

การประเมินคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาทักษะและ การเรียนรู้ ไอซีที ขอนแก่น

Service Quality Assessment of Khon Kaen ICT Skill Development and Learning Center

ยศวดี ตรีนุสนธิ¹
ดร. มาลี กาบมาลา²

Yotsawadee Treenuson
Dr. Malee Kabmala

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 380 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.50) มีอายุระหว่าง 15-24 ปี (ร้อยละ 37.80) ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 75.80) ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 35.80) เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 28.40) วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อ 1) ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล ทำการบ้าน ทำรายงาน 2) พัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และ 3) อ่านหนังสือในห้องสมุดตามลำดับ เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ 2) มีห้องสมุด และ 3) สถานที่ปลอดภัย ตามลำดับ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการและคุณภาพบริการที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$ และ $\bar{X} = 4.07$ ตามลำดับ) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.01$ และ $\bar{X} = 4.02$ ตามลำดับ) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 3.99$ และ $\bar{X} = 3.93$ ตามลำดับ) โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.96$ และ $\bar{X} = 3.83$ ตามลำดับ) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.96$ และ $\bar{X} = 3.71$ ตามลำดับ) สำหรับคุณภาพบริการที่เกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ โดยคุณภาพบริการที่ควรปรับปรุงคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ คือ ไม่ต้องการให้ผู้ให้บริการที่เป็นเด็กเสียค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมาได้แก่ ควรให้มีฟังก์ชันบริการประจำคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง ร้อยละ 17.65 และการปรับปรุงซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดเสียหายร้อยละ 14.71 ตามลำดับ

¹ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6ว สังกัดกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

The objectives of this research survey were to assess the service quality of Khon Kaen ICT Skill Development and Training Center. The questionnaire was used as a tool to collect data from 380 people who were coming to the center. The statistics used were percentage, frequency, average, and standard deviation. The study revealed that the users were female (54.50%). The age range of the users was from 15 to 24 years old (37.60%). The highest percentage were students (75.80%) - the majority of whom were studying in junior high school or Mathayom 1-3 (35.80%). The highest percentage of frequent users were those who came to the center more than 4 times per month (28.40%). Most of the users came to the center with the objectives to 1) surf the Internet to search for specific information for their reports or homework; 2) develop their computer and Internet skills; 3) read in the library, respectively. The reasons why users came to utilize the services of the center were 1) the computers were efficient; 2) there was also a library inside; 3) the place was safe, respectively. The users' expectations of the service and services that users actually received from the service staff were ranked the highest ($\bar{X} = 4.03$, $\bar{X} = 4.07$) respectively; respectively place ($\bar{X} = 4.01$, $\bar{X} = 4.02$); the trustworthiness of the service ($\bar{X} = 3.99$, $\bar{X} = 3.93$). In addition, the facilities ($\bar{X} = 3.96$, $\bar{X} = 3.83$) and the accessibility of information ($\bar{X} = 3.96$, $\bar{X} = 3.71$). The users' impressions regarding the quality of services were focused upon the service staff and the place. However, the trustworthiness of the service, the facilities, and the accessibility of the information need to be improved. Some suggestions for improvement were made by users. 29.41% of users suggested that the students should not have to pay the fee. 17.65% suggested that there should be headsets provided at every computer. 14.71 % of users suggested that the damaged books in the library need to be repaired.

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ การประเมินคุณภาพ ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ไอซีทีที่ ขอนแก่น

Keywords: Service Quality, Quality Assessment, Khon Kaen ICT Skill Development and Training Center

บทนำ

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการศึกษาตลอดจนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 มาตรา 50 53 และ 56 นอกจากหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล เทศบาลนครขอนแก่นยังมุ่งวางรากฐานของการพัฒนาเมือง สร้างจิตสำนึกของคนในสังคม พัฒนาสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ จึงกำหนดนโยบายในการ

ขับเคลื่อนการพัฒนาเมือง ด้วยวิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคอีสาน สังคมเอื้ออาทร สันติสุข เรียนรู้และน่าอยู่อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ในการเรียนรู้นั้น เทศบาลนครขอนแก่นมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม กำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษา (กองวิชาการและแผนงาน, 2551) โดยมุ่งเน้นให้สถานศึกษาส่งเสริมการเรียนรู้ของคนในชุมชน รวมทั้งจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ดังจะเห็นได้จากนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม กำหนดยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษา การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาการศึกษาอย่างเป็นระบบ ด้วยความเชื่อ

ที่ว่า ความรู้ไม่ได้อยู่ในห้องเรียนเท่านั้น การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ และทุกช่วงเวลาของชีวิตมนุษย์ (กองวิชาการและแผนงาน, 2551) ทั้งนี้นโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ในยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาจิตใจควบคู่กับการพัฒนาการเรียนรู้ของคนทุกกลุ่มทุกวัยตลอดชีวิต เริ่มตั้งแต่วัยเด็กให้มีความรู้พื้นฐานเข้มแข็ง มีทักษะชีวิตพัฒนาสมรรถนะ ทักษะของกำลังแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการ พร้อมก้าวสู่โลกของการทำงานและการแข่งขันอย่างมีคุณภาพ สร้างและพัฒนากำลังคนที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะในการสร้างสรรคนวัตกรรมและองค์ความรู้ ส่งเสริมให้คนไทยเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จัดการองค์ความรู้ทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นและองค์ความรู้สมัยใหม่ตั้งแต่ระดับชุมชนถึงประเทศ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549) เทศบาลนครขอนแก่นจึงจัดให้มีแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของคนในชุมชน ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์ห้องสมุดสวนดอกคูณ โฮงมูนมังเมืองขอนแก่น และศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น (ศูนย์ไอซีทีขอนแก่น)

ศูนย์ไอซีทีขอนแก่น จัดตั้งขึ้นจากสองแนวคิดหลักด้วยความร่วมมือของสองหน่วยงาน คือ เทศบาลนครขอนแก่นที่มีแนวคิดว่าการส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีควบคู่กับทักษะด้านภาษา ซึ่งเป็นการติดอาวุธทางปัญญาช่วยให้ประชาชนในจังหวัดขอนแก่นมีความเข้มแข็ง สามารถสื่อสารและแสวงหาความรู้จากทั่วโลกนำไปสู่การพัฒนาฐานความรู้อย่างต่อเนื่องได้ (กองวิชาการและแผนงาน, 2551) และสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและต่อยอดการพัฒนาเยาวชนและประชาชนในพื้นที่จังหวัดไอซีทีซิตี้ (ICT City) ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น เชียงใหม่ และ ภูเก็ต ให้สามารถเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ อาทิเช่น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่การสนับสนุนสัญญาณอินเทอร์เน็ตทั้งหมด และศูนย์ประสานงานเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (E-Saan Software Park) ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการทำหน้าที่บริหารจัดการศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น ตามบันทึกความเข้าใจร่วม (MOU) และเงื่อนไขการดำเนินงานระหว่างเทศบาลนครขอนแก่น และศูนย์ประสานงานเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ฯ เป็นระยะเวลา 4 ปี จากการร่วมมือของหลายหน่วยงานและงบประมาณการจัดตั้งกว่า 20 ล้านบาท เพื่อให้ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่นเป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนาความสามารถและการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาชนในจังหวัดขอนแก่นและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นเครื่องมือส่งเสริมให้ชุมชนได้มีโอกาสพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และสามารถนำเอานวัตกรรมใหม่ผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง

ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น เปิดบริการเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2549 โดยตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 อาคารตลาดสดเทศบาล 1 มีพื้นที่ให้บริการ 1,200 ตารางเมตร ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปีและผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปี ขึ้นไป) สามารถเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเป็นเวลา 2 ชั่วโมง รวมทั้งจัดให้มีบริการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานและโปรแกรมเฉพาะ ส่งเสริมกิจกรรมกระตุ้นความสนใจ ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ จากการให้บริการมาแล้วกว่า 4 ปี มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก บริการที่มีสถิติผู้ใช้มากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด และเข้ารับบริการฝึกอบรม ตามลำดับ (ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ไอซีที ขอนแก่น, 2551) จากการเปิดให้บริการและมีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่นได้เล็งเห็นคุณภาพ

บริการซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่นและผู้บริหารศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่นในปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่

กรอบแนวคิดการวิจัย

การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น โดยใช้เครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL และ LIBQUAL มาประยุกต์ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการจากผลต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่คาดหวัง 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ ครอบคลุมเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Responsiveness) การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ (การมีทักษะความรู้ของผู้ให้บริการ) การให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ การเอาใจใส่ (ได้แก่ การสอบถามถึงปัญหาของผู้ใช้ เข้าใจความแตกต่างของบุคคล) บุคลิกลักษณะผู้ให้บริการ (ได้แก่ การแต่งกาย ความสุภาพ จกาวจาและการให้เกียรติ) ผู้ให้บริการที่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม

2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการซึ่งตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ ครอบคลุมเกี่ยวกับความถูกต้อง สม่ำเสมอ ตรวจสอบได้ มีบริการตามที่ได้ประกาศไว้

(ได้แก่ อัตราค่าบริการที่แน่นอน เวลาเปิด-ปิด เป็นไปตามที่กำหนด) มีกฎ กติกา ในการใช้บริการที่ชัดเจน มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุมเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายโปรเจคเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร วัสดุที่ใช้สื่อสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ และเอกสารแนะนำ

4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมเกี่ยวกับช่องทางหรือเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ต เช่น รูปแบบและทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ระยะเวลาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

5) ด้านสถานที่ ครอบคลุมเกี่ยวกับความเหมาะสมของสถานที่ การจัดบริเวณพื้นที่ภายในอย่างเหมาะสม ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุด (Library as place) เช่น เรื่องสถานที่ (ได้แก่ บรรยากาศ แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง กลิ่น) ความปลอดภัย ความสะอาดสบายในการเข้าใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้เข้าใช้บริการศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น จำนวน 380 คน ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2553 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่ เหตุผลในการเข้าใช้บริการ ความต้องการของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation - S.D.) โดยวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยคุณภาพบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง 5 ด้าน และกำหนดค่าคะแนน ดังนี้ 4.51– 5.00 ความคาดหวัง/บริการที่ได้รับจริงระดับมากที่สุด 3.51 – 4.50 ความคาดหวัง/บริการที่ได้รับจริงระดับมาก 2.51 – 3.50 ความคาดหวัง/บริการที่ได้รับจริงระดับปานกลาง 1.51 – 2.50 ความคาดหวัง/บริการที่ได้รับจริงระดับน้อย 1.00 – 1.50 ความคาดหวัง/บริการที่ได้รับจริงระดับน้อยที่สุด สำหรับการแปลผลคุณภาพบริการ โดยการนำค่าเฉลี่ยของบริการที่รับจริงตั้งลบด้วยค่าเฉลี่ยของบริการที่คาดหวัง และแปลผล (Parasuraman et al., 1985) ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง ผลต่างมีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่าการบริการด้อยคุณภาพหรือควรปรับปรุง 2) ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังเท่ากับค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง ผลต่างมีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่าบริการมีคุณภาพตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง 3) ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่คาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง ผลต่างเป็นบวก (+) แสดงว่าการให้บริการเกินกว่าความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการ

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.50) ผู้ใช้บริการมีอายุระหว่าง 15-24 ปี (ร้อยละ 37.60) เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 75.80) ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 35.80) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีของแก่นโดยเฉลี่ยมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 28.40) ทั้งนี้ผู้ใช้บริการทั้งหมดมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน (ร้อยละ 100.00) โดยมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์จากโรงเรียนมากที่สุด (ร้อยละ 32.30)

สำหรับวัตถุประสงค์ 3 ลำดับแรกในการเข้าใช้บริการ คือ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล ทำการบ้าน ทำรายงาน (ร้อยละ 28.80) เพื่อ

พัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 22.00) และเพื่ออ่านหนังสือในห้องสมุด (ร้อยละ 16.80) โดยผู้ใช้บริการให้เหตุผล 3 ลำดับแรกที่ใช้เลือกใช้บริการ คือ คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 11.50) มีห้องสมุด (ร้อยละ 11.20) และสถานที่ปลอดภัย (ร้อยละ 10.80)

2. คุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีของแก่น ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ดังนี้

2.1 คุณภาพบริการที่คาดหวัง ผลการวิจัยพบว่า

2.1.1 คุณภาพบริการที่คาดหวัง
โดยรวม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.96$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.96$)

2.1.2 คุณภาพบริการที่คาดหวังรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับมากทุกด้านโดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.16$) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเมื่อถึงเวลาเปิดบริการ และพนักงานมีความเต็มใจในการตอบคำถามและให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$ เท่ากัน)

2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การเข้าใช้บริการมีการกำหนดกฎ กติกา ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.23$) การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (10.00 – 19.00 น.) ($\bar{X} = 4.13$) บริการให้คำแนะนำในการใช้งานคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็วถูกต้อง ($\bar{X} = 4.10$)

