

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

นางสาวสตีมา สุพรม



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

**The Opinions of the People on Quality of Service of Public Library,  
Muang Trang District, Trang Province**

**Miss Sitima Suprom**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2014



**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้าวอิสระ **ความคิดเห็น**ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

**ผู้ศึกษา** นางสาวสิติมา สุพรม **รหัสนักศึกษา** 2553003332 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้าวอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

การศึกษาคั่นคว้าวอิสระนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ ได้แก่ สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 5,568 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 101 คน คำนวณจากสูตรของทอโรยามานะ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีนัยสำคัญต่ำสุด

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ และความถี่ในการเข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้แก่ ปัญหาด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และปัญหาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ ห้องสมุดควรพิจารณาจัดหาหนังสือใหม่ประเภทต่างๆ มาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มพูนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นสถานที่จอดรถ ห้องสุขา รวมถึงน้ำดื่มสำหรับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูล และควรดูแลเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

**คำสำคัญ** คุณภาพการให้บริการ ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

**Independent Study title :** The Opinions of the People on Quality of Service of Public Library, Muang Trang District, Trang Province

**Author:** Miss Sitima Suprom; **ID:** 2553003316;

**Degree :** Master of Public Administration;

**Independent Study Advisor:** Papavadee Montriwat, Associate Professor;

**Academic year:** 2014

### **Abstract**

The objectives of this study were to: (1) study the opinions of the people on quality of service of public library, Muang Trang District, Trang province; (2) compare the opinions of the people on quality of service of public library, Muang Trang District, classified by personal factors; and (3) study the problems and recommend the appropriate approaches to enhance the quality of service of public library, Muang Trang District, Trang province.

The was a survey research. Population comprised 5,568 library members, from which 101 samples were obtained via Yamane calculation. Accidental random sampling was applied. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test F-test and LSD.

The study results revealed that: (1) the opinions of the people on quality of services of public library, Muang Trang District, Trang province, in the overall view, was at high level with the highest mean on timely service, and the lowest mean on continuous service; (2) when compared the opinions, differences were found among opinions of those with different occupations and frequency of visits at 0.05 level of statistical significance; and (3) major problems were in ample service and continuous service aspects, recommendations were: the library should constantly increase numbers of new books in all varieties, provide more facilities such as parking space, rest rooms and drinking water, moreover, library internet system should be taken care of appropriately so to foster information search, web-site should also be improved for easier access and constant of data updated.

**Keywords:** Service Quality, Public Library, Muang Trang District, Trang Province

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ท่านได้ให้ความกรุณา ด้านคำแนะนำ และติดตามการทำค้นคว้าอิสระของผู้วิจัยอย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความเมตตากรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณจิรวรรณ ชูอินทร์ บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นอย่างดี รวมไปถึงสมาชิก ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกำลังใจที่ดีจากครอบครัว และบุคคลที่เคารพนับถือ ทุกท่าน ที่คอยสนับสนุนให้ผู้วิจัยมีความเพียรพยายามจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้

ลิตติมา สุพรม

กุมภาพันธ์ 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ และการบริการสาธารณะ .....	9
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	12
ห้องสมุด ห้องสมุดประชาชน และการบริการของห้องสมุด .....	18
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง .....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	37
รูปแบบการศึกษา .....	37
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง .....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	40

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	46
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	51
ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	61
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปการศึกษา.....	64
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	80
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	81
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	89



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามเพศ.....	43
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามอายุ.....	43
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามอาชีพ.....	44
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามความถี่ ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน.....	45
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามช่วงเวลา ที่เข้าใช้บริการมากที่สุด.....	45
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยรวม.....	46
ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	47
ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา.....	48
ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง.....	49
ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	49
ตารางที่ 4.12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ.....	51
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ.....	52
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ.....	54
ตารางที่ 4.17 ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามอาชีพ (ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างพอเพียง)ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	56
ตารางที่ 4.18 ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามอาชีพ (ด้านที่ 4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง) ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	56
ตารางที่ 4.19 ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามอาชีพ (ด้านภาพรวม) ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	57
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	58

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.21	ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง (ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างพอเพียง) ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	59
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด.....	60
ตารางที่ 4.23	จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	61
ตารางที่ 4.24	ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำแนกตามปัญหาที่พบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	62
ตารางที่ 4.25	ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำแนกตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	63



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.....	32



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การให้บริการทุกประเภทมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับ ผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ความพึงพอใจของแต่ละคน เกิดจากการได้รับประสบการณ์ หรือบรรลุน ในสิ่งที่คาดหวัง เป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบ ระหว่างความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่ อยากรับ หรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้ จะเป็นความพึงพอใจ หรือไม่ พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล โดยความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึก และประสบการณ์ ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้นๆ

การบริการของห้องสมุดประชาชนก็เช่นเดียวกัน ควรสร้างความประทับใจให้ผู้มาใช้ บริการ คือ การบริการที่มากกว่าผู้มาใช้บริการคาดคิดว่าตนเองจะได้รับ หรือคือให้บริการที่มี คุณภาพ คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยหากห้องสมุด ประชาชน ที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพอใจ และอยาก กลับมาใช้บริการใหม่อีก ผลลัพธ์ที่ได้รับคือ การเพิ่มพูนนิสัยรักการอ่านแก่สมาชิกในชุมชน ส่งผล ดีต่อสังคมโดยรวม

คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบ บริการที่มีคุณภาพ เป็นการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ห้องสมุดประชาชน เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ.2459-2471 โดยเรียกชื่อว่า “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งขึ้นในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา 3 แห่ง โดยอาศัยโรงเรียนเป็นสถานที่รวบรวมหนังสือและความรู้อันเป็นประโยชน์ ต่อประชาชน ได้แก่ โรงเรียนวัดสุทัศน์ โรงเรียนวัดสามจีนใต้ และโรงเรียนวัดประยูรวงศาवास ต่อมาในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2483-2506 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดตั้ง “ห้องสมุดประชาชน”

ขึ้นทุกอำเภอๆ ละ 1 แห่ง พ.ศ. 2495 ได้มีการจำแนกห้องสมุดประชาชนเป็น 3 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยให้อยู่ในความดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ

ในปี พ.ศ. 2529 กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด 72 จังหวัด จึงให้ยุบรวม และโอนกิจกรรมห้องสมุดประชาชนจังหวัด และอำเภอเป็นภารกิจและหน้าที่ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด และให้ดำเนินงานตาม ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียน ว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ.2529 โดยกำหนดให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบส่งเสริมสนับสนุน และช่วยเหลือการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง เริ่มเปิดบริการตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2515 ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมีปรัชญาว่า เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกกลุ่มเป้าหมาย สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมการอ่าน สืบสานประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญา พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีความเป็นอยู่ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การดำเนินงานของห้องสมุด มีประชาชนมารับบริการจำนวนมาก โดยมีสมาชิกจำนวนทั้งสิ้น 5,568 คน ให้บริการหลากหลายประเภท อาทิ เอกสารสารสนเทศ บริการข่าวสารต่างๆ บริการการอ่าน และบริการให้ยืมหนังสือ อย่างไรก็ตาม ก็ยังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจจากสมาชิกผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชนแห่งนี้

ดังนั้น นักศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในโอกาสต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ไว้ดังนี้

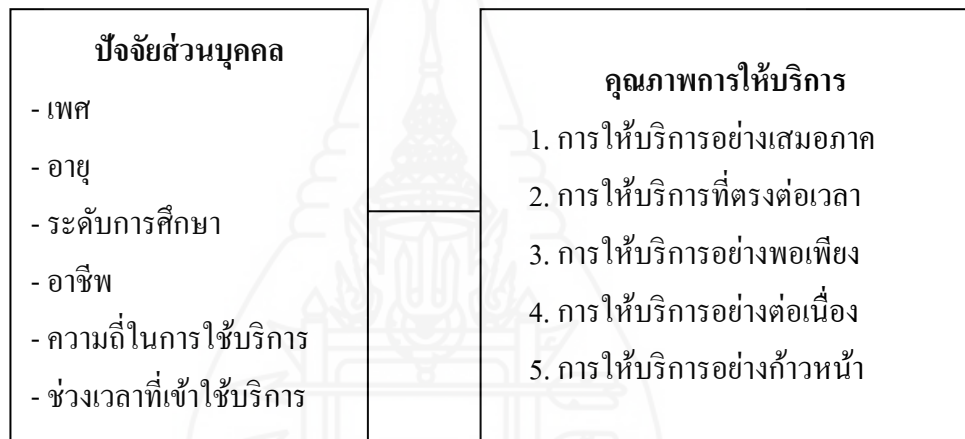
2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการของ ห้างสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

### 3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ห้างสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาได้ค้นคว้างานเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ของนักวิชาการ เช่น จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2555: 229) และสามารถเสนอเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 4. ขอบเขตการศึกษา

การค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ห้างสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการ อย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

**4.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง รวมทั้งสิ้น 5,568 คน (ข้อมูลจากห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ณ วันที่ 21 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2556) กลุ่มตัวอย่าง 101 คน คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่

**4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

**4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา** เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือน พฤษภาคม 2557

## 5. สมมติฐานการศึกษา

ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

**6.2 ความถี่ในการใช้บริการ** หมายถึง จำนวนครั้ง เข้ารับการใช้บริการของประชาชน ที่มีต่อห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

**6.3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ** หมายถึง ช่วงเวลาที่มาบ่อย มีความสะดวก ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

**6.4 คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนอง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

**6.5 การให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก หรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการห้องสมุดประชาชน ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ แสดงออกถึง



ความกระตือรือร้นต่อผู้เข้ารับบริการห้องสมุดประชาชน เมื่อมีปัญหาพร้อมจะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และให้บริการผู้รับบริการอย่างเหมาะสมโดยเท่าเทียมกันทุกคน

**6.6 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา** หมายถึง การให้บริการที่มีความตรงต่อเวลา ในที่นี้หมายถึง ห้องสมุดประชาชนเปิดบริการตามวันเวลาที่กำหนด ปิดบริการตามวันเวลาที่กำหนด มีการระบุวันคืนหนังสือชัดเจน เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการยิ้ม-คีน ปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด การให้บริการ ณ จุดยิ้ม-คีนหนังสือใช้เวลาเหมาะสม และกรณีคืนหนังสือเกินเวลา มีการกำหนดค่าปรับชัดเจน

**6.7 การให้บริการอย่างพอเพียง** หมายถึง จำนวนการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียง ในที่นี้หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง หนังสือในห้องสมุดมีปริมาณที่พอเพียง โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือมีพอเพียง มีห้องน้ำบริการอย่างพอเพียง และมีน้ำดื่มบริการอย่างพอเพียง

**6.8 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ในที่นี้หมายถึง มีหนังสือใหม่ไว้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการบริการถ่ายเอกสารอย่างสม่ำเสมอ บริเวณห้องสมุดมีการดูแลสะอาดอยู่เสมอ มีการปรับข้อมูลในเว็บไซต์ของห้องสมุดสม่ำเสมอ และมีการจัดป้ายนิเทศ ตามเทศกาลต่างๆ อย่างเหมาะสม

**6.9 การให้บริการอย่างก้าวหน้า** หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ในที่นี้หมายถึง การนำอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการยิ้ม-คีนมีความเหมาะสม การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสืบค้นสารนิเทศ/ฐานข้อมูลออนไลน์ มีความเหมาะสม ห้องสมุดประชาชน มีระบบการจัดเก็บข้อมูล เกี่ยวกับสมาชิกของห้องสมุดประชาชน ในคอมพิวเตอร์ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว การเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม และมีการปรับแต่งสถานที่ให้บริการเพื่อให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมอยู่เสมอ

## 7. ประโยชน์ที่ได้รับ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับของการศึกษา ได้แก่

7.1 เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพิ่มคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

7.2 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาได้รวบรวมวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ที่มีความเกี่ยวข้อง ดังจะเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ และการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ห้องสมุด ห้องสมุดประชาชน และการบริการของห้องสมุด
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ปทานุกรมสังคมวิทยา (2532: 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม
2. ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง
3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

จำรอง เงินดี (2534: 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกลับเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติ ก็ได้ ตั้งแต่เกิดและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534: 78) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลดังนั้นการวัด ความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

## 1.2 ปัจจัยที่ส่งผลทางความคิดเห็นของคน ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ

(<http://www.seal2thai.org> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557)

1. **พื้นฐานทางครอบครัว (Family Background)** พื้นฐานทางครอบครัวถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อการพัฒนาความคิด นับแต่การเตรียมพร้อมด้าน โภชนาการที่เอื้อให้เซลล์สมองแข็งแรงสมบูรณ์

2. **พื้นฐานความรู้ (Background of Knowledge)** การเรียนที่ได้มาจากการก้นกรองและเก็บในรูปความรู้ด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อวิธีคิด วิธีปฏิบัติ ความเชื่อ บุคลิกภาพทางความคิดตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาต่างๆ

3. **ประสบการณ์ชีวิต (Experience of Life)** บทเรียนต่าง ๆ ที่ผ่านมาในชีวิตเราทุกวันนี้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเป็นเรื่องใหญ่ เป็นข้อมูลที่มีผลโดยตรง

4. **การทำงานของสมอง (Brain Functioning)** สมองของแต่ละคนที่เกิดมามีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ละเอียดอ่อน ที่ทำให้ทุกคนมีเอกลักษณ์ทางความรู้สึกรู้จักคิดและบุคลิกภาพรวมทั้งศักยภาพด้านต่าง ๆ ไม่เท่ากันตั้งแต่เริ่มเกิดจนถึงโต

5. **วัฒนธรรม (Culture)** วัฒนธรรมเป็นวิถีชีวิตที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อและการปฏิบัติของคนอย่างมาก จึงถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญด้านหนึ่ง

6. **จริยธรรม (Morality)** ผู้ที่มีจริยธรรมสูงย่อมมีกรอบในการคิด การตัด สินใจ และการหาแนวทางแก้ปัญหา การประมวลความคิดแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับผู้ที่มีขาด จริยธรรม

7. **การรับรู้ (Perception)** เป็นสภาวะที่เราตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดภายใต้กลไกของสมอง จิตใจ ฯลฯ ที่มีผลต่อวิธีการคิดของคนเป็นอย่างมาก

8. **สภาพแวดล้อม (Environment)** เป็นตัวกระตุ้นสำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้ ต่อวิธีการคิดของเด็ก

**9. ศักยภาพทางการเรียนรู้ (Learning Potential)** เด็กแต่ละคนมีศักยภาพการเรียนรู้ การประมวล ข้อมูล ในอัตราที่ต่างกัน ทั้งความเร็ว และลุ่มลึก ส่งผลให้แต่ละคนคิดไม่เท่ากัน คิดไม่เหมือนกัน แม้ว่าจะมีประสบการณ์เหมือนกันก็ตาม

**10. ประสาทรับรู้ (Sensory Motor)** จากประสาทรับรู้ เช่น หูพิการ ตาพิการ หรือ การรับรู้ผิดปกติ ก็ทำให้วิธีคิดแตกต่างจากเด็กทั่วไป และในทางตรงกันข้ามหากมีประสาทรับรู้ที่ ฉับไวกว่าเด็กคนอื่นก็สามารถรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็ว และละเอียดกว่าเด็กอื่นๆ

## 2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ และการบริการสาธารณะ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2549: 1-2) ได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ปลอดภัย

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 174) ให้ความหมายคำว่า บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมี เป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น หรือสิ่งที่จับ สัมผัส หรือและต้องได้ยาก เป็น สิ่งที่เสียม และสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการกระทำขึ้น โดยบริการ และจะส่งมอบสู่ ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 34-35) การบริการ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายความว่า การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ดังนั้น การบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน จึงหมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือแก่ผู้อื่นประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้อง บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

### 2.2 ความหมายของการบริการสาธารณะ

สิริชล สมพันธ์ (2551 : 9) การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนจนแล้วเสร็จ ตามคำขอที่ ประชาชนยื่นคำร้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เพื่อให้มีผลในทางราชการ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสาร ที่ประชาชนจะต้อง มี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระ หนี้ การให้คำวินิจฉัย นอกจากนี้ยังมีการบริการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มี

ลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์หรือการให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐจะออกระเบียบเพื่อกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว และชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญ คือ หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องระลึกอยู่เสมอว่า มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีดังนี้

1. ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่า การให้บริการในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากต้องเสียค่าธรรมเนียมประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร
2. กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น
3. ประชาชนมีสิทธิจะได้รับแจ้งหนังสือ โดยระบุเหตุผลที่ชัดเจนกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้
4. ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2532

### 2.3 องค์ประกอบของระบบการให้บริการสาธารณะ

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkhead) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2555 : 225) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCullough) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ , 2555 : 225) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการ ทำหน้าที่ส่งมอบ การบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะ ตระหนักไว้ในจิตใจ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะมีทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการ ให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนัก ถึงคุณค่ามันไว้ในจิตใจ

B.M. Verma (อ้างใน มงคล แสงอินทร์, 2538 : 24) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการ เข้าถึงการให้บริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) หมายถึง ความพอเพียงระหว่าง บริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Accept ability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลชน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555 : 71) ได้สรุปหลักการให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

1. หลักการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ ได้รับและสิ่งทีองค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือ ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่คิ่้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องมิไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

### 3. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### 3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

พิรุณ รัตนวิช (2545 : 184) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เป็นบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการจั้ดระบบบริหารจัดการทั้งทรัพยากร บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้เพียงพอ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อคงไว้เพื่อบริการที่มีคุณภาพยั่งยืน

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543 : 16) ได้ให้นิยามของคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองและความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึง “การจะบรรลุถึงคุณภาพได้นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับความต้องการที่ระบุไว้แล้ว”

#### 3.2 การบริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ

ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในพื้นที่ (ภารกิจกลุ่มที่ 1) ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมี



ประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการ และการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติ ดังนี้ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554): <http://www.tpa.or.th> ค้นคืนเมื่อ 20 ธันวาคม 2557)

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
2. ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)
5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)
6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ อยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรก ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยม หรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2547 : 229)

**1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)** หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก หรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

**2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service)** หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

**3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service)** หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียง ความเสมอภาค และความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

**4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)** หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

**5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)** หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

**3.3 หลักการให้บริการประชาชน** กรมการปกครอง (2536: 3-11) ได้อธิบายถึง หลักการให้บริการประชาชน ดังนี้

### **3.3.1 การปฏิบัติตน**

1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างสุขภาพ และเป็น ที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นผู้ต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอ ไป การแต่งกายที่นับว่างาม และถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

2) รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
- (2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- (3) ไม่ผิคนัด

(4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

3) การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

4) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การ โต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับ บริการ

5) มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

6) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

### 3.3.2 การปฏิบัติงาน

1) การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

(1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

(2) ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้รับประตู หรือหน้าต่าง

(3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

(4) การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

(5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

(6) สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

(7) ห้องน้ำสะอาด

2) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

(1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(2) เอกสารควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

(3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

3) วิธีการปฏิบัติงาน

(1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการ ประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

ก. ความรู้ ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

ข. ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจในงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

### 3.3.3 การปฏิบัติงาน

1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น เราเกิด ความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด ภาระงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนและกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

3) งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้ง แจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนจะได้มีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

### 3.3.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

3.3.5 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชน แต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผล ให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

## 3.4 ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ

จารุบุรณ์ ปาณานนท์ (2553 : 11-12) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ 10 ประการ ดังนี้

1. ใฝ่ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวา และใฝ่ใจได้

2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง การง่ายในการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ

6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า และให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

### 3.5 ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องเป็นบุคคลที่มีจิตบริการ (service mind) รักในงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งรอบรู้ในเรื่องกฎระเบียบเป็นอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผู้ให้บริการที่ดี ควรทำดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2546 : 22-23)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุถุกุจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข และความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียม บริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราบริการให้กับบางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้คนหนึ่งแต่ทำให้คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

#### 4. ห้องสมุด ห้องสมุดประชาชน และการบริการของห้องสมุด

4.1 ห้องสมุด (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี : <http://th.wikipedia.org> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557) คือ แหล่งสารนิเทศ บริการทรัพยากรสารนิเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค วัสดุเทปและโทรทัศน์ CD-ROM DVD VCD รวมถึงไมโครฟิล์มด้วย โดยมีบรรณารักษ์ เป็นผู้ดำเนินงาน และบริหารงานต่างๆ ในห้องสมุด โดยจัดระบบเป็นหมวดหมู่ และระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุด มีความสะดวกสืบค้นได้ง่าย ตรงกับความต้องการ

ห้องสมุดในปัจจุบัน ทำหน้าที่เก็บรวบรวม จัดระบบ เพื่อให้บริการสื่อสารนิเทศต่างๆ ตลอดจนถึงเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร อีกทั้งยังมีเครื่องมือในการค้นหา และดำเนินการให้บริการสื่อต่างๆ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุด ยังมีคำเรียกต่างๆ อีกมากมาย อาทิ ศูนย์ข้อมูล ศูนย์วัสดุ ศูนย์วัสดุการศึกษา สถาบัน วิทยบริการ ศูนย์เอกสาร และศูนย์สารนิเทศ เป็นต้น

#### 4.2 ความสำคัญของห้องสมุด

การศึกษาในปัจจุบัน มุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้น ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้น ความสำคัญของห้องสมุดอาจประมวลได้ ดังนี้ (โรงเรียน นวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร : <http://www.nmk.ac.th> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557)

4.2.1 ห้องสมุดเป็นที่รวมของทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ผู้ใช้สามารถค้นคว้าหาความรู้ทุกสาขาวิชา ที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษานั้น

4.2.2 ห้องสมุดเป็นที่ที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้โดยอิสระ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล

4.2.3 ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่างๆ โดยไม่รู้จักรบสิ้น เป็นการช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน

4.2.4 ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ

4.2.5 ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง

4.2.6 ช่วยให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

4.2.7 ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษาอย่างถูกต้อง

### 4.3 บทบาทของห้องสมุด

(สถาบันส่งเสริม และพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ (สพร.) : <http://dnfe5.nfe.go.th> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557)

4.3.1 ศึกษา สำรวจ และจัดหาสื่อต่าง ๆ สำหรับจัดกิจกรรมทางการศึกษาทั้ง 3 รูปแบบ คือ การศึกษานอกโรงเรียน ส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย

4.3.2 จัดทำแผนการเรียนการสอน และกำหนดเป้าหมายในการจัดกิจกรรมการเรียน การสอนและบริการข้อมูล และสนับสนุนที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน

4.3.3 จัดทำโครงการให้บริการและจัดกิจกรรมตามแผน

4.3.4 ดำเนินการจัดกิจกรรมการศึกษาโดยการจัดดำเนินการเอง และประสานงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลและหน่วยงานอื่นจัด

4.3.5 พัฒนา และส่งเสริมรูปแบบ วิธีการการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนการสอน ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน โดยใช้เทคนิคใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์การสื่อสารจากดาวเทียม

4.3.6 สนับสนุนให้มีการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถพิเศษ เช่น ภูมิปัญญา ท้องถิ่น วิทยากรวิชาชีพ กลุ่มสนใจ และอาสาสมัครรูปแบบต่างๆ มาช่วยดำเนินการห้องสมุด

4.3.7 จัดและให้บริการสถานที่ประชุม สัมมนา การแสดงผลผลิต กิจกรรมของเด็กและครอบครัว กิจกรรมอเนกประสงค์ของชุมชน โดยเน้นด้านการศึกษา ศิลปะ และวัฒนธรรม ด้านส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจในห้องสมุดด้านส่งเสริมการจัดนันทนาการ สวัสดิภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็ก และกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ ที่เหมาะสม

4.3.8 ส่งเสริม และสนับสนุนที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

4.3.9 ประเมินผลการจัดกิจกรรม

#### 4.3.10 ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดกิจกรรมต่อไปอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป ห้องสมุดประชาชน เป็นสถาบันสำคัญแห่งหนึ่งของชุมชนที่สามารถตอบสนองการศึกษาหาความรู้ของประชาชนให้รู้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง ไปจนตลอดชีวิต เพราะจัดห้องสมุดทันสมัยไว้บริการแก่ประชาชนในชุมชนทุกเพศ ทุกวัยทุกระดับการศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ไปจนตลอดชีวิต

#### 4.4 วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

(ห้องสมุดบ้านจอมยุทธ : <http://www.baanjommyut.com> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557)

4.4.1 เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว ให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด

4.4.2 เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการและ ทราบวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท

4.4.3 เพื่อส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสวงหาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

4.4.4 เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์

4.4.5 เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษา ค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าด้วย ตนเองและมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน

#### 4.5 ประเภทของห้องสมุด

บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิมเป็นการบริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ทั่วไป สะสมทรัพยากรสารสนเทศในแนวกว้าง ๆ เน้นการจัดหาและบริการสิ่งพิมพ์รูปเล่มที่เผยแพร่ทั่วไป ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศที่มีอยู่ การให้บริการจำกัดในขอบเขตที่สามารถดำเนินการในห้องสมุดได้ เช่น บริการการอ่าน บริการช่วยการค้นคว้าจากสื่อที่มีในห้องสมุด จัดบริการแนะนำตามความสามารถและบุคลากรที่ห้องสมุดมี ต่อมา ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การพัฒนาของวิทยาการแขนงต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาการของเทคโนโลยี ทำให้เกิดความหลากหลายของสารสนเทศกลุ่มผู้ใช้ และความต้องการในการใช้ จึงเกิดสถาบันบริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการที่แตกต่างกันตามปัจจัยเหล่านี้ แต่รูปแบบที่เป็นที่รู้จักและนิยมนั้นแพร่หลายคือห้องสมุดประเภทต่าง ๆ และศูนย์สารสนเทศ ซึ่งมีจุดเน้นในการจัดบริการที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของสมุดและศูนย์สารสนเทศนั้นๆ ดังนี้ (ห้องสมุดบ้านจอมยุทธ :

<http://www.baanjommyut.com> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557)



**4.5.1 ห้องสมุดประชาชน** ห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่ในชุมชน ให้ประชาชนทั่วไปใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของประชาชนทั่วไป ช่วยให้ทุกคนมีโอกาสแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ รวมทั้งให้บริการข่าวสารและความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของประเทศชาติและของโลก ห้องสมุดประชาชนบริการแก่ผู้ใช้หลายระดับ หลายวัย ผู้ใช้มักต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของท้องถิ่นและกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน โดยทั่วไปมีบริการพื้นฐาน และบริการพิเศษเช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และบริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เช่น คนพิการ ผู้ด้อยวัย ผู้สูงอายุ เป็นต้น ผู้ให้บริการต้องรู้ความต้องการของชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่ ช่วยแนะนำการอ่าน หรือจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น จัดนิทรรศการ เล่าเรื่องหนังสือ เพื่อให้ผู้มีความสามารถในการอ่านจำกัดได้รู้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์

**4.5.2 ห้องสมุดโรงเรียน** ห้องสมุดโรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ มีสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เป็นแหล่งค้นคว้าของนักเรียน ปลูกฝังให้นักเรียนมีนิสัยรักการอ่าน การค้นคว้า ให้นักเรียนมีโอกาสอ่านหนังสือหรือค้นคว้าตามความสนใจและเกิดความเพลิดเพลิน รวมทั้งเพื่อฝึกทักษะในการอ่านและการใช้หนังสือและสื่อต่าง ๆ เพื่อประกอบการศึกษา ตลอดจนให้บริการแก่ครูและบุคลากรอื่น ๆ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประกอบการสอน ดังนั้น บริการของห้องสมุดโรงเรียนโดยทั่วไปนอกเหนือจากบริการพื้นฐานแล้ว มีบริการอื่น ได้แก่ บริการแนะนำการอ่าน การแนะนำการใช้ห้องสมุด การจัดทำบรรณานุกรมรายการทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้สอน เป็นต้น

**4.5.3 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา** ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรืออาจมีชื่อเรียกอย่างอื่น ที่จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน สนับสนุนภารกิจของสถานศึกษา ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นอกจากบริการพื้นฐาน โดยทั่วไปมีบริการต่าง ๆ ที่จัดเป็นประจำสม่ำเสมอ จนอาจเรียกว่าเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ บริการสารสนเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการบรรณานุกรม วรรณคดีและสาระสังเขป บริการสืบค้นสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการสารสนเทศทันสมัย รวมทั้งบริการพิเศษอื่น ๆ เช่น บริการแปล บริการนำเอกสาร เป็นต้น

**4.5.4 หอสมุดแห่งชาติ** หอสมุดแห่งชาติ เก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ขึ้นภายในประเทศอย่างสมบูรณ์ อนุรักษ์ให้คงทนถาวร และจัดให้ใช้ประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัย มีบริการพื้นฐานยกเว้นบริการยืม-คืน และมีบริการพิเศษต่าง ๆ ที่ไม่มีในห้องสมุดประเภทอื่น เช่น

บริการเอกสารโบราณ บริการหอสมุดแห่งชาติสาขา เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเช่นเดียวกับห้องสมุดประชาชนด้วย

**4.5.5 ห้องสมุดเฉพาะ** ห้องสมุดเฉพาะเป็นห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในหน่วยงานวิชาการหรือสถาบันบริการวิชาการเฉพาะด้านการจัดบริการจึงมุ่งประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ รูปแบบของบริการที่จัดจึงมีความเฉพาะเจาะจงต่างจากห้องสมุดประเภทอื่น แต่คล้ายกับบริการของศูนย์สารนิเทศ

**4.5.6 ศูนย์สารนิเทศ** ศูนย์สารนิเทศเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองการใช้สารนิเทศเฉพาะด้าน ซึ่งห้องสมุดทั่วไปไม่สามารถตอบสนองได้ ศูนย์สารนิเทศมักสนับสนุนผู้ใช้เฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะสาขาวิชา เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัยหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยวิจัยและพัฒนาของหน่วยงานที่ศูนย์ตั้งอยู่ อาจมีชื่อเรียกต่าง ๆ เช่น ศูนย์สารนิเทศ ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข่าวสาร เป็นต้น

## 4.6 ห้องสมุดประชาชน

### 4.6.1 ความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน (เรณู เป็ยชื่อ 2538: 12)

“ห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย” อาจเกิดขึ้นก่อนสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ กล่าวคือ สมัยกรุงสุโขทัย และสมัยกรุงศรีอยุธยา ในที่นี้จะขอกกล่าวตั้งแต่เริ่มกรุงรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าให้บูรณปฏิสังขรณ์วัดพระเชตุพน และปุษนิยสถานแห่งอื่นที่ถูกทอดทิ้งมาเป็นเวลานาน โดยมีพระราชประสงค์จะสถาปนาให้เป็นสถานศึกษาของประชาชน หรืออีกนัยหนึ่งคือ “มหาวิทยาลัยของประชาชน” จึงนับได้ว่า สถานที่ที่ประชาชนจะเข้ามาศึกษาได้คือ “วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม (วัดโพธิ์)” เนื่องจากสมัยก่อนประชาชนอาศัย “วัด” เป็นสถานศึกษา เมื่อวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามได้รับการบูรณปฏิสังขรณ์เรียบร้อยแล้ว จึงทรงให้จัดพระอารามหลวงซึ่งมีเนื้อที่กว้างขวางกว่าแห่งอื่นให้เป็นสถานศึกษาเล่าเรียนหาความรู้ของประชาชน โดยไม่เลือกชั้นวรรณะและบรรดาศักดิ์ พระองค์ทรงพิจารณาเห็นว่าควรจะได้รวบรวมตำรา เลือกสรรเฉพาะตำราที่สมควรจะเล่าเรียนเป็นชั้นวิสามัญศึกษานำมาตรวจแก้ไขใช้ของเดิมบ้าง ประชุมผู้รู้หลักวิชานั้นๆ และโปรดเกล้าให้แต่งตั้งบ้าง เนื่องจากสมัยนั้นยังมีการพิมพ์หนังสือขึ้น จึงโปรดเกล้าให้จารึกแผ่นดินศิลาประดับไว้บริเวณวัดพระเชตุพน มีทั้งรูปเขียนและรูปปั้นประกอบตำรา ให้ประชาชนที่สนใจรักและใฝ่หาความรู้ก็มีสิทธิ์เข้าไปศึกษาเล่าเรียนได้ตราจนทุกวันนี้

#### 1) ห้องสมุดประชาชนระยะระหว่าง พ.ศ. 2459-2471

“กรมศึกษาธิการ” จัดตั้ง “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” ขึ้นในจังหวัดพระนครธนบุรีเป็นครั้งแรก 3 แห่ง โดยอาศัยโรงเรียนเป็นสถานที่รวบรวมหนังสือและ

ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ได้แก่ โรงเรียนวัดสุทัศน์ โรงเรียนวัดสามจีนใต้ และโรงเรียนวัดประยูรวงศาวาส ต่อมาไม่นานนักได้ตั้งเพิ่มขึ้นในต่างจังหวัดอีก 2 แห่ง ที่โรงเรียนมหาวิชาวุธ จังหวัดสงขลา และที่ว่าการอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ใน พ.ศ. 2461 ได้มีการจัดตั้ง “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” เพิ่มขึ้นในจังหวัดบุรีรัมย์อีก 4 แห่ง ที่อำเภอเมือง อำเภอพุทไธสง อำเภอนางรอง และอำเภอตะลุง ได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก มีผู้เข้าใช้ห้องอ่านหนังสือและบริจาคหนังสือให้สมำเสมอ การดำเนินงานในระยะนี้ไม่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลแต่อย่างใด จนมีผู้เสนอต่อทางราชการให้สนับสนุนด้านการเงินให้แก่ “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน”

พ.ศ. 2468 กรมตำรวจ กระทรวงธรรมการรับหน้าที่ดูแล “ห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน” ได้จัดตั้ง “แผนกห้องสมุด” ขึ้น เพื่อมีหน้าที่จัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนทั่วไปในปีนั้นจึงตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนทั่วไปในปีนั้นจึงตั้ง “ห้องอ่านหนังสือจังหวัดจันทบุรี” เพิ่มอีก 1 แห่งและใน พ.ศ.2470 แผนกห้องสมุดได้จัดตั้งห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง ที่จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดเชียงใหม่ รวมมีห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน 12 แห่ง

## 2) ห้องสมุดประชาชนระยะระหว่าง พ.ศ.2483-2506

พ.ศ.2483 คณะรัฐมนตรีมีมติให้กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้ง “กองการศึกษาผู้ใหญ่” สังกัดสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ให้กระทรวง ทบวง กรม อื่นๆ เป็นผู้ให้ความร่วมมือช่วยเหลืองานจัดการศึกษาให้แก่ผู้ใหญ่ ต่อมากองการศึกษาผู้ใหญ่ขยายรูปงานตามนโยบายรัฐบาลจัดงานการศึกษาผู้ใหญ่เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การศึกษาขั้นมูลฐาน การอาชีวศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษาผู้ใหญ่มัธยมศึกษา และงานการศึกษาประชาชน

ในงานการศึกษาผู้ใหญ่นี้เอง รัฐบาลได้วางนโยบายให้ทุกจังหวัดเริ่มจัดตั้ง “ห้องสมุดประชาชน” เมื่อ พ.ศ. 2494 ต่อมากองการศึกษาผู้ใหญ่โอนมาสังกัด “กรมประชาศึกษา” และกรมประชาศึกษาเปลี่ยนชื่อเป็น “กรมสามัญศึกษา” ห้องสมุดประชาชนกองการศึกษาผู้ใหญ่ จึงสังกัด “กรมสามัญศึกษา” และได้จัดให้มี “แผนกการศึกษาประชาชน”

คณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้ง “ห้องสมุดประชาชน” ขึ้นทุกอำเภอๆ ละ 1 แห่ง โดยมอบให้กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงศึกษาธิการร่วมกันจัดดำเนินการ กระทรวงศึกษาธิการเป็นฝ่ายดำเนินการเรื่องจัดหาบุคลากร วัสดุอุปกรณ์การอ่าน กระทรวงมหาดไทยเป็นฝ่ายจัดหาสถานที่ โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ

1. ให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้จากการอ่านหนังสือ
2. ปลุกฝังให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน

3. ให้ประชาชนได้รับความบันเทิง

4. เป็นสถานที่เผยแพร่วัฒนธรรม

เพื่อให้งานห้องสมุดประชาชนมีความเจริญก้าวหน้า เป็นประโยชน์ต่อประชาชนตามวัตถุประสงค์ข้างต้น กระทรวงศึกษาธิการจึงปรับปรุงระเบียบ “ว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2495” ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานห้องสมุดและเป็นแนวปฏิบัติงานของบุคลากร ห้องสมุดจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง ขึ้นตรงต่อจังหวัด มีหน้าที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัดนั้นๆ เป็นศูนย์กลางหมุนเวียนหนังสือและวัสดุภายในจังหวัด

2. ห้องสมุดประชาชนอำเภอ ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการอำเภอ เป็นสาขาของห้องสมุดประชาชนจังหวัดจัดให้บริการแก่ประชาชนในอำเภอ อาจหมุนเวียนหนังสือและวัสดุให้ถึงประชาชนในชนบทด้วย

3. ห้องสมุดเคลื่อนที่ ขึ้นอยู่กับห้องสมุดประชาชนจังหวัดหรือกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่นำหนังสือและวัสดุจากห้องสมุดประชาชนจังหวัดหรือกระทรวงศึกษาธิการไปให้ห้องสมุดประชาชนอำเภอหรือจังหวัดแล้วแต่กรณีเพื่อให้ถึงมือประชาชน

### 3) ห้องสมุดประชาชนระยะระหว่าง พ.ศ. 2506 – 2520

ระหว่าง พ.ศ. 2497 – 2503 “ศูนย์การการอบรมการศึกษาผู้ใหญ่จังหวัดอุบลราชธานี” (ศ.อ.ศ.อ.) หรือ Thailand UNESCO Fundamental Education Centre (TUFEC) ซึ่งเป็นศูนย์การอบรมการศึกษาผู้ใหญ่บ้านแห่งที่ 3 ของโลก ให้การอบรมนักศึกษาผู้ใหญ่จากทั่วประเทศ นักศึกษาจากประเทศลาว ในการอบรมแต่ละปีนักศึกษาจะต้องออกปฏิบัติงานในหมู่บ้านเขตปฏิบัติงาน 10 หมู่บ้าน ศ.อ.ศ.อ. จึงจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดย Dr.J. Ingersoll ผู้เชี่ยวชาญชาวอเมริกัน ออกแบบ Book box บรรจุหนังสือเกี่ยวกับการเกษตร นิทานสำหรับเด็ก นิยาย หนังสือนวนิยาย 50 เล่ม ให้หิ้วขึ้นรถยนต์นำไปบริการประชาชนในหมู่บ้านแล้วนำไปไว้บ้านกำนันผู้ใหญ่บ้านให้ประชาชนในชนบทได้อ่านหนังสือ ต่อมา Mr. Namsee ได้ออกแบบ “รถม้า” ประกอบด้วยชั้นหนังสือ 2 ด้าน บรรจุหนังสือด้านละ 500 เล่ม ใช้ม้าเทียมรถ Miss Mary Anglermyer เป็นผู้คิด “โครงการห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชนบท” เป็นแห่งแรกในประเทศไทย นำหนังสือออกไปบริการประชาชนในชนบท แม้จะมีคณะกรรมการส่งเสริมกิจการห้องสมุดขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนมาโดยตลอด ก็ยังประสบปัญหาในด้านงบประมาณไม่เพียงพอกับการขยายงานให้กว้างขวางขึ้นได้ ในปี พ.ศ. 2506 จึงแก้ปัญหาโดยจัดสร้าง

ห้องสมุดประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่ห้องสมุดประชาชนแห่งอื่น ๆ และยังสามารถนำเสนอแนะเรื่องการปรับปรุงส่งไปให้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดทุกแห่ง เพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ 4 ประการ คือ

1. ให้รื้อฟื้นเรื่องการจัดตั้ง “คณะกรรมการห้องสมุดประชาชน” ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานโดยตำแหน่ง

2. กำหนดคุณสมบัติของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้มีวุฒิปริญญาบรรณารักษศาสตร์ หรือวุฒิปริญญาตรีศึกษาศาสตร์ (ปกศ.) หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 เป็นอย่างต่ำ และต้องมีความรู้ทางการจัดห้องสมุดด้วย กำหนดให้ห้องสมุดประชาชนมีบุคลากรอย่างน้อย 3 คน คือ บรรณารักษ์ ผู้ช่วย และภารโรง

3. การพิจารณาจัดซื้อหนังสือให้มีคณะกรรมการจัดซื้อ ซื้อหนังสือที่ประชาชนสนใจ

4. ให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสนใจ

ในปีพ.ศ. 2508 ได้มีการจัดทำ “มาตรฐานห้องสมุดประชาชน” เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้ได้มาตรฐาน จึงทำให้การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนขยายบริการออกไปอย่างกว้างขวาง มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน เช่น การจัดนิทรรศการ ปาฐกถา อภิปราย ฉายภาพยนตร์ และเล่นิทาน เป็นต้น

การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงศึกษาธิการ และกองการศึกษาผู้ใหญ่มาโดยตลอด ประชาชนมีความสนใจเข้าศึกษาหาความรู้ในห้องสมุดมากยิ่งขึ้น จนเมื่อ พ.ศ. 2516 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ที่ประกาศให้ห้องสมุดประชาชน มีสถานภาพเป็น “สถานศึกษา” สังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่

นับแต่ พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา “ห้องสมุดประชาชน” จึงมีฐานะเป็น “สถานศึกษา” ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีสถานภาพเป็นหัวหน้าสถานศึกษาอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนห้องสมุดประชาชนอำเภอ มีนายอำเภอดูแลรับผิดชอบและจะมอบให้ศึกษาธิการอำเภอให้การสนับสนุนดูแลรับผิดชอบแทนเพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวมีประสิทธิภาพ แต่ห้องสมุดประชาชนยังมีผู้ใช้บริการน้อย ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ผู้จัดบริการยังขาดความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอบางแห่งมีเฉพาะนักการภารโรงเพียงคนเดียวเท่านั้น

#### 4) ห้องสมุดประชาชนระยะระหว่าง พ.ศ. 2520 – 2529

24 มีนาคม พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการประกาศตั้ง “กรมการศึกษานอกโรงเรียน” ตามพระราชบัญญัติ โดยรวมกองการศึกษาผู้ใหญ่ ศูนย์วิจัยค้นคว้าเพื่อการศึกษา

และศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ต่อมากรมการศึกษานอกโรงเรียนจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาค และศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ต่อมากรมการศึกษานอกโรงเรียนจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาค และศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ภายในบริเวณศูนย์ประกอบด้วยอาคารหอประชุม อาคารเรียน และอาคารอื่น ๆ รวมทั้ง “อาคารห้องสมุดทั้งระดับภาคและห้องสมุดประชาชนจังหวัด” อาคารสถานที่ตั้งห้องสมุดประชาชนแต่เดิมเป็นอาคารเอกเทศ ตั้งอยู่ใกล้ชุมชนมีประชาชนเข้าใช้ห้องสมุดมาก เมื่อมาสร้างอาคารห้องสมุดประชาชนขึ้นในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งส่วนมากตั้งอยู่ใกล้ชุมชน เมื่อมีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดขึ้น กระทรวงศึกษาธิการจึงออก “ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พ.ศ. 2524” ตามความในหมวด 6 ตั้งแต่ข้อ 33 ว่า “...เมื่อได้จัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดขึ้นในจังหวัดแล้ว ให้รวมสถานศึกษาตามหมวดนี้เป็นกิจกรรมและหน้าที่ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนั้น...”

นับแต่นั้นมา “ห้องสมุดประชาชน” เริ่มถูกยุบจากการเป็นสถานศึกษาที่มีบรรณารักษ์เป็นหัวหน้าสถานศึกษา สามารถบริหารงานได้ด้วยคณะกรรมการห้องสมุด มาเป็นกิจกรรมหนึ่งของศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียน จัดการดำเนินการโดยยึด “ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529” บริหารงานด้วยตนเอง สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ องค์กรเอกชน และประชาชน

#### 5) ห้องสมุดประชาชนระยะระหว่าง พ.ศ. 2529 – ปัจจุบัน

การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยเป็นสถานศึกษาเนื่องจากกระทรวงศึกษาธิการประกาศจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด 72 จังหวัด จึงให้ยุบรวมและโอนกิจกรรมห้องสมุดประชาชนจังหวัดและอำเภอเป็นภารกิจและหน้าที่ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด และให้ดำเนินงานตาม “ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียน ว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529” โดยกำหนดให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือการดำเนินงานของบุคลากรห้องสมุดให้คล่องตัวมีประสิทธิภาพ สามารถจัดกิจกรรมและบริการความรู้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชนให้ได้มากที่สุด การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนทั้งระดับจังหวัด และอำเภอที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดทั่วประเทศ กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้จัดโครงการพัฒนาระบบการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนขึ้น เพื่อให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจัดได้ร่วมกับปรับปรุงพัฒนาอาคารสถานที่ จัดบริเวณภายในและภายนอก จัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชนอำเภอ ที่มีอยู่ทั้งหมดให้อยู่ในสภาพดีเด่น สามารถเป็นตัวอย่างแก่ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอื่น ๆ ได้ จังหวัดใดสนับสนุน

ส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดประชาชนจังหวัด และห้องสมุดประชาชนอำเภอได้ดีเด่นทั้งระบบคือ ห้องสมุดประชาชนอำเภอทุกแห่งในจังหวัดจะได้รับรางวัลดีเด่นเป็นภาค ทั่วประเทศจะมีการพัฒนาระบบห้องสมุดประชาชนดีเด่นภาคละ 1 จังหวัด ทำให้ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน และห้องสมุดประชาชนมีการตื่นตัว เร่งพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้ดีขึ้น หรือเรียกว่าจัดให้มีการประกวดห้องสมุดดีเด่นขึ้นเป็นประจำทุก ๆ ปี

นอกจากนั้นยังได้กำหนดบทบาทหน้าที่ห้องสมุดประชาชนแต่ละระดับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงการดำเนินงานที่เป็นระบบ นับจากห้องสมุดระดับภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ตลอดจนที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน

นอกจากนั้น กรมการศึกษานอกโรงเรียนยังออกระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 ขึ้นใช้แทนระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2529 และในปีต่อมากระทรวงศึกษาธิการประกาศจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอขึ้นอีก 225 อำเภอ มีหน้าที่ให้บริการการศึกษาแก่ประชาชนในอำเภอนั้น ๆ ห้องสมุดประชาชนอำเภอจึงอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ส่วนห้องสมุดประชาชนจังหวัดประชาชนจังหวัดยังคงอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของจังหวัดนั้นๆ ห้องสมุดประชาชนทั้งจังหวัดและอำเภอ มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชนให้บริการการศึกษาแก่ประชาชน

#### 4.7 การบริการของห้องสมุด

##### 4.7.1 ความหมายของการบริการของห้องสมุด

การบริการ (เรณู เปียซื่อ 2538 : 109) คือ การจัดให้บริการการอ่าน บริการให้ยืม แนะนำการอ่าน บริการหนังสือจอง ตลอดจนบริการค้นคว้าและตอบคำถาม และการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด โดยจัดได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดเช่นการจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าหาเรื่องหรือข้อมูลที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ หรือนำของจริงมาตั้งแสดงเป็นการให้บริการความรู้ ส่วนการจัดบริการภายนอกห้องสมุดอาจจัดบริการได้ทั้งบริเวณภายนอกรอบๆ อาคารห้องสมุดโดยจัดเป็นสวนหย่อมปลูกต้นไม้ดอกไม้ประดับ มีโต๊ะม้านั่งสำหรับให้ประชาชนอ่านหนังสือได้นอกเวลา หรือจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ไปบริการชุมชนกลุ่มต่างๆ เช่น ชุมชนแออัด โรงงาน โรงพยาบาล หรือท้องถิ่นที่อยู่ไกลชุมชนมาก

กิจกรรมบริการ คือ

- 1) การมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ได้ศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มาทำหน้าที่บรรณารักษ์

- 2) จัดหนังสือไว้ให้เป็นระบบ สะดวกในการค้นหา
- 3) มีบริการหนังสืออ้างอิง หนังสือสำหรับเด็ก และสำหรับผู้ใหญ่
4. จัดโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่าน ศึกษาค้นคว้าทั้งเป็นกลุ่ม

และเป็นรายบุคคล

- 5) เก็บสถิติจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด และจำนวนหนังสือที่ถูกยืม
- 6) จัดบริการเป็นระบบ การเน้นอำนวยความสะดวก
- 7) จัดที่สำหรับอ่านหนังสือพิมพ์ และวารสารออกต่างหาก
- 8) จัดอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุในบริการ
- 9) มีห้องสำหรับประชุมให้ผู้ประสงค์จะแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

#### 4.7.2 ความสำคัญของการจัดบริการ

(สุภัทรา ฉัตรเงิน 2525 : 77) การจัดบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุดประชาชน ซึ่งบรรณารักษ์ต้องวางแผนการจัดบริการอย่างดีและทั่วถึง จัดบริการให้ประทับใจผู้ใช้ห้องสมุดและมีประสิทธิภาพ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับบรรณารักษ์ที่มีความรักงานบริการ มีความรู้ความสามารถและเข้าใจชุมชน สามารถจัดบริการให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดในทุกวิธีการ เสนอให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ บริการด้านการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีระบบสามารถค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว จัดบรรยากาศให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจ จัดที่นั่งอ่านให้สบาย หมั่นเปลี่ยนแปลงแผนผังการจัดบริการในรูปแบบต่างๆ กัน เพื่อให้ห้องสมุดไม่เกิดความจำเจหรือเบื่อหน่าย อีกทั้งได้รับความรู้ตามความต้องการ

#### 4.7.3 การจัดบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ดังนี้ (เรณู เปียซ้อ 2538 : 133)

1) บริการให้ยืมหนังสือ บรรณารักษ์ต้องกำหนดให้สมาชิกห้องสมุดขอยืมหนังสือได้ครั้งละกี่เล่ม นานกี่วันจัดทำเป็นระเบียบให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบว่าผู้มีสิทธิในการยืมหนังสือคือ “สมาชิกห้องสมุด”

2) บริการเอกสารสนเทศ (Reference, Information Service) เดิมคือบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า ผู้บริการจะต้องเป็นบรรณารักษ์ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ บริการทั้งภายในห้องสมุด ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์

3) บริการหนังสือจอง (Reserve Book Service) เป็นการให้บริการแก่ผู้ประสงค์จะยืมหนังสือที่ตนต้องการ แต่หนังสือเล่มนั้นมีคนใช้มาก ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือที่ครู – อาจารย์กำหนดให้ศึกษาค้นคว้า บรรณารักษ์ควรจัดหนังสือที่มีสมาชิกห้องสมุดจองไว้ต่างหาก



4) **บริการให้ยืมระหว่างห้องสมุด** หรือการให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เป็นการประสานงานติดต่อระหว่างห้องสมุดต่างๆ อาจจะเป็นห้องสมุดที่มีอยู่ในจังหวัดนั้นๆ เพราะทุกหน่วยงานจะมีห้องสมุดเพื่อบริการผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของตนเอง

5) **บริการความรู้แก่ชุมชน** เนื่องจากห้องสมุดประชาชนมีอาคารเอกเทศ จัดหนังสือ สิ่งพิมพ์ และวัสดุต่างๆ เพื่อให้บริการอยู่ในห้องสมุดเพียงอย่างเดียวนั้นไม่พอเพียง เพราะประชาชนส่วนใหญ่จะต้องประกอบอาชีพทำมาหากินเพื่อเลี้ยงครอบครัวก่อนสิ่งอื่น จึงมีเวลาอ่านหนังสือ มาใช้ห้องสมุดได้น้อยมากนั้น บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน จะต้องสำรวจความต้องการของประชาชน และเข้าใจสภาพการดำเนินชีวิตของประชากรในท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ เพื่อให้ได้ข้อมูลทางการศึกษา ทางวัฒนธรรม ประเพณี ทางเศรษฐกิจ สังคม และอาชีพ

6) **บริการถ่ายสำเนาเอกสารสิ่งพิมพ์** เป็นบริการหนึ่งที่ต้องจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งยังเป็นการป้องกันการฉีกขาดหรือตัดหนังสือซึ่งเป็นปัญหาใหญ่อยู่ในขณะนี้

7) **บริการสอนการใช้ห้องสมุด** หากห้องสมุดตั้งอยู่ในเมืองใกล้ๆ โรงเรียน ประถมศึกษาหรือโรงเรียนมัธยมศึกษา บรรณารักษ์ควรประสานงานกับอาจารย์ใหญ่ เพื่อขอเวลาสอนการใช้ห้องสมุดให้แก่นักเรียน และนักศึกษาหรือนักศึกษาผู้ใหญ่ทางไกลในการปฐมนิเทศ เพื่อให้ทราบ และเข้าใช้บริการห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง

8) **จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด** แจกแก่ผู้เข้าใช้ห้องสมุด จะทำในรูปแบบพับหรือจัดทำเป็นเล่มกะทัดรัดบอกวิธีการใช้ห้องสมุด

9) **บริการยืมระหว่างห้องสมุด** บรรณารักษ์ต้องมีการประสานงานติดต่อกันระหว่างห้องสมุดประเภทต่างๆ ในจังหวัด และอำเภอเดียวกัน เพื่อทราบว่าห้องสมุดอื่นๆ มีหนังสือหรือวัสดุอุปกรณ์อะไรบ้างที่ห้องสมุดประชาชนของเราไม่มี

10) **จัดทำดัชนีบทความในวารสารบริการ** หากห้องสมุดประชาชนบอกรับวารสารจำนวนมากบรรณารักษ์ควรจะได้จัดทำดัชนีบทความที่มีอยู่ในวารสาร อาจจัดทำในรูปแบบบัตรรายการ แล้วเรียงใส่ตู้ดัชนีวารสาร หรือถ้ามีเงินจะทำเป็นเล่มก็ได้เพื่อเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

11) **บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service)** เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับทราบข่าวสารที่ติดต่อเหตุการณ์ และเป็นข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็ว มีวิธีการจัดบริการได้ดังนี้

(1) จัดทำรายชื่อวารสารใหม่ๆ ที่ได้รับประจำวัน แก่ผู้สนใจและใช้บริการห้องสมุดทราบ

(2) ถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในเล่มวารสารใหม่ที่สุด หรืออาจจะรวมหน้าสารบัญของวารสารในสาขาวิชาเดียวกันเผยแพร่

(3) จัดป้ายนิเทศขนาดพอเหมาะกับพื้นที่ห้องสมุดสำหรับติดข่าวที่ทันเหตุการณ์และควรรู้ อาจเป็นข่าวท้องถิ่นหรือข่าวเหตุการณ์ที่สำคัญ ประชาชนทั่วๆ ไปควรรู้

(4) รวบรวมข่าวสารทันสมัยดังกล่าว นำไปอ่านออกเสียงตามสายหรือหอกระจายข่าวในท้องถิ่นอาจเป็นสุขาภิบาล ที่ว่าการอำเภอ บ้านผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หรือวัด ชึ่งบางแห่งจะออกเสียงตามสาย วันละ 3 ครั้ง คือ เช้า กลางวัน และเย็น

12) จัดนิทรรศการวันสำคัญของชาติและของโลก เพื่อให้ข้อมูลความสำคัญและข้อควรปฏิบัติในวันสำคัญนั้นๆ

13) บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า

#### 4.7.4 องค์ประกอบที่ทำให้งานบริการห้องสมุดประสบความสำเร็จ (ห้องสมุดบ้าน

จอมยุทธ: [www.baanjommyut.com](http://www.baanjommyut.com) ก่อตั้งเมื่อ 5 กันยายน 2557)

บริการของห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศจะประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังได้ นอกจากต้องมีความพร้อมในองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งข้อพิจารณาอื่น ๆ ในการจัดบริการตามที่กล่าวมาแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนให้บริการประสบความสำเร็จ ได้แก่

1) ผู้บริหารสนับสนุน ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญของห้องสมุดก็ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่นและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ บรรณารักษ์จะต้องใช้เทคนิควิธีการ หาทางชี้แจงให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างงานบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งจะส่งผลให้เห็นความสำคัญ และจะได้รับการสนับสนุนในที่สุด

2) มีบุคลากรเพียงพอ มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้เต็มเวลา และทุ่มเทให้ การทำงานเต็มกำลังความสามารถ บุคลากรต้องมีความรู้ความชำนาญที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวทันโลกอยู่เสมอ เช่น ด้วยการศึกษเพิ่มเติม รับการอบรมศึกษาดูงานห้องสมุดอื่น และมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3) มีงบประมาณเพียงพอ

## 5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

### 5.1 ประวัติห้องสมุดประชาชนจังหวัดตรัง (ห้องสมุดประชาชนจังหวัดตรัง ศูนย์

การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง)

เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2514 เสร็จเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2514 ด้วยความร่วมมือร่วมใจของชาวตรัง บริจาคเงินสมทบทุนก่อสร้างทั้งสิ้น 245,782.50 บาท และได้ทำพิธีเปิดเมื่อวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2515

โดยมีนายจรัส สิทธิพงศ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดตรังในขณะนั้นเป็นประธาน ส่วนอาคารหลังใหม่สร้างเสร็จปลายปี พ.ศ. 2535 โดย ฯพณฯ นายชวน หลีกภัย บริจาคเพิ่มเติม 100,000 บาท และเปิดให้บริการเมื่อต้นปี พ.ศ. 2536

### 5.2 วิสัยทัศน์ห้องสมุด

ห้องสมุดประชาชนจังหวัดตรัง จะเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้บริการประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรักการอ่าน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

### 5.3 พันธกิจห้องสมุด

- 5.2.1 พัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต
- 5.2.2 พัฒนาห้องสมุดให้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ
- 5.2.3 พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน
- 5.2.4 ส่งเสริมการอ่านตลอดชีวิต

### 5.4 ปรัชญา

ห้องสมุดประชาชนจังหวัดตรังเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกกลุ่มเป้าหมาย สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมการอ่าน สืบสานประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญา พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีความเป็นอยู่ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

## 5.5 โครงสร้างองค์กร

ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีโครงสร้างองค์กร ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

## 5.6 การบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

5.6.1 บริการหนังสือเกี่ยวกับพระราชประวัติ และพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และพระบรมวงศานุวงศ์

5.6.2 บริการหนังสือวิชาการทั่วไป หนังสืออ้างอิง

5.6.3 บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร เรื่องสั้น นวนิยาย

5.6.4 บริการหนังสือสำหรับเยาวชน และครอบครัว

5.6.5 บริการหนังสือแบบเรียนศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)

5.6.6 บริการหนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) และมหาวิทยาลัย

ราชภัฏภูเก็ต

5.6.7 บริการหนังสืองานวิจัย

5.6.8 บริการข้อมูลท้องถิ่น อำเภอเมืองตรัง

5.6.9 บริการสถานที่ประชุม

5.6.10 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ VCD วิชาการ ภาพยนตร์ สารคดี การ์ตูน เพลง

5.6.11 บริการอินเทอร์เน็ตฟรี

### 5.7 จำนวนบุคลากร

ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 4 คน

### 5.8 จำนวนสมาชิกของห้องสมุดประชาชน

ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 5,568 คน (ข้อมูลจากห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ณ วันที่ 21 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2556)

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555)

ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ผลของการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนก ระดับชั้นปีต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านบริการวิชาการ นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง) ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิง ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

มานพ แผ่นกลาง (2547) ได้ศึกษา การบริการของหอสมุด โรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า ผลของการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านทรัพยากรของหอสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านประเภทการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

จินตนา บุญเดิม (2549) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ ผลของการศึกษาพบว่า

ผู้ป่วยในเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ป่วยในเห็นว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้ความ มั่นใจ รองลงมา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านที่ผู้ป่วยในเห็นว่า มีระดับคุณภาพ การให้บริการต่ำสุด ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

วรท สุโกศล (2555) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการให้กับประชาชน ของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผลของการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการทำบัตรประชาชนในช่วงเวลา 8.30-11.30 น. โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยไม่เกิน 1 ชั่วโมง/ครั้งในการรับบริการ และประทับใจในด้านความสะอาด ของอาคารสถานที่เมื่อมารับบริการ

2. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครราชสีมา ในภาพรวม มีความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการเกิดขึ้น โดยเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่มีคุณภาพบริการจากระดับสูงสุดไปหาระดับต่ำสุด ดังนี้ ด้านความ ใจกว้าง ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้าน ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ

เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่แรงงาน ในที่สนะของผู้ใช้บริการ ผลของการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแก่แรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไปและ ด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาด้านการให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงให้รวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อผู้ใช้บริการจะได้ไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคบริการ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน พุดตอบหรือแนะนำข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจัดให้มีที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ

ธนภณ พรหมยม (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง ผลของการศึกษาพบว่า

1. ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าต่อไปนี้ ในด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย

2. ญาติผู้ป่วยที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ญาติผู้ป่วยที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ญาติผู้ป่วยที่มีประเภทผู้ป่วยในความดูแล แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านการรักษาฟันฟู และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิไลพร เข้มกระโทก (2551) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เงินฝากของลูกค้านาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า สรุปได้ว่า มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เงินฝากของลูกค้านาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกศสุดา พร้อมศรีทอง (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย ผลของการศึกษาพบว่า

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นอินเทอร์เน็ต/ฐานข้อมูลออนไลน์ มีระบบเครือข่ายแลนภายในห้องสมุด มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเว็บ (Web server) และมี OPAC ให้บริการบนเว็บไซต์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบ Innopac ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบ VTLS และโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เอง ห้องสมุดสถาบันราชภัฏส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบ VTLS ส่วนห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เอง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน และสถาบันราชภัฏส่วนใหญ่มีบริการฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีบริการเครื่องเล่นวีดิทัศน์ และเทปวีดิทัศน์ ผลการเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 สรุปได้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีบริการเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน

2. จากการเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล และสื่อโสตทัศน์/อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าห้องสมุดประเภทอื่นๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีการให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา/โสตทัศนศึกษาประเภทโสตทัศนอุปกรณ์มากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน และสถาบันราชภัฏ

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีคุณภาพด้านการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาได้ศึกษาระดับความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง” เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

#### 2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

##### 2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 5,568 คน (ข้อมูลจากห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ณ วันที่ 21 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2556)

##### 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 101 คน จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 เปอร์เซ็นต์ และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 10 เปอร์เซ็นต์ ดังนี้

โดยที่  $e =$  ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$N =$  ขนาดของประชากร

$n =$  ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การแทนค่า

$$N = \frac{5,568}{1 + 5,568 (10)^2}$$

$$n = 101$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 101 คน

ผู้วิจัยกำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับสมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) ความถี่ในการใช้บริการ
- 6) ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง 5 ด้าน จำนวน 26 ข้อย่อย ได้แก่

- 1) ความเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ
- 2) ความตรงต่อเวลา จำนวน 6 ข้อ
- 3) ความเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ
- 4) ความต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ
- 5) ความก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) เป็นการสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยกำหนดให้

ระดับ 4	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 3	หมายถึง	มาก
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ลักษณะคำถามปลายเปิด

#### การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

##### 1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

###### 1) นางสุปรีดา มากมุข

ตำแหน่ง      บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง  
จังหวัดตรัง

วุฒิการศึกษา      ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
วิทยาเขตตรัง

###### 2) นางสาวโฉมยา สงเสื่อ

ตำแหน่ง      หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ  
อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

วุฒิการศึกษา      รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

###### 3) นางวลัยภรณ์ เขาคำ

ตำแหน่ง      รองปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโยงเหนือ อำเภอนาโยง  
จังหวัดตรัง

วุฒิการศึกษา      รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

##### 2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

นำไปทดลองใช้ (try - out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ที่ห้องสมุดเทศบาลนครตรัง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของครอนบาค (Cronbach) จากโปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์

ความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.94 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าว มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสม สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

4.1.1 ขออนุญาตหน่วยงานราชการ (ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง) โดยทำหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล จากสมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรังจังหวัดตรัง

โดยผู้ศึกษา จะดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามวันเวลาที่กำหนด (เฉพาะวันอาทิตย์)

4.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษา จะทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้นจะนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

4.1.3 การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนเมษายน 2557 ถึงเดือนพฤษภาคม 2557 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 101 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

**4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ เอกสารต่างๆ รวมทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิดระเบียบวิธีวิจัย งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าอิสระ จากนั้นนำมาประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

**5.1 สถิติที่ใช้** ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษานำมาตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงคุณลักษณะของประชากรตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบ ใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาผลต่างนัยสำคัญต่ำสุด หรือLSD (Least Significant Difference)

ส่วนที่ 3 ใช้วิธีรวบรวมข้อมูล และจัดกลุ่มตามความถี่

## 5.2 เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น

การวัดระดับความพึงพอใจตาม Likert Scales แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ จากแบบสอบถามได้ปรับระดับการแสดงความคิดเห็น ให้เป็นระดับคะแนนได้ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4 คะแนน
มาก	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

จากคะแนนดังกล่าวสามารถหาค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่ม ในการแปลผลใช้สูตรในการคำนวณเพื่อหาช่วงห่างของข้อมูลหรือค่าเฉลี่ยในแต่ละชั้น ดังนี้

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

$$\text{แทนค่า} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

เมื่อได้ค่าอันตรภาคชั้น สามารถแบ่งช่วงห่างของข้อมูลหรือค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ดังนี้			
ค่าเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.25	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.76 – 2.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.75	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผู้ศึกษา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งประกอบไปด้วยระดับความคิดเห็น ในเรื่องหลักการของการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ ได้แก่

2.1 ความเสมอภาค

2.2 ความตรงต่อเวลา

2.3 ความเพียงพอ

2.4 ความต่อเนื่อง

2.5 ความก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ปรากฏสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีความหมายดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$N$  แทน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

$t$  แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที

$F$  แทน ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว

\*

แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*

แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามเพศ

(N = 101)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	29.7
หญิง	71	70.3
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สมาชิกของห้องสมุดประชาชน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามอายุ

(N = 101)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ น้อยกว่า 20 ปี	49	48.5
อายุ 21 – 25 ปี	9	8.9
อายุ 26 – 30 ปี	3	3.0
อายุ 31 – 35 ปี	7	6.9
อายุ 36 – 40 ปี	14	13.9
อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	19	18.8
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาช่วงอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ช่วงอายุ อายุ 21 – 25 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ช่วงอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 101)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	6.9
มัธยมศึกษา, ปวช.	47	46.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส.	7	6.9
ปริญญาตรี	29	28.8
สูงกว่าปริญญาตรี	11	10.9
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สมาชิกของห้องสมุดประชาชน จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และระดับประถมศึกษา และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส. มีจำนวนเท่ากัน คือ ระดับการศึกษาละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 เท่ากัน

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามอาชีพ

(N = 101)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	6	5.9
ข้าราชการ	15	14.9
รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร	10	9.9
นักเรียน/นักศึกษา	70	69.3
อื่นๆ ไปรตระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สมาชิกของห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาข้าราชการจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และอาชีพค้าขาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับ  
บริการของห้องสมุดประชาชน

(N = 101)

ความถี่ในการเข้ารับบริการ ของห้องสมุดประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	3	3.0
สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง	74	73.3
สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง	14	13.9
อื่นๆ โปรครระบุ	10	9.8
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสมาชิกของห้องสมุดประชาชน ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และการเข้ารับบริการทุกวัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละสมาชิกของห้องสมุดประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ  
มากที่สุด

(N = 101)

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 08.30 น. – 10.00 น.	11	10.9
เวลา 10.01 น. – 12.00 น.	19	18.8
เวลา 12.01 น. – 14.00 น.	43	42.6
เวลา 14.01 น. – ปิดทำการ	28	27.7
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสมาชิกของห้องสมุดประชาชนใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 น. – 14.00 น. มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา เวลา 14.01 น. – ปิดทำการ

จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 เวลา 10.01 น. – 12.00 น. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ เวลา 08.30 น. – 10.00 น. น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด ประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด  
ประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยรวม

(N = 101)

คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.21	.51	มาก	2
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	3.49	.39	มากที่สุด	1
3. การให้บริการอย่างพอเพียง	3.03	.55	มาก	4
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.91	.60	มาก	5
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.12	.64	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.15</b>	<b>.39</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.15 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.49 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 2.91

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็น  
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(N = 101)

การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้เข้ารับบริการ ห้องสมุดประชาชน	3.26	.61	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	3.28	.66	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น ต่อผู้เข้ารับบริการห้องสมุดประชาชน	3.10	.78	มาก	5
4. เมื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่พร้อมจะให้ความ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.16	.65	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเหมาะสม โดยเท่าเทียมกันทุกคน	3.28	.63	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.21</b>	<b>.51</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง การให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับ  
มาก ค่าเฉลี่ย 3.21 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเหมาะสมโดยเท่า  
เทียมกันทุกคน ค่าเฉลี่ย 3.28 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความ  
กระตือรือร้นต่อผู้เข้ารับบริการห้องสมุดประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.10

ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็น  
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง  
จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

(N = 101)

การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ห้องสมุดประชาชนเปิดบริการตามวันเวลาที่กำหนด	3.53	.52	มากที่สุด	3
2. ห้องสมุดประชาชนปิดบริการตามวันเวลาที่กำหนด	3.52	.54	มากที่สุด	4
3. มีการระบุนักหนังสือชัดเจน	3.56	.51	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการยิ้ม-กิน ปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด	3.55	.50	มากที่สุด	2
5. การให้บริการ ณ จุดยิ้ม-กินหนังสือใช้เวลาเหมาะสม	3.37	.57	มากที่สุด	6
6. กรณีคืนหนังสือเกินเวลา มีการกำหนดค่าปรับชัดเจน	3.40	.51	มากที่สุด	5
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.49</b>	<b>.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.49 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการระบุนักหนังสือชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.56 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการ ณ จุดยิ้ม-กินหนังสือใช้เวลาเหมาะสมค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็น  
