

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

The Students' Opinion on Services of Academic Resources and Information
Technology (ARIT) of Songkhla Rajabhat University

วรรณฤดี วิวัชนะ^{1*}, ทัสนะ มะลีบูแม², กัญญาวีร์ สังทองกุล³, ชนกานต์ เขียดเขียว⁴, ไชยอนอาบิติน หะยือแฉ⁵,
นันทนา นิกาสัม⁶, ปาลิตา เลี่ยมเส็ง⁷, อนิрут สังข์สุวรรณ⁸, อานาวิน เตะหมัดหมะ⁹, ไชยา เกษารัตน์¹⁰
Wanarudee Wiwatchana^{1*}, Hasnah Maleebumae², Kanyawee Sungthongkoon³,
Chanagan Khiadkhiaw⁴, Sainunarbideen Hayeeawae⁵, Nantana Nikasam⁶, Palita Liamse⁷,
Anirut Sangsuwan⁸, Anawin Tehmadma⁹, Chaiya Kesarat¹⁰

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 387 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ และการสุ่มอย่างง่าย แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.948 และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบการให้บริการมีความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และด้านบุคลากร มีความคิดเห็นต่ำสุด ส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับชั้นปี พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามเกรดเฉลี่ย คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, นักศึกษา, การให้บริการ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

¹⁰ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

* Corresponding author, E-mail: wanarudee2049@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of the students' opinion and 2) compare the students' opinion on services of ARIT SKRU as classified by the personal factors. 387 undergraduate students studying in academic year 2015 were selected by stratified sampling and simple random sampling. The research instrument was a 5-rating scale questionnaire. Cronbach's alpha was 0.948. The data collected were computed and analyzed via frequency, percentage, mean and standard deviation. Also, t-test and F-test were used. The results of the study revealed that the students' opinion on services of ARIT SKRU was at the high level. When considering each factor, the service system was rated at the highest level, followed by the buildings and facilities. The staff was rated at the lowest level. Based on the results, there were no statistically significant differences among gender, age and college year. However, there was the significant differences in grade point average, the Faculty, and the frequency of use at a significant level of .001

Keyword: Opinion, Students, Services, Office of Academic Resources and Information Technology (ARIT) of Songkhla Rajabhat University

บทนำ

การศึกษาในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับผู้เรียนในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ซึ่งเน้นการศึกษาเรียนรู้จากห้องสมุดเป็นหลัก เพราะห้องสมุดมีวิทยากรต่าง ๆ ที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษานานทุก ๆ ด้าน (ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, 2531) ดังนั้นห้องสมุดจึงถือว่ามีความสำคัญต่อบุคคลทั้งหลาย ที่ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลความรู้ได้กว้างขวางทุกสาขาวิชา ดังที่ฉวีวรรณ สุวรรณภา (2553) ได้อธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดไม่ว่าจะเป็น ด้านการจัดการศึกษา ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผู้เรียนจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองอย่างกว้างขวางจากแหล่งเรียนรู้ ด้านวัฒนธรรม ซึ่งเป็นศูนย์รวมและรักษาวัฒนธรรมของชาติให้คงอยู่และสืบทอดไปยังคนรุ่นหลัง และเป็นเครื่องวัดความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ด้านเศรษฐกิจ เป็นการหมุนเวียนหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ห้องสมุดให้ทันสมัย ช่วยสร้างงานและคนให้มีความรู้ ความสามารถ ได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสุดท้าย ด้านการเมืองการปกครอง โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการปกครองของประเทศ เป็นพลเมืองดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือห้องสมุดมหาวิทยาลัยในหลาย ๆ แห่งอาจประสบพบเจอปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ประสบปัญหาด้านการให้บริการยืม - คืน หนังสือ และบริการโสตทัศนศึกษา โดยมีจุดบริการยืมคืนหนังสือและบริการต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการเพียงจุดเดียว ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของอนันต์ศักดิ์ พวงอก (2551) ที่พบปัญหาในการใช้บริการได้แก่ เจ้าหน้าที่มีเพียงคนเดียว บางครั้งผู้ใช้บริการมาพร้อมกันหลายคน ทำให้การบริการเกิดความล่าช้า และระบบการยืม-คืนของห้องสมุดมักจะมีปัญหา เครื่องไม่ลบชื่อผู้ยืม ออกไปทั้ง ๆ ที่ส่งคืนแล้ว ทำให้เกิดปัญหากับผู้ใช้บริการเป็นประจำ ด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศมีปัญหาในเรื่องของการสืบค้นข้อมูล ตลอดจนการให้คำแนะนำสำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของสีปาน ทรัพย์ทอง (2531) ว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการสืบค้น มีปัญหาในเรื่องการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามรายชื่อที่ได้รับจากการสืบค้น

