การจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

Library management that affects the use of services of Ramkhamhaeng University students

วาทินี เทพชัยวงศ์1* และอรไท ชั้วเจริญ2

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์ (1)เพื่อศึกษาการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง (2)เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยรามคำแหงและผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 400 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ได้แก่การทดสอบ (T- test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way Analysis of Variance) การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยวิธี Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า (1)ปัจจัยส่วนบุคคลโดยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นปี คณะ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการห้องสมุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน (2)พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน คือ จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการห้องสมุดประเภทงานบริการที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการของห้องสมุด ระยะเวลาในการยืม-คืนอัตราค่าปรับล่าช้าในการยืม-คืนระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้งท่านเคยยืมหนังสือโดยเฉลี่ยครั้งละกี่เล่มท่านเคยยืมหนังสือไปแล้วกี่เล่ม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Independent Study Title	**Library management that affects the use of services of Ramkhamhaeng University students**
Author	**Miss Vatinee Thepchaiwong**
Degree	**Master of Business Administration**
Advisor	**Asst. Prof. Orathai Chuacharoen**
Academic Year	**2019**

Abstract

Subject education Library management affecting access to services of Ramkhamhaeng University students. Have a purpose (1) To study library management affecting the accessibility of Ramkhamhaeng University students. (2) To study the library service behavior of Ramkhamhaeng University students.

This study was a quantitative study. The population sample groups in this research are 400 students at Ramkhamhaeng University and library visitors were analyzed by descriptive statistics data such as percentage, mean, standard deviation. And analyze inferential data These are T-test, One-way Analysis of Variance, and comparison of the pair differences. Least-Significant Different (LSD) Correlation Coefficient Analysis by Pearson Correlation Method

The research results were found that (1) Personal factors by gender, age, education level, year, faculty influence the decision to access the library. Which is based on hypothesis (2) The behavior of the service is different in 7 aspects, ie the number of times that the library has been used, the type of service that the user uses to the library services. Period of borrowing-back, Borrowing-late penalty, Average period of service, How many books have you borrowed at a time? How many books have you borrowed before?

Key words: satisfaction, Service

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสังคมโลกและสังคมไทยเนื่องจากปัจจุบันโลกแคบลงห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงก็เป็นอีกสถานที่หนึ่ง ที่เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งทางวิชาการของสถาบัน ตลอดจนเป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลของนักศึกษาอาจารย์ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศอัน เป็นหัวใจของการศึกษาและพัฒนาการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าการวิจัย เป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศ รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความรู้ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศและช่วยให้นักศึกษารักการอ่าน รักการค้นคว้าตลอดจนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์จากการอ่านหนังสือการค้นคว้าเพิ่มเติม ดังนั้นคงถึงเวลาแล้วที่จะต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์และประชาชนทั่วไปให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดรวมทั้งเป็นการสร้างนิสัยให้คนไทยใฝ่รู้ใฝ่เรียนและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นนักศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการจัดการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของห้องสมุด นำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนในการปรับปรุง พัฒนางานบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับสภาพการใช้และเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งพิจารณาจากด้านต่าง ๆ

2. การบริการ หมายถึง งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น การเข้าใช้ห้องสมุด เช่น การบริการยืม-คืนหนังสือ การบริการสืบค้นข้อมูลหนังสือ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการข่าวสารทันสมัย รวมถึงการบริการอื่น ๆของห้องสมุด เป็นต้น

