

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน การรับรู้การดำเนินงาน การเปรียบเทียบสภาพและการรับรู้การดำเนินงานของนักศึกษาและบุคลากร และการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและบุคลากร จำนวน 507 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการตามความคิดเห็นของนักศึกษาและบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านครุภัณฑ์ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการให้บริการ มีประเด็นที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดและห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมีความสะอาด ในระดับมาก ได้แก่ ความพอเพียงของแสงสว่างในห้องสมุด อุณหภูมิที่มีความเย็นพอเพียง ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับ และระยะเวลาของการให้ยืม-คืน นักศึกษาและบุคลากรรับรู้การดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อสภาพการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการ และมีความคิดเห็นต่อการรับรู้การดำเนินงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและบุคลากรในแต่ละด้านที่มีค่าความถี่สูง 2 อันดับแรก 1) ด้านสถานที่ ได้แก่ ควรขยายพื้นที่บริเวณห้องสมุดและห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด 2) ด้านบุคลากร ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องสมุด และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ 3) ด้านครุภัณฑ์ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในห้องสมุด และเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และ 4) ด้านการให้บริการ ได้แก่ ควรเปิดให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในวันเสาร์-อาทิตย์สำหรับนักศึกษาภาคนอกเวลา และควรพัฒนาอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง

The objectives of this research are 1) to study the faculty, staff, and students of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Bangkok Commercial Campus's assessment of services rendered by Academic Resource Center (ARC) and awareness of various kinds of services; 2) to compare the sub-samples' rating and awareness; and 3) to study the problems and recommendations regarding ARC's services voiced by the sample. Data from 507 surveyed samples were analyzed by using descriptive statistics, i.e., percentage, mean, and standard deviation; and t-test.

This research found out that while the sample rated ARC fairly in the middle on building and facilities, personnel, equipments, print and AV media, and servicing, cleanliness of the library and Self Access Center (SAC) are rated as "mostly agree" and sufficient lighting, sufficient cool, speedy service, acceptable late charge fee, and appropriate borrowing period are rated as "agree". Most of the samples fairly aware of various kinds of service rendered by ARC.

Interestingly, building and facilities, personnel, and servicing were rated differently among sub-sample groups, as hypothesized. Most samples recommended that these items/features are required: 1) regarding building and facilities: larger library and SAC, more seating; 2) regarding personnel: more staff, better human relation skills; 3) regarding equipments, print and AV media: more books, more computers in SAC; and 4) regarding servicing of SAC: more service days on weekend for part-time students, high-speed internet.