ในขณะที่ด้านบุคลากรยังพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดการบริการที่ดีในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเห็นพ้องกับแนวคิดของสมคิด ดวงจักร์และคณะ (2548) ที่ได้อธิบายว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านบุคลากรเนื่องมาจากการมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหลายฝ่าย ทำให้นักศึกษาสับสนต่อการสอบถาม บางครั้งผู้ใช้บริการมาขอความช่วยเหลือหรือสอบถามอาจทำให้ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือ และทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ผู้ใช้อาจได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความไม่พอใจในการให้บริการ และด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ที่มีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอและเกิดความชำรุดอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิทธิชัย ลำธาร

ทรัพย์ (2548) ในด้านครุภัณฑ์ พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องจำนวนโต๊ะที่นั่งไม่เพียงพอ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต และสืบฐานข้อมูลออนไลน์ไม่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

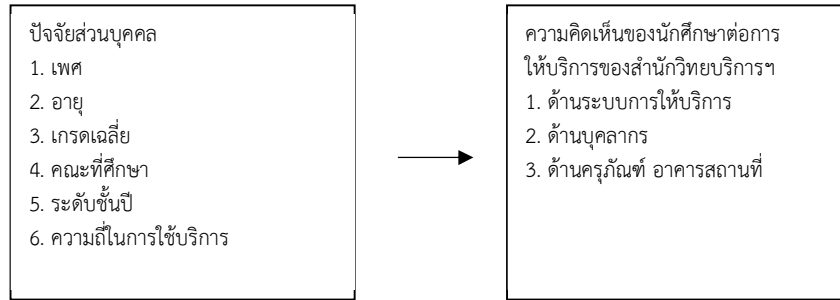
จากประเด็นปัญหาดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีด้วยกันหลายปัญหาและเป็นปัญหาที่ไม่สิ้นสุด ทางคณะผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นปัญหาได้ 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอีเมล-คืนหนังสือ ด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวต่างมีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้อาจเป็นอุปสรรคในการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ปทุมพร โพธิ์กาศ (2554) ได้อธิบายว่า การบริการ (Service or Hospitality) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ที่วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน ในขณะที่ห้องสมุดมีบทบาทในการบริการเช่นเดียวกัน โดยที่เกรียงศักดิ์ สังข์ชัย (2533) ได้อธิบายว่าการบริการของห้องสมุดเป็นการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและการสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพทันกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด จึงทำให้มีการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในงานวิจัยของนฤมล กิจไพศาลรัตนนา (2545) และกฤษณา หงษ์ทอง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในด้านการให้บริการด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการทำวิจัยในประเด็นความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ดังกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้ง 7 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 387 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ตอน คือ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นข้อคำถามที่ประกอบด้วยความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ใน 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.912 ด้านบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.880 และด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.898 โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.948 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบค่าที (t - test) และการทดสอบค่าเอฟ (F - test) แล้วทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และวิธีการของเทมแฮน (Tamhane's T2)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบการให้บริการมีความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=3.72$) โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ($\bar{X}=3.65$) โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านบุคลากร มีความคิดเห็นต่ำสุด ($\bar{X}=3.36$) โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านระบบการให้บริการ	3.72	0.66	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.36	0.73	ปานกลาง
3. ด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่	3.65	0.71	มาก
รวม	3.60	0.61	มาก

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับชั้นปี พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และจำแนกตามเกรดเฉลี่ย คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยเกรดเฉลี่ย มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 กับนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.01 – 3.50 นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.00 – 2.50 กับนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.01 – 3.50 และนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.00 กับนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.01 – 3.50 ส่วนคณะที่ศึกษา มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับนักศึกษาคณะครุศาสตร์ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการกับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และความถี่ในการใช้บริการ มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ นักศึกษาที่ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์กับนักศึกษาที่ใช้บริการ 5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์ รายละเอียดดังตาราง 2-9

