

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1-3 และระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 1-2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 กลุ่มตัวอย่าง 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูป QR-Code เกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ทั้ง 3 ด้าน คือ 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2. ด้านการบริการ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

ผลการศึกษาพบว่านักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านบริการ และนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ระดับปานกลาง 1 ด้านได้แก่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญ(ต่อ)	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์ในการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
บทที่2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวความคิดเกี่ยวกับห้องสมุด	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	20
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20

เรื่อง	สารบัญ (ต่อ)	หน้า
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	23
	วิธีการดำเนินการวิจัย	23
	การวิเคราะห์ข้อมูล	23
	สรุปผลการวิจัย	23
	อภิปรายงานผลการวิจัย	24
	ข้อเสนอแนะ	24
	บรรณานุกรม	26
	ภาคผนวก	27

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุด คือ แหล่งสารนิเทศ บริการทรัพยากรสารนิเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค วัสดุเทป และโทรทัศน์ CD-ROM DVD VCD โดยมีบรรณารักษ์ เป็นผู้ดำเนินงานและบริหารงานต่างๆ ในห้องสมุด โดยจัดระบบเป็นหมวดหมู่ และเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมีความสะดวก สืบค้นได้ง่ายและตรงกับความต้องการ ห้องสมุดในปัจจุบันทำหน้าที่เก็บรวบรวม จัดระบบ เพื่อให้บริการสื่อสารนิเทศต่างๆ ตลอดจนถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร อีกทั้งยังมีเครื่องมือในการค้นหาและ ดำเนินการให้บริการสื่อต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด

ในการจัดการศึกษาปัจจุบัน ห้องสมุดได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการศึกษา บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ บทบาทที่ช่วยในการศึกษานั้น มีทั้งบทบาทโดยตรงและบทบาททางอ้อม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของห้องสมุดนั้น เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย หรือ ห้องสมุดที่ใช้ในการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่างๆ ห้องสมุดเหล่านี้ย่อมมีบทบาทโดยตรงต่อการ เรียนการสอนในสถาบันการศึกษานั้นๆ ส่วนห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ หอสมุดแห่งชาติ ก็มี บทบาทโดยอ้อมต่อการจัดการศึกษา เพราะห้องสมุดประเภทหลังนี้ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ทั้งผู้อยู่ ในโรงเรียนและนอกโรงเรียน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ มีโอกาสเข้าไปใช้ค้นคว้า หาความรู้ เพิ่มเติมนอกเหนือไปจากห้องสมุดในสถานศึกษาของตน ปัญหาส่วนใหญ่ที่มักจะพบในห้องสมุด ส่วนมากจะเป็นการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรเท่าที่ควร การขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพ ขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน รวมถึงความไม่พร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินงาน เป็นต้น ส่วนห้องสมุดที่ดีมีคุณภาพนั้นจะมีลักษณะคือ จัดแหล่งเรียนรู้ในห้องสมุด มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสิทธิภาพเพียงพอในการจัดการบริหารงานภายใน ห้องสมุดมีชั้นเปิดเป็นที่เก็บหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถค้นหาหนังสือได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีอาคารสถานที่ที่ถูกต้องเหมาะสม มีการถ่ายเทอากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอและอยู่ในที่ ที่สงบ วัสดุต่างๆ ภายในห้องสมุดมีการจัดไว้เป็นระเบียบหมวดหมู่ มีหนังสือเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้เข้าใช้บริการ มีงบประมาณสำหรับการดำเนินงานอย่างแน่นอน และมีสื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าใช้บริการอย่างครบครัน ปัจจุบันการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลง สังคมโลกและสังคมไทย เนื่องจากปัจจุบันโลกแคบลงอันเป็นผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และการศึกษาหาความรู้ให้กว้างขึ้น การปฏิรูปการศึกษาจึงมีความจำเป็นเพื่อให้การศึกษาสามารถพัฒนา คนได้อย่างแท้จริง เพื่อให้รู้เท่าทันตามกระแสโลกปัจจุบัน “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542” ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 นับเป็นกฎหมายการศึกษาฉบับแรกซึ่ง

นำไปสู่การปฏิรูป (พระราชบัญญัติการศึกษา. 2545 : 4-9) การศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยห้องสมุดจะมีบทบาทและมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการเรียนรู้ในท้องถิ่น แต่เนื่องจากระบบห้องสมุดไทยนั้นน่าเป็นห่วงอย่างยิ่ง เพราะเป็นสถานที่ที่มีคนเพียงบางส่วน ที่เห็นคุณค่าและเข้าไปใช้บริการ ซึ่งส่วนมากจะเป็นคนกลุ่มเดิม เช่น นักศึกษา อาจารย์ และประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับห้องสมุดต่างๆ ที่ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ เปรียบเสมือนเป็นมันสมองของเยาวชนไทยและบุคคลทั่วไปในการค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องต่างๆ ได้มากมายและเป็นแหล่งค้นคว้าตลอดชีวิต แต่ห้องสมุดกลับเป็นสถานที่ที่คนทั่วไปให้ความสำคัญน้อยมาก

ห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานีจึงเป็นแหล่งทรัพยากรทางความรู้ที่จำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนั้นการจัดสรรดูแลในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาการเรียนการสอนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สถานศึกษาบางแห่งมีห้องสมุดที่ยังไม่มีความพร้อมและมีความทันสมัยเท่าที่ควร เช่น ในด้านเทคโนโลยีและสื่อต่างๆ ที่นำมาใช้ปริมาณหนังสือที่มีน้อยเกินไปทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการสืบค้นและใช้บริการของผู้เข้ารับบริการ เป็นต้น ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็น วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการคัดเลือกและจัดหาเข้ามาอย่างทันสมัย ที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้บริการ และยังมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานและจัดบริการต่างๆ อย่างเป็นระบบห้องสมุดนั้นมีความสำคัญต่อการศึกษาในปัจจุบันเป็นอย่างมากเพราะมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้นเรียน ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้าใช้ห้องสมุด ห้องสมุดนั้นเป็นที่รวบรวมของทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกสาขาวิชา ที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษานั้นๆ เป็นที่ที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่างๆ โดยไม่รู้จักจบสิ้น เป็นการช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ช่วยให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ใน สมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษาอย่างถูกต้อง

ห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานีหรือศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด มีการให้บริการหลายด้าน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เช่น สืบค้นรายชื่อ หนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด เป็นต้น และยังมีการอำนวยความสะดวกเพื่อการผ่อนคลายให้แก่นักเรียน นักศึกษา เช่น ห้องโฮมเธียเตอร์ มีหนังสือและหนังสือพิมพ์ให้นักเรียน นักศึกษาได้ศึกษาหาความรู้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของ นักเรียน นักศึกษา ระดับ ปวช. และ ปวส. ทุกแผนกวิชาของวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการและการให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ได้เข้าใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด

1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร ได้แก่ นักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1-3 และระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 1-2 รวมประชากร จำนวน 3,594 คน

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี 3 ด้าน

1.3.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.2.2 ด้านบริการ

1.3.2.3 ด้านสถานที่/และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.4.1 นักเรียน นักศึกษา หมายถึง นักเรียน นักศึกษา ระดับ ปวช. และ ปวส. ทุกชั้นปีของวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี สภาพเป็นนักเรียน นักศึกษา ปีการศึกษา 2561

1.4.2 ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด หมายถึง หน่วยงานย่อยภายในวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ที่ให้บริการในการศึกษาค้นคว้า มีแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ จัดเตรียมเพื่อไว้ให้บริการแก่บุคลากร ครู นักเรียน นักศึกษา

1.4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของนักศึกษา ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

1.4.4 การใช้บริการ หมายถึง การใช้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี งานบริการที่ห้องสมุดจัดให้มี เช่น บริการหนังสือทั่วไป หนังสือตำราเรียน หนังสืออ้างอิง บริการยืม-คืน ระเบียบการใช้ห้องสมุด สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ซึ่งทางห้องสมุดได้จัดเตรียม ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 เพื่อทราบความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

1.5.2 เพื่อทราบข้อเสนอแนะในการศึกษาความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดของวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี” ซึ่งได้ศึกษาเอกสารตารางงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดความพึงพอใจ www.maitree.3.blogspot.com (2562:1) กล่าวว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

ทวิพงษ์ หินคา ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธनिया ปัญญาแก้ว ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะ ของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่องลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำถ้าหากงานให้ ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิรุฬ พรรณเทวี ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจ มากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็น อย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถ สังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Carnpbell กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือ รู้สึกว่าสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Vroom กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติ ด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Wolman กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อ สิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

อินทรา เฟ็งแก้ว (2538 : หน้า 44) ได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการแล้วประมวลความสำคัญของความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโรงเรียน
2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อโรงเรียน
3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อโรงเรียน
4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในโรงเรียน ร่วมกัน
5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในโรงเรียนที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ

สมบุรณ์ พรรณภาพ (2521, หน้า 167, อ้างถึงใน อินทรา เฟ็งแก้ว, 2538 : หน้า 43) เสนอว่าความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน คือจะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และการแก้ปัญหาต่างๆ

สรุปว่าเมื่อครูมีความพึงพอใจจะช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโรงเรียน ด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสามัคคีเชื่อมั่นและศรัทธาในโรงเรียนจนเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผล ออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไป ในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นสรุปว่าสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ

สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบ กิจกรรมต่างๆซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายผลประโยชน์ทางอุดมคติ(ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล

ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะ ส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้นปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้นปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์โอกาสก้าวหน้าอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่สภาพการทำงาน เพื่อน ร่วมงานความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทาง ชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging)ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจ

ให้บุคคล กระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิก มันท์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการ ตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการ เพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุด ของแต่ละบุคคล ความต้องการ ทุกละดับทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความ ต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมด ลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความ ต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่อ งานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศ ที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการ แต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการ ในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันท์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้ เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุม สิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุม อย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือ เกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่ง ประเภทความ พึงพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็น ทรศณะ ของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความ ทุกข์ใดๆความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะ พยายาม แสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์

เสมอไป ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลัก หรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal Able Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐ ที่มีทัศนคติว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐ จะถือว่ามีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงประสงค์ให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือยุติ บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2546, หน้า 18) กล่าวถึง การบริการ หมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่ง มอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และจากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่างๆ ได้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ เช่น การที่ลูกค้าโทรติดต่อ1177 แจ้งเหตุขัดข้อง สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือการที่คู่สายโทรศัพท์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดังนั้นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ คือจะต้องแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องนั้นตามความต้องการลูกค้า

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible) หมายถึง การบริการที่เกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบซึ่ง ได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้นๆ เช่น การขอใช้บริการและติดตั้งอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูงกระทำได้อย่างรวดเร็ว

4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

www.digi.library.tu.ac.th (2562:7) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึงกระบวนการนำเสนอ อร์รถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการโดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับ ผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวม ตั้งแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของ การกระทำนั้นๆจนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า ตลอดจนการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับ สิ่งของที่เป็นรูปธรรม

กล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการจะไม่ได้รับครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด

2.3.1 ความหมายของห้องสมุด

สำหรับ ความของคำว่า ห้องสมุด (Library) ได้มี นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และ สมาคมผู้เกี่ยวข้องให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 1278) ได้ให้ความหมาย คำว่าห้องสมุด ไว้ว่าห้องสมุด, หอสมุด หมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมรักษาหนังสือประเภท ต่างๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้

รพีพร ชั่งธาดา (2539 : 6) กล่าวว่าห้องสมุด ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Library มาจากภาษาลาตินว่า Libraia แปลว่าที่เก็บหนังสือ หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาต่างๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร สิ่ง ตีพิมพ์อื่นๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลต่างๆ ที่ต้องสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ โดยมีบรรณารักษ์ซึ่งมีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้ดำเนินงานจัดบริการและบริหารงานต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2550 : 2) ได้กำหนด ปรัชญาของห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร ความรู้แก่ประชาชน ทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสผู้อยู่ในทุรกันดาร ห่างไกลและชนกลุ่มน้อย เป็นบริการ

พื้นฐานที่ไม่มีมูลค่า โดยหลักการเรียนรู้ด้วยตนเองความเท่าเทียมและความทั่วถึง ส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพทาง ปัญญาและเสรีภาพในการอ่าน เคารพสิทธิส่วนบุคคล ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และภาษา สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ให้บริการ การศึกษาตามอัธยาศัยรวบรวม ข้อมูล สื่อความรู้ และทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่มบุคคล ทุกกลุ่มส่งเสริมในด้านการศึกษา สารสนเทศ การพัฒนาตนเอง ความจรรโลงใจ และการพักผ่อนหย่อนใจ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนา สังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยหลักความเท่าเทียมกัน

2.3.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

ห้องสมุดทุกประเภทจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

1. เพื่อการศึกษา ห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ตามความต้องการของแต่ละ บุคคล เป็นแหล่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมในการจัดการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ผู้สำเร็จการศึกษาแล้วก็อาจใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาได้ตลอดชีวิต
 2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร ห้องสมุดเป็นแหล่งวิทยากรสำหรับศึกษาวิทยาการใหม่ๆ และติดตาม ความเคลื่อนไหวข่าวสารทั้งในประเทศและนอกประเทศทั่วโลก ทำให้ผู้ใช้มีความรู้ทันกับเหตุการณ์ของโลก
 3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย การวิจัยเป็นสิ่งจำเป็นในการแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อความก้าวหน้าทางวิทยาการในสาขาต่างๆ ห้องสมุดจึงมีความสำคัญเพราะเป็นแหล่งสะสมรวบรวมสารนิเทศต่างๆ
 4. เพื่อความจรรโลงใจ การใช้ห้องสมุดในปัจจุบันนอกจากได้ความรู้ทางวิชาการแล้วห้องสมุดยังมี หนังสือหรือสื่ออื่นๆ เพื่อก่อให้เกิดความสุขทางใจ เกิดความประทับใจในความคิดที่ดีงาม
 5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การอ่านหนังสือหรือการใช้สื่ออื่นๆ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดปัจจุบัน ไม่เพียงแต่ได้รับความรู้ทางวิชาการเท่านั้นแต่จะทำให้เกิดความเพลิดเพลิน เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเป็นการปลูกฝังให้เกิดนิสัยรักการอ่าน
- วัตถุประสงค์ของห้องสมุดทั้ง 5 ประการเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างกว้างๆทั่วไปเท่านั้น ห้องสมุดแต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์เฉพาะที่แตกต่างกันไปแล้วแต่หน้าที่และการบริการ ที่ต้องรับผิดชอบของห้องสมุดแต่ละแห่ง

2.3.3 ประโยชน์ของห้องสมุด

ความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุดสรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมของสรรพวิทยาการต่างๆ ที่ผู้ใช้สามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกแขนงวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถานศึกษานั้นๆ
2. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือและศึกษาค้นคว้าหาความรู้ต่างๆได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล

- 3.ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
- 4.ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- 5.ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- 6.ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้รับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และรู้จักระวังรักษาอย่างถูกต้อง

2.3.4 องค์ประกอบของห้องสมุด

ห้องสมุดทุกประเภทจะมีองค์ประกอบต่อไปนี้

1.สถานที่ซึ่งประกอบด้วยอาคารและครุภัณฑ์ต่างๆ อาคารจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุดที่ใช้เป็นที่ปฏิบัติงานและให้บริการผู้ใช้ อาคารที่มีหลังการวางผังภายในที่ดีจะอำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการ ห้องสมุดที่มีอาคารที่ดีจะมีส่วนชักจูงให้คนไปใช้และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากอาคารแล้วการจัดครุภัณฑ์ภายในอาคารห้องสมุดจะต้องให้ความสะดวก ความสวยงาม ประหยัดเวลาและแรงงาน ใช้น้ำที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมดูแลให้ทั่วถึง

2.บุคลากรของห้องสมุด บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจำเป็นต้องได้รับการจัดหาและคัดเลือกให้เหมาะสมกับจังหวะและเวลา ความต้องการและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ซึ่งต้องใช้ผู้ที่มีความรู้สูง ความรู้เฉพาะด้าน และความรู้ในระดับที่สามารถทำงานต่างๆ ไปได้ โดยไม่ต้องมีคุณสมบัติด้านวิชาชีพโดยตรง

3.วัสดุห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องจัดหาวัสดุห้องสมุดมาให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 5 ประการดังกล่าวแล้ว วัสดุห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือกและจัดหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เหมาะสมกับจังหวะและมีคุณค่า จะตอบสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี วัสดุห้องสมุดแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และวัสดุไม่ตีพิมพ์ หรือโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดี ททัศน์ สไลด์ เทป เป็นต้น

4.การให้บริการของห้องสมุด งานบริการ นับเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดการลงทุนเรื่องอาคาร สถานที่ บุคลากร และวัสดุห้องสมุดจะดี เหมาะสมเพียงใดก็ตามแต่ถ้างานบริการไม่เข้มแข็งก็จะเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า สูญเปล่า เป็นเพียงโกดังเก็บวัสดุห้องสมุดมากกว่าเป็นห้องสมุด โดยทั่วไปบริการของห้องสมุดจะ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการขั้นพื้นฐาน ได้แก่บริการให้ยืมและรับคืน วัสดุห้องสมุด และบริการเอก สารสนเทศ (เดิมเรียกว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า) และบริการพิเศษ ได้แก่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการแปลเอกสาร บริการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

5.ผู้ใช้บริการห้องสมุดผู้ใช้บริการเป็นประชากรส่วนใหญ่ที่มีความสัมพันธ์กับห้องสมุด และอยู่ในฐานะ ผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการมีความต้องการที่ไม่มีขอบเขตจำกัด แต่ผู้ให้บริการคือห้องสมุดจะมีขีดจำกัดด้วย งบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่และวัสดุห้องสมุดดังนั้นผู้ใช้บริการนอกจากจะมีความรู้พื้นฐานในการใช้ ห้องสมุดแล้วควรมีความเข้าใจและปฏิบัติตนเองให้เป็นผู้ใช้บริการที่ดีด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษร โพธิ์สุวรรณ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการห้องสมุด และศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ผลวิจัยพบว่าข้อมูลทั่วไป พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.3 เรียนหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ 4 ปี ร้อยละ 20.9 ลักษณะการเข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าใช้ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาอยู่ในห้องสมุดเฉลี่ย 0-2 ชั่วโมงต่อครั้ง-วัน เวลาที่เข้าห้องสมุดเป็นวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 12.00 - 13.00 น. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือได้จากการถามบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่และดูจากป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นและหาหนังสือเอง แต่สามารถค้นหาหนังสือได้เป็นบางครั้ง เนื่องจากหนังสือมีน้อย และมีผู้อื่นยืมไปแล้วระดับความพึงพอใจห้องสมุด ต่อการจัดการของห้องสมุดในทุกด้าน โดยรวมและรายช้อย่อยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการห้องสมุด ต่อการจัดการของห้องสมุดในทุกด้าน โดยรวมและรายช้อย่อย ทุกข้อ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($x=3.76$) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ในด้านสภาพแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่มีชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สุรพล ชันทแพทย์ (2557) ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอวังจันทร์ ของ นักศึกษาสายสามัญศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด ประชาชนอำเภอวังจันทร์ ของนักศึกษาสายสามัญ ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอวังจันทร์ ของนักศึกษาสายสามัญศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอวังจันทร์ ของนักศึกษาสายสามัญศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง ระหว่างเพศชาย และ เพศหญิง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอวังจันทร์ ของนักศึกษาสายสามัญศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอวังจันทร์ ของนักศึกษาสายสามัญศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยองจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด โดยรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้าน จัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ผลของการวิจัยพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลังศึกษาอยู่ สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์ ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัด การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มี ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนก ระดับชั้นปี ต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดย ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจความคิดเห็น ของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้าน บริการวิชาการ นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง) ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิง ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้าน ระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากบุคลากรสาย วิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี การศึกษา 2551 ภาคเรียนที่ 1 จำนวน 36,277 คน การศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1.ด้านทรัพยากร 2.ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ 3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก 5.ด้านการประชาสัมพันธ์ ผล วิจัยพบว่า 1. ด้านทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ

มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 5. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ห้องน้ำไม่สะอาด ทำความสะอาดพร้อมกันบ่อยครั้ง รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ล่าช้า ใช้เวลาสืบค้นนาน และสุดท้าย ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศเก่า ไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ควรเพิ่ม ทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความหลากหลายทางสาขา และมีความทันสมัย รองลงมาคือ ควรแบ่ง หรือสลับเวลา ในการทำความสะอาดห้องน้ำ

มะลิ จุ้ยกง (2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการของห้องสมุด ประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือด้านบุคลากร รองลงมาด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์เป็นอันดับสุดท้าย เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุด ประชาชนต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง ความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษาออก โรงเรียนจังหวัดอ่างทอง ตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ตาม เพศ อายุ อาชีพ ขนาดของห้องสมุด และความถี่ของการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้าน การเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านการ พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวัด คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก โดยรวม และรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีเพศต่างกันและสถานการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน และ ด้านการพัฒนาเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการ เป็นศูนย์ส่งเสริมการ

เรียนรู้ของชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการ หอสมุดที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมหอสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก คือ การบริการ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับชุมชนยังมีน้อย และขาดความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ หนังสือแบบเรียนมีน้อย สภาพเก่า และชำรุด ขาดบุคลากรในการดูแล อย่างทั่วถึง ควรมีการจัดตั้งศูนย์อาชีพและจัดหนังสือเกี่ยวกับ วิชาชีพไว้บริการ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ มีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ

นวพร สุริยะ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการหอสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปของ หอสมุด การให้บริการช่วง เปิด-ปิดเทอม จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น จำนวนหนังสือที่ให้ยืม เนื้อหาของหนังสือและวารสาร ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาในการยืม ความเหมาะสมของ อัตราค่าปรับ การให้คำแนะนำในการสืบค้น ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ การบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้ง เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 11 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ที่ใช้หอสมุดเป็นนิสิต ระดับปริญญาตรี มาใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือ ยืม-คืนวัสดุต่างๆ รวมทั้งใช้ อินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูลหาหนังสือ และวารสาร นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ 11 ด้านอยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ ด้านสภาพทั่วไปของหอสมุด การ ให้บริการช่วงเปิด-ปิดเทอม จำนวนหนังสือที่ให้ยืม เนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงกับหลักสูตรการเรียน การสอน การให้คำแนะนำในการสืบค้น ระยะเวลาในการยืมหนังสือ อัตราค่าปรับหนังสือ ความรวดเร็วถูกต้อง ในการ บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 11 ด้าน พบว่า นิสิตที่เข้า มาใช้หอสมุดมีความพึงพอใจในการใช้หอสมุดไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อ การให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี” นี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบ คิว อาร์โค้ด (QR-CODE) และอภิปรายผลเชิงพรรณนา (Descriptive) มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช.และ ปวส. ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี จำนวน 3,594 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช.และ ปวส. ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี จำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบของคิว อาร์โค้ด (QR-CODE) ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

ก. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาความรู้พื้นฐานทั่วไป หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องสมุด จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างแบบสอบถามตามทฤษฎีและเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
3. ประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการศึกษา กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือ

4. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

5. นำแบบสอบถามไปสร้าง (QR-CODE) และนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

ข. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaire) แยกออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี 3 ด้านคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

ค. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยระบบคอมพิวเตอร์จาก (QR-CODE)

ง. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ดำเนินการบรรจุข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการ วิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าทางสถิติโดยมีเกณฑ์ในการการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	หมายถึง
4.50-5.00	ระดับมากที่สุด
3.50-4.49	ระดับมาก
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
1.50-2.49	ระดับน้อย
1.00-1.49	ระดับน้อยที่สุด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา 3 ด้านได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	รายการ	\bar{X}	Std.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1	ปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์และสื่ออื่นๆสำหรับประกอบการเรียนการสอน	3.65	0.95	พึงพอใจมาก
2	ความหลากหลายของหนังสือ วารสาร นิตยสาร	3.69	0.94	พึงพอใจมาก
3	ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ	3.54	1.00	พึงพอใจมาก

ลำดับ	รายการ	X	Std.	แปลผล
ด้านบริการ				
4	เวลาเปิด-ปิด (08.00-19.00 น.)	4.07	1.02	พึงพอใจมาก
5	บริการยืม-คืน มีระยะเวลาการยืม-คืนที่เหมาะสม	3.91	0.91	พึงพอใจมาก
6	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.69	0.91	พึงพอใจมาก
7	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	3.72	0.93	พึงพอใจมาก
8	การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ ยืม-คืน	3.72	0.90	พึงพอใจมาก
9	บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.62	1.03	พึงพอใจมาก
10	บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.69	1.02	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่/และสิ่งอำนวยความสะดวก				
11	ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ	3.80	0.93	พึงพอใจมาก
12	จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสมและเพียงพอ	3.42	1.04	พึงพอใจปานกลาง
13	ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.35	1.01	พึงพอใจปานกลาง
14	การจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าใช้บริการ	3.64	0.98	พึงพอใจมาก
15	บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด	3.41	1.13	พึงพอใจปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย		3.66	0.98	พึงพอใจมาก

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีระดับความพึงพอใจภาพรวมระดับพึงพอใจมาก คือ ปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์และสิ่งอื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอน (\bar{X} = 3.65 , S.D = 0.95) ความหลากหลายของหนังสือวารสาร นิตยสาร (\bar{X} = 3.69 , S.D = 0.94) และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ (\bar{X} = 3.54, S.D = 1.00)

ด้านบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับพึงพอใจมาก คือ เวลาเปิด-ปิด 08.00-19.00 น. (\bar{X} = 4.07 , S.D= 1.02) บริการยืม-คืน มีระยะเวลาการยืมคืนที่เหมาะสม (\bar{X} = 3.91 , S.D= 0.91) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (\bar{X} = 3.69 , S.D= 0.91) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ (\bar{X} = 3.72 , S.D= 0.93) การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ ยืม-คืน (\bar{X} = 3.72 , S.D= 0.90) บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (\bar{X} = 3.62 , S.D= 1.03) และบุคลากร/เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (\bar{X} = 4.07 , S.D= 1.02)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระดับพึงพอใจปานกลาง คือ ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ (\bar{X} = 3.80 , S.D= 0.93) จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสมและเพียงพอ ระดับพึงพอใจปานกลาง (\bar{X} = 3.42 , S.D= 1.04) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ระดับความพึงพอใจปานกลาง (\bar{X} = 3.35 , S.D= 1.01) การจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าใจบริการ ระดับความพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.64 , S.D= 0.98) และบรรยากาศความเงียบสงบในห้องสมุด (\bar{X} = 3.41 , S.D= 1.13) ผลสรุปในภาพรวม ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X} = 3.66 , S.D= 0.98)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีการดำเนินการวิจัย
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของ นักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1-3 และระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 1-2 รวมประชากร จำนวน 3,594 คน กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 200 ชุด ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) นี้คือ นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี รวมทั้งหมด 3 ด้านได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ทั้งสามด้าน พบว่า นักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิค

อุดรธานีมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้านได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ วารสาร นิตยสาร (\bar{X} = 3.69)
2. ด้านบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่เวลาเปิด-ปิด 08.00-19.00 น. (\bar{X} = 4.07)
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ (\bar{X} = 3.80)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่าศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ อาทิจัดทำทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เพียงพอ ทันสมัย ด้านการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดมีบุคลากรที่มีจิตอาสาเต็มใจ เสียสละให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษาและบุคลากร พุดคุยด้วยวาจาสุภาพให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการ

ในด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ได้รับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ในด้านอาคารสถานที่อยู่ในบริเวณพื้นที่ที่สะดวกต่อการไปใช้บริการ แต่จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ อาจไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน นักศึกษา และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ ค่อนข้างน้อย สืบค้น ข้อมูลน้อยเกินไป ประกอบกับมีจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก จึงทำให้ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ไม่มีความเงียบสงบและดูพลุกพล่าน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ควรจัดหาหนังสือให้ทันสมัย ตามวิทยาการที่เจริญก้าวหน้ามากขึ้น ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ให้เป็นระเบียบจัดหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการสืบค้น และเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม วัสดุสารสนเทศที่ชำรุด ควรได้รับการซ่อมแซม เพื่อจัดวางในชั้นให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ของนักเรียน นักศึกษา

2. **ด้านการให้บริการ** ควรมีการจัดการที่วางกระเป่า สัมภาระอื่นๆ ของผู้ใช้บริการ วางกฏระเบียบในการใช้ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ตรวจสอบดูแลอย่างจริงจัง ให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติในแนวเดียวกัน หากมีผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นควรให้เพิ่มขึ้นตอนการใช้บริการด้วยการ ตรวจค้นสัมภาระ เช่น กระเป่าทุกครั้ง ทุกคนที่เข้าออกศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด

3. **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** จัดหาเก้าอี้ที่แข็งแรง คงทนให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการเนื่องจากเก้าอี้ที่มีอยู่ภายในศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ในปัจจุบันอยู่ในสภาพชำรุดเนื่องจากการใช้งานของนักเรียน นักศึกษา และเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานบริการสารสนเทศ. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกษร โพธิ์สุวรรณ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2546) การตลาดบริการ กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ. WWW.digr.library.tu.ac.th
สืบค้นเมื่อ 1 มี.ค.2562
- แนวคิดความพึงพอใจ. สืบค้นจาก WWW.maitree3.blogspot.com
สืบค้นเมื่อ 1 มี.ค.2562
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มะลิ จ้อยกง. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดประชาชนต่อการให้บริการห้องสมุด ประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รัตพร ชังธาดา (2539) สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม.
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และการสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2542) บทบาทห้องสมุดในการสนับสนุน
การศึกษาขั้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
ไทย.
- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- สุรพล ชันทแพทย์. (2557). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอวังจันทร์ ของนักศึกษาสายสามัญการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

อินทิดรา เฟ็งแก้ว. (2538) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงาน
ศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาและบุคลากร
ต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุตรธานี
ประจำปีการศึกษา 2/2561

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินภาพรวมความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ โดยจะนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักเรียน/นักศึกษา ครู/บุคลากร ระดับชั้น ปวช ปวส

ชั้นปีที่ 1 2 3

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคอุตรธานี

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1	ปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์และสื่ออื่นๆสำหรับประกอบการเรียนการสอน					
2	ความหลากหลายของหนังสือ วารสาร และนิตยสาร					
3	ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ					
ด้านบริการ						
4	เวลาเปิด-ปิด (8.00-19.00 น.)					
5	บริการยืม-คืน มีระยะเวลาการยืม-คืนที่เหมาะสม					
6	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
7	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ					
8	การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ ยืม-คืน					
9	บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ					
10	บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่/และสิ่งอำนวยความสะดวก						
11	ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ					
12	จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสมและเพียงพอ					
13	ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
14	การจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าใช้บริการ					
15	บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (อยากให้ห้องสมุดปรับปรุงเรื่องใดบ้าง)

.....

.....

.....

.....

.....

งานศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด
วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

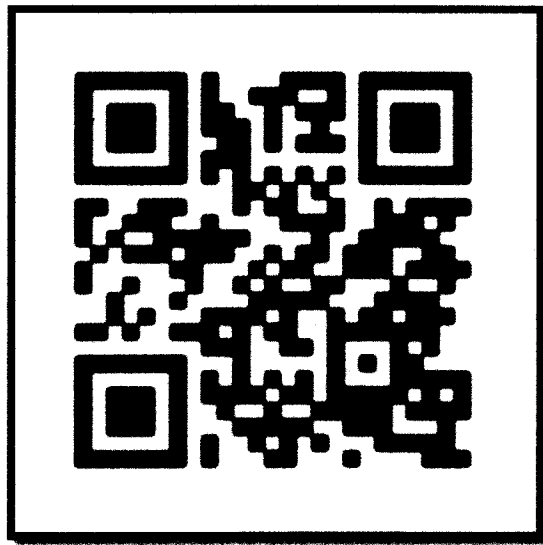
ตามที่ศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด ได้ขอความร่วมมือจากนักเรียน นักศึกษาสแกน QR Code เพื่อตอบแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของงานห้องสมุดนั้น ห้องสมุดได้ สุ่มรายชื่อผู้โชคดี จำนวน 10 ท่าน จึงขอให้ผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้ ติดต่อขอรับรางวัลได้ที่ห้องสมุด ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

รายชื่อผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	แผนกช่าง	หมายเหตุ
1	นายยศวิธ ดันแก้ว	ปวส.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ	
2	นายคชาวุฒิ รักสุทธิ	ปวส.1 อิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรม	
3	นายนราดล นันทราช	ปวช.2 ก่อสร้าง	
4	นายปฏิวัติ ก้อนเงิน	ปวส.1 เทคนิคยานยนต์	
5	นายปฏิภาณ ชัยหานิตย์	ปวส.1 ไฟฟ้ากำลัง	
6	นายจักรินทร์ สมศรี	ปวส.1 ช่างยนต์	
7	นายธัญบุรณ สีมืด	ปวส.1 อิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรม	
8	นางสาวประภัตสร อนุจร	ปวส.1 สถาปัตยกรรม	
9	นายเจษฎาพร คำจันทร์	ปวช.2 สถาปัตยกรรม	
10	นางสาวศิริดา บัษกรี้	ปวช.2 อิเล็กทรอนิกส์	

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด
วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี



รีบๆสแกนสิจ๊ะ ร่วมลุ้นรับของรางวัล สำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม
จากงานศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด อย่าลืมชวนเพื่อนๆ
ร่วมกิจกรรมกันเยอะๆนะจ๊ะ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี
ที่ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๒
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูล
เรียน หัวหน้างานวิจัยและพัฒนา

ด้วยงานวิทยบริการและห้องสมุดได้ดำเนินการเก็บข้อมูลสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาและบุคลากรต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ เพื่อรายงานวิทยาลัยฯ และนำผลการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานต่อไป

งานวิทยบริการและห้องสมุด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(นางนิภาพรณ พิศอ่อน)

หัวหน้างานวิทยบริการและห้องสมุด