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=4.15$) มีอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ และสามารถใช้งานได้ทันที เช่น โปรเจคเตอร์ เครื่องพิมพ์ และโต๊ะ เก้าอี้ ในการอ่านหนังสือเหมาะสมกับผู้ใช้หลากหลายกลุ่มและมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=4.03$ เท่ากัน)

4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก ($\bar{X}=4.22$) สามารถสืบค้นรายชื่อหนังสือได้จากอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.98$) มีความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นรายชื่อหนังสือของห้องสมุดโดยเจ้าหน้าที่ และหนังสือบนชั้นมีการจัดเก็บขึ้นชั้นเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย ($\bar{X}=3.96$ เท่ากัน)

5) ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริเวณแคนเตอร์ให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสมสะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X}=4.25$) ห้องฝึกอบรมมีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมและมีคุณภาพใช้งานได้ดี ($\bar{X}=4.15$) บรรยากาศบริเวณลาน Good Net เหมาะแก่การค้นคว้าหาข้อมูลได้อย่างอิสระ ($\bar{X}=4.10$)

2.1.3 คุณภาพบริการที่คาดหวังจำแนก

ตามช่วงอายุของผู้ใช้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับมากทุกช่วงอายุ ดังนี้ 1) ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการสูงสุด ($\bar{X}=4.05$) และให้ความสำคัญประเด็นพนักงานแต่งกายสะอาด และเป็นระเบียบสูงสุด ($\bar{X}=4.22$) 2) ช่วงอายุตั้งแต่ 15-24 ปี ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด 2 ด้านคือ ผู้ให้บริการและสถานที่ ($\bar{X}=3.98$) 3) ช่วงอายุ 25-34 ปี ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการสูงสุด ($\bar{X}=4.19$) และให้ความสำคัญประเด็นวิทยากรให้บริการฝึกอบรมเป็น

ผู้มีความรู้เฉพาะทางสูงสุด ($\bar{X}=4.53$) 4) ช่วงอายุ 35-44 ปี ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการสูงสุด ($\bar{X}=4.15$) และให้ความสำคัญ 3 ประเด็นเท่ากัน คือ การเข้าใช้บริการมีการกำหนดกฎ กติกา ที่ชัดเจน มีการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (10.00 – 19.00 น.) ($\bar{X}=4.42$) 5) ช่วงอายุ 45-60 ปี ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ($\bar{X}=3.87$) และให้ความสำคัญประเด็นมีอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ และสามารถใช้งานได้ทันที เช่น โปรเจคเตอร์ เครื่องพิมพ์สูงสุด ($\bar{X}=4.11$) 6) ช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด 3 ด้านเท่ากัน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ($\bar{X}=4.33$)

2.1.4 คุณภาพบริการที่คาดหวังจำแนก

ตามระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับมากทุกระดับการศึกษา โดยผู้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการระดับมากเหมือนกัน ($\bar{X}=3.99$, $\bar{X}=4.14$ และ $\bar{X}=4.05$ ตามลำดับ) และให้ความสำคัญประเด็นพนักงานแต่งกายสะอาด และเป็นระเบียบ ส่วนผู้บริการที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงสารสนเทศสูงสุด ($\bar{X}=4.37$) และให้ความสำคัญประเด็นความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นรายชื่อหนังสือของห้องสมุดโดยเจ้าหน้าที่ และหนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวันจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็วสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X}=4.50$) สำหรับผู้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการสูงสุด ($\bar{X}=4.08$) และให้ความสำคัญประเด็นพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเมื่อถึงเวลาเปิดบริการ ($\bar{X}=4.27$) ผู้บริการที่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรีและผู้สำเร็จการศึกษาแล้วมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของ

บริการสูงสุด ($\bar{X}=4.12$ และ $\bar{X}=4.15$) และผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X}=4.27$) และให้ความสำคัญในประเด็นการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (10.00-19.00 น.) ($\bar{X}=4.75$)