ตาราง 2 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามเพศ และอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	\bar{x}	S.D	t
1. เพศ				
ชาย	157	3.55	0.59	-1.400
หญิง	230	3.64	0.62	
2. อายุ				
อายุน้อยกว่า 22 ปี	289	3.58	0.60	-1.381
อายุ 22 ปีขึ้นไป	98	3.68	0.65	

ตาราง 3 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ของนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares (SS)	df	Mean Square (MS)	F
ระหว่างกลุ่ม	11.756	4	2.939	8.482***
ภายในกลุ่ม	132.362	382	0.346	
รวม	144.118	386		

***p<.001

ตาราง 4 ตารางแสดงการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe’s Method) ของเกรดเฉลี่ย

เกรดเฉลี่ย	X1	X2	X3	X4	X5
	(3.31)	(3.49)	(3.50)	(3.85)	(3.85)
X1 = ต่ำกว่า 2.00 (3.31)	0.00				
X2 = 2.00 – 2.50 (3.49)	-0.171	0.00			
X3 = 2.51 – 3.00 (3.50)	-0.190	-0.019	0.00		
X4 = 3.01 – 3.50 (3.85)	-0.537*	-0.366***	-0.347***	0.00	
X5 = 3.51 ขึ้นไป (3.85)	-0.531	0.360	0.341	-0.006	0.00

*p<.05, ***p<.001

ตาราง 5 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ของคณะที่ศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares (SS)	df	Mean Square (MS)	F
ระหว่างกลุ่ม	26.751	6	4.459	14.436***
ภายในกลุ่ม	117.366	380	0.309	
รวม	144.118	386		

***p<.001

ตาราง 6 ตารางแสดงการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเทมแฮน (Tamhane’s T2) ของคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
	(3.84)	(3.16)	(3.51)	(3.53)	(3.82)	(3.54)	(3.24)
X1 = คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (3.84)	0.00						
X2 = คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (3.16)	0.677***	0.00					
X3 = คณะศิลปกรรมศาสตร์ (3.51)	-0.192	-0.485***	0.00				
X4 = คณะครุศาสตร์ (3.53)	-0.308	-0.368*	-0.117	0.00			
X5 = คณะวิทยาการจัดการ (3.82)	-0.019	-0.658***	0.173	0.289	0.00		
X6 = คณะเทคโนโลยี การเกษตร(3.54)	-0.304	0.373	-0.113	0.004	-0.285	0.00	
X7 = คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (3.24)	0.605***	0.072	-0.414	-0.297	0.586***	-0.301	0.00

*p<.05, ***p<.001

ตาราง 7 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ของระดับชั้นปีที่ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares (SS)	df	Mean Square (MS)	F
ระหว่างกลุ่ม	0.513	3	0.171	0.456
ภายในกลุ่ม	143.605	383	0.375	
รวม	144.118	386		

ตาราง 8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ของความถี่ในการใช้บริการต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares (SS)	df	Mean Square (MS)	F
ระหว่างกลุ่ม	5.813	3	1.938	5.366***
ภายในกลุ่ม	138.304	383	0.361	
รวม	144.118	386		

***p<.001

ตาราง 9 ตารางแสดงการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe’s Method) ของความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	X1	X2	X3	X4
	(3.46)	(3.60)	(3.77)	(3.64)
X1 = น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ (3.46)	0.00			
X2 = 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ (3.60)	0.137	0.00		
X3 = 5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์ (3.77)	-0.311***	-0.175	0.00	
X4 = ใช้ทุกวัน (3.64)	0.180	0.044	-0.131	0.00

***p<.001

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีระบบการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ ทั้งในด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ที่มีความพร้อมในการเป็นแหล่งศูนย์การเรียนรู้ที่ครบวงจรและมีความทันสมัย เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในส่วนของ การเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณมีศักยภาพและมีความพร้อมในการให้บริการแก่อาจารย์และนิสิตในทุก ๆ ด้าน เช่น ใช้ในการทำรายงาน การทำวิจัย และโครงการต่าง ๆ เป็นต้น ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และผลการวิจัยของน้ำลีน เทียมแก้ว (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และเครื่องมื่อในการค้นคว้าหาข้อมูลที่มีความทันสมัย และครบวงจร ในการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคคลภายนอก

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย คณะที่ศึกษา ระดับชั้นปี และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ และระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสูง ผลการเรียนดี มีการสืบค้นข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนการเรียนให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ส่วนนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำ เป็นนักศึกษาที่มีผลการเรียนไม่ค่อยดี อาจจะมีการเข้าใช้บริการบ่อย แต่ไม่ได้ใช้

บริการในด้านการสืบค้นข้อมูลแต่เป็นการใช้บริการในด้านอื่น ๆ เช่น ฟังเพลง ดูหนัง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ มณฑลรัตน์ ชูพินิจ (2540) ได้อธิบายว่า การเข้าถึงความรู้ส่วนหนึ่งเกิดจากการศึกษาค้นคว้าที่เข้าใช้บริการบ่อย ๆ จนก่อให้เกิดทักษะและความคล่องตัวในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ส่วนนักศึกษาที่มีคณะที่ศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาแต่ละคณะมีศาสตร์ทางการเรียน โดยเฉพาะขั้นตอนกระบวนการในการเรียนและการใช้ทฤษฎีในการปฏิบัติของแต่ละสายการเรียนมีความแตกต่างกัน จึงทำให้นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาแต่ละคณะมีความจำเป็นที่จะเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต่างกัน จึงทำให้นักศึกษาที่เข้าใช้บริการหลายครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้มีภารกิจและความจำเป็นที่ต่างกันในการเข้าห้องสมุด โดยที่ความถี่ในการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ผู้ใช้ห้องสมุดถี่มาก มีความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดมาก

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษา พบว่า ด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุภาพและเต็มใจให้บริการ นักศึกษามีความคิดเห็นต่ำสุด ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ควรจัดให้บุคลากรมีการฝึกอบรมในด้านงานบริการ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยัง พบว่า นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต่ำสุด เนื่องจาก มีการเข้าใช้บริการค่อนข้างบ่อย จึงได้ทราบถึงข้อบกพร่องและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ควรจะต้องมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างตรงจุด และยังพบว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต่ำสุด ดังนั้น ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้มาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในส่วนของการยืม-คืน หนังสือ โดยวัดจากผลสถิติการเข้าใช้บริการที่มีลำดับการใช้บริการมากที่สุด



เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา หงส์ทอง. (2550). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี: วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี.
- เกรียงศักดิ์ สังข์ชัย. (2533). เอกสารวิชาการ-วิจัย การศึกษาสภาพห้องสมุดโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา และ อาชีวศึกษา ปีการศึกษา 2532. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ.
- ฉวีวรรณ สุวรรณภา. (2553). รายงานการวิจัยการศึกษาประสิทธิภาพการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่.แพร่: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2529). การศึกษาปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2559, จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/browse?type=author&value>
- นฤมล กิจไพศาลรัตน. (2545). รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะ รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2556). รายงานการวิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปทุมพร โพธกาศ. (2554). เอกสารประกอบการสอนจิตวิทยาการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์.
- ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์. (2531). ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. เลย: คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สหวิทยาลัยอีสานเหนือ – เลย.
- มณฑารัตน์ ชูพินิจ. (2540). องค์ประกอบในการพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ นักศึกษาปริญญาตรี สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวัดผลและวิจัยการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2559, จาก [https://www.gotoknow.org/posts/492000%20\(12](https://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)
- สมคิด ดวงจักร์, สุทิน สอนองพันธ์, ฐานินี แจ่มจันทร์, युพา แสงทอง, มงคล ภวังคนันท์, ศุภลักษณ์ สุดขาว, ชรินทร์ นมรัักษ์, และภิรมย์ ปลื้มประดิษฐ์. (2548). รายงานการวิจัยโครงการวิจัยห้องสมุดมีชีวิต : การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สิทธิชัย ลำธารทรัพย์. (2548). รายงานการวิจัยพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา: สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. (2531). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีต่อการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ศักดิ์ พวงอก. (2551). รายงานการวิจัยการประเมินการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน. (2546). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. พัทลุง: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ 2.