



ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:

กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต

Attitudes of Students Who Access the One Stop Service at the Library:

a Case Study of the Faculty of Humanities and Social Sciences.

Suan Sunandha Rajabhat University the Dusit campus

ภัทรวรรณ ธรรมเจริญรุ่ง¹

Phattawan Thamjaroung

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติของนักศึกษา และ 2) แนวทางการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำแนกโดย เพศทำการทดสอบด้วย t-test (Independent Samples) จำแนกโดยอายุ ระดับการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณี 2 ตัวอย่าง (t-test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษา 1.ส่วนใหญ่ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.090)) และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; Suan Sunandha Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: phat_2019@gmail.com, Tel. 062-6301123

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.170) รองลงมาคือ ด้านที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.160) รองลงมาคือ ด้านที่ 1 ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.170)

2.ระดับทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด โดยภาพรวมพบว่า ระดับทัศนคติของนักศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก 3.ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติ พบว่า นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการจุด One stop service ของห้องสมุด ที่มีเพศ อายุ ชั้นปีแตกต่างกันอย่างมีนัย มีทัศนคติต่อการให้บริการจุด One stop service ของห้องสมุดแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทัศนคติ, นักศึกษา, จุด One stop service ของห้องสมุด

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the attitude of students and 2) guidelines for comparing the attitudes of students who access the One stop service at the library: a case study of the Faculty of Humanities and Social Sciences. Suan Sunandha Rajabhat University The Dusit campus sample group is Students receiving one stop service at the library: a case study of the Faculty of Humanities and Social Sciences Suan Sunandha Rajabhat University A total of 400 people were enrolled in the Dusit Campus. The instrument used in this research was a questionnaire consisting of 5 aspects which were data analysis. By using software package to analyze data By using percentage statistics Mean, standard deviation Analysis to test research hypotheses classified by gender. T-test (Independent samples) were classified by age, educational level. Data analysis by finding frequency, percentage, mean, standard deviation T-test independent comparison, one-way ANOVA, data analysis using social science software packages.



The results of the study 1. Most of the students' attitudes towards the One stop service at the library were at a high level ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.090). The top 3 highest mean values are the second aspect of the service reliability page. Was at the high level ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.170), followed by the fifth, location and environment was at the high level ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.160), followed by the first side, service provider side is at the high level ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.170)

2. The attitude level of the students admitted to the one stop service at the library. Overall, it was found that the attitude level of the students, the attitude of the students who use the one stop service at the library is at a high level. 3. The comparison of the attitude level shows that the students who come to use the one stop service from the library that have different gender, age and year. Significantly have different attitudes towards the service of one stop service in the library.

Keyword: attitude, students, one stop service point of the library

บทนำ

ห้องสมุด คือ แหล่งสารนิเทศ บริการทรัพยากรสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค วัสดุเทป และโทรทัศน์ CD-ROM DVD VCD โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานและบริหารงานต่าง ๆ ในห้องสมุด โดยจัดระบบเป็นหมวดเป็นหมู่ และเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมีความสะดวกสืบค้นได้ง่าย และตรงกับความต้องการ ห้องสมุดในปัจจุบัน ทำหน้าที่เก็บรวบรวมจัดระบบ เพื่อให้บริการสารนิเทศต่าง ๆ ตลอดจนถึงเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร อีกทั้งยังมีเครื่องมือในการค้นหาและดำเนินการให้บริการสื่อต่าง ๆ เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด หากพิจารณาถึงความสำคัญในการที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของหน่วยงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจแก่นักศึกษานั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ

ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่จุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พีรพัฒน์ พันศิริ, 2559)

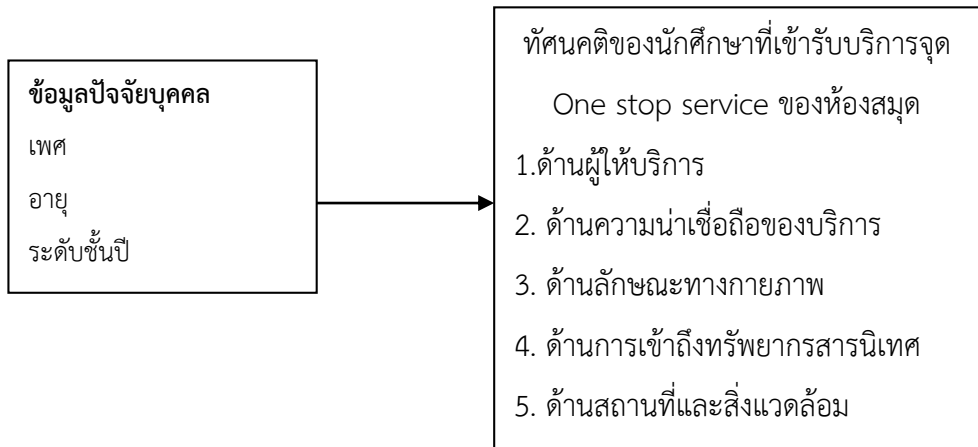
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปี

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) ในเรื่องที่กล่าวถึงในกรอบแนวคิดและทฤษฎีการวิจัยด้วยการสืบค้นข้อมูล โดยอาศัยเอกสารเป็นหลัก ด้วยวิธีการศึกษาสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ จากแนวคิดตามทฤษฎีอื่น ๆ ตำราวิชาการ บทความ เอกสารต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและจากการศึกษาข้อมูลแนวคิดเรื่องทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 3) ด้านลักษณะทางกายภาพ 4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับชั้นปี ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุดประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต จำนวน 5,771 คน โดยกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร

ของยามาเน่ (Yamane) ระยะเวลาการดำเนินวิจัย ตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เมษายน พ.ศ.2562 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 นาย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่า (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยสุด (Least Significant Difference: LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับ ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด : กรณีศึกษานักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน

สุนันทา วิทยาเขตดุสิต โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยนำข้อมูลมาสรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 อายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษา พบว่า ชั้นปีที่ 2 จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

2. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.090 เมื่อพิจารณาตามลำดับ ลำดับแรกด้านผู้ให้บริการ รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม รองลงมาด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการเรียนของนักเรียนนายร้อยตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ โดยภาพรวม

ความเครียดในการเรียนของนักเรียนนายร้อยตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านผู้ให้บริการ	3.88	0.170	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.90	0.170	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.88	0.170	มาก
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.83	0.190	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.90	0.160	มาก
รวม	3.88	0.090	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.090) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. =



0.170) รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.160) รองลงมาด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.170) รองลงมาด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.170) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.190) ตามลำดับ

5.3 ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
ชาย	166	4.88	0.90	1.36	.244
หญิง	234	4.88	0.70		

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด : กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.073	4	.018	2.906	0.22
ภายในกลุ่ม	2.473	395	.006		
รวม	2.545	399			

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด : กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีระดับทัศนคติ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีระดับชั้นปีต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.021	3	.007	1.087	.354
ภายในกลุ่ม	2.524	396	.006		
รวม	2.545	399			

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีชั้นปีต่างกัน พบว่า มีระดับทัศนคติ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัย มีประเด็นที่สำคัญสามารถมาอภิปรายผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. ระดับที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต

ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากและรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้องกับ พรพนนิภา สุขคี (2559) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) โดยรวมไม่แตกต่างกัน



2. แนวทางการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต

ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต โดยภาพรวมคือไม่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีการเปิดกว้างทางความคิดไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย สามารถเข้ามาใช้บริการจุด One stop service ของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกรรณิการ์ สุธรรม ศิริบุญกุล (2554) เรื่อง การรู้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า พบว่าเพศหญิงมีความสามารถในการใช้ห้องสมุดสูงกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาดา เจียวกัก (2547: 59) ที่ศึกษาเรื่องการรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย 24 วารสารบรรณศาสตร์ มศว. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2555 ศรีนครินทร์วิโรฒ และพบว่านิสิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรู้สารสนเทศโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้งาน วิจัยของฟิลด์ส (Fields. 2001: Online) พบว่าการศึกษาศึกษาการรู้สารสนเทศโดยใช้เพศเป็นตัวแปรมีค่อนข้างน้อยและให้ผล การวิจัยที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางงานวิจัยพบว่าเพศชายมีสมรรถนะการรู้สารสนเทศสูงกว่าเพศหญิง บางงานพบว่าเพศ หญิงมีสมรรถนะสูงกว่าเพศชาย และบางงานพบว่าเพศไม่มีผลต่อการรู้สารสนเทศ

ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต โดยภาพรวมคือแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันมีการเปิดกว้างทางความคิดไม่ว่าจะเป็นอายุเท่าไรก็สามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจต่อทัศนคติของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกรรณิการ์ สุธรรม ศิริบุญกุล

(2554) เรื่อง การรู้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าอาจใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า หรือ แสวงหาสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้งานวิจัยของเทโนเพอร์และโรว์แลนด์ (Tenopir; & Rowland. 2007: Online) ที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษาโดยเน้นตัวแปรอายุ ได้สรุปว่าอายุเป็นตัวแปรที่ทำให้ นักศึกษามี สมรรถนะทางการรู้สารสนเทศแตกต่างกัน โดยนักศึกษาจะมีสมรรถนะสูงขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น

ทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกันมีทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบัน มีการเปิดกว้างทางความคิดไม่ว่าจะเป็นระดับชั้นปีไหนก็สามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจต่อทัศนคติของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรณนิภา สุขคี (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 ซึ่งพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับ ปริญญาตรี ของกองการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมนิสิตที่มีประเภทของนิสิต แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีของกองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิตควรปรับปรุงด้านผู้ให้บริการในเรื่องผู้ให้บริการ ให้มีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการการควรมีรูปแบบขั้นตอนในการ



ติดต่อขอรับบริการชัดเจน ด้านลักษณะทางกายภาพจำนวนบุคลากรเพียงพอกับปริมาณการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพความสงบ เงียบ ของห้องสมุดเหมาะแก่การทำงาน ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด การแจ้งข่าวสาร การบริการใหม่ห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ควรมีการปรับปรุงให้มีระดับความความคาดหวังที่สูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2) ขั้นตอนการให้บริการควรจดลำดับก่อน - หลัง และจัดการเตรียมเอกสารควรให้พร้อมเพื่อง่ายต่อการทำงานในขั้นตอนต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องทัศนคติของนักศึกษาที่เข้ารับบริการจุด One stop service ของห้องสมุด:กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตดุสิต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการจุด One stop service ของห้องสมุด ในด้านอื่นๆเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ได้ทัศนคติของนักศึกษาอย่างแท้จริง

2) ควรศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการจุด One stop service ของห้องสมุด โดยการวิจัยคุณภาพ

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรจุด One stop service ของห้องสมุด

4) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคุม

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ สุธรรมศิริบุญกุล. (2554). การรู้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



- กำพล แก้วสมนึก. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พรีซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรรณา สุขี. (2559). *ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรณารักษ์ห้องสมุด วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยทองสุข.
- นอร์แมน แอลมัน. (1971). *ความหมายของทัศนคติ*. เข้าถึงได้จาก <http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html>.
- ศิวนาถ กิตติวัฒน์. (2551). *ความหมายของทัศนคติ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/634487>.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). *ความหมายของทัศนคติ*. เข้าถึงได้จาก <https://romravin.wordpress.com>.