2.1.5 คุณภาพบริการที่คาดหวังจำแนกตามอาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการทุกอาชีพมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับมากทุกด้าน โดยผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X}=4.00$) โดยให้ความสำคัญประเด็นพนักงานแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X}=4.18$) ส่วนพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ให้ความสำคัญประเด็นพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเมื่อถึงเวลาเปิดบริการ ($\bar{X}=4.32$) ส่วนข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการสูงสุด ($\bar{X}=4.75$) ให้ความสำคัญประเด็นการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (10.00-19.00 น.) ($\bar{X}=4.64$) สำหรับผู้มีอาชีพค้าขายมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านสถานที่สูงสุด ($\bar{X}=4.29$) และผู้ที่รับจ้าง/งานอิสระมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงสารสนเทศสูงสุด ($\bar{X}=4.29$) และให้ความสำคัญประเด็นระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก ($\bar{X}=4.67$) ส่วนผู้ใช้ที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ แม่บ้านมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านสถานที่สูงสุดเท่ากัน ($\bar{X}=4.10$)

2.2 คุณภาพบริการที่ได้รับจริง ผลการวิจัยพบว่า

2.2.1 คุณภาพบริการที่ได้รับจริงโดยรวม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.07$) ด้านสถานที่ ($\bar{X}=4.02$) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($=3.93$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($=3.83$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.71$)

2.2.2 คุณภาพบริการที่ได้รับจริง

จำแนกตามรายด้าน ผลการศึกษา พบว่า

1) ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X}=4.22$) พนักงานมีความเต็มใจในการตอบคำถามและให้บริการ และพนักงานมีความรู้ในการช่วยเหลือและแนะนำผู้ใช้ ($\bar{X}=4.11$ เท่ากัน)

2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การเข้าใช้บริการมีการกำหนดกฎ กติกาที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.28$) การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (10.00-19.00 น.) ($\bar{X}=4.21$) วิทยากรให้บริการฝึกอบรมเป็นผู้มีความรู้เฉพาะทาง ($\bar{X}=4.12$)

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=4.12$) โต๊ะ เก้าอี้ ในการอ่านหนังสือเหมาะสมกับผู้ใช้หลากหลายกลุ่มและมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=4.01$) มีอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ และสามารถใช้งานได้ทันที เช่น โปรเจคเตอร์ เครื่องพิมพ์ ($\bar{X}=3.97$)

4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก ($\bar{X}=4.23$) หนังสือบนชั้นมีการจัดเก็บขึ้นชั้น เรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย ($\bar{X}=3.86$) มีความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นรายชื่อหนังสือของห้องสมุดโดยเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.85$)

5) ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้

บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X}=4.27$) ห้องฝึกอบรมมีจำนวน คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมและมีคุณภาพใช้งานได้ดี ($\bar{X}=4.18$) บรรยากาศบริเวณลาน Good Net เหมาะแก่ การค้นคว้าหาข้อมูลได้อย่างอิสระ ($\bar{X}=4.11$)

2.2.3 คุณภาพบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามช่วงอายุของผู้ใช้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี และช่วงอายุ 15-24 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน ($\bar{X}=4.13$ และ $\bar{X}=4.02$ ตามลำดับ) โดยบริการที่ได้รับจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นพนักงานแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X}=4.23$ และ $\bar{X}=4.18$ ตามลำดับ) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงระดับมากในด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.16$) สำหรับผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงระดับมาก ในด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.14$) และผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 45-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง 2 ระดับ คือ ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงระดับมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ ($\bar{X}=4.52$) และระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือของบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.06$)

2.2.4 คุณภาพบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการสูงสุดเหมือนกัน ($\bar{X}=4.10$ และ $\bar{X}=4.05$ ตามลำดับ) คุณภาพบริการที่ได้รับจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประเด็น พนักงานแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบสูงสุดเหมือนกัน ($\bar{X}=4.27$ และ $\bar{X}=4.24$ ตามลำดับ) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านสถานที่สูงสุด ($\bar{X}=4.07$) สำหรับผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สูงสุด ($\bar{X}=4.10$) และผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีและสำเร็จการศึกษาแล้วมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงระดับมาก คือด้านผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน ($\bar{X}=4.07$ และ $\bar{X}=4.12$, $\bar{X}=4.07$ ตามลำดับ)

2.2.5 คุณภาพบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการสูงสุด ($\bar{X}=4.07$) บริการที่ได้รับจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นพนักงานแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X}=4.24$) ส่วนพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงระดับมากด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.01$ และ $\bar{X}=4.10$ ตามลำดับ) สำหรับผู้ที่ค้าขายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านสถานที่สูงสุด ($\bar{X}=4.26$) และผู้ที่รับจ้าง/งานอิสระมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงระดับมากในด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.16$) สำหรับผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญและแม่บ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงระดับมากในด้านสถานที่ที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.85$)

3. คุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น ผลจากการศึกษาคุณภาพบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่า คุณภาพบริการที่เกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ (+0.04) และด้านสถานที่ (+0.01) ส่วนคุณภาพบริการที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (-0.06) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (-0.13) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (-0.25)

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการรายด้าน พบว่า ด้านผู้ให้บริการ ประเด็นคุณภาพบริการที่เกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาดและเป็นระเบียบ พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอ พนักงานมีความเต็มใจในการตอบคำถามและให้บริการ พนักงานมีความรู้ในการช่วยเหลือ

และแนะผู้ใช้ พนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีคุณภาพตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเมื่อถึงเวลาเปิดบริการ และพนักงานยินดีให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อกลับมาจากคำแนะนำอีกครั้ง

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ประเด็นคุณภาพบริการเกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ การเข้าใช้บริการมีการกำหนดกฎ กติกาที่ชัดเจน มีการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน บริการเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการรับบริการ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (10.00-19.00 น.) และวิทยากรให้บริการฝึกอบรมเป็นผู้มีความรู้เฉพาะทาง ส่วนประเด็นที่มีคุณภาพบริการตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ได้แก่ บริการยืม-คืน หนังสือตามระเบียบที่กำหนด และคุณภาพบริการที่ควรปรับปรุง ได้แก่ เมื่อชำระค่าบริการแล้วควรได้รับใบเสร็จทุกครั้ง หากการให้บริการเกิดขัดข้อง ควรมีการประกาศหรือแจ้งให้ทราบทุกครั้ง มีระบบป้องกันเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมต่อเยาวชน มีระบบป้องกันไวรัสเข้าทำร้ายข้อมูล บริการส่งเสริมการอ่านจัดเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีระบบ E-book และระบบ e-learning บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ที่ใช้งานได้ บริการให้คำแนะนำในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่มีความรวดเร็วถูกต้อง บริการให้คำแนะนำในการค้นหาข้อมูลแก่ผู้ใช้ด้วยความเข้าใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นควรปรับปรุงคุณภาพบริการ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและจำนวนเพียงพอ มีอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอ และสามารถใช้งานได้ทันที เช่น โปรเจคเตอร์ เครื่องพิมพ์ โต้ะ เก้าอี้ ในการอ่านหนังสือเหมาะสมกับผู้ใช้หลากหลายกลุ่มและมีจำนวนเพียงพอ บริการทำสำเนา พิมพ์เอกสาร ให้บริการได้และเป็นราคาที่น่าพอใจ มีแผนผัง เครื่องหมายป้าย ลูกศรบอกทิศทางในการไปรับบริการอย่างชัดเจน มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ โปสเตอร์ หรือป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ มีเอกสารแนะนำวิธีการใช้บริการ เช่น บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการ

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประเด็นคุณภาพบริการเกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก ส่วนประเด็นคุณภาพบริการที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ในการเข้าถึง E-book ให้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย เว็บเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ การเข้าใช้ระบบ E-learning มีการแบ่งหมวดหมู่ให้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นรายชื่อหนังสือของห้องสมุดโดยเจ้าหน้าที่ หนังสือบนชั้นมีการจัดเก็บขึ้นชั้นเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย และหนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวันจะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว

ด้านสถานที่ ประเด็นคุณภาพบริการเกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ ภายในบริเวณมีสภาพแวดล้อมเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ บรรยากาศห้องสมุดมีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม บรรยากาศบริเวณลาน Good Net เหมาะแก่การค้นคว้าหาข้อมูลได้อย่างอิสระ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ห้องฝึกอบรมมีอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม ห้องฝึกอบรมมีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมและมีคุณภาพใช้งานได้ดี จุดให้บริการน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่ศูนย์ฯ ให้บริการ ส่วนคุณภาพบริการที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ห้องนำมีความสะอาด มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งตามจุดต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ มีป้ายบอกทางหนีไฟในกรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน การฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้บริการสามารถแน่ใจได้ว่าสิ่งของจะไม่สูญหาย

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการจำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.95) ได้เสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพบริการ 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการห้องนำสำหรับเด็กไม่ควรเสียค่าบริการ (ร้อยละ 29.41) ควรให้บริการหูฟังแก่ผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 17.65) และการปรับปรุงซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดเสียหาย (ร้อยละ 14.71)

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา อายุระหว่าง 15-24 ปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล ทำการบ้าน และรายงาน และใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่นที่เป็นแหล่งส่งเสริมการแสวงหาความรู้ในบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ ทันสมัย โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเชื่อมโยงเครือข่ายกระจายความรู้ ในลักษณะศูนย์รวมสื่อและข้อมูลที่สะดวกในการเข้าถึง (ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีที ขอนแก่น, 2550)

2. คุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังคุณภาพบริการและบริการที่ได้รับจริงจากศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านผู้ให้บริการ สถานที่ ความน่าเชื่อถือของบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Herbert (1994) ที่ชี้ให้เห็นว่าธรรมชาติของมนุษย์มักจะมีความต้องการสิ่งที่ดีให้กับตัวเอง และมีความคาดหวังสูงในเรื่องต่างๆ สำหรับคุณภาพบริการที่เกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543) ไพเราะ คลองนาวัง (2543) นฤมล พุทธิศิลป์ (2546) บังอร คนกลาง (2546) บุศยรัตน์ คูเทียม (2548) และสุชาดา เนตรภักดี (2550) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านผู้ให้บริการสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และมีอัตราค่าบริการที่ต่ำ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการยังให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการในเรื่องของบุคลิกลักษณะ การแต่งกายที่สะอาดและเป็นระเบียบ ความสุภาพอ่อนโยนอยู่เสมอมีความเต็มใจในการตอบคำถามและให้บริการ มีทักษะ

และความรู้ในการช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ

นอกจากนี้การให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีขอนแก่น อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษามาใช้บริการเพื่อค้นคว้าหาข้อมูล ทำการบ้านและรายงาน และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการจะได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง และมีความพร้อมในการให้บริการ และบริการด้วยความสุภาพ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ Jardine (1995) ที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับท่าทีและการแสดงออกถึงบทบาทการเป็นผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา เช่น ความมั่นใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเป็นกันเอง อดทน และให้ความสนใจผู้บริการ และนโยบายของศูนย์ฯ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานผู้ให้บริการ โดยให้พนักงานทุกคนปฏิบัติกับผู้บริการด้วยจิตบริการ (Service mind) และหากพนักงานให้บริการที่ไม่สุภาพ ผู้ใช้บริการสามารถโทรศัพท์แจ้งผู้อำนวยการศูนย์ฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

คุณภาพบริการเกินความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจอีกหลายๆ ด้าน อาทิเช่น ความน่าเชื่อถือของบริการ ได้แก่ การเข้าใช้บริการมีการกำหนดกฎกติกาที่ชัดเจน มีการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน บริการเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการรับบริการ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (10.00 – 19.00 น.) และวิทยาการให้บริการฝึกอบรมเป็นผู้มีความรู้เฉพาะทาง ส่วนด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถรองรับผู้บริการจำนวนมาก และด้านสถานที่ ได้แก่ ภายในบริเวณมีสภาพแวดล้อมเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ บรรยากาศห้องสมุดมีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม บรรยากาศบริเวณลาน Good Net เหมาะแก่การค้นคว้าหาข้อมูลได้อย่างอิสระ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ห้องฝึกอบรมมีอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสม ห้องฝึกอบรมมีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมและมีคุณภาพใช้งานได้ดี จุดให้บริการนำดื่ม

อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ตลอดเวลาที่ให้บริการ จะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการ เกิดความคาดหวังของผู้ใช้ของศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีที่ขอนแก่น ซึ่งเป็นแหล่งให้ความรู้ด้านไอซีที มีการกำหนดเวลาเปิดปิดที่แตกต่างจากแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษา สถาบัน หน่วยงานต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาใช้ได้หลังเวลาเลิกเรียนหรือหลังเวลาทำงานและวันเสาร์-อาทิตย์ได้ จึงเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านไอทีสำหรับประชาชนทั่วไปแห่งแรกที่มีการจัดวิทยากรมาให้ความรู้ในการฝึกอบรม และทำกิจกรรมต่างๆ ด้านไอทีที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ และยังมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ และได้รับงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ครุภัณฑ์ต่างๆ จากเทศบาลนครขอนแก่นเป็นประจำทุกปี จะเห็นได้จากที่มีบริเวณลาน Good Net ให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจำนวนกว่า 80 เครื่อง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการและระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการได้รับการสนับสนุนจาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้สัญญาเช่าอินเทอร์เน็ต (Leased line) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการจำนวนมาก

ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีที่ขอนแก่นเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการแก่ประชาชนที่หลากหลายประเภท ซึ่งต่างก็คาดหวังคุณภาพบริการที่จะได้รับสูง ซึ่งผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพบริการที่ควรปรับปรุง คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากจำนวนผู้ใช้ค่อนข้างมาก เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อาจจะมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้ และอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ในการอ่านหนังสือไม่เหมาะสมกับผู้ใช้ที่หลากหลายประเภท และควรจัดทำแผนผัง เครื่องหมายป้าย ลูกศรบอกทิศทางในการไปรับบริการอย่างชัดเจน รวมทั้งป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ และจัดให้มีเอกสารแนะนำวิธีการใช้บริการด้วย และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในการจัดหมวดหมู่เพื่อเข้าถึง E-book ให้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย เว็บเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ของศูนย์พัฒนาทักษะฯ การเข้า

ใช้ระบบ E-learning มีการแบ่งหมวดหมู่ให้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นรายชื่อหนังสือของห้องสมุด จากความคาดหวังที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีที่ขอนแก่น จำเป็นต้องเปลี่ยนการให้บริการเป็นแบบเข้าหามากกว่าการตั้งรับบริการ เพื่อให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้ ต้องมีการออกแบบ บริหาร จัดการศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีที่ขอนแก่นเชิงรุกอย่างเหมาะสมกับอัตราการเติบโตของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอย่างมหาศาล มีการจัดการสารสนเทศ มีการจัดการไอซีทีเพื่อทำการสืบค้นที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย โดยการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย ซึ่งจะได้รับความสะดวกในการใช้สารสนเทศที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และสถานที่ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกวันและตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำเป็นต้องมาที่ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีที่ขอนแก่น นอกจากนี้ยังสามารถดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการลงในแผ่นดิสก์เก็ตหรือส่งพิมพ์ออกทางกระดาษได้

ข้อเสนอแนะ

ศูนย์ไอซีทีที่ขอนแก่นควรจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ปัจจุบันทรัพยากรส่วนใหญ่มีเพียงสิ่งพิมพ์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำนวนหนึ่ง จากผลการศึกษาค้นคว้าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง E-book และ E-learning ในระดับมาก แต่บริการที่ได้รับจริงน้อยกว่า ดังนั้น ศูนย์ไอซีทีที่ขอนแก่นควรพิจารณาจัดหาและให้บริการให้มีทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องและสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้ทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีทีที่ขอนแก่น ควรส่งเสริมการศึกษาของเด็กและเยาวชน โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

2. ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ไอซีที ขอนแก่น ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรม หรือศึกษาในเรื่องการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

กองวิชาการและแผนงาน. (2551). **ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ICT ขอนแก่น...สู่สังคมอุดมปัญญา**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.

ธนวัฒน์ จิรวุฒิสเรษฐ. (2549). **รายงานผลการวิจัยเรื่องผลกระทบจากการสร้างศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ICT ขอนแก่นต่อประชาชนในตลาดสดเทศบาล 1 เทศบาลนครขอนแก่น**. ขอนแก่น: เทศบาลนครขอนแก่น.

นฤมล พงษ์ศิลป์. (2546). **การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักงานหอสมุดและศูนย์สารสนเทศของมหาวิทยาลัยรังสิต**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุศยารัตน์ คู่เทียม. (2548). **การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการหอจดหมายเหตุและเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พรวิฑู โฉ้วคชาภรณ์. (2543). **การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภัทรณรินทร์ นิลวดีพุมพิชช. (2550). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านที่เน็ตบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดขอนแก่น**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุชาติดา เนตรภักดี. (2550). **การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ICT ขอนแก่น. (2550). **รายงานประจำปี 2550**. ขอนแก่น: ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ICT ขอนแก่น.

_____. (2551). **ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2551**. ขอนแก่น: ศูนย์พัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ICT ขอนแก่น.

Herbert, Françoise. (1994). **Service Quality : An Unobtrusive of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada**. **Library and Information Science Research**, 16 (1): 3-21.

Jardine, Carolyn W. (1995). **Maybe the 55 Percent Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-Satisfaction Survey**. **College & Research Libraries**, 56 (6): 477-485.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research**. **Journal of Marketing**, 49(Fall) : 41-50.