



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**The Use of Overtime Services at Office of Academic Resource and Information
Technology of Undergraduate Students at Rajamangala
University of Technology Thanyaburi**

นางสาวรัชฎ์ลักษณ์ แซ่โจ้ว

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ. 2561

หัวข้อวิจัย การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดย นางสาวชญลักษณ์ แซ่โจ้ว

หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีที่วิจัย 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้และปัญหาการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 394 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ T-test และ F-test (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาฯ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพิมพ์งานหรือทำรายงาน (ร้อยละ 35) โดยผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการล่วงเวลาคือตนเอง (ร้อยละ 69) มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 30.2) ส่วนช่วงเวลาในการใช้บริการคือเมื่อมีเวลาว่าง (ร้อยละ 36.9) และระยะเวลาที่ใช้คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง (ร้อยละ 34.7) บริเวณที่ใช้คือพื้นที่ชั้น 3 (ร้อยละ 39.6) มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรจากการสืบค้นจากระบบ Opac และฐานข้อมูล (ร้อยละ 41.4) ซึ่งบริการล่วงเวลาที่ใช้ คือบริการห้อง Discussion (ร้อยละ 42.4) ส่วนปัญหาการให้บริการล่วงเวลาในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.40$) ในรายด้านพบว่าด้านปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการ ($\bar{x}=2.57$) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการล่วงเวลาที่มีเพศและหลักสูตรต่างกันมีปัญหาการให้บริการล่วงเวลาฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษาต่างกันพบว่าปัญหาการให้บริการล่วงเวลาแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันทุกด้าน

คำสำคัญ การใช้บริการล่วงเวลา, พฤติกรรมการใช้, ปัญหาการให้บริการ, ห้องสมุด

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิทยฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จากหลายท่าน ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรกที่คุณศึกษาขอขอบพระคุณ คือ อาจารย์รวิวรรณ ชินอ่วม ที่เป็นผู้ให้ความรู้และให้คำปรึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ณมตและพีสมใจ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยนี้ ขอขอบคุณกองบริหารงานบุคคลที่ได้จัดโครงการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนโดยมีศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี มาเป็นผู้บรรยายและให้ความรู้ในการจัดทำรายงานวิจัย ซึ่งจากการเข้าร่วมโครงการทำให้ได้รับประโยชน์และสามารถนำความรู้มาทำเป็นงานวิจัยได้จริง ขอขอบคุณคุณสุจิตรา ยอดเสนาหา ที่ช่วยเป็นแรงผลักดันและแรงกระตุ้นที่ดี ขอขอบคุณคุณวิไลวรรณ สิงหวิบูลย์ ที่ช่วยเก็บแบบสอบถามและขอขอบคุณผู้ที่ร่วมทำแบบสอบถามทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน เป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังในความสำเร้งนี้และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ัญลักษณ์ แซ่โจ้ว

ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ของงานวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการล่วงเวลา	6
2.2 บริบทสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	35
4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการล่วงหน้า	38
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้บริการล่วงหน้า	45
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงหน้า	49
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการวิจัย	57
5.2 อภิปรายผล	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการแจกแจงจำนวนประชากร สักส่วนและกลุ่มตัวอย่าง	31
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ	35
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามหลักสูตร	36
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา	36
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสังกัด/คณะ	37
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามวัตถุประสงค์	38
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการล่วงหน้าฯ	39
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่	39
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่วงเวลา	40
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้	41
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามบริเวณที่ใช้	41
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามวิธีการเข้าถึงทรัพยากร	42
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามบริการที่ใช้จากการเปิดบริการล่วงหน้าฯ	43
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความปัญหาการใช้บริการล่วงหน้าฯ ในภาพรวม	45
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความปัญหาการใช้บริการล่วงหน้าฯ ในด้านการให้บริการ	46

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯใน ด้านนักศึกษา	48
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯ ที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test	49
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯ ที่หลักสูตรต่างกัน โดยวิธี t-test	50
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test) และ เปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างโดยวิธี LSD	51
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมโดยวิธี LSD	52
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการให้บริการโดยวิธี LSD	53
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยวิธี LSD	54
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาฯที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านนักศึกษาโดยวิธี LSD	55

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ผังโครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	20
ภาพที่ 2.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด	22
ภาพที่ 2.3 สถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด	24
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	29



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการจัดการศึกษาทางวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมานั้น ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีจำนวนสถานศึกษาในสังกัดประกอบด้วยคณะต่างๆ 10 คณะ และ 1 วิทยาลัย ได้แก่ 1. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2. คณะบริหารธุรกิจ 3. คณะศิลปกรรมศาสตร์ 4. คณะศิลปศาสตร์ 5. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 6. คณะวิศวกรรมศาสตร์ 7. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 8. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 9. คณะเทคโนโลยีการเกษตร 10. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จากรายงานข้อมูลสถิติของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560 จำนวนนักศึกษามีทั้งหมด 26,344 คน จำแนกเป็น หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,152 คน และระดับปริญญาตรี 25,192 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2560)

ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนและเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ โดยมีปณิธานมุ่งมั่นที่จะตอบสนองมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คือ จัดการศึกษาวิชาชีพด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่การเป็น “SMART” University มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้มอบหมายให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องปฏิบัติภารกิจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารกับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยฯ ให้บริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ สนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริหาร และการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ ปัจจุบันสำนักฯ มีพื้นที่บริการกับนักศึกษาและบุคลากร รวมถึงบุคคลภายนอกทั้งสิ้น 6 อาคาร ได้แก่

1. อาคารสำนักงานผู้อำนวยการ (ICT) มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตร
2. อาคารฝึกอบรม มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตร
3. อาคารวิทยบริการ มีพื้นที่ขนาด 8,000 ตารางเมตร
4. ศูนย์บริการความรู้ CKC มีพื้นที่ขนาด 1,100 ตารางเมตร
5. อาคาร i Work มีพื้นที่ขนาด 3,632 ตารางเมตร
6. อาคารเรียนรวม 13 ชั้น มีพื้นที่ขนาด 22,000 ตารางเมตร

โดยพื้นที่ เกือบทั้งหมดถูกนำมาให้บริการวิชาการ โดยรวมเอาภารกิจหลักของหน่วยงานเดิมโดยปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2554)

การเปิดให้บริการล่วงเวลาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เริ่มมีการขยายเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลา ตั้งแต่ประมาณ ปี พ.ศ. 2555 ด้วยวิสัยทัศน์จากผู้บริหารที่เล็กเห็นถึงความสำคัญของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการต่างๆให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยปัจจุบันได้มีการเปิดให้บริการล่วงเวลาตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเวลา 16.30 – 24.00 น และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ช่วงเวลา 8.30-21.00 น. เพราะห้องสมุดถือเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า ที่ผู้ใช้ให้ความสนใจมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2552) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐพบว่า นักศึกษานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าประกอบการเรียนจากห้องสมุดเป็นหลัก โดยเลือกแหล่งสารสนเทศ จากความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของสารสนเทศ สอดคล้องกับ จงกมล พุทธิชัยกุล (2559) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่านิสิตมีพฤติกรรมการใช้แหล่งสารสนเทศจากสำนักหอสมุดเช่นกัน จากผลงานวิจัยดังกล่าว นับได้ว่าห้องสมุดถือเป็นแหล่งสารสนเทศและเป็นแหล่งการเรียนรู้สำคัญที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการส่งเสริมการเรียนรู้

วารภรณ์ พนมศิริ และคนอื่นๆ (2559) ที่ศึกษาการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน: ห้องสมุดชุมชน วัดสุคนธาราม ตำบลกอนาง อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน พบว่า ตำบลกอนาง มีห้องสมุดของโรงเรียนซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะวันและเวลา ราชการ หากชาวชุมชนต้องการอ่านหนังสือ จำเป็นต้องเดินทางไปใช้บริการห้องสมุดประชาชน ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนในอำเภอบำบ่อ ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ชาวชนและประชาชนจึงไม่ให้ความสนใจใน

การอ่านหนังสือในเวลาว่างจากการเรียนและการประกอบอาชีพ ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ของชุมชนในท้องถิ่น

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้เปิดบริการให้ใช้บริการล่วงหน้า เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น แต่ที่ผ่านมายังไม่เคยมีการวิจัยมาก่อนว่าผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการให้บริการล่วงหน้าอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ในการให้บริการล่วงหน้าของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการให้บริการล่วงหน้า ปัญหาการใช้บริการล่วงหน้า เพื่อนำผลการวิจัย และข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการล่วงหน้า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการล่วงหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านวัตถุประสงค์ ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาใช้บริการ ความถี่ ช่วงเวลา ระยะเวลาที่ใช้ บริเวณที่ใช้ วิธีการเข้าถึงทรัพยากร และบริการที่ใช้

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการล่วงหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการล่วงหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะพื้นที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบพฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.2 ทราบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.3 เพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 พฤติกรรมการใช้ หมายถึง การใช้บริการล่วงเวลาของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านวัตถุประสงค์ ผู้ที่มีสิทธิในการตัดสินใจมาใช้บริการ ความถี่ ช่วงเวลา ระยะเวลาที่ใช้ บริเวณที่ใช้ วิธีการเข้าถึงทรัพยากร และ บริการที่ใช้

1.5.2 บริการล่วงเวลา หมายถึง การให้บริการหลังจากเวลาปฏิบัติงานราชการคือวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.30 -24.00 น.และ วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 8.30-21.00 น.

1.5.3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.4 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.5 ปัญหาการใช้ หมายถึง อุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อการใช้บริการล่วงเวลาของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.5.1 ด้านการให้บริการ หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริการซึ่งประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เวลาในการเปิด-ปิดบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดบริการ ตลอดจนการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

1.5.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ทำหน้าที่ให้บริการล่วงเวลา ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5.5.3 ด้านนักศึกษา หมายถึง ปัญหาของตัวนักศึกษาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการล่วงหน้า เช่น ไม่ทราบว่ามีการจัดบริการล่วงหน้า ไม่กล้าขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ไม่เข้าใจวิธีการใช้งานระบบสืบค้น ไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีปัญหาด้านภาษาอังกฤษ



บทที่ 2

ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบนำมาประยุกต์ในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการล่วงเวลา
- 2.2 บริบทสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการล่วงเวลา

2.1.1 ความหมายของการให้บริการล่วงเวลา

ความหมายของการให้บริการ จากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับผู้ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวทางการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2546) ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายาม ใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น ทั้งการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นการให้บริการจึงสามารถทำได้หลายวิธี ที่สำคัญคือ ผู้ใช้ต้องได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ล่วงเวลา” หมายถึง เกินเวลาหรือนอกเวลา ที่มีกำหนดไว้ เช่น เงินค่าล่วงเวลา ทำงานล่วงเวลา ดังนั้นการให้บริการล่วงเวลาสามารถสรุปได้ว่าเป็นการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่าง ๆ ได้ ในช่วงนอกเวลาทำงานหรือนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานราชการคือหลังจากวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น. -16.30 น. และวันเสาร์-วันอาทิตย์

2.1.2 ความสำคัญของการให้บริการล่วงเวลา

สุบิน ไชยยะ (2552) กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการล่วงเวลามีดังนี้

2.1.2.1 เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ เพราะเป็นการเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้ทันกับความต้องการ

2.1.2.2 เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่เพื่อให้คณาจารย์ นักวิจัยและนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ใช้ประโยชน์จากพื้นที่ของห้องสมุดในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย

2.1.2.3 เป็นบริการที่ช่วยสนับสนุนนโยบายในด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยทั้งในหลักสูตรภาคปกติและหลักสูตรภาคนอกระชาการ

2.1.2.4 เป็นบริการที่ช่วยส่งเสริมให้คณาจารย์ นิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกได้ใช้เวลาว่างจากการเรียนการสอนหรือหลังเลิกงานประจำได้มีโอกาสเข้ามาใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ห้องสมุดจัดในช่วงเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลา

ดังที่กล่าวมาห้องสมุดควรมีการวางแผน เตรียมความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากร ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับกับการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการที่ดี และมีคุณภาพจำเป็นต้องมีเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งสามารถกระทำได้ตั้งแต่ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการและหลังการบริการ โดยได้รับการบริการทั้งจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งการได้รับบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีที่จะส่งผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป

นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนผู้บริการเป็นเลิศ ในการพัฒนาการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าผู้ขอรับบริการ คือ ลูกค้าคนสำคัญ

- 1) จะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการ
- 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อผู้ขอรับบริการ (Service Mind)
- 3) จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับบริการ เสนอแนะ
- 4) จะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ คือ ความสำเร็จ

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- 1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ
- 2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 6) มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 7) ทำงานเป็นทีม
- 8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 9) ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 10) มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

- 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2) เต็มใจบริการ
- 3) ทำงานฉับไว

- 4) ปราศรัยไพเราะ
- 5) .เหมาะสมโอกาส
- 6) ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- 1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- 2) พูจจาไพเราะอ่อนหวาน
- 3) ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
- 4) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
- 5) หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
- 6) แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
- 7) หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใสอารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
- 8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
- 9) มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
- 10) พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
- 11) หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- 12) แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
- 13) ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับผู้ขอรับบริการ

- 1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อน โยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- 3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 7) ต้อนรับด้วยความอดทน
- 8) ต้อนรับด้วยความเพียร
- 9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการ ให้บริการและสร้างทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้ขอรับบริการ ได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในงานบริการมากที่สุด และ มุ่งเน้นการบริการที่ส่งเสริม สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ ตลอดจน ให้การบริการนั้นที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถตรวจสอบได้ เป็นการสร้างความเสมอภาคทั้งในการ ให้บริการและในการที่จะได้รับบริการ ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน ซึ่งจรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนด คุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่ บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิด โอกาสให้ ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่าง ทั่วถึงเท่า เทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่ สำคัญ ดังนี้

4.1. ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และ สามารถเลือกใช้วิธีการ ได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้ จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2. ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับ บริการนานเกินสมควร

4.3. ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมี ความ ต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพา ของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภท ที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการ การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่าง หมายถึง การให้บริการของ รัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วย ตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน พนักงาน ข้าราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีชั้น ตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานแขวงประเทศเขตประเทศ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

พรณี ชุติวฒนาธาตา (2554) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจ

หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วสิน อิงคพัฒนากุล (2554) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือการเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การ

เป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งจะส่ง ผลถึงการให้บริการที่ดี และมี ประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่าไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดี

จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี

จะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อัธยาศัยดี

ผู้ให้บริการส่วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทางและคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความ เต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่ กระตือรือร้น กุสสุใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำ พูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้าน พฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงาน ผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการ ให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจ งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการ ทำงานมากน้อยเพียงใด บาง คนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับ บัญชาแต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกใน การบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความ สะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่ง กายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดี จากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะต้องแสดงถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคาย การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชก โสภสากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียงหรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความ

สนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาอย่างไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ค้ำยันในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการ หมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กรอนรูส (Gronroos,1990) ได้กล่าวความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ว่า มีลักษณะที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสองลักษณะ อันได้แก่ คุณภาพที่เป็นไปในทางเชิงเทคนิค ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการนั้นจะได้รับจากงานบริการ ซึ่งมีการวัดผลและประเมินคุณภาพได้เหมือนกับสินค้า ส่วนคุณภาพที่เป็นไปในทางเชิงหน้าที่ คือ เป็นส่วนของขั้นตอนและกระบวนการประเมิน

ซีแอมล์ พาราสุรามาน และเบอริรี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นบริการที่มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการ ประเมินคุณภาพและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศโดยภาพรวม ในรูปแบบของการรับรู้ โดย จากผลของการศึกษาของนักวิจัยกลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริ โภคนั้นเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้บริ โภคนั่นเอง

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้

1. รูปรธรรม(Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับ ทำให้เขา สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ(Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้อง ในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ(Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการ ต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้(Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ(Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณา ถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพข้างต้นแล้ว ลักษณะเฉพาะตัว และ คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็น พื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกล ยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่ จะช่วยให้ผู้ใช้ได้บรรลุความต้องการตามเป้าหมาย อันจะช่วยในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่ใช้ บริการ

2.2 บริบทสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามประกาศจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 โดยการรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกันคือ สถาบันวิทยบริการ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานมีประวัติความเป็นมา ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ ได้เริ่มก่อสร้างเมื่อ 30 กันยายน 2536 โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณในชื่อ หอสมุดกลาง เป็นเงินทั้งสิ้นประมาณ 43 ล้านบาท ลักษณะเป็นอาคาร 5 ชั้น มีพื้นที่รวม 8,000 ตารางเมตร ก่อสร้างแล้วเสร็จในวันที่ 5 กันยายน 2538 ในระยะเริ่มแรกของการดำเนินการขณะที่อาคารก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ สำนักงานเลขานุการ ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาและศูนย์ปริทรรศน์ราชมงคล มีสำนักงานอยู่ที่อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนหอสมุดกลางอาศัยสถานที่ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นที่ทำการชั่วคราว การดำเนินการระยะแรกมุ่งเน้น ที่หอสมุดกลางเป็นการเตรียมสะสมหนังสือให้มากที่สุดเพื่อให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงงานเป็นหลัก สถาบันวิทยบริการจึงได้เปลี่ยนโครงสร้างตามลักษณะงานที่ปฏิบัติจริง โดยเปลี่ยนจากหอสมุดกลาง ศูนย์ปริทรรศน์ราชมงคล ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาและสำนักเลขานุการ เป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายศิลปกรรม ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา และฝ่ายบริหารงานทั่วไป

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติโดยสถาบันฯ ให้จัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ขึ้น ในสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2530 โดยใช้งบประมาณ ในการดำเนินการครั้งแรกจำนวน 1,148,400 บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนสี่หมื่นแปดพันสี่ร้อยบาทถ้วน) ด้วยงบประมาณผลประโยชน์สะสมของสถาบันฯ ในระยะแรกมีภารกิจ ในด้านบริการโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้ใช้ในการบริหารจัดการภายใน สถาบันฯ ต่อมาสภาสถาบันฯ ได้มองเห็นความสำคัญและบทบาทของคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และเพื่อจัดระบบงานไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน ในด้านปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์และบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้จัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแยกออกจากสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เมื่อปี 2536

ตามที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักที่ต้องปฏิบัติ

ภารกิจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารกับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ให้บริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สนับสนุนการปฏิบัติงานตลอดจนจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารและการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ

ในปี พ.ศ. 2553 ได้ขออนุมัติใช้อาคารเดิมของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบเพิ่มอีก 1 อาคาร โดยใช้ชื่อว่าอาคาร I work มีภารกิจในการให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ และบริการซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่เป็นของมหาวิทยาลัย ให้คำปรึกษาคอมพิวเตอร์ และ Network บริการห้องอบรม และในปี พ.ศ. 2556 ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดูแลอาคารเรียนรวม 13 ชั้น มีภารกิจด้านการให้บริการห้องเรียน รวมพื้นที่ดำเนินการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบทั้งสิ้น ประกอบด้วยอาคาร 6 หลัง คือ

1. อาคารสำนักงานผู้อำนวยการ (ICT) มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตร
2. อาคารฝึกอบรม มีพื้นที่ขนาด 807 ตารางเมตร
3. อาคารวิทยบริการ มีพื้นที่ขนาด 8,000 ตารางเมตร
4. ศูนย์บริการความรู้ CKC มีพื้นที่ขนาด 1,100 ตารางเมตร
5. อาคาร I work มีพื้นที่ขนาด 3,632 ตารางเมตร
6. อาคารเรียนรวมและปฏิบัติการ มีพื้นที่ขนาด 22,000 ตารางเมตร

พื้นที่เกือบทั้งหมดถูกนำมาใช้เพื่อการบริการวิชาการโดยรวมเอาภารกิจหลักของหน่วยงานเดิม โดยปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการภายใต้โครงสร้างหลักของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มงาน 5 กลุ่มงาน ได้แก่

- กลุ่มสำนักงานผู้อำนวยการ
- กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- กลุ่มงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ
- กลุ่มงานเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ
- กลุ่มงานผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษา

2.2.2 ผังโครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.1 แสดงผังโครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.3 ภารกิจหลักในปัจจุบันสามารถสรุปได้ดังนี้

- การให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน (e-Services) ที่ทันสมัยและเป็นสากล ปัจจุบันสำนักได้ริเริ่มที่จะจัดทำมาตรฐาน ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับความนิยมในระดับสากล
- ดำเนินการจัดหาผลิตและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- พัฒนาและจัดหาระบบงานฐานข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ
- นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานเพื่อส่งเสริมระบบการจัดการและเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอย่างสะดวกและรวดเร็ว

- พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางการให้การศึกษา ค้นคว้า การวิจัยและการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและบุคคลทั่วไป
- ผลิตสื่อการศึกษา และพัฒนาการจัดการศึกษาทางไกล
- บริการระบบเครือข่ายให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนด้านการเรียน การสอนและการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
- กำหนดมาตรฐานและจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์รวมทั้งสื่อและซอฟต์แวร์ เพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
- ให้บริการข้อมูลพื้นฐานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ ผู้บริหาร และ บุคคลภายนอก
- ยกกระดับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- สนับสนุนและสร้างผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านระบบสารสนเทศและการพัฒนาโปรแกรม (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2555)

2.2.4 การเปิดให้บริการล่วงเวลา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้เริ่มมีการขยายเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลา ตั้งแต่ประมาณ ปี พ.ศ. 2555 ด้วยวิสัยทัศน์จากผู้บริหารที่เล็กเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาและเด็กในชุมชน ซึ่งเมื่อเด็กเหล่านี้ไม่มีที่ไป อันจะเกิดความสับสนเสี่ยงที่จะทำให้ออกซุกซนไปในทางที่ผิด เช่น เข้าร้านเกม ร้านเหล้า มั่วสุม ดิถยา และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาสังคมต่างๆ ดังกล่าวตามมา จึงได้เกิดแนวคิดที่จะขยายเวลาเปิดบริการเพื่อให้นักศึกษาได้เข้ามาใช้บริการนอกเวลาราชการได้ ดังนั้นเพื่อป้องกันปัญหาและส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นการตอบโต้กับความต้องการการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ในยุคปัจจุบันด้วย โดยในช่วงแรกมีการทดลองขยายเวลาเปิดให้บริการล่วงเวลา โดยให้ผู้เข้าใช้บริการก่อนประมาณ 3 เดือนแรกเพื่อทดลอง ซึ่งผลปรากฏว่าได้ผลการตอบรับจากผู้ใช้ในการเข้ามาใช้บริการที่ดี และนับจากนั้นมาจึงได้มีการเปิดให้บริการล่วงเวลาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โดยเปิดให้บริการล่วงเวลาตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเวลา 16.30 – 24.00 น และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ช่วงเวลา 8.30-21.00 น. โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการทราบผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด ดังรูปภาพที่ 2.2

The screenshot shows a news article titled "ขยายเวลาเปิดบริการ" (Service Hours Extension) dated January 25. The article is by "pluemchit". The text states that the library and IT service center have extended their hours to support the university's digital transformation. The extension is for a 3-month period from February to May 2015. The new hours are: 8:30-24:00 on Wednesdays and Thursdays, and 8:30-21:00 on Saturdays and Sundays. The article also mentions that all services are available every day except on public holidays. The tags for the article are "ขยายเวลาเปิดบริการ".

