



การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน
ในจังหวัดนครราชสีมา
Study of Satisfaction in Public Library Management
in Nakhon Ratchasima Province

พงศ์พันธ์ ไชยโคกกรวด¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยอำเภอประกอบไปด้วย 5 อำเภอ จังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 234 คน ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ห้องสมุดประชาชนอำเภอเฉลิมพระเกียรติ 2. ห้องสมุดประชาชนอำเภोजักราช 3. ห้องสมุดประชาชนอำเภอโนนไทย 4. ห้องสมุดประชาชนอำเภอปักธงชัย และ 5. ห้องสมุดประชาชนอำเภอขามทะเลสอ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริหารจัดการด้านบุคคล ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และ สถานที่รับบริการต่างกัน พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริหารจัดการ, ห้องสมุดประชาชน

Abstract

The research purpose was to study of satisfaction in public library management in Nakhon Ratchasima Province. The sample was the public library members under the jurisdiction of District Non-Formal and Informal Education Center of 5 districts in Nakhon Ratchasima Province, fiscal year 2019, consisted of the public library members from: 1) Chaloeam Phrakiat District public library, 2) Chakkarat District public library, 3) Non Thai District public library, 4) Pak Thong Chai District public

¹ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนครราชสีมา E-Mail: phongphun11111@gmail.com



library, and 5) Kham Thale So District public library; the sample size was the 234 members. The research instrument was the estimation questionnaire with reliability level 0.97. The data analysis statistics were the percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient.

The research findings were;

The study of satisfaction in public library management in Nakhon Ratchasima Province found overview was at high level. When each aspect consideration found every aspect was at the highest level; when descending order were the personnel management aspect, the service management aspect, the technology management aspect, and the building and location management aspect, respectively. When comparing satisfaction in public library management in Nakhon Ratchasima Province as different age, different education level, and different service locations found that they affected the satisfaction of the public library management in the province, overview did not different.

Keywords: Satisfaction, Management, Public library

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ห้องสมุดประชาชน คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยากรต่างๆ ซึ่งได้บันทึกไว้ในรูปแบบหนังสือ วารสาร ต้นฉบับตัวเขียน สิ่งตีพิมพ์อื่นๆ หรือโสตทัศนวัสดุ และมีการจัดอย่างมีระเบียบเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ ในอันที่ส่งเสริมการเรียนรู้และความสนใจตามความสนใจและความต้องการของแต่ละบุคคล โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้จัดหาและจัดเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และมีความสำคัญอย่างยิ่งหลายประการ เช่น 1. ห้องสมุดเป็นที่รวบรวมวิทยากรต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอน 2. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารนิเทศที่มีความสำคัญต่อการค้นคว้าวิจัย 3. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารนิเทศที่เปิดโอกาสให้ทุกคนเลือกศึกษาค้นคว้าอย่างอิสระตามความต้องการของแต่ละคน 4. ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลที่ส่งเสริมการอ่านและค้นคว้าด้วยตนเอง การอ่านเป็นการพัฒนาความรู้ ความคิด ประสิทธิภาพ ทักษะทางภาษา และการอ่านเป็นการศึกษาที่ไม่สิ้นสุด 5. ห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิต 6. ห้องสมุดเป็นสถานที่ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมอันดีงามจากการที่สภาพสังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย 7. ห้องสมุดจะเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้อ่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้ได้มากที่สุด

สรุปห้องสมุดที่ดีจะปรากฏลักษณะเด่นให้มองเห็น คือ มีวัสดุต่าง ๆ ให้ห้องสมุดไว้บริการตลอดเวลา มีบรรณารักษ์เป็นผู้มีความรู้ มีชั้นเปิดเป็นที่เก็บหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ค้นหาสะดวก มีอาคารสถานทุกลักษณะ อาคารถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างเพียงพอ วัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดจัดไว้เป็นระเบียบหมวดหมู่ มีบริการดี เช่น บริการช่วยค้นคว้าและตอบคำถาม บริการหนังสือสำรอง บริการแนะนำการใช้หนังสือห้องสมุด ฯลฯ และประการสำคัญที่สุดจะขาดมิได้ คือ มีงบประมาณสำหรับไว้ให้บริการที่แน่นอน ในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนอำเภอภายใต้การกำกับ ดูแลของศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาห้องสมุดประชาชนอำเภอ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประการแรกในการพัฒนา รวมไปถึงสารสนเทศที่อยู่ในรูปออนไลน์ ในยุคปัจจุบันนี้ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนไม่สามารถปฏิเสธได้ถึงการพัฒนาเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลทั้งนั้น เช่น ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ออนไลน์ ซอฟต์แวร์เฉพาะ เป็นต้น ดังนั้นห้องสมุดในยุคปัจจุบันจึงจำเป็นต้องพัฒนาการที่มากพร้อมกับเทคโนโลยีนั้นเอง ซึ่งห้องสมุดประชาชนอำเภอทุกแห่งต้องได้รับการพัฒนาอย่าง



ต่อเนื่องพร้อมกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่รุดหน้า การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ ๆ กับระบบที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถรองรับ การบริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในวันนี้ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่เชื่อมต่อกันหรือเป็นอิสระต่อกันนี้ จะต้องเผชิญกับความ ท้าทาย และการเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบการบริหารจัดการ เทคโนโลยี การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การปรับตัวของ บรรณารักษ์ รวมถึงพื้นที่ใช้สอยของห้องสมุดที่ต้องให้สอดคล้องกับยุคห้องสมุดปัจจุบันนั่นเอง ช่วงเวลาของการ เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันอย่างรวดเร็วมากเมื่อเทคโนโลยีและมนุษยชาติเริ่มหลอมรวมเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน ยกตัวอย่าง การดูโทรทัศน์เป็นการรับสารที่นำเสนอทางเดียว นั่นคือยังอยู่ในยุคของ เว็บ 1.0 แต่ถ้าเป็น เว็บ 2.0 ข้อมูล ข่าวสารที่นำเสนอในยุคนี้ผู้ใช้บริการหรือผู้ดูโทรทัศน์สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในเนื้อหาเหล่านั้นด้วย เช่น การใช้ blogs และ podcasts เมื่อมาเป็น เว็บ 3.0 เป็นยุคที่ผู้ใช้สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับสื่ออื่น ๆ ได้ เช่น การใช้โลกเสมือนจริง ให้ความเสมือนสามารถเข้าไปอยู่ในเหตุการณ์และร่วมอยู่ในกิจกรรมนั้นด้วย และต่อมาเป็น เว็บ 4.0 จะเกิดขึ้นเมื่อ มนุษย์พัฒนาเทคโนโลยีให้เติบโตขยายออกไปและมีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ยุคของการพัฒนานี้ได้ เกิดขึ้นเรียบร้อยแล้วในยุคของเด็กรุ่นใหม่ในปัจจุบันที่พวกเขาเหล่านั้นใช้การสื่อสารกับเว็บเหมือน ๆ กับที่พวกเขา สื่อสารกับเพื่อนของตนเอง เด็กเหล่านี้ใช้ชีวิตโลดแล่นบนพื้นที่ในโลกออนไลน์ไม่แตกต่างไปจากการใช้ชีวิตบนพื้นที่จริง และแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับคนรุ่นก่อนๆ ที่ผ่านมา

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยได้มีแนวความคิดและเห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดประชาชนเป็น อย่างยิ่งจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครราชสีมา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการห้องสมุด ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ สถานที่รับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ สมาชิกห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัด นครราชสีมา จำนวน 5 อำเภอ จำนวน 565 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกห้องสมุดประชาชน สังกัด ศูนย์การศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยอำเภอ ประกอบไปด้วย 5 อำเภอในจังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 234 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการในห้องสมุดประชาชนเพื่อรองรับการให้บริการในยุค ห้องสมุดดิจิทัล จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ 1. การบริหารจัดการด้านบุคคล 2. การบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ 3. การบริหารจัดการด้านการให้บริการ 4. การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครราชสีมา ในส่วนที่เป็นแบบสอบถามจัดทำลักษณะการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครราชสีมา

4. เก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์วิทยาลัยนครราชสีมา เพื่อขอทำหนังสือขอ ความอนุเคราะห์สำรวจข้อมูลไปยังห้องสมุดประชาชนอำเภอ จังหวัดนครราชสีมา

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมสำเนาเอกสารขอความร่วมมือในการทำวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. กำหนดวันในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เมื่อมีความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำไปใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ Frequency และค่าร้อยละ Percentage และใช้สถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistic เพื่อใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลปัจจัย ส่วนบุคคล

ตอนที่ 2

2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งโดย ภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำไปเทียบกับเกณฑ์การ ประเมินตามแนวคิดของ เบสต์ (Best, 1990)

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยการหาความแตกต่างทางสถิติโดยใช้ t-test และ f-test เมื่อพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Tukey

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุด ประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยสรุปพรรณนาแยกเป็นรายด้าน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด นครราชสีมา สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ประกอบไป ด้วย เพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 เพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ อายุ 15-24 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 รองลงมา อายุ 25-34 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.20 และอายุ 35-44 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 จำแนกตามการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 124 คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน คิดเป็น



ร้อยละ 27.40 และ ระดับประถมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 จำแนกตามสถานที่รับบริการ ส่วนใหญ่
รับบริการที่ ห้องสมุดประชาชนอำเภอขามทะเลสอ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมา ห้องสมุด
ประชาชนอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และ ห้องสมุดประชาชนอำเภอบึงโขงหลง
จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด
นครราชสีมา สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมของแต่ละ
ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย
คือ ด้านการบริหารจัดการด้านบุคคล ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี
และ ด้านการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด
ประชาชนถูกต้องตามระเบียบราชการ รองลงมาคือ การบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน และ การ
ปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ
บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ด้านการบริหาร
จัดการด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคาร
สถานที่ของห้องสมุดประชาชนมีความปลอดภัย รองลงมาคือ ห้องสมุดประชาชน มีความสะอาด และมีการบำรุงรักษา
อย่างสม่ำเสมอ และ การบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนที่เป็นระเบียบและสัดส่วนที่เหมาะสม ตามลำดับ ส่วนราย
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแสดงแผนผังตัวอาคารห้องสมุดประชาชนในสถานที่ชัดเจนและเหมาะสม

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ด้านการบริหาร
จัดการด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ
ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนมีมนุษยสัมพันธ์
กับผู้ใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน มีความสนใจและใส่ใจผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน สามารถคิดใหม่และทำใหม่ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการ
พัฒนา

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ด้านการบริหาร
จัดการด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุด
ประชาชนบริการด้วยระบบออนไลน์ และบริการอินเทอร์เน็ต ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รองลงมาคือ ห้องสมุดประชาชน
มีการบริการ แتبเล็ต โน้ตบุ๊ก หรือ คลิกเกอร์ และ ห้องสมุดประชาชน บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการบริการ
ห้องสมุดเคลื่อนที่ ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน สามารถบริการตอบ
คำถามด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา
จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1. ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัด ที่มีเพศต่างกัน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน
ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนใน



จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ห้องสมุดประชาชน มีระบบสืบค้น ตำรา หนังสือเรียน ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุต่างกัน พบว่า อายุต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีสถานที่รับบริการต่างกัน พบว่า สถานที่รับบริการต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ ด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดประชาชน สังกัด ศูนย์การศึกษานอกกระบวนและตาม อัยาศัยอำเภอ ทั้ง 5 อำเภอ มีการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการด้านบุคคล ด้านการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี และมีความพร้อมในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน และจะพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากอดีตที่ผ่านมาสภาพปัญหาในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนโดยภาพรวมทั่วไปมีปัญหาหลายอย่าง เช่น หนังสือที่มีจำนวนน้อย หนังสือค้นหายาก สถานที่ในห้องสมุดประชาชนคับแคบ และไม่เหมาะสมในการบริการ ห้องน้ำสกปรก และบุคลากรที่ดูแลไม่ใส่ใจปฏิบัติงาน ไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในห้องสมุดประชาชน ฯลฯ จึงทำให้ผู้ที่จะมาใช้บริการไม่ต้องการใช้บริการในห้องสมุดประชาชน ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีน้อยมาก และ ภาคีเครือข่ายไม่ให้ความร่วมมือ วัสดุและอุปกรณ์ สื่อหนังสือ มีจำนวนน้อยมาก อาคารสภาพเก่าชำรุด

2. ด้านการบริหารจัดการด้านบุคคล ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ตัวอย่างที่นำมาไปปฏิบัติตามแบบอย่าง คือ ห้องสมุดประชาชนอำเภอขามทะเลสอ เพราะในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบราชการการ มีคุณธรรม จริยธรรม มีประสิทธิภาพ และ บุคลิกภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ คล้ายแก้ว 2560 แนวทางการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในจังหวัดพิจิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก มีการวางแผนงานบุคคล การจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน การพัฒนาบุคคล ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล

3. ด้านการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดประชาชนอำเภอเฉลิมพระเกียรติ เพราะ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเฉลิมพระเกียรติสถานที่ที่มีความเหมาะสม การคมนาคมสะดวก ภายในตัวอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และ เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ และ อาคารสถานที่ของห้องสมุดประชาชนมีความปลอดภัย มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551) ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพื้นที่มีความกว้างขวางเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือให้งานได้อย่างสะดวก และมีแสงสว่างพอเพียง โถงสบายตามีบรรยากาศ แสงและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ของผู้ใช้บริการ

4. ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กศน. อำเภอโนนไทย นั้นสมควรเป็นแบบอย่างที่ดี เพราะ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนมีมนุษยธรรมที่ดีกับผู้ใช้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส อดทน อดกลั้น และเต็มใจในการบริการ มีกริยา วาจา สุภาพ ในการให้บริการ มีความสนใจและใส่ใจผู้ใช้บริการ มีปฏิภาณไหวพริบ ในการให้บริการ และที่เห็นได้ชัดเจนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนเป็นข้าราชการ มีวิทยฐานะ ชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างดียิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551) ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเจ้าหน้าที่มีการให้บริการโดยเท่าเทียมกัน และพูดคุย ด้วยวาจาที่สุภาพ อีกทั้งยังให้เกียรติผู้ที่เข้าใช้ทุกครั้ง ผู้ใช้มาติดต่อขอรับบริการ ข้อเสนอแนะ มีสื่อซีดีทัศน์ และมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูล แต่อินเทอร์เน็ตไม่ ค่อยเสถียร แต่คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้เข้าใช้บริการ

5. ด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนเพื่อรองรับการให้บริการห้องสมุดยุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก โดยมีตัวอย่างที่ดีคือห้องสมุดประชาชนอำเภอโนนไทย เพราะห้องสมุดประชาชนมี เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ มีการจัดการและเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ด้วยเทคโนโลยี ในที่มีระบบสืบค้น ตำราหนังสือเรียน ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ มีการบริการยืม-คืน ด้วยระบบบาร์โค้ด มีบริการสืบค้นข้อมูลจากภายในและภายนอกด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ มีการบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อริศรา สิงห์ปิ่น และ ณรงค์ ณรงค์ชัยปัญญา (2558) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดและนักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเพื่อทำรายงาน ประกอบการเรียนมากที่สุด

ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการสร้างค่านิยมที่ดีในการปฏิบัติงาน ให้ความมั่นคงในหน้าที่และการงาน บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน และสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติ ตลอดจนประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน



2. ควรมี การจัดนิทรรศการ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ พร้อมให้ความรู้ด้านต่างๆ ของห้องสมุดประชาชน ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชนต้องมีการวางแผนการใช้ห้องสมุดประชาชนอย่างเป็นระบบ การแสดงแผนผังตัวอาคารห้องสมุดประชาชนในสถานที่ชัดเจนและเหมาะสม และประการสุดท้ายสถานที่คับแคบ และการถ่ายเทอากาศไม่เหมาะสม

3. ควรที่จะได้กำหนด กฎ ระเบียบ การให้บริการ ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตามระเบียบราชการ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน มีกริยา วาจา สุภาพ ในการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน สามารถคิดใหม่และทำใหม่ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา

4. ควรที่จะเพิ่มเติมระบบสืบค้น ตำรา หนังสือเรียน ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน สามารถบริหารจัดการและเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน สามารถบริการตอบคำถามด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่

ข้อเสนอแนะในการวิจัย ครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยและประเมินผลการในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านวัสดุ ด้านสารสนเทศ ด้านทำเลที่ตั้ง เป็นต้น เพราะในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนมีอีกหลายด้านที่ต้องศึกษาเพื่อประสิทธิภาพของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา

3. ควรมีการสำรวจความคิดเห็นในการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ของผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนอย่างเป็นระบบ เพราะจะเป็นข้อมูลและสิ่งสะท้อนในการพัฒนาครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551.

กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย.

เกษร แสงจันทร์ (2554). ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน

สระตอง ตำบลลูกกลางทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดตาก. การเกษตรไทย.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). ธุรกิจโรงแรม. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

จิตติมา อัครดิพงษ์. (2556). เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. สาขาวิชาการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จินดา สายคำ. (2546). กลยุทธ์ความสำเร็จของการบริหารโดยไซโรงเรียนพื้นฐานในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัด

สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสกลนคร.

จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของประปาภูมิภาค สาขา

หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่



- ฉันทนา จันทน์บรรจง. (2554). การนิเทศการศึกษาแนวใหม่โดยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ. ในเอกสารการประชุมทางวิชาการพัฒนาศึกษานิเทศก์แนวใหม่ เล่ม 2. วันที่ 1-2 พฤษภาคม 2554 ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมเมืองทองธานีนนทบุรี. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2552. การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2555). รายงานประจำปี 2555. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2550). การตลาดบริการ. ขอนแก่น: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ยาสุตะ ชิเงคาสึ. (2545). 5ส ง่ายนิดเดียว 70 กลยุทธ์ ความรู้ เทคนิค และเคล็ดลับในการทำ 5 ส ให้ประสบความสำเร็จ (นิยม ดีส์ส์ดีมิงคล, แพล). (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรณารถ แสงมณี. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ / งานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภักดีแอนด์พริ้นติ้ง.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริ เจริญวัย. (2541). การบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมนครราชสีมา. คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
- ศิริลักษณ์ วิชยพงศ. (2546). การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคลากรระหว่างผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่เขาศูตำแหง โดยการศึกษาเลือกจากกลุ่มคัดเลือก และกลุ่มสอบทั่วไป สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์
- สกุณา บุญธรรม. (2551). สภาพและปัญหาการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหัพพันธุ์ไฟเบอร์ซีเมนต์จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมาน อัครภูมิ. (2551). การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ : แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่4. อุบลราชธานี : หจก.อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2557). การกิจและนโยบาย. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.vec.go.th/Default.aspx?tabid=87>.คนเมื่อ 20มีนาคม2558,
- สาโรช โศภีรักษ์. (2546). นวัตกรรมการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2003). *Marketing and introduction*. (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Dale, Edgar. (1965). *Audio – Visual Methods Teaching*. 2^{sd} ed. New York: Hot, Rinchart
- Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2014). *Marketing*. (12th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Fleming, B., & Pendergast, D. (1993). Physical condition, activity pattern, and environment as factors in falls by adult care facility residents. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 74(1), 627-630.

Kotler, Philip and Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. 13th Edition. Pearson Education.

Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

Seyfarth, J. T. (1999). *The principal: New leadership for new challenger*. New Jersey : prentice-hall

Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchinson & Ross.