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงในฐานะที่เป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนหรือนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง (Student Center) โดยมีอาจารย์เป็นผู้ชี้แนะ ผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจึงจะเกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่มีในตำราหรือในห้องเรียน ผู้เรียนจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีความสามารถรวมถึงการมีทักษะในการใช้ห้องสมุด เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยโดยเฉพาะปัจจุบันเป็นยุคสารสนเทศ ห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างมากมาย เพราะสารสนเทศที่เกิดขึ้นมากมายนี้มีทั้งในรูปสิ่งตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องมีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการดำเนินงานตั้งแต่การจัดหา การวิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ การทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การยืม - คืน การสืบค้นข้อมูล การยืมระหว่างห้องสมุด การสืบค้นทาง OPAC การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ การสืบค้นผ่านทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตระหนักในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่รวดเร็วจึงนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ทั้ง 6 ระบบ การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติดังกล่าวมาใช้ในกระบวนการทางห้องสมุดนี้ ทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีวิธีการสืบค้นสารสนเทศแตกต่างกันไป ผู้ใช้บริการจะทราบได้อย่างไรว่าห้องสมุดมีอะไรให้บริการบ้าง บริการแต่ละประเภทมีอะไร และแตกต่างกันอย่างไร ข้อมูลที่ต้องการสามารถค้นหาได้ที่ไหน อย่างไรและจะค้นหาอย่างไรจึงจะได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนั้นนอกจากการให้บริการแก่ผู้ใช้แล้ว การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ จึงเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นบทบาทหนึ่งที่ท้าทาย

แนวคิดทฤษฎีการจัดการ

การจัดการห้องสมุดยุคใหม่ ห้องสมุดยุคใหม่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงาน การบริหารงานให้ทันต่อกระแสการปรับเปลี่ยนของโลก เพราะปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้โลกเปลี่ยนแปลงไป จากยุคอุตสาหกรรม เข้าสู่ยุคสังคมข่าวสาร หรือยุคสารสนเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการเรียนรู้ ของมนุษย์เป็นอย่างมากซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสืบเนื่องมาจากพลัง และศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้จัดการสารสนเทศจำนวนมหาศาล ลดข้อจำกัดทางด้านเวลาระยะทาง ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้ทุกเวลา และทุกสถานที่ ดังนั้นห้องสมุดยุคใหม่ต้องปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่เพราะแนวโน้มของการใช้ห้องสมุดในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ นักศึกษา อาจารย์จะใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาสารสนเทศมากขึ้น และมีการให้บริการสารสนเทศในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้สารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ (Lesk. 1997 : 1) ห้องสมุดยุคใหม่ต้องนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล รวมถึง การจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้งาน เพราะขณะนี้เทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้น การเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เนตเพื่อมาใช้ในงานห้องสมุดก็มีมากขึ้น ทำให้เห็นความเจริญเติบโต ความสมบูรณ์ และความหลากหลายที่ส่งผลต่อศักยภาพทางการศึกษา

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

แนวคิดพฤติกรรมการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้ห้องสมุดผลการศึกษางานวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 1-ครั้ง/สัปดาห์ กล่าวคืองานวิจัยของคัทลียา ปริชานิ (2544) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์มะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ ภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง และงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ มีเพียงงานวิจัยของ Bailin, Kylie (2011) เท่านั้นที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน งานวิจัยของ Yi, Zhixian (2007) พบว่าทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดและบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาต่างชาติใช้ทุกวันคือ การเรียกดูจากอินเทอร์เน็ต การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์13 2.4.2 ระยะเวลาที่ใช้ห้องสมุดผลการศึกษางานวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดครั้งละ 1-3 ชั่วโมง กล่าวคืองานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดแต่ละครั้ง ใช้เวลา 0-2 ชั่วโมง ใกล้เคียงกับงานวิจัยของของภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-3 ชั่วโมง/ครั้ง และงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์ 2.4.3 เวลาเข้าใช้ห้องสมุดจากการศึกษางานวิจัยพบว่ามีเพียงงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) เท่านั้นที่ศึกษาเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด และพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลา 08.00-12.00 น.รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.00 น. และเวลา 16.01-19.00 น. ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงเดือน เจริญ (2553, น. 100 – 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งศึกษาบริการด้านต่างๆ 8 ด้านได้แก่บริการยืม – คืน บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือประชากรในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์จำนวน 274 คน และนิสิตจำนวน 377 คน ผลการวิจัยพบว่า 1)ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดคือการจัดบริการที่นั่งอ่านรองลงมาคือบริการหนังสือจอง และบริการยืม – คืน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้นบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่าง

อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณีฤทธิรงค์และอุฬาริน เฉยศิริ (2553, น. 37) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลายปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่าจากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการรองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่เมื่อศึกษารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุดของสำนักหอสมุดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 – 22.00น.) รองลงมา คือการยืม – คืนหนังสือ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมาก ด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านอุณหภูมิและ ด้านความสะอาดรองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือมีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั้งอ่าน และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์อีเมล์จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้การ เป็นต้น รองลงมาคือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบ รวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ จำนวน 4ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยคำถามเป็นลักษณะแบบวัดระดับโดยกำหนดระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ คือ

ความต้องการในระดับมากที่สุด = 5

ความต้องการในระดับมาก = 4

ความต้องการในระดับปานกลาง = 3

ความต้องการในระดับน้อย = 2

ความต้องการในระดับน้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

(1) ว่าที่ร้อยตรี ดร.สมชัย อวเกียรติ

(2) ดร. ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ

(3) อาจารย์ พรรณนา เอี่ยมสุวรรณ์

เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้อาศัยวิธีการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษา 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ของครอนบาค (Cronbach Method)

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยทำการขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามจากนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงและผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด โดยผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิเป็นการเก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากผลงานวิจัย เอกสารทางวิชาการและรายงานที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับงานวิจัยในครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามคณะ (แบ่งชั้นภูมิ) โดยสุ่มคน / 8 คณะ ทั้งหมด 400 ฉบับ
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ณ ห้องสมุด โรงอาหาร ห้องเรียน ร้านค้า
3. สุ่มโดยบังเอิญ

การอภิปรายผลของแบบสอบถาม เป็นการวัดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท โดยใช้สูตรในการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5\text{-}1}{5}$$

$$= 0.80$$

โดยเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบ 400 ชุดแล้ว ทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลในแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมานตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ในส่วนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการและส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอ ในรูปสถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละแบบสอบถามเกี่ยวกับ การจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)นำเสนอในรูปสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้เกณฑ์การแปลงผลดังตาราง แสดงเกณฑ์มาตรส่วนประมานค่า โดยแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Interferential Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ในส่วนทดสอบสมมติฐาน ของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน โดยตัวแปรเพศใช้การวิเคราะห์ทดสอบ T-test ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ชั้นปี และคณะ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least-Significant Different (LSD)

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance)

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน / ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ชั้นปี	คณะ
สมมติฐานที่ 1					
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			/	/	/
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	/		/	/	/
ด้านบุคลากร			/		/
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก			/	/	/
ด้านปัญหา-อุปสรรค			/	/	/
ภาพรวม	/		/	/	/

หมายเหตุ / หมายความว่า แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.115 สรุปการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 1 ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ในภาพรวมเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างเกือบทั้งหมด ยกเว้นปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีช่วงอายุต่างกันจะส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกันทั้งหมด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันในภาพรวม รวมถึงปัจจัยทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ที่มีระดับชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีระดับชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ที่มีคณะแตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันในภาพรวม รวมถึงปัจจัยทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่าง

สมมติฐาน / **พฤติกรรมการใช้บริการ**	จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา 1 เดือน	ระยะเวลาในการยืม-คืน	อัตราค่าปรับล่าช้าในการยืม-คืน	ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง	ท่านเคยยืมหนังสือโดยเฉลี่ยครั้งละกี่เล่ม	ท่านเคยยืมหนังสือไปแล้วกี่เล่ม
สมมติฐานที่ 2						
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	/	/				
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	/	/				/
ด้านบุคลากร	/			/	/	
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	/	/		/		
ด้านปัญหา-อุปสรรค	/		/	/		
ภาพรวม	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ / หมายความว่า แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.116 สรุปการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ภาพรวมจำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา 1 เดือนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาพรวมระยะเวลาในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระยะเวลาในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากรและด้านปัญหา-อุปสรรค

ประเภทของอัตราค่าปรับล่าช้าในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อัตราค่าปรับล่าช้าในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านปัญหา-อุปสรรค ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ภาพรวมระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการและด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ

ประเภทของท่านเคยยืมหนังสือโดยเฉลี่ยครั้งละกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านเคยยืมหนังสือโดยเฉลี่ยครั้งละกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ประเภทของท่านเคยยืมหนังสือไปแล้วกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านเคยยืมหนังสือไปแล้วกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงและเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัย

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

รามคำแหงและเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยมี ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยตามลำดับดังนี้ 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ 43.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 57.5 นอกจากนี้ยังพบว่าการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.5 และส่วนมากอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 32.5 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนอยู่คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 39.3

พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา 1 เดือน ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 69.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกประเภทงานบริการที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการของห้องสมุดด้านบริการยืม-คืน ร้อยละ 79.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการ ยืม-คืน 1-5 วัน ร้อยละ 50.5 อัตราค่าปรับล่าช้าในการยืม-คืน 0-50 บาท ร้อยละ 66.5 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง/วัน ร้อยละ 52.5 ท่านเคยยืมหนังสือโดยเฉลี่ยครั้งละกี่เล่ม 1-2 เล่ม ร้อยละ 41.3 และท่านเคยยืมหนังสือไปแล้วกี่เล่ม 6-8 เล่ม ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับ$\bar{X}$ =3.99, SD =0.59เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการมากอันดับแรก ในระดับ$\bar{X}$ =4.06, SD =0.65 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในระดับ$\bar{X}$ =4.00, SD =0.64

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาในครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน จากการนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ได้ผลสรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ตามสติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด 2 ข้อ ต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นปี และคณะแตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน ดังนี้

ในภาพรวมเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างเกือบทั้งหมด ยกเว้นปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีช่วงอายุต่างกันจะส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกันทั้งหมด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันในภาพรวม รวมถึงปัจจัยทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ที่มีระดับชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีระดับชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ที่มีคณะแตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันในภาพรวม รวมถึงปัจจัยทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ภาพรวมจำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา 1 เดือนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ภาพรวมระยะเวลาในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระยะเวลาในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากรและด้านปัญหา-อุปสรรค

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประเภทของอัตราค่าปรับล่าช้าในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อัตราค่าปรับล่าช้าในการยืม-คืนแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านปัญหา-อุปสรรค ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ภาพรวมระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการและด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ

ประเภทของท่านเคยยืมหนังสือโดยเฉลี่ยครั้งละกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านเคยยืมหนังสือโดยเฉลี่ยครั้งละกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ประเภทของท่านเคยยืมหนังสือไปแล้วกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านเคยยืมหนังสือไปแล้วกี่เล่มแตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวงเดือน เจริญ (2553, น. 100 – 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งศึกษาบริการด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่บริการยืม – คืน บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือประชากรในการวิจัย

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คัทลียา ปริชานิ (2544) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์มะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ ภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง และงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ มีเพียงงานวิจัยของ Bailin, Kylie (2011) เท่านั้นที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยสรุปพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการค้นคว้าศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีปัจจัยการจัดการห้องสมุดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือผู้ที่ทำเกี่ยวข้องกับห้อง ตลอดจนนำไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ตามข้อแนะนำดังต่อไปนี้

1. ห้องสมุด ควรเน้นไปที่ปัจจัยด้านบุคคลให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องของกิริยา มารยาท ความกระตือรือร้นในการทำงาน และในการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็ว

2. ห้องสมุด ควรมุ่งเน้นปัจจัยด้านพฤติกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดกิจกรรมรักการอ่าน เพื่อให้เกิดความสนใจในการเข้าใช่บริการห้องสมุด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และนำมาพัฒนาต่อไป

2. เนื่องจากการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเฉพาะในเขตมหาวิทยาลัย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเก็บรวมรวมจากบุคคลภายนอก เพื่อให้ทราบข้อมูลในมุมมองที่กว้างขึ้นและนำไปพัฒนาต่อ

3.ควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของประชาชนทั่วไป เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการในการเข้าใช้บริการ

4.ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของประชากรทั่วไปที่มาใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย เพื่อนำไปพัฒนาต่อ

[1*]นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
[2]ผศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง