก้ไข จึงจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม เรื่อง การประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาการประเมินการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังต่อไปนี้

1) ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการฯ มีผู้รับผิดชอบ จำนวน 4 คน ชื่อนางวิรัตน์ รูปแข็ง นางหนู เพ็ญ สัตย์ธรรม นายสมิทธิ์ อินปาว และนายวาทัญญู หินผา ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานอาคาร ทำหน้าที่ในการทำความสะอาดบริเวณตึกของแต่ละชั้น ของสำนักวิทยบริการฯ ส่วนด้านหน้าของตึกในส่วนของสวนหย่อมและต้นไม้ ผู้รับผิดชอบคือ นายสุมิทธิ์ อินปาว และส่วนด้านข้างของตึกและด้านหลังของตึกสำนักวิทยบริการฯ ผู้รับผิดชอบคือ นายวาทัญญู หินผา ปัญหาที่พบในการให้บริการ คือ น้ำดื่มในการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้นี้ และสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากน้ำที่ใช้บริโภคมีสนิมเจือปนน้ำไม่สะอาด

2) ด้านการบริการยืม-คืนหนังสือ

ด้านการบริการยืม-คืนหนังสือมีผู้ให้บริการ จำนวน 3 คนชื่อ นางจี ทศบุตร นายเอกชัย เจริญราษฎร์ และนางสาวสาริกา แสงสุวรรณ มีหน้าที่ในการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท รวมทั้งบริการยืมระหว่างห้องสมุด จัดทำสถิติข้อมูลการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ติดตามทวงหนังสือค้างส่ง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มี 2 เครื่อง และมีโปรแกรมอัตโนมัติชื่อ Liberty ปัญหาที่พบในการให้บริการ ได้แก่ โปรแกรมห้องสมุดหลุดบ่อย ทำให้บริการได้ล่าช้า

3) ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ มีผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน ชื่อ นางอริกา พรพรหม นางนิชาภา ทาระหอม และนายชัชชล สิ้นทรัพย์ มีหน้าที่ในการจัดหา ลงทะเบียน ประทับตรา เย็บเล่ม หนังสือพิมพ์และวารสาร จัดชั้นหนังสือพิมพ์และวารสาร ให้บริการวารสารล่วงหน้า และให้บริการยืมไปถ่ายเอกสาร ปัญหาที่พบในการให้บริการ คือ หนังสือพิมพ์และวารสารมาส่งล่าช้า ไม่ตรงกับวันที่จะให้บริการ หรือมาส่งล่าช้า ผู้ใช้บริการมักจะเลิกหนังสือพิมพ์และวารสาร หรือใช้แล้วไม่เก็บไว้ที่ชั้นพักที่เดิม

4) ด้านบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง

ด้านบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง มีผู้ให้บริการ จำนวน 1 คนชื่อ นายวัฒนชัย ศิริญาณ มีหน้าที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศและหนังสืออ้างอิง จัดชั้นหนังสือวิจัยและหนังสืออ้างอิง และบริการตอบคำถามให้กับผู้ใช้บริการ ปัญหาที่พบในการให้บริการ ฐานข้อมูลสืบค้นมักมีปัญหาหลุดบ่อยเพราะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากรวมทั้งมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่ใช้ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีด้วย

5) ด้านบริการอินเทอร์เน็ต

ด้านบริการอินเทอร์เน็ต มีผู้ให้บริการ จำนวน 1 คนชื่อ นายกันต์กวี สุขสุวรรณเฉพาะในส่วนของบริการอินเทอร์เน็ต ชั้น 1 ตึก 13 มีหน้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ จำนวน 72 เครื่อง งานอื่น ๆ ได้แก่ ช่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ปัญหาในการให้บริการ คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ได้มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ความเร็วของเน็ตที่ใช้อยังมีความเร็วที่น้อย และนักศึกษาส่วนใหญ่มักจะมาดูบันเทิงต่าง ๆ ยากต่อการควบคุม

2. ความคิดเห็นการประเมินการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นรายข้อรายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา ด้านการบริการยืม-คืนหนังสือ ($\bar{X}=3.94$) ด้านบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.93$) และด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.54$) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) และเมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{X}=3.90$) รองลงมา สถานที่ให้บริการมีความเงียบสงบ ($\bar{X}=3.89$) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X}=3.80$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีห้องน้ำให้บริการสะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น ($\bar{X}=3.40$)

2.2 การประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ด้านการบริการยืม-คืนหนังสือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=4.89$) รองลงมา เวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X}=4.56$) และหนังสือที่สามารถยืมได้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{X}=4.38$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หนังสือที่ยืมได้มีความทันสมัย ($\bar{X}=3.23$)

2.3 การประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วารสารที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{X}=4.47$) รองลงมา จำนวนหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X}=4.44$) และจำนวนวารสารที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X}=4.39$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถค้นหาวารสารฉบับย้อนหลังได้รวดเร็ว ($\bar{X}=3.10$)

2.4 การประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ด้านการบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฐานข้อมูลมีความทันสมัย ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.86$) และจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X}=4.68$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.17$)

2.5 การประเมินการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีแสงสว่างอย่างเพียงพอและมีอากาศถ่ายเทสะดวก ($\bar{X}=4.89$) รองลงมา บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.50$) และมีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X}=3.36$)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการประเมินการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเพื่อใช้ในการเรียนและการสอน ใช้ในการทำวิจัย ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์และใช้เป็นหนังสืออ้างอิง หรือใช้หนังสือทั่วไปเพื่อเขียนตำรา เกิดความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละด้านส่งผลให้เกิดภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาพร และคณะ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน

ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ทั้งนี้เนื่องจากว่า สถานที่ของสำนักวิทยบริการเป็นสถานที่ อยู่กลางใจเมือง ไปมาสะดวกสบาย และอีกอย่างการบริการงานวิจัยและหนังสืออ้างอิงยังแยกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับสารสนเทศ หมวดอื่น ๆ ง่ายในการสืบค้น และเหมาะสำหรับค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากหนังสืองานวิจัยและหนังสืออ้างอิงมีจำนวนมาก และตู้จัดเก็บไม่พอกับการจัดวางทำให้หนังสือกระจัดกระจายและหนังสือในชั้นบางเลขหมู่ก็ไม่ตรงตามชั้นหนังสือทำให้ผู้ใช้บริการค้นหาไม่เจออาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจเท่าที่ควรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเดือน (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า 1.ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการเปิด-ปิด เร็วกว่าเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่าเวลาราชการทำให้ผู้ใช้บริการพบว่าพะวงกลัวติดภายในตึกทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการยืมหนังสือเพราะระบบการยืมปิดก่อนเวลาประมาณ 15 นาที และในส่วนของ การบริการน้ำดื่มในชั้นไม่ถึงน้ำดื่มเพื่อบริการทำให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความพึงพอใจเท่าที่ควรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้าลิน (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก และภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากว่า งานวิจัยและหนังสืออ้างอิง ตั้งอยู่ในที่สะดวกในการเดินทาง ปราศจากเสียงรบกวนต่าง ๆ อากาศและแสงสว่างเพียงพอ สามารถขยายห้องสมุดออกไปได้ ในภายหน้ารองลงมา ความเงียบสงบ ปราศจากเสียงรบกวนภายในและความเหมาะสมของอุณหภูมิภายใน และ ความเพียงพอของแสงสว่างภายในและการจัดพื้นที่บริการให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่า สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำภายในทั้งนี้เนื่องจากการดูแลและการทำความสะอาดของแม่บ้านอาจยังดูแลไม่ดีเท่าที่ควรจึงทำให้ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น และพื้นห้องน้ำยังสกปรก ไม่สะอาดเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจส่งผลให้ความสะอาดของห้องน้ำภายในมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนั้นควรให้เจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านที่รับผิดชอบ ควรเอาใจใส่ในเรื่องความสะอาดภายในห้องน้ำให้มากขึ้นส่วนด้านการบริการยืม-คืนหนังสือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรในฝ่ายการบริการยืม-คืนหนังสือให้ความสำคัญการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นอย่างดี ไร้อคติยังมีหลายปัจจัยที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้การบริการแก่บุคคลเกิดผลมากที่สุด เช่น ความกระตือรือร้น ความเสียสละ ความใส่ใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีความเหมาะสมทั้งนี้เนื่องจาก การแต่งกายของบุคลากรมีการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีความเหมาะสม รองลงมา พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารของบุคลากรงานบริการยิ้ม-คืนหนังสือ ของสำนักวิทยบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ หากพุดจาไพเราะสื่อสารเข้าใจง่ายผู้ใช้บริการก็จะเกิดความชื่นชมและยินดีที่จะเข้ามาใช้บริการยิ้ม-คืนหนังสือมากยิ่งขึ้น อีกทั้งและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้องส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษามีวัยวุฒิคุณวุฒิที่แตกต่างกัน เพราะมีทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก และบุคลากรมหาวิทยาลัยเอง ที่เข้ามาใช้บริการหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการยิ้ม-คืน อาจมีผลต่อการให้บริการด้วย ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร และคณะ (2552) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 พบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะวารสารและหนังสือพิมพ์เนื้อหามีความทันสมัยและง่ายต่อการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากมีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาที่มาใช้บริการเพียงพอกับความต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง ที่ทันสมัยผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนชัย และคณะ (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิจัยและหนังสืออ้างอิงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีพบว่า งานวิจัยและหนังสืออ้างอิงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีจำนวนวัสดุตีพิมพ์ตรงกับความต้องการ เช่น หนังสือ ตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และหนังสืออ้างอิง ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันงานวิจัยและหนังสืออ้างอิงมีการนำเอาหนังสือและงานวิจัยต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารอ้างอิง เข้ามามากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกและสืบค้นข้อมูลได้อย่างทั่วถึง ทั้งในรูปแบบของฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา และรุ่งรุจี (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่เพียงพอและสะดวกต่อการเข้าถึงการใช้บริการทั้งนี้เนื่องจาก เครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนของการบริการงานวิจัยและหนังสืออ้างอิงมีจำนวนน้อย คือ จำนวน 2 เครื่อง อาจไม่เพียงพอต่อการสืบค้นข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เพราะบางครั้งผู้ใช้บริการมาครั้งละจำนวนมาก ๆ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาพร (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ

แพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ความทันสมัยของโสตทัศนวัสดุ ซึ่งได้แก่ วีดิทัศน์ สไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นที่ โปสเตอร์

ประการสุดท้ายด้านบริการอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริการที่มาใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตมีหลายอายุที่แตกต่างกันเพราะมีทั้งนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก การบริการอาจบริการไม่ทั่วถึงทุกคน จึงส่งผลให้ด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร และคณะ (2552) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 พบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยืมหนังสือวิจัยมีความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบัน มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริการยืม-คืนหนังสือวิจัยและหนังสืออ้างอิง ทำให้ระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลของงานวิจัยและหนังสืออ้างอิงได้อย่างถูก และอีกทั้ง การให้บริการข้อมูล/ฐานข้อมูลออนไลน์ สะดวก รวดเร็ว ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้าลิน (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาการประเมินการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะจากการผู้บริการ สรุปผลการการวิจัย ดังต่อไปนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้บริการ

1. ด้านสภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาที่พบในการให้บริการ คือ น้ำดื่มในการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้ และสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากน้ำที่บริโภคมีสนิมเจือปนน้ำไม่สะอาด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาโดยการล้างถังพักน้ำและจัดซื้อเครื่องกรองน้ำที่มีคุณภาพเพื่อให้บริการนักศึกษาและบุคคลภายนอก

2. ด้านการบริการยืม-คืนหนังสือ

ปัญหาที่พบในการให้บริการ ได้แก่ โปรแกรมห้องสมุดหลุดบ่อย ทำให้บริการได้ล่าช้า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาโดยการจัดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตใหม่และประสานกับทางผู้ดูแลระบบโดยตรงให้ดูแลอย่างเข้มงวด

3. ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ปัญหาที่พบในการให้บริการ คือ หนังสือพิมพ์และวารสารมาส่งล่าช้า ไม่ตรงกับวันที่จะให้บริการ หรือมาส่งล่าช้า ผู้ใช้บริการมักจะฉีกหนังสือพิมพ์และวารสาร หรือใช้แล้วไม่เก็บไว้ที่ชั้นพักที่เดิม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาโดยการประสานเรียกผู้ส่งหนังสือพิมพ์และวารสาร กำชับให้ส่งตรงเวลาและทำป้ายประกาศชี้แนวทางให้การใช้บริการออกกฎและข้อบังคับในการฉีกหรือทำลายทรัพยากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเพิ่มมาตรการโทษแก่ผู้บริการโดยคิดค่าปรับหรือต้องชดใช้แทน เป็นต้น

4. ด้านบริการฐานข้อมูลงานวิจัยและหนังสืออ้างอิง

ปัญหาที่พบในการให้บริการ ฐานข้อมูลสืบค้นมักมีปัญหาหลุดบ่อยเพราะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก รวมทั้งมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่ใช้ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีด้วย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาโดยการให้นักศึกษาสืบค้นในช่วงเวลาภาคเช้า เพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น

5. ด้านบริการอินเทอร์เน็ต

ปัญหาในการให้บริการ คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ได้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้ยังมีความเร็วที่น้อย และนักศึกษาส่วนใหญ่มักจะมาดูบัณฑิตต่าง ๆ ยากต่อการควบคุม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาโดยเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตและให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบดูแลให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งอีสานเหนือและอีสานใต้
2. ควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และนักศึกษาทุกท่านรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์และคอยให้กำลังใจจนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดีและสิ่งสำคัญที่สุด คือ ขอบพระคุณสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ให้โอกาสแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทรสิงห์และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, สำนักงาน. (2554). แนวทางการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทองจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2557). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 : ต้องก้าวให้พ้นกับดักของตะวันตก. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2558). ข้อมูลการลงทะเบียนนักศึกษา ฝายรับนักศึกษาใหม่และทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2558). รายงานประจำปีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยุภาพร ทองน้อยและคณะ. (2548). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัฒนชัย ศิริญาณและคนอื่น ๆ. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิจัยและหนังสืออ้างอิงของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิชาการ, กรม. (2553). การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- รุจิรา เหลืองอุบลและคณะ. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วงเดือน เจริญ. (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). คุณภาพ คือ ความยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรัณญา ไชยวงศ์. (2549). การประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- อากาศ ชาติโลหะและคณะ. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรีย์ ตั้งสัมพันธ์. (2544). พฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการเลือกใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- อนันต์ศักดิ์ พวงอก. (2551). การประเมินการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. ทูลสนับสนุนรายงานการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