ภาพที่ 2.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด

2.2.5 พื้นที่ที่เปิดให้ใช้บริการ

โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้เปิดให้บริการล่วงเวลาและผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ดังนี้

พื้นที่ชั้น 1 เปิดให้บริการ ดังนี้

- งานบริการ ยืม-คืน
- งานบริการ IT Zone
- บริการห้อง Discussion Garden 1, Garden 2

พื้นที่ชั้น 2 เปิดให้บริการ ดังนี้

- บริการ Edutainment Zone
- บริการสืบค้นข้อมูล OPAC
- บริการหนังสือเฉพาะทาง
- บริการห้อง Discussion 2-1, 2-2
- บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนภาษาอังกฤษ (Language center)

พื้นที่ชั้น 3 เปิดให้บริการ ดังนี้

- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- บริการสืบค้นฐานข้อมูลและงานวิจัย
- บริการคอมพิวเตอร์ ห้อง e-Library Room
- บริการหนังสืออ้างอิง
- บริการหนังสือทั่วไปหมวด หมวด Q - Z
- บริการห้อง Discussion 3-1 3-2 3-3 3-4 3-5 3-6

พื้นที่ชั้น 4 เปิดให้บริการ ดังนี้

บริการหนังสือทั่วไป หมวด A - L
 บริการวิทยานิพนธ์ งานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล
 บริการวารสารและนิตยสารล่วงหน้า
 บริการห้อง Discussion 4-1 4-2 4-3 4-4

2.2.5 บุคลากรห้องสมุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีบุคลากร
 ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานล่วงหน้า ดังนี้

วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 16.30-24.00 น.

เจ้าหน้าที่	จำนวน 10 คน
แม่บ้าน	จำนวน 1 คน
รวมจำนวน	11 คน

วันเสาร์และวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 08.00-21.00 น.

เจ้าหน้าที่	จำนวน 12 คน
แม่บ้าน	จำนวน 2 คน
รวมจำนวน	14 คน

และเปิดให้บริการล่วงหน้าในช่วงสอบ

วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 16.30-24.00 น.

เจ้าหน้าที่	จำนวน 11 คน
แม่บ้าน	จำนวน 1 คน
รวมจำนวนทั้งหมด	12 คน

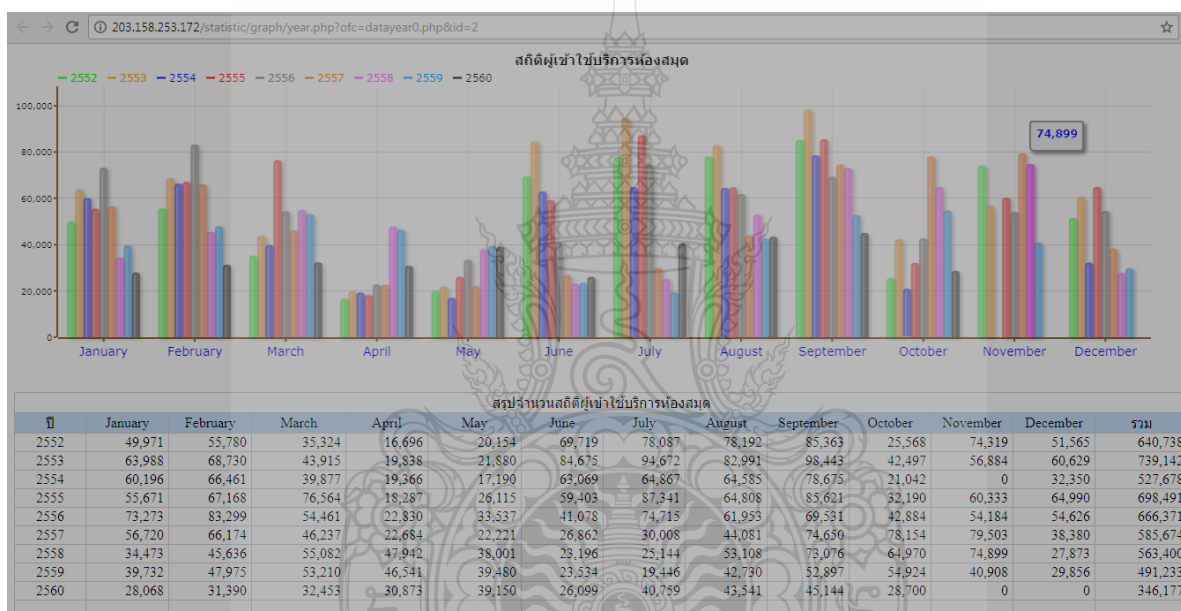
วันเสาร์และวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 08.00-21.00 น.

เจ้าหน้าที่	จำนวน 12 คน
แม่บ้าน	จำนวน 4 คน
รวมจำนวนทั้งหมด	16 คน

และห้องสมุดจะปิดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์

2.2.6 สถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุดประจำปี

สถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุดที่ผ่านมา ในแต่ละปี มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อย ซึ่งอนาคตอาจมีแนวโน้มการเข้าใช้ห้องสมุดลดลง และจากงานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2561) ที่ศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่ามีปัญหาด้านการใช้บริการห้องสมุด ในมิติที่ 1 คือปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษา พบว่าปัญหาอันดับแรก นักศึกษาไม่ทราบจะเริ่มต้นจากตรงไหน (ร้อยละ 39.51) และมิติด้านห้องสมุดผู้ให้บริการ พบว่าปัญหาอันดับแรก คือหนังสือไม่อยู่ตามชั้น ทำให้หาไม่พบ (ร้อยละ 34.87) ดังนั้นห้องสมุดซึ่งถือว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญจึงต้องหันมาใส่ใจและเตรียมรับมือกับความต้องการของผู้ใช้ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต



ภาพที่ 2.3 สถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวณา เขมะรัตน์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์การบริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการ พัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (1 มกราคม – 31 กรกฎาคม 2555) เป็นการสำรวจเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับช่วงเวลาของการขอรับบริการ วิธีการขอรับบริการ ประเภทผู้ให้บริการ และเรื่องที่สอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาความรู้ฝึกทักษะให้กับ บุคลากรผู้ให้บริการให้สามารถบริการในลักษณะตั้งรับ และเชิงรุกได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า วิธีการขอรับบริการ ผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเองมากที่สุดคือ โดยมี ประเภท ผู้ใช้บริการที่เข้ามา

ที่สุดคือ นักศึกษา และประเภทของการใช้ บริการคือเรื่องของการสอนมากที่สุด และเรื่องที่สอบถามในประเภทการบริการการสอนที่มีผู้เข้ารับบริการมากที่สุด คือ บริการการสอนเพื่อการสืบค้นสารสนเทศจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC ส่วนประเภทการขอรับบริการบริการอื่น ๆ ที่มีการขอรับบริการมากที่สุดคือ การแนะนำบริการ เช่น การสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด เวลาเปิด-ปิดห้องสมุด

สุบิน ไชยยะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ การจัดการ และการให้บริการ รวมถึงปัญหาในการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้า ห้องสมุดหรือบรรณารักษ์ ผู้รับผิดชอบการจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 113 แห่ง ได้รับ แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 95 ชุด (ร้อยละ 84.07) ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมาก จัดบริการล่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด และให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับปัญหาการจัดบริการล่วงเวลา พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาในด้านการจัดการและด้านการให้บริการในระดับปานกลางและระดับน้อย เหมือนกัน โดยปัญหาด้านการจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการ และปัญหาด้านการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการ ได้ทุกบริเวณพื้นที่ ของห้องสมุด

สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2552) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในด้านวัตถุประสงค์ แหล่งสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ เนื้อหา ภาษา วิธีการสืบค้น และปัญหาในการแสวงหา ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า นักศึกษานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าประกอบการเรียนจากห้องสมุดเป็นหลัก โดยเลือกแหล่งสารสนเทศ จากความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของสารสนเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากหนังสือและตำราจากสารสนเทศที่เป็นภาษาไทยเป็นหลัก และแสวงหาเนื้อหาทางด้านสรีรวิทยาการกีฬามากที่สุด วิธีการสืบค้นส่วนใหญ่คือการสืบค้นจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด และปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศที่ประสบมากคือ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬามีจำนวนน้อย

นฤมล เกรียงเกษม (2556) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการ ใช้สารสนเทศ

ของคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือ โดยพบปัญหาการใช้ห้องสมุดในสถาบันที่สังกัดจำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ปัญหาเด่นที่พบ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เรื่องความพอเพียงและความทันสมัย ด้านพื้นที่และ สภาพแวดล้อม เรื่องบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของพื้นที่การบริการ ด้านอุปกรณ์และ เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศ เรื่องสมรรถนะและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้านการบริการเรื่องช่วงเวลาเปิดบริการ และด้านบุคลากรเรื่อง จิตบริการของผู้ให้บริการ

จกมล พุทธิชัยกุล (2559) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยจำแนกประเภททรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการเข้าถึงสารสนเทศที่ใช้เพื่อกิจกรรมการศึกษา 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในด้าน ประเภททรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการเข้าถึงสารสนเทศ และ 3) ศึกษาปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนจำนวน 346 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า นิสิตมีพฤติกรรมการแสวงหาประเภททรัพยากรสารสนเทศโดยรวมเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ในระดับมาก เพื่อกิจกรรมการศึกษาอื่นใช้ในระดัปลานกลาง มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศโดยรวม ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศโดยรวม เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อโครงการวิจัย/ปัญหาพิเศษ เพื่อการทำรายงาน ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศประเภททรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่านิสิตที่มีกิจกรรมการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาประเภทสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศพบว่า โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลางทั้งด้านส่วนบุคคลและด้านเครื่องมือช่วยค้น ส่วนรายชื่อมีปัญหาในระดับมากคือ ระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยขัดข้องบ่อยระบบล่าช้า

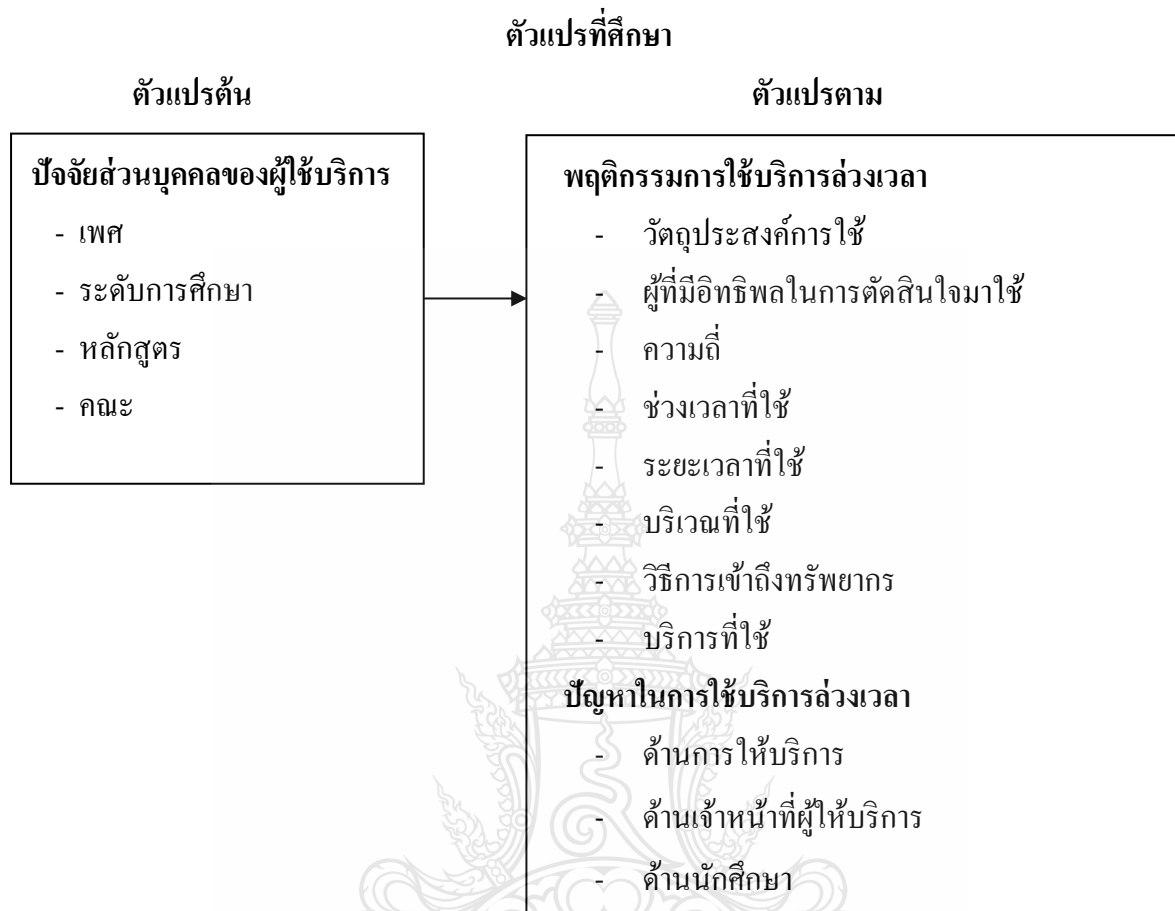
วราภรณ์ พนมศิริ และคนอื่นๆ (2559) ที่ศึกษาการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน: ห้องสมุดชุมชนวัดสุคนธาาราม ตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชนประกอบด้วย การสำรวจความต้องการของชุมชน การวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน การเสนอผลการวิเคราะห์การจัดตั้งห้องสมุดแก่ผู้เกี่ยวข้อง การดำเนินการจัดตั้งห้องสมุด การประเมินติดตามให้คำแนะนำในการจัดตั้งห้องสมุด และแนวทางการพัฒนาห้องสมุด ผลการดำเนินงานมีดังนี้ การสำรวจความต้องการของ

ชุมชน ได้แต่งตั้งคณะทำงาน มีการสำรวจความต้องการของชุมชน จำนวน 2 ครั้ง โดยหารือร่วมกับเจ้าอาวาส คณะกรรมการหมู่บ้าน กำนัน พระภิกษุ ผู้ดูแลสถานที่ เพื่อกำหนดสถานที่จัดตั้งห้องสมุดวัดสุคนธาราม เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุด การวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐาน ชุมชนตั้งอยู่ ตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีห้องสมุดของโรงเรียนซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะวันและเวลาราชการ และห้องสมุดประชาชนของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนในอำเภอท่าบ่อ ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าใช้บริการห้องสมุด จึงเป็นสาเหตุให้เจ้าอาวาสวัดสุคนธารามและกรรมการหมู่บ้านมีความต้องการที่จะจัดตั้งห้องสมุดชุมชนขึ้น 2) ข้อมูลด้านความพร้อมในการจัดตั้งห้องสมุด พบว่า สิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการเป็นลำดับแรก คือ การจัดหางบประมาณและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ อันดับที่สองคือ การจัดหาครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ เช่น ชั้นหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเป็นที่นั่งอ่านและสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ชั้นวางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น การจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดเป็นผู้ดูแลห้องสมุด การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมห้องสมุด PLS สำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ และจัดหาสื่อการเรียนรู้อื่นๆ และอันดับที่สามคือ การปรับปรุงสถานที่อาคารห้องสมุดมีความเหมาะสม และ 3) แผนการดำเนินงาน พบว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินการจัดหาทุนในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ ชั้นหนังสือ ชั้นหนังสือพิมพ์ โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ โต๊ะอ่าน และโต๊ะญี่ปุ่น พร้อมเบาะรองนั่ง การดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดมีขั้นตอนการดำเนินการแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน เริ่มจาก 1) สำรวจความต้องการของชุมชนโดยการลงพื้นที่จำนวน 2 ครั้ง เพื่อหารือกับเจ้าอาวาส คณะกรรมการหมู่บ้าน ตัวแทนจากศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน กำนัน พระภิกษุ ผู้ดูแลห้องสมุด เพื่อให้ได้กรอบในการพัฒนาห้องสมุด 2) วิเคราะห์ความต้องการของชุมชนซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลด้านความพร้อมในการจัดตั้งห้องสมุด และแผนการดำเนินงาน 3) เสนอผลการวิเคราะห์การจัดตั้งห้องสมุดแก่ชุมชน และแผนงาน รวมทั้งปรับปรุงแผนงานร่วมกัน เพื่อให้ได้กรอบในการพัฒนาห้องสมุด 4) ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุด นำข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ความต้องการไปดำเนินการรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ และวัสดุครุภัณฑ์จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น จากนั้นขนย้าย จำนวน 2 ครั้ง ในส่วนของการจัดทำระบบการจัดหมวดหมู่และระบบห้องสมุดอัตโนมัติดำเนินการโดยศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งมีคณะครู โรงเรียนบ้านกองนางและผู้นำชุมชนในการสร้างชุมชนยุวชนอาสาสมัครห้องสมุดเป็นผู้ดำเนินการจัดบริการห้องสมุด มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพื่อเป็นการปลูกฝังให้เยาวชนในชุมชนมีนิสัยรักการอ่านและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ 5) กำหนดแนวทางของแผนพัฒนาห้องสมุดร่วมกับผู้นำชุมชน คณะกรรมการหมู่บ้าน วางแผนพัฒนาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น 6) ประเมินติดตาม ให้คำแนะนำในการจัดตั้งห้องสมุด โดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ร่วมกับศูนย์การศึกษา

นอกโรงเรียน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย การเสนอผลการวิเคราะห์การจัดตั้งห้องสมุดแก่ผู้เกี่ยวข้อง คณะทำงานได้จัดทำแผน 1 ปี เพื่อการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนของห้องสมุด รวมถึงเตรียมพร้อมสำหรับการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ประกอบด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด ด้านการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ และการเตรียมการสำหรับการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ผลการติดตามและสภาพปัญหาจากการให้บริการในปัจจุบัน จากการให้บริการในปัจจุบัน คณะทำงาน สำนักหอสมุด ได้ตรวจเยี่ยมห้องสมุดชุมชนวัดสุคนธ์าราม เพื่อนิเทศติดตามการดำเนินงาน มีผู้ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน และพบปัญหาจากการให้บริการในระยะ 4 เดือน พบว่า ยังไม่มีการติดตั้งเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการ ไม่มีผู้ปฏิบัติงานประจำห้องสมุด มีหนังสือจำนวนมากยังไม่วิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการในฐานข้อมูลของห้องสมุด และวิธีการเก็บสถิติผู้ใช้ห้องสมุดไม่เหมาะสม ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรปรับปรุงวิธีการเก็บสถิติให้สะดวกต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น จัดหาเครื่องตรวจนับคน เข้าใช้บริการอัตโนมัติที่ใช่แล้ว โดยขอบริจาคจากห้องสมุดขนาดใหญ่ คิดตั้งและจัดสรรงบประมาณในการเชื่อมต่อเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต ควรศึกษาและประยุกต์ใช้วิธีการบริหารจัดการจากร้านบริการอินเทอร์เน็ตเอกชนเพื่อควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตของห้องสมุด ทางศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอท่าบ่อ ควรมีแนวคิดที่จะย้ายศูนย์การเรียนย่อยของชุมชนให้มาเปิดการเรียนการสอน ณ ห้องสมุดฯ เพื่อที่ครูจากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จะได้เป็นผู้รับผิดชอบดูแลห้องสมุดต่อไป และมอบหมายให้กำนันตำบลเป็นผู้รับผิดชอบหน้าที่ในการประสานกับเทศบาลตำบลในการจัดสรรและอนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด

บุญมา ไชยะสิทธิวง และ คณะ (2553) ได้ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว วิทยาเขตดงโคก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว วิทยาเขตดงโคก จากผลการวิจัยปรากฏดังนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อทำรายงานที่อาจารย์มอบหมาย (ร้อยละ 71.1) ใช้ทรัพยากรตีพิมพ์ประเภทหนังสือตำราประกอบการเรียน (ร้อยละ 79.3) วิธีการที่นักศึกษาใช้สืบค้นสารสนเทศ คือ เค้นดูที่ชั้น (ร้อยละ 68.8) ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ภาษาลาว (ร้อยละ 92.9) รองลงมาคือภาษาไทย (ร้อยละ 70.8) ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 54.7) และภาษาฝรั่งเศส(ร้อยละ 12.2) ปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศพบว่า มีปัญหาในระดับมาก ในเรื่องวารสารเล่มใหม่ออกให้บริการช้าทรัพยากรตีพิมพ์ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการค้นคว้า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ นักศึกษาขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
- 3.4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกคณะ ทุกชั้นปีการศึกษา ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 25,192 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้มาจากการคำนวณสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$N = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

เมื่อ $N = 25,192$ คน ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% (e เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} N &= \frac{25,192}{1 + 25,192 (0.05)^2} \\ &= 394 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณจำนวนขนาดตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ทั้งหมด 394 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน จนครบตามจำนวนทั้ง 394 คน มีรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 3.1 แสดงการแจกแจงจำนวนประชากร สัดส่วนและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	ประชากร	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2,467	10	40
เทคโนโลยีการเกษตร	1,655	7	27
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	1,517	6	24
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	2,227	9	35
บริหารธุรกิจ	6,231	25	98
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,508	5	20
วิศวกรรมศาสตร์	5,173	20	80
ศิลปกรรมศาสตร์	1,645	6	24
ศิลปศาสตร์	1,682	7	27
สถาปัตยกรรมศาสตร์	698	3	12
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	389	2	7
รวมจำนวน	25,192	100%	394

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พฤติกรรมและปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ตำราเอกสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้ว เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อความที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่มาใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบข่ายของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วนำมาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา การวัดผลและประเมินผล และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2554) ได้กำหนดค่า IOC ดังนี้

สอดคล้อง = 1

ไม่สอดคล้อง = -1

ไม่แน่ใจ = 0

4. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ก่อนเก็บข้อมูลจริง (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียง จำนวน 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่นำไปทดลองและนำกลับมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของ (Cronbach's Alpha) ซึ่งจากผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามพบว่า ความเชื่อมั่นรวมอยู่ที่ 0.70

5. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาตรวจความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของคำตอบ

3.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสตามแบบการลงรหัส
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert

ดังนี้

ระดับมากที่สุด	กำหนด	5	คะแนน
ระดับมาก	กำหนด	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนด	3	คะแนน
ระดับน้อย	กำหนด	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	กำหนด	1	คะแนน

4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.51 ถึง 5.00	หมายถึงว่ามีปัญหา ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.51 ถึง 4.50	หมายถึงว่ามีปัญหา ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 ถึง 3.50	หมายถึงว่ามีปัญหา ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 ถึง 2.50	หมายถึงว่ามีปัญหา ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 ถึง 1.50	หมายถึงว่ามีปัญหา ระดับน้อยที่สุด

5. การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด โดยใช้การวิเคราะห์ และใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่มาใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.3 ข้อมูลปัญหาการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย (arithmetic Mean- X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD)

5.4 ข้อมูลเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน โดยใช้สถิติ t - test (Independent samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test) และเปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างโดยวิธี LSD

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นคำถามปลายเปิด นำมารวบรวมข้อมูลแล้วสรุป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกตาม เพศ หลักสูตรและระดับการศึกษา ของผู้ที่ใช้บริการ ล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี โดยแสดงผลเป็นจำนวนร้อยละ ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	136	34.5
หญิง	258	65.5
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามหลักสูตร

หลักสูตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคปกติ	348	88.3
ภาคพิเศษ	46	11.7
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากเป็นหลักสูตรภาคปกติ มีจำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 และเป็นหลักสูตร ภาคพิเศษ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	114	29.0
ชั้นปีที่ 2	69	17.5
ชั้นปีที่ 3	125	31.7
ชั้นปีที่ 4	80	20.3
ชั้นปีอื่นๆ	6	1.5
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากมีระดับการศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา คือระดับการศึกษาชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชั้นปีอื่นๆ เช่น ชั้นปีที่ 5 มีเพียงจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชั้นปีอื่นๆ เช่น ระดับการศึกษาชั้นปีที่ 5 มีเพียงจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสังกัด/คณะ

สังกัด/คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	40	10.0
เทคโนโลยีการเกษตร	27	7.0
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	24	6.0
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	35	9.0
บริหารธุรกิจ	98	25.0
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	5.0
วิศวกรรมศาสตร์	80	20.0
ศิลปกรรมศาสตร์	24	6.0
ศิลปะศาสตร์	27	7.0
สถาปัตยกรรมศาสตร์	12	3.0
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	7	2.0
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การใช้บริการช่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากเป็นสังกัดคณะบริหารธุรกิจ มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคือสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 สังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 สังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและสังกัด คณะศิลปศาสตร์เท่ากันมีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ส่วนสังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาด้านกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาด้านกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแสดงผลเป็นจำนวนร้อยละ ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อสืบค้นเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ	113	28.7
เพื่ออ่านหนังสือ	72	18.3
เพื่อพิมพ์งานหรือทำรายงาน	138	35.0
เพื่อพักผ่อนและความบันเทิง	50	12.7
อื่น ๆ	21	5.3
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาด้านกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากมีวัตถุประสงค์เพื่อพิมพ์งานหรือทำรายงาน มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือใช้เพื่อสืบค้นเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการมีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 เพื่ออ่านหนังสือจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 เพื่อพักผ่อนและความบันเทิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และอื่นๆ ได้แก่ ทำงานกลุ่ม แลกเปลี่ยนพูดคุยและอาจารย์มีนัดสอนและเรียนเพิ่มเติม มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการล่วงหน้า

ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาใช้ บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตนเอง	272	69.0
ตามเพื่อน	64	16.2
อาจารย์สั่งงาน	57	14.5
อื่น ๆ	1	0.3
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้บริการล่วงหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการล่วงหน้าคือตนเอง มีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ ตามเพื่อนมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ที่อาจารย์สั่งงาน มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และอื่นๆเช่นครอบครัวมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	119	30.2
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	86	21.8
สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	90	22.8
สัปดาห์ละ 4 ครั้ง	36	9.2
สัปดาห์ละ 5 ครั้ง ขึ้นไป	63	16.0
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การใช้บริการล่วงหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากมีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีจำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือสัปดาห์ละ 3 ครั้ง มีจำนวน 90 คนคิดเป็นร้อยละ 22.8 สัปดาห์ละ 2 ครั้งมีจำนวน 86 คนคิดเป็นร้อยละ 21.8 สัปดาห์ละ 5 ครั้ง ขึ้นไปมีจำนวน 63 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือสัปดาห์ละ 4 ครั้ง มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่วงเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงสอบ	51	12.9
หลังเลิกเรียน	52	13.2
เมื่อมีเวลาว่าง	145	36.9
ใช้เฉพาะวันหยุด	4	1.0
ช่วงที่มีการบ้านหรือต้องทำรายงานส่ง	84	21.3
เมื่อมีความต้องการไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้	58	14.7
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากมีช่วงเวลาในการใช้บริการคือเมื่อมีเวลาว่าง มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาคือ ช่วงที่มีการบ้านหรือต้องทำรายงานส่ง มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 เมื่อมีความต้องการโดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ช่วงหลังเลิกเรียน มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ช่วงสอบ มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยที่สุด คือใช้เฉพาะวันหยุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง	18	4.6
1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	137	34.7
3-4 ชั่วโมง/ครั้ง	135	34.3
มากกว่า 4 ชั่วโมง/ครั้ง	104	26.4
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากมีระยะเวลาที่ใช้คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ 3-4 ชั่วโมง/ครั้ง มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีการใช้มากกว่า 4 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และระยะเวลาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยที่สุดคือน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามบริเวณที่ใช้

บริเวณที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พื้นที่ชั้น 1	104	26.4
พื้นที่ชั้น 2	55	14.0
พื้นที่ชั้น 3	156	39.6
พื้นที่ชั้น 4	75	19.0
พื้นที่อื่นๆ	4	1.0
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากบริเวณที่ใช้คือพื้นที่ชั้น 3 จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือพื้นที่ชั้น 1 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 พื้นที่ชั้น 4 มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 พื้นที่ชั้น 2 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีผู้ตอบแบบสอบถามการใช้พื้นที่อื่นๆ เช่น หน้าอาคารห้องสมุด และใช้ทุกๆพื้นที่ที่มีที่ว่าง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามวิธีการเข้าถึงทรัพยากร

วิธีการเข้าถึงทรัพยากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สืบค้นจากระบบ opac และฐานข้อมูล	163	41.4
ศึกษาจากคู่มือการใช้	30	7.5
สอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการ	94	23.9
เดินดูตามชั้นหนังสือ	106	26.9
อื่นๆ	1	0.3
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากมีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรจากการสืบค้นจากระบบ Opac และฐานข้อมูล มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือเดินดูตามชั้นหนังสือ มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 สอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ศึกษาจากคู่มือการใช้ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีการเข้าถึงทรัพยากรวิธีอื่นๆ เช่น ให้เพื่อนแนะนำ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามบริการที่ใช้จากการเปิดบริการล่วงเวลา (n = 394)

บริการที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
บริการ ยืม-คืน	162	41.1
บริการ IT Zone	139	35.3
บริการห้อง Discussion	167	42.4
บริการ Edutainment Zone	38	9.6
บริการสืบค้นข้อมูล OPAC	56	14.2
บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนภาษาอังกฤษ (Language center)	36	9.1
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	28	7.1
บริการฐานข้อมูลและงานวิจัย	42	10.7
บริการคอมพิวเตอร์ ห้อง e-Library Room	47	11.9
บริการหนังสืออ้างอิง	35	8.9
บริการหนังสือเฉพาะทางชั้น 2 (เช่น ภาษาและ วรรณคดี ดนตรี ศิลปกรรม เรื่องสั้น นิยาย)	30	7.6
บริการหนังสือทั่วไปหมวด หมวด A - L (เช่น ปรัชญา ศาสนา ประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย การศึกษา)	25	6.3
บริการหนังสือทั่วไป หมวด Q - Z (เช่น วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เกษตรกรรม การทหาร บรรณารักษ์)	36	9.1
บริการวิทยานิพนธ์ งานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล	29	7.4
บริการวารสารและนิตยสารล่วงเวลา	20	5.1

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนมากบริการล่วงเวลาที่ใช้คือบริการห้อง Discussion จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือบริการ ยืม-คืน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 บริการ IT Zone จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 บริการสืบค้นข้อมูล OPAC จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 บริการคอมพิวเตอร์ ห้อง e-Library Room จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 บริการฐานข้อมูลและงานวิจัย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 บริการ Edutainment Zone จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 มีบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนภาษาอังกฤษ (Language center) และบริการหนังสือทั่วไปหมวด Q – Z (เช่น วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เกษตรกรรม การทหาร บรรณารักษ์) ที่เท่ากัน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ส่วนบริการหนังสืออ้างอิง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 บริการหนังสือเฉพาะทางชั้น 2 (เช่น ภาษาและวรรณคดี ดนตรี ศิลปกรรม เรื่องสั้น นิยาย) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 บริการวิทยานิพนธ์ งานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 บริการหนังสือทั่วไปหมวด หมวด A - L (เช่น ปรัชญา ศาสนา ประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย การศึกษา) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และบริการล่วงเวลาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการน้อยที่สุดคือ บริการวารสารและนิตยสารล่วงเวลาจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1



4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านนักศึกษา มีผลของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม

ปัญหาในการใช้บริการล่วงเวลา	กลุ่มตัวอย่าง		ระดับของปัญหา
	n = 394		
	\bar{x}	S.D.	
ด้านการให้บริการ	2.57	1.232	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.21	1.152	น้อย
ด้านนักศึกษา	2.43	1.211	น้อย
เฉลี่ย	2.40	1.198	น้อย

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมพบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.40$) เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการ ($\bar{x} = 2.57$) รองลงมา ด้านนักศึกษา ($\bar{x} = 2.43$) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 2.21$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านการให้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการล่วงเวลาใน ด้านการให้บริการ	กลุ่มตัวอย่าง		ระดับของปัญหา
	n = 394		
	\bar{x}	S.D.	
พื้นที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ	2.64	1.282	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.54	1.198	ปานกลาง
คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ	2.95	1.321	ปานกลาง
จำนวนปลั๊กไฟไม่เพียงพอ	2.99	1.360	ปานกลาง
ประเภทของบริการที่จัดยังไม่ตรงต่อความต้องการ	2.48	1.148	น้อย
ระยะเวลาเปิด-ปิดให้บริการน้อยเกินไป	2.66	1.321	ปานกลาง
การรักษาความปลอดภัยยังไม่เพียงพอ	2.26	1.129	น้อย
ความสะอาดของห้องน้ำ	2.47	1.219	น้อย
ระเบียบและขั้นตอนการใช้บริการห้องสมุดไม่ชัดเจน	2.36	1.127	น้อย
การจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นไม่ตรงตามหมวดหมู่ค้นหายาก	2.36	1.215	น้อย
เฉลี่ย	2.57	1.232	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาพโดยรวมพบปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.57$) เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จำนวนปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 2.99$) รองลงมา คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 2.95$) ส่วนปัญหาที่พบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการรักษาความปลอดภัยยังไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 2.26$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการล่วงเวลาใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กลุ่มตัวอย่าง		ระดับของปัญหา
	n = 394		
	\bar{x}	S.D.	
มีจำนวนน้อยทำให้การบริการไม่ทั่วถึง	2.42	1.153	น้อย
ขาดความรู้ความสามารถในการบริการ	2.11	1.063	น้อย
ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.28	1.190	น้อย
ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	2.46	1.294	น้อย
การแต่งกายไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	1.81	1.060	น้อย
เฉลี่ย	2.21	1.152	น้อย

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาพโดยรวมพบปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.21$) เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{x} = 2.46$) รองลงมา มีจำนวนน้อยทำให้การบริการไม่ทั่วถึง ($\bar{x} = 2.42$) ส่วนปัญหาที่พบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 1.81$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในค่านักศึกษา

ปัญหาในการใช้บริการล่วงเวลาใน ค่านักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง		ระดับของปัญหา
	n = 394		
	\bar{x}	S.D.	
ไม่ทราบว่ามีการให้บริการล่วงเวลา	2.48	1.300	น้อย
ไม่เข้าใจวิธีการใช้งานระบบสืบค้น opac และฐานข้อมูล	2.46	1.180	น้อย
ไม่กล้าขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	2.47	1.242	น้อย
ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	2.03	1.067	น้อย
มีปัญหาด้านภาษาอังกฤษ	2.70	1.264	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.43	1.211	น้อย

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาพโดยรวมพบปัญหา ค่านักศึกษา อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.43$) เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหา ด้านภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 2.70$) รองลงมา ไม่ทราบว่ามีการให้บริการล่วงเวลา ($\bar{x} = 2.48$) ส่วนปัญหาที่พบมี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 2.03$)

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาลำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาลำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test

ปัญหาในการใช้การให้บริการล่วงเวลา	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ด้านการให้บริการ	2.57	1.172	2.60	1.194	.177	.862
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.22	1.156	2.19	1.208	.159	.878
ด้านนักศึกษา	2.46	1.226	2.38	1.272	.409	.693
เฉลี่ย	2.42	1.185	2.39	1.225	.248	.811

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาลำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาลำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ($p = 0.811$) ซึ่งมีค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่หลักสูตรต่างกันโดยวิธี t-test

ปัญหาในการใช้การให้บริการล่วงเวลา	หลักสูตร				t	P
	ภาคปกติ		ภาคพิเศษ			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ด้านการให้บริการ	2.57	1.210	2.72	1.124	1.368	.189
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.20	1.186	2.28	1.193	.502	.629
ด้านนักศึกษา	2.41	1.264	2.44	1.187	.150	.884
เฉลี่ย	2.39	1.220	2.48	1.168	.673	.567

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่หลักสูตรต่างกัน พบว่า ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ($p = 0.567$) ซึ่งมีค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน



ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test) และเปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างโดยวิธี LSD

ปัญหาในการใช้บริการล่วงเวลา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	18.970	4.742	6.257	.000*
	ภายในกลุ่ม	389	294.834	.758		
	รวม	393	313.804			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.537	3.314	3.308	.011*
	ภายในกลุ่ม	389	368.593	.948		
	รวม	393	381.129			
ด้านนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	9.211	2.303	2.567	.038*
	ภายในกลุ่ม	389	349.015	.987		
	รวม	393	358.226			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	13.573	3.453	4.044	.016*
	ภายในกลุ่ม	389	337.481	.898		
	รวม	393	351.053			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน ($p = .016$) ซึ่งมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมโดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา				
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีอื่น ๆ
		2.12	2.38	2.53	2.61	2.58
ชั้นปีที่ 1	2.12	-	0.26*	0.41*	0.49*	0.46*
ชั้นปีที่ 2	2.38	-	-	0.15	0.23	0.20
ชั้นปีที่ 3	2.53	-	-	-	0.11	0.02
ชั้นปีที่ 4	2.61	-	-	-	-	0.09
ชั้นปีอื่น ๆ	2.58	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมโดยวิธี LSD พบว่า ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่าชั้นปีอื่นทุกชั้นปี

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการให้บริการโดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา				
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีอื่น ๆ
		2.24	2.57	2.76	2.87	2.78
ชั้นปีที่ 1	2.24	-	0.33*	0.52*	0.63*	0.54*
ชั้นปีที่ 2	2.57	-	-	0.19	0.30*	0.21
ชั้นปีที่ 3	2.76	-	-	-	0.11	0.02
ชั้นปีที่ 4	2.87	-	-	-	-	0.09
ชั้นปีอื่น ๆ	2.78	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการให้บริการโดยวิธี LSD พบว่า ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่าชั้นปีอื่นทุกชั้นปี และยังพบว่า ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่าชั้นปีที่ 4 โดยชั้นปีที่ 4 มีปัญหามากที่สุด รองลงมาชั้นปีอื่น ๆ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา				
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีอื่น ๆ
		1.94	2.13	2.36	2.40	2.43
ชั้นปีที่ 1	1.94	-	0.19	0.42*	0.46*	0.49*
ชั้นปีที่ 2	2.13	-	-	0.23	0.27*	0.30*
ชั้นปีที่ 3	2.36	-	-	-	0.04	0.07
ชั้นปีที่ 4	2.40	-	-	-	-	0.03
ชั้นปีอื่น ๆ	2.43	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยวิธี LSD พบว่า ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่าชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีอื่น ๆ และยังพบว่า ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่าชั้นปีที่ 4 และชั้นปีอื่น ๆ โดยชั้นปีอื่น ๆ มีปัญหามากที่สุด รองลงมาชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้าน นักศึกษาโดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา				
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีอื่น ๆ
		2.17	2.44	2.48	2.56	2.53
ชั้นปีที่ 1	2.17	-	0.27*	0.31*	0.39*	0.36*
ชั้นปีที่ 2	2.44	-	-	0.04	0.12	0.09
ชั้นปีที่ 3	2.48	-	-	-	0.08	0.05
ชั้นปีที่ 4	2.56	-	-	-	-	0.03
ชั้นปีอื่น ๆ	2.53	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบรายกลุ่ม ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านนักศึกษา โดยวิธี LSD พบว่า ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่าชั้นปีอื่น ทุกชั้นปี โดยชั้นปีที่ 4 มีปัญหามากที่สุด รองลงมาชั้นปีอื่น ๆ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1 ตามลำดับ

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบสอบถามการวิจัยปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีข้อเสนอแนะอื่นๆที่จะสรุปได้ดังนี้

1. ควรมีการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง หรือ เปิด 24 ชั่วโมงในช่วงก่อนสอบ 1 อาทิตย์
2. อยากให้เปิดบริการอย่างน้อยถึงประมาณเวลา 01.00 น. ในทุกวัน
3. ในวันเสาร์-อาทิตย์ ที่ปิดบริการเวลา 21.00 น. อยากให้ปิดเวลา 24.00 น.เหมือนกันทุกวัน เพราะเป็นวันที่สามารถดาวน์โหลดได้นานขึ้น
4. อยากให้มีพื้นที่อ่านหนังสือมากขึ้นเพราะปัจจุบันมีผู้ใช้มากเกินไป
5. ควรจัดโซนพื้นที่เงียบเพราะมีผู้ใช้จำนวนมากขึ้น ทำให้ส่งเสียงรบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือ
6. อยากให้มีร้านขายอาหารอยู่ในห้องสมุดในช่วงเปิดให้บริการล่วงเวลา
7. คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีจำนวนเพียงพอ แต่ใช้งานได้บ้างไม่ได้บ้าง
8. ควรใช้เสียงออกเตือนหมดเวลา ที่เป็นเสียงเพลงหรือเสียงประกาศ เพราะเสียงที่ใช้อยู่ปัจจุบันเสียงดังมาก ทำให้ตกใจมากเวลาใช้สมาธิอ่านหนังสือ
9. ควรให้มีการแต่งกายเข้าใช้บริการได้อย่างอิสระ
- 10.ควรมีหนังสือด้านดนตรีและวารสารด้านวิศวกรรมมากกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่มาใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่มาใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่มาใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง หลักสูตรภาคปกติ ซึ่งอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มากที่สุด รองลงมา คือระดับการศึกษาชั้นปีที่ 1 และระดับการศึกษาชั้นปีที่ 4 โดยส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ รองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ในด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้ ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้ ความถี่ที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ระยะเวลาในการใช้ บริเวณที่ใช้ วิธีการเข้าถึงทรัพยากรและบริการที่ใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการล่วงเวลา ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการล่วงเวลามากที่สุดคือ เพื่อพิมพ์งานหรือทำรายงาน (ร้อยละ 35) รองลงมาคือเพื่อสืบค้นเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ (ร้อยละ 28.7) และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น ทำงานกลุ่ม แลกเปลี่ยนพูดคุย และอาจารย์มีนัดสอนและเรียนเพิ่มเติม (ร้อยละ 5.3)

2.2 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้ ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการล่วงเวลามากที่สุด คือ ตนเอง (ร้อยละ 69) รองลงมา คือตามเพื่อน (ร้อยละ 16.2) และผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการล่วงเวลาน้อยที่สุดคือ อื่นๆ เช่น ครอบครัว (ร้อยละ .3)

2.3 ความถี่ที่ใช้บริการล่วงเวลา ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ที่ใช้บริการล่วงเวลามากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 1 (ร้อยละ 30.2) รองลงมาคือสัปดาห์ละ 3 ครั้ง (ร้อยละ 22.8) และมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือสัปดาห์ละ 4 ครั้ง (ร้อยละ 9.2)

2.4 ช่วงเวลาที่ใช้บริการล่วงเวลา ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการล่วงเวลามากที่สุด คือ เมื่อมีเวลาว่าง (ร้อยละ 36.9) รองลงมาคือ ช่วงที่มีการบ้านหรือต้องทำรายงานส่ง (ร้อยละ 21.3) และช่วงเวลาที่มิผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยที่สุด คือใช้เฉพาะวันหยุด (คิดเป็นร้อยละ 1)

2.5 ระยะเวลาในการใช้ ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้บริการล่วงเวลามากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง (ร้อยละ 34.7) รองลงมาคือ 3-4 ชั่วโมง/ครั้ง (ร้อยละ 34.3) และระยะเวลาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยที่สุดคือน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง (ร้อยละ 4.6)

2.6 บริเวณที่ใช้ ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริเวณที่ใช้บริการล่วงเวลามากที่สุดคือ พื้นที่ชั้น 3 (ร้อยละ 39.6) รองลงมาคือ พื้นที่ชั้น 1 (ร้อยละ 26.4) และที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยที่สุดคือ พื้นที่อื่นๆ เช่น หน้าอาคารห้องสมุด และใช้ทุกๆพื้นที่ที่มีที่ว่าง (ร้อยละ 1)

2.7 วิธีการเข้าถึงทรัพยากร ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการเข้าถึงทรัพยากรมากที่สุดคือ จากการสืบค้นจากระบบ Opac และฐานข้อมูล (ร้อยละ 41.4) รองลงมาคือ เดินดูตามชั้นหนังสือ (ร้อยละ 26.9) และมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือมีการเข้าถึงทรัพยากรวิธีอื่นๆ เช่น ให้เพื่อนแนะนำ (ร้อยละ .3)

2.8 บริการที่ใช้ ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ใช้จากการเปิดบริการล่วงเวลามากที่สุดคือ บริการห้อง Discussion (ร้อยละ 42.4) รองลงมาคือ บริการ ยืม-คืน (ร้อยละ 41.1) และบริการล่วงเวลาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการน้อยที่สุดคือ บริการวารสารและนิตยสารล่วงเวลา (ร้อยละ 5.1)

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านนักศึกษา พบว่ามีปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.40$)

3.1 ด้านการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ บริการล่วงเวลา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการ ($\bar{x} = 2.57$) รองลงมา ด้านนักศึกษา ($\bar{x} = 2.43$) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 2.21$)

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ ใช้บริการล่วงเวลา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย ($\bar{x} = 2.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{x} = 2.46$) รองลงมา มีจำนวนน้อยทำให้การบริการไม่ทั่วถึง ($\bar{x} = 2.42$) ส่วนปัญหาที่พบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 1.81$)

3.3 ด้านนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการ ล่วงเวลา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนักศึกษามีภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาด้านภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 2.70$) รองลงมา ไม่ ทราบว่ามีการให้บริการล่วงเวลา ($\bar{x} = 2.48$) ส่วนปัญหาที่พบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขาดทักษะการใช้ คอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 2.03$)

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศต่างกัน พบว่าปัญหาการใช้ บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.811 ซึ่งมีค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

4.2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่หลักสูตรต่างกัน พบว่ามีปัญหา การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.567 ซึ่งมีค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

4.3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่า p-value มีค่าเท่ากับ .016 ซึ่งมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างโดยวิธี LSD พบว่า

4.3.1 ในภาพรวมนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากชั้นปีอื่น ทุกชั้นปี

4.3.2 ด้านการให้บริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากชั้นปีอื่นทุกชั้นปี และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากชั้นปีที่ 4

4.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีอื่น ๆ และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากชั้นปีที่ 4 และชั้นปีอื่น ๆ

4.3.4 ด้านนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากชั้นปีอื่น ทุกชั้นปี

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 394 ชุด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการศึกษาวิจัยดังนี้

5.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.2.1.1 วัตถุประสงค์ที่นักศึกษามาใช้บริการล่วงเวลามากที่สุด คือ เพื่อพิมพ์งานหรือทำรายงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงกล พุทธิชัยกุล (2559) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า นิสิตใช้บริการเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อโครงการวิจัย/ปัญหาพิเศษ และเพื่อการทำรายงาน และสอดคล้องกับ อัญญาธิชตา รุ่งวิชาและฤทัยชนนี สิทธิชัย (2556) ที่ได้ศึกษา พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในระดับมากที่สุด

5.2.1.2 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่มาด้วยตนเอง อาจเป็นเพราะการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการศึกษาค้นคว้าในเรื่องต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจอย่างชัดเจนด้วยตนเอง ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สบ โชต วงษ์แสง (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่นักศึกษาลำดับแรกเข้ามาใช้บริการตามเพื่อน

5.2.1.3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่สัปดาห์ละ 1 ครั้ง เนื่องจากนักศึกษาสามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้จากภายนอก โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งข้อมูลมีความเชื่อมโยงถึงกัน ประกอบกับปัจจุบันห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ไว้ให้บริการหลากหลาย ทั้งที่ห้องสมุดชื่อไว้เองและที่ สกอ.บอกรับ สอดคล้องกับ วรพจน์ วีรพลิน (2550) ที่ศึกษาความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2550 ที่ผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และขัดแย้งกับ สหไทย ไชยพันธุ์(2553) ที่ได้ศึกษาการใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในการค้นคว้า เพื่อการศึกษานักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

5.2.1.4 ช่วงเวลาในการใช้บริการ คือ เมื่อมีเวลาว่าง ซึ่งอาจารย์และนักศึกษาลำดับแรกเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาที่ว่างจากการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สบ โชต วงษ์แสง (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่นักศึกษาลำดับแรกเข้าใช้บริการเฉพาะช่วงที่ว่างจากการเรียน

5.2.1.5 ระยะเวลาที่ใช้บริการล่วงหน้าคือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง ซึ่งโดยตามหลักทางจิตวิทยาพบว่าสมองของมนุษย์จะมีสมาธิจดจ่อ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประมาณ 25-35 นาทีเท่านั้น สอดคล้องกับ นฤมล เกரியเกษม (2556) ที่ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการใช้สารสนเทศโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง และสอดคล้องกับ สบ โชต วงษ์แสง (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่นักศึกษาลำดับแรกเข้าใช้บริการ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง

5.2.1.6 บริเวณที่ใช้มากที่สุดคือ พื้นที่ชั้น 3 อาจเป็นเพราะพื้นที่ชั้น 3 ได้มีการปรับเปลี่ยนสภาพพื้นที่ในอาคารใหม่ ให้ดูทันสมัยขึ้น น่าใช้ ตอบโจทย์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสอดคล้อง

ตามวัตถุประสงค์ที่จะมีการปรับปรุงให้เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สอดคล้องกับ สุภารัตน์ จันทร์พูน ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

5.2.1.7 วิธีการเข้าถึงทรัพยากร ส่วนมากมีวิธีการเข้าถึงจากการสืบค้นจากระบบ Opac และฐานข้อมูล เนื่องจากสามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว และเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ไม่สูงเกินไปทำให้ผู้ใช้บริการทุกระดับสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ สอดคล้องกับ อริศรา สิงห์ปิ่น และ ณรงค์ ณรงค์ชัยปัญญา (2559) ที่ได้ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558 ผลการศึกษาพบว่า วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจำนวนสูงสุดคือ สืบค้นสารสนเทศด้วยการสืบค้น Web iPac และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

5.2.1.8 การเปิดบริการล่วงหน้า บริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการห้อง Discussion อาจเป็นเพราะนักศึกษา ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และมีความต้องการใช้พื้นที่หาความรู้เพิ่มเติมจากนอกห้องเรียน เพื่อทบทวนและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยจากสถิติการใช้ห้อง Discussion อาจมีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นเรื่อยๆ เพราะรูปแบบการจองใช้ห้องเป็นแบบออนไลน์ซึ่งสามารถจองได้ทุกที่ ทุกเวลา สอดคล้องกับ ณัฐกานต์ แสงแก้ว (2561) ที่ศึกษาการปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ใช้สอยและสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดกรณีศึกษา : อาคารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบปัญหาความไม่เพียงพอของห้องกวดวิชา ห้องศึกษาเดี่ยว และห้อง Discussion

5.2.2 ปัญหาการใช้บริการล่วงหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.2.2.1 ด้านการใช้บริการ จากผลการศึกษาวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนปลั๊กไฟไม่เพียงพอ สาเหตุเพราะปัจจุบันข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมีมากขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาณันท์ ลำงาม (2561) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติต้องการให้มีจุดบริการเชื่อมต่อโน้ตบุ๊ก เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาค้นคว้าข้อมูลโดยนำโน้ตบุ๊กเข้ามาใช้งานในสำนักหอสมุดแห่งชาติแต่ประสบปัญหาเรื่องปลั๊กไฟที่ให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

5.2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล เกรียงเกษม (2556) ที่ศึกษาการใช้สารสนเทศของคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือ ได้พบปัญหาการใช้ห้องสมุดในสถาบัน

ในด้านบุคลากรโดยปัญหาเด่นที่พบคือเรื่องจิตบริการของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับ บรรจง พลไชย (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการสารสนเทศควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ชักถาม พูดคุยด้วยความยิ้มแย้ม และให้บริการอย่างเต็มใจต่อผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และถูกต้อง จึงถือว่าการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้

5.2.2.3 ด้านนักศึกษา จากผลการศึกษาวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีปัญหาด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ อาจเป็นเพราะภาษาอังกฤษไม่ใช่เป็นภาษาทางการที่ใช้ประจำ และการใช้ภาษาอังกฤษต้องมีความกล้าแสดงออก ซึ่งอาจต้องมีจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ยุทธคราม (2557) ที่ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่านักศึกษามีปัญหาในเรื่องการขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (ความถี่=60) และขัดแย้งกับ บุญมา ไชยะสิทธิ์วง (2554) ที่ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว วิทยาเขตดงโคก ที่พบว่า นักศึกษามีปัญหาในระดับมากในเรื่องการขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่รู้วิธีการสืบค้นและไม่กล้าขอคำแนะนำ จากผู้ให้บริการ

5.2.3 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 มีปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากชั้นปีอื่น ทุกชั้นปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงกล พุทธิชัยกุล (2559) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่พบว่า นิสิตที่มีกิจกรรมการศึกษต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาประเภทสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาการวิจัยเรื่อง การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้แต่ถึงอย่างไร ห้องสมุดควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการ โดยสามารถดูได้จากความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์มาเพื่อพิมพ์งานหรือทำรายงานซึ่งยังไม่มีความต้องการในด้านวิจัยที่ลึกซึ้งมากนัก ดังนั้นห้องสมุดควรเน้นที่การบริการห้อง Discussion หรือมีห้องจัดประชุมไว้สำหรับผู้ที่ต้องการมีพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พูดคุยกันได้ สามารถนั่งทำงานเป็นกลุ่มได้ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยจัดหาอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องไว้รองรับผู้ใช้ เช่นมีคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ปลั๊กพ่วงให้มากขึ้น สาเหตุเพราะปัจจุบันข้อมูลในรูปดิจิทัลมีมากขึ้น ดังนั้นการทำงานหาข้อมูลส่วนใหญ่ จำเป็นต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการวิจัยแม้ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีปัญหาอยู่ในระดับน้อยซึ่งในอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้ โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งควรสร้างทัศนคติและจัดฝึกอบรมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ และควรมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการโดยวางแนวทางกับเจ้าหน้าที่ว่า “หากผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและถูกต้อง จึงถือว่าการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จ”

และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตอนที่ 4 ของแบบสอบถาม พิจารณาแล้วเห็นว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ จึงนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้ผู้มีอำนาจพิจารณา ดังนี้

1. กำหนดให้ปิดเวลา 24.00 น.เหมือนกันทุกวัน
2. เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือมากขึ้นเพราะปัจจุบันมีผู้ใช้มากเกินไป
3. จัดโซนพื้นที่เงียบเพราะมีผู้ใช้จำนวนมากขึ้นทำให้ส่งเสียงดังรบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือ
4. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการ
5. จัดหาหนังสือด้านดนตรี และวารสารด้านวิศวกรรมให้มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ควรศึกษาความต้องการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ นาคอยู่. (2548). การพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี(รายงานวิจัย).
สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- กรรณิการ์ ยุทธคราม และ ภรณี ศิริ โชติบุญมา. (2557). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของ
นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **อินฟอร์
เมชัน, 21**(2), 65-72.
- จกกล พุทธิชัยกุล. (2559). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. **อินฟอร์เมชัน, 23**(1), 12-22.
- จินตนา โชติเสน, ประวีณา มีพร้อม และ ศรัณย์ ดีใหม่. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดใน
เวลาทำการล่วงเวลาของนักศึกษาสถาบันราชภัฏนครราชสีมา (รายงานวิจัย). นครราชสีมา: สถาบัน
ราชภัฏนครราชสีมา
- ณัฐกานต์ แสงแก้ว และ ฤทธิรงค์ จุฑาพฤตกร. (2561). การปรับปรุงการจัดวางพื้นที่ใช้สอยและ
สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดกรณีศึกษา : อาคารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี. เอกสารการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ครั้งที่
3 (น.24-31) ประจวบคีรีขันธ์:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตน โกสินทร์ วิทยาเขตวังไกล
กังวล.
- นภพรช สูดปาน. (2552). การใช้วารสารภาษาไทยในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นवलลอ จุลฟูปัสานน์. (2542). การใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะสัตว
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (รายงานวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นฤมล เกรียงเกษม. (2556). การใช้สารสนเทศของคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏใน
เขตภาคเหนือ. **วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 8**(2), 103-120.
- บรรจง พลไชย. (2554). มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการสารสนเทศ. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 1**(2), 11-
15.

บุญมา ไชยะสิทธิ์วิง และ ภรณ์ ศิริโชติ. (2554). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดกลางของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว วิทยาเขตดงโคก. สืบค้นจาก Thai Journal Online
(ThaiJo)

พรรณี ชูติวัฒนธาดา. (2554). การบริการดีเป็นอย่างไร. สืบค้นจาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>

ภรณ์ยา ปรางทอง. (2555). ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน
กรุงเทพมหานครต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

ภาวณา เขมะรัตน์. (2555). รายงานการวิเคราะห์การบริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มกราคม – กรกฎาคม 2555 (รายงานการวิเคราะห์). กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มะลิวัลย์ สีน้อย. (2545). การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วารสารวิชาการ ม.อบ, 11(2), 106-112.

_____. (2561). การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *PULINET Journal*, 5(1), 93-102.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิภาณันท์ ลำงาม, สมชาย วรรณญาณุไกร และ ศุภรรัชตรา แสนวา. (2561). การพัฒนากลยุทธ์การบริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 11(1), 43-59.

วรพจน์ วีรพลิน. (2550). ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550 (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วราภรณ์ พนมศิริ และคนอื่นๆ. (2559). การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน: ห้องสมุดชุมชน วัดสุคนธาาราม
ตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. *อินฟอร์เมชัน*, 23 (1), 49-63.

วิศรดา แสงไพโรจน์. (2559). การใช้สารสนเทศของผู้ร่วมกิจกรรมแนะนำการสืบค้นสารสนเทศทาง
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรม
วิทยาศาสตร์บริการ (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: กรมวิทยาศาสตร์บริการ.

วสิน อิงคพัฒนากุล. (ม.ป.พ.) **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**. สืบค้นจาก

<http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/0036.pdf>

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2554). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สบโชค วงษ์แสง. (2555). **ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา**. สืบค้นจาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/146167.pdf>

สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2550). **พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสา
วิทยาศาสตร์การกีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย)

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)** ชลบุรี: มหาวิทยาลัย
บูรพา.

สุบิน ไชยยะ. (2552). **การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: พีซีพริ้นเทค.

สมิต สัมภูกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สหไทย ไชยพันธุ์. (2553). **การใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในการค้นคว้าเพื่อการศึกษาของ
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง**. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2(2),
39-53.

สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. สืบค้นจาก

<http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>

สำนักบัณฑิตศึกษา. (2560). **รายงานข้อมูลจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา**. สืบค้นจาก

<http://www.grad.rmutt.ac.th>.

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2560). **สถิติข้อมูลนักศึกษา**. สืบค้นจาก

<http://www.oreg.rmutt.ac.th>

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2554). **ประวัติความเป็นมา**. สืบค้นจาก

<http://www.arit.rmutt.ac.th>

หทัยชนก วัฒนา. (2547). **ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยในทศวรรษหน้า**. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และ รุ่งรุจี ศรีดาเดช. (2561). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชร. **PULINET Journal**,
5(1), 25-35.

อริศรา สิงห์ปิ่น และ ณรงค์ ณรงค์ชัยปัญญา. (2559). การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้
ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558. เพชร. **PULINET
Journal**, 3(2), 17-25.

อัญญ์นิชดา รุ่งวิชา และ ฤทัยชนนี สิทธิชัย. (2556). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. **วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**,
9(1), 85-118.

Gronroos, Christian .(1990). **Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths
in Service Competition**, Lexington, Massachusetts : Lexington Books.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing.
Journal of Marketing, 49(2), 33-46.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

1. อาจารย์วีรวิวัฒน์ ชินอ่วม

สำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

2. นางสาวนฤมล เทพนวล

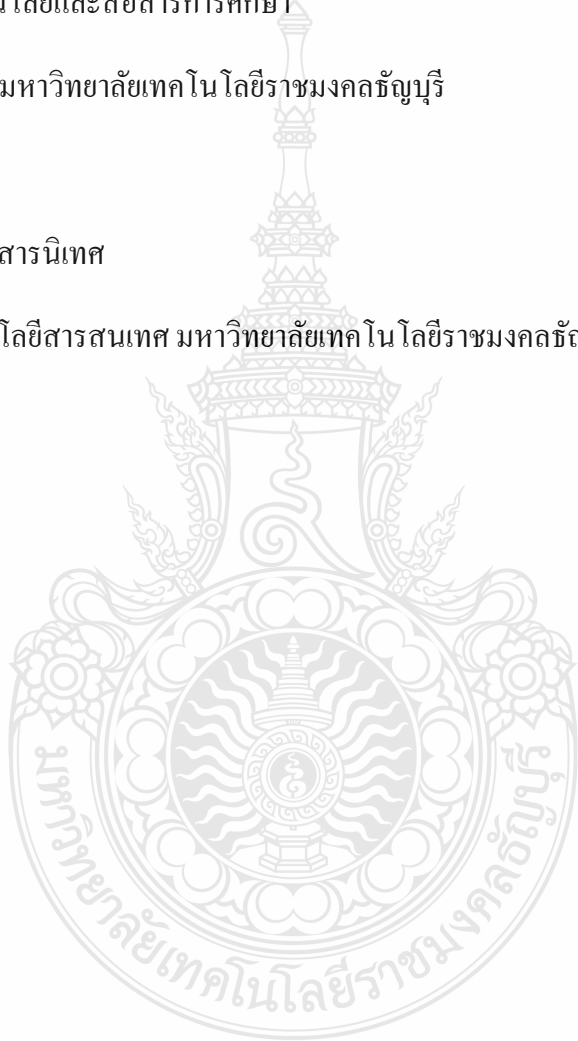
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. นางสมใจ วงศ์บุญรอด

หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบทุกคำตอบที่ได้จากท่านจะนำไปใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ความถี่ ช่วงเวลา ระยะเวลา บริเวณ วิธีการเข้าถึง และ บริการที่ใช้
- เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ตอนที่ 3 ปัญหาการให้บริการล่วงเวลาสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านอย่างยิ่ง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย หรือเขียนคำตอบในช่องที่กำหนดให้ โดยเลือกตัวเลือกที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. หลักสูตร ภาคปกติ ภาคพิเศษ
3. ระดับการศึกษา
 ชั้นปีที่ 1
 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3
 ชั้นปีที่ 4
 อื่นๆ โปรดระบุ
4. ลี้กัค/คณณะ
 ครุศาสตรัฎตสาหกรรม วิศวกรรมศาสตรัฎ
 เทคโนโลยีการเกษตร ศิลปกรรมศาสตรัฎ
 เทคโนโลยีคหกรรมศาสตรัฎ ศิลปศาสตรัฎ
 เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน สถาปัตยกรรมศาสตรัฎ
 บริหารธุรกิจ วิทยาลัยการแพทยัฎแผนไทย
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการลัวงเวลาลัานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์ที่ทัานมาใช้บริการลัวงเวลา (เลือกตอบ 1 ข้อ)
 เพื่อสืบคัานเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ
 เพื่ออ่านหนังสือ
 เพื่อพิมพ์งานหรือทำรายงาน
 เพื่อพักคัอนและความบัันเทิง
 อื่น ๆ โปรดระบุ
2. ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาใช้บริการลัวงเวลา (เลือกตอบ 1 ข้อ)
 ตนเอง
 ตามเพื่อน
 อาจารย์ลั้งงาน
 อื่น ๆ โปรดระบุ

3. ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการล่วงหน้า (เลือกตอบ 1 ข้อ)
- สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
 - สัปดาห์ละ 3 ครั้ง
 - สัปดาห์ละ 4 ครั้ง
 - มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์
4. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการบริการล่วงหน้า (เลือกตอบ 1 ข้อ)
- ช่วงสอบ
 - หลังเลิกเรียน
 - เมื่อมีเวลาว่าง
 - ใช้เฉพาะวันหยุด
 - ช่วงที่มีการบ้านหรือต้องทำรายส่ง
 - เมื่อมีความต้องการไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้
 - อื่นๆ โปรดระบุ
5. ระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการล่วงหน้า (เลือกตอบ 1 ข้อ)
- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง
 - 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง
 - 3-4 ชั่วโมง/ครั้ง
 - มากกว่า 4 ชั่วโมง/ครั้ง
6. บริเวณที่ใช้บริการล่วงหน้า (เลือกตอบ 1 ข้อ)
- พื้นที่ชั้นที่ 1
 - พื้นที่ชั้นที่ 2
 - พื้นที่ชั้นที่ 3
 - พื้นที่ชั้นที่ 4
 - พื้นที่อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมีการเข้าถึงทรัพยากรด้วยวิธีใด (เลือกตอบ 1 ข้อ)
- สืบค้นจากระบบ opac และฐานข้อมูล
 - ศึกษาจากคู่มือการใช้
 - สอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการ
 - เดินดูตามชั้นหนังสือ
 - อื่นๆ โปรดระบุ

8. ท่านใช้บริการใดบ้างจากการเปิดบริการล่วงเวลา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริการ ยืม-คืน
- บริการ IT Zone
- บริการห้อง Discussion
- บริการ Edutainment Zone
- บริการสืบค้นข้อมูล OPAC
- บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนภาษาอังกฤษ (Language center)
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- บริการฐานข้อมูลและงานวิจัย
- บริการคอมพิวเตอร์ ห้อง e-Library Room
- บริการหนังสืออ้างอิง
- บริการหนังสือเฉพาะทางชั้น 2 (เช่น ภาษาและวรรณคดี ดนตรี ศิลปกรรม เรื่องสั้น นิยาย)
- บริการหนังสือทั่วไปหมวด หมวด A - L (เช่น ปรัชญา ศาสนา ประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย การศึกษา)
- บริการหนังสือทั่วไป หมวด Q - Z (เช่น วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เกษตรกรรม การทหาร บรรณารักษ์)
- บริการวิทยานิพนธ์ งานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล
- บริการวารสารและนิตยสารล่วงเวลา

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการล่วงเวลาด้านักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหา		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ						
1	พื้นที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ					
2	ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
3	คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ					
4	จำนวนปลั๊กไฟไม่เพียงพอ					

ปัญหา		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ (ต่อ)						
5	ประเภทของบริการที่จัดยังไม่ตรงต่อความต้องการ					
6	ระยะเวลาเปิด-ปิดให้บริการน้อยเกินไป					
7	การรักษาความปลอดภัยยังไม่เพียงพอ					
8	ความสะอาดของห้องน้ำ					
9	ระเบียบและขั้นตอนการใช้บริการห้องสมุดไม่ชัดเจน					
10	การจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นไม่ตรงตามหมวดหมู่ค้นหา					
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ						
11	มีจำนวนน้อยทำให้การบริการไม่ทั่วถึง					
12	ขาดความรู้ความสามารถในการบริการ					
13	ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
14	ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
15	การแต่งกายไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
ด้านนักศึกษา						
16	ไม่ทราบว่ามีการให้บริการล่วงหน้า					
17	ไม่เข้าใจวิธีการใช้งานระบบสืบค้น opac และฐานข้อมูล					
18	ไม่กล้าขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่					
19	ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์					
20	มีปัญหาด้านภาษาอังกฤษ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวชญลักษณ์ แซ่โจ้ว
วันเดือนปีที่เกิด	18 ธันวาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดกาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	บรรณารักษ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

