

การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560

The Study of Service Quality of Educational Technology Division, the Office of Academic Resources, Ubon Ratchathani University for Fiscal Year 2017

สุรชัย ศรีใส^{1*}
Surachai Srisai^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบประเมินค่า จำนวน 32 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัญหาทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.43 สภาพปัญหาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.75 มากที่สุด เต็มใจให้บริการ น้อยที่สุด มีการแจ้งอัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยก่อนให้บริการทุกครั้ง สภาพปัญหาด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 มากที่สุด อัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม น้อยที่สุด มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึง สภาพปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.04 มากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม น้อยที่สุด สถานที่ให้บริการหาง่าย ไม่ซับซ้อน ส่วนข้อเสนอแนะควรจัดทำป้ายบอกทางจากเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนถึงสถานที่ให้บริการ หรือหาเส้นทางที่ง่ายแก่การเข้าถึงสถานที่บริการ และเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการมากกว่านี้

คำสำคัญ: การให้บริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Abstract

The study aimed to find out service quality of Educational Technology Division, the Office of Academic Resources, Ubon Ratchathani University for fiscal year 2017. There were 121 samples who evaluated rating scale consisted of 32 items. The statistics used in analyzing the data were percentage, average, and standard deviation. The research focused on three aspects; officers, services, and area. The overall score was 4.43. The overall score for officers' aspect was 4.75. The highest score was from having service mind. The lowest score was about informing the service fee. The overall score for services' aspect was 4.51. The highest score was from reasonable service fee but the promoting of media production was in the lowest level. In addition, the overall score for area was 4.04. Cleanliness, beauty, modernity and safety gained the highest score. The lowest score was from accessing the area. The recommendation was about finding the area. The solution is providing directional signs from the library's counter to the area or finding a suitable area which is easy to access, and promoting the service through other channels.

Keywords: services, educational technology division, Ubon Ratchathani University

¹ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี, 34190

¹ Educational Technology Division, The Office of Academic Resources, Ubon Ratchathani University, Ubon Ratchathani, 34190

*Corresponding author: e-mail: surachai.sa@ubu.ac.th



บทนำ

การให้บริการผลิตสื่อโสตทัศน และบริการโสตทัศนอุปกรณ์ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้มีการให้บริการมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 20 ปี เป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนและการประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงาน บุคลากร นักศึกษาและบุคคลภายนอก มีการให้บริการผลิตสื่อ อาทิ ผลิตสื่อ วิดีทัศน์ สื่อเสียง สื่อมัลติมีเดีย สื่อภาพนิ่ง และศิลปกรรมกราฟิก

แต่การให้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษายังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร การให้บริการจึงเป็นแค่เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ประกอบกับสถานที่ตั้งมีการโยกย้ายหลายครั้งตามนโยบายของผู้บริหารแต่ละยุค เพราะมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ ที่มีอายุการก่อตั้งเพียง 26 ปี จึงมีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนสถานที่ให้บริการตามความเหมาะสม จนได้รับการจัดสรรงบประมาณในการสร้างอาคารสำนักวิทยบริการที่เห็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นอาคารเชื่อมต่อกันระหว่างอาคารสารสนเทศสมจิตต์ ยอดเสริม กับอาคารข้อมูลท้องถิ่น ซึ่งเมื่อพูดถึงคุณภาพบริการ หมายถึงบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (ชัยสมพล, 2547)

จึงเห็นควรที่จะ “ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2560” เพื่อศึกษาปัญหาในด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง (วีระรัตน์, 2547) เช่น ปัญหาด้านบริการ เครื่องมือ จำนวนสื่อที่ให้บริการเพียงพอ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด ปัญหาด้านบุคลากร กิริยามารยาท มนุษยสัมพันธ์ และปัญหาด้านสถานที่ สะดวก สะอาด ปลอดภัย (สุนีย์, 2554) เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงในยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานในปีต่อไป ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น จนนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่แสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัยสถาบัน การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาทุกประเภท จำนวน 121 คน ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร คณาจารย์ และบุคคลภายนอก ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ที่เป็นนักศึกษา บุคลากร คณาจารย์ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ระหว่างเดือน เมษายน- สิงหาคม 2560 ทุกคน คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560 ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบปิดและแบบเปิด (สุวิมล, 2550; ลิน, 2551) การสร้างเครื่องมือโดยการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบเครื่องมือ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับค่า (ไชยยศ, 2533) ข้อความในแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาประเด็นสำคัญต่างๆ 3 ประเด็น ได้แก่ สภาพปัญหาด้านบริการ สภาพปัญหาด้านบุคลากรและสภาพปัญหาด้านสถานที่ (รัตนา, 2553)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาทุกประเภท ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร คณาจารย์ และบุคคลภายนอก ระหว่างเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2560
2. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล เดือนกันยายน 2560

สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 121 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 47 คน (ร้อยละ 38.84) เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน และเพศชาย จำนวน 37 คน เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 106 คน และน้อยที่สุดคือคณาจารย์จำนวน 2 คน และ บุคคลภายนอก จำนวน 2 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 106 คน และน้อยที่สุด คือคณาจารย์จำนวน 2 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน

ส่วนหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมากที่สุด ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 28 คน และน้อยที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ และสำนักวิทยบริการ

ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 113 คน รองลงมา ได้แก่ สูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คน และน้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะที่เป็นคณาจารย์และบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ 1-5 ปี จำนวน 5 คน รองลงมา ได้แก่ 6-10 ปี และ 20 ปี ขึ้นไป จำนวนอย่างละ 3 คน และน้อยที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้ ได้แก่ 11-15 ปี ระดับการศึกษาชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะที่เป็นนักศึกษามากที่สุด ได้แก่ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 58 คน รองลงมา ได้แก่ ชั้นปีที่ 4 จำนวน 33 คน และน้อยที่สุด ได้แก่ อื่นๆ ละ 2 คน และสุดท้าย การทราบข้อมูลการให้บริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 57 คน รองลงมา ได้แก่ การบอกเล่าปากต่อปาก จำนวน 55 คน และน้อยที่สุด ได้แก่ หนังสือราชการ และอื่นๆ อย่างละ 1 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
คณาจารย์	2	1.65
บุคลากร	11	9.09
นักศึกษา	106	87.60
บุคคลภายนอก	2	1.65
รวม	121	100

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาด้านบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสภาพปัญหาด้านบริการ มากที่สุดอันดับหนึ่ง ได้แก่ อัตราค่าบริการ ตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 รองลงมา ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และน้อยที่สุด มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผลิตสื่ออย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาด้านบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	ด้านบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ขั้นตอนการขอใช้บริการ				
1	สะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการ	4.59	0.63	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.59	0.70	มากที่สุด
3	ความชัดเจนของใบขอใช้บริการ	4.49	0.72	มาก
4	แบบฟอร์มใบขอใช้บริการกรอกง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.32	0.81	มาก
ขั้นตอนการดำเนินงาน				
5	ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.60	0.55	มากที่สุด
6	ความถูกต้องของเนื้อหาในการให้บริการ	4.55	0.59	มากที่สุด
7	ความคมชัดของภาพ เสียงและกราฟิกประกอบตัวอักษร	4.43	0.71	มาก
8	สื่อที่ให้บริการมีความสวยงาม ทันสมัย	4.48	0.70	มาก
9	สื่อที่ให้บริการมีความหลากหลาย	4.40	0.71	มาก
10	ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.61	0.61	มากที่สุด
อื่นๆ				
11	สื่อที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.54	0.61	มากที่สุด
12	อัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสม	4.75	0.52	มากที่สุด
13	ผู้ขอใช้บริการให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพและบริการตามแบบฟอร์มทุกครั้ง	4.59	0.63	มากที่สุด
14	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผลิตสื่ออย่างทั่วถึง	4.24	0.89	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		4.51	0.49	มากที่สุด

ตอนที่ 3 สภาพปัญหาด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสภาพปัญหาด้านบุคลากร มากที่สุดอันดับหนึ่ง ได้แก่ เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 รองลงมา การแต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และน้อยที่สุด มีการแจ้งอัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ ก่อนให้บริการทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาด้านบุคลากรจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	0.59	มากที่สุด
2	ให้บริการด้วยกิริยาท่าทางสุภาพ	4.79	0.52	มากที่สุด
3	มนุษยสัมพันธ์ดี	4.79	0.55	มากที่สุด
4	ให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง	4.74	0.49	มากที่สุด
5	เต็มใจให้บริการ	4.83	0.42	มากที่สุด
6	ให้คำแนะนำการผลิตสื่อได้เป็นอย่างดี	4.70	0.49	มากที่สุด
7	การแต่งกายสุภาพ	4.80	0.49	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการผลิตสื่อ	4.79	0.45	มากที่สุด
9	มีการแจ้งอัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ ก่อนให้บริการทุกครั้ง	4.61	0.58	มากที่สุด
10	มีการแจ้งให้ประเมินคุณภาพและบริการสื่อด้านหลังใบขอใช้บริการทุกครั้ง	4.68	0.52	มากที่สุด
11	ความพึงพอใจโดยภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		4.75	0.39	มากที่สุด

ตอนที่ 4 สภาพปัญหาด้านสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสภาพปัญหาด้านสถานที่ มากที่สุดอันดับหนึ่ง ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 รองลงมา ความพึงพอใจโดยภาพรวมเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และน้อยที่สุด สถานที่ให้บริการหาง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.16 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาด้านสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ให้บริการหาง่าย ไม่ซับซ้อน	3.40	1.16	ปานกลาง
2	สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย	4.31	0.77	มาก
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย	4.40	0.70	มาก
4	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.28	0.80	มาก
5	สถานที่ให้บริการสามารถส่งมอบไปมาได้สะดวก	3.92	1.07	มาก
6	มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการชัดเจน	3.61	1.17	มาก
7	ความพึงพอใจโดยภาพรวมเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ	4.35	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		4.04	0.73	มาก

หากพิจารณาสภาพปัญหาการให้บริการเป็นรายด้าน ได้แก่สภาพปัญหาด้านบริการ บุคลากร และสถานที่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 4.43 แปลผลมาก โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สภาพปัญหาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.75 แปลผลมากที่สุด รองลงมา สภาพปัญหาด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 แปลผล มากที่สุด และเห็นด้วยน้อยที่สุด สภาพปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.04 แปลผลมาก (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยโดยรวมการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560 เป็นรายด้าน

ข้อที่	สภาพปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ	\bar{X}	แปลผล
1	สภาพปัญหาด้านบริการ	4.51	มากที่สุด
2	สภาพปัญหาด้านบุคลากร	4.75	มากที่สุด
3	สภาพปัญหาด้านสถานที่	4.04	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 3 ด้าน		4.43	มาก

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยโดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.43 แปลผลในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ สภาพปัญหาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย รองลงมา สภาพปัญหาด้านบริการ และเห็นด้วยน้อยที่สุด สภาพปัญหาด้านสถานที่ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาด้านบริการ เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ อัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสม รองลงมา ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการผลิตสื่ออย่างทั่วถึง โดยรวมค่าเฉลี่ย 4.51 แปลผล มากที่สุด

อัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากอัตราค่าบริการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา มีราคาถูกลงกว่าหน่วยงานภายนอก เช่น ถ่ายภาพติดบัตร 1 นิ้ว โหลละ 30 บาท ร้านถ่ายรูปทั่วไปถ่ายภาพติดบัตร 1 นิ้ว โหลละ 90-120 บาท และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีการประชาสัมพันธ์การ

ให้บริการผลิตสื่ออย่างทั่วถึง เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมโครงการในแต่ละปี ขาดความต่อเนื่อง

2. สภาพปัญหาด้านบุคลากร เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจให้บริการ รองลงมา การแต่งกาย สุภาพ และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีการแจ้งอัตราค่าบริการตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ ก่อนให้บริการทุกครั้ง โดยรวมค่าเฉลี่ย 4.75 แผลผลมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ เต็มใจให้บริการ สามารถอ้างอิงได้จาก เอกสารสรุปข้อเสนอแนะจากใบขอใช้บริการฝ่ายเทคโนโลยีฯ ปีงบประมาณ 2560 ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ตัวบ่งชี้ที่ 1.8 กระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า ร้อยละ 80 ได้รับคำชมจากผู้ขอใช้บริการ และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีการแจ้งอัตราค่าบริการ ตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ ก่อนให้บริการทุกครั้ง เนื่องจากประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง หลักเกณฑ์อัตราค่าบริการด้านการผลิตสื่อ และให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกาศ ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2555 ซึ่งก่อนมีประกาศฉบับนี้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยใช้ บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จนกระทั่งมีประกาศฯ นี้ ทำให้ทุกหน่วยงานที่ขอใช้บริการต้องจ่ายค่าบริการตาม ประกาศฯ จึงเกิดความรู้สึกไม่สะดวก แต่ปัจจุบันหลายหน่วยงานเริ่มเข้าใจ โดยการตั้งงบประมาณส่วนนี้ไว้ทุก โครงการที่จะดำเนินการในแต่ละปี

3. สภาพปัญหาด้านสถานที่ เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย รองลงมา ความพึงพอใจโดยภาพรวมเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ และเห็นด้วยน้อยที่สุด สถานที่ให้บริการทาง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมค่าเฉลี่ย 4.04 แผลผลมาก

เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย เนื่องจากมีการจ้างเหมา บุคลากรดูแลทำความสะอาด มีการมอบหมายพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน และมีการประเมินผลทุก 6 เดือน จาก บุคลากรทุกคนในพื้นที่รับผิดชอบ ส่วนความสวยงาม ทันสมัยนั้น ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา มีหน่วย ศิลปกรรมและกราฟิกที่มีความรู้ด้านศิลปะและการออกแบบ จึงมีการประดับตกแต่งภาพที่เกี่ยวกับงานบริการ ต่างๆ ตามผนังกระจกให้ดูมีสีสันสวยงาม และสุดท้ายเห็นด้วยน้อยที่สุด สถานที่ให้บริการทาง่ายไม่ซับซ้อน เนื่องจากประตูทางเข้าใช้บริการอยู่ด้านหลังอาคารสำนักวิทยบริการ บุคคลภายนอกต้องผ่านจุดตรวจของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประกอบกับฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา มีครุภัณฑ์จำนวนมากและราคาแพง ผังอาคารสามารถเดินเชื่อมต่อไปยังอาคารฝ่ายหอสมุดได้ จึงมีข้อจำกัดเรื่องการกำหนดประตูทางเข้า เพื่อ รักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของทางราชการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ จากผลการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการนำเสนอต่อที่ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางจัดทำยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากให้บริการ กำหนด มาตรการแก้ปัญหาระยะสั้น โดยการจัดทำป้ายบอกทางที่ง่ายและระยะทางสั้นที่สุด จากเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ถึงสถานที่ให้บริการ ส่วนการแก้ไขปัญหาระยะยาวควรพิจารณาหาเส้นทางที่สะดวก รวดเร็ว ง่ายแก่การ เข้าถึงสถานที่ให้บริการ และเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการ ใบขอใช้บริการ และอัตราค่าบริการ ผ่านระบบเครือข่าย รวมถึงสื่ออื่นๆ ให้มากกว่านี้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อทราบความคิดเห็น ในมุมมองของผู้ขอใช้บริการ ปีงบประมาณ 2560 เมื่อมีการนำปัญหาต่างๆ ที่ได้จากงานวิจัยมาแก้ไขปรับปรุง และดำเนินการ ปีงบประมาณ 2561 จึงควรมีการทำวิจัยอีกครั้ง หลังจากการนำผลการวิจัยมาแก้ไขปรับปรุง ว่าสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุดหรือไม่ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็น ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านบริการ บุคลากร และสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.43 โดยสภาพปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.75 รองลงมา ได้แก่ สภาพปัญหาด้านบริการ และสภาพปัญหาด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และ 4.04 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และ ดร.อัมพล พันธุ์วงศ์ ผู้อำนวยการกองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมถึงผู้ใช้บริการทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2533. เทคโนโลยีการศึกษาทฤษฎีและการวิจัย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- รัตนา น้อยญาโณ. 2553. สภาพปัญหา และความต้องการใช้บริการ และการให้บริการสื่อการศึกษาของสถาบันส่งเสริมการ สอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สิน พันธุ์พินิจ. 2551. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สุนีย์ ศักดิ์แสน. 2544. การศึกษาสภาพการบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุวิมล ติरणานนท์. 2550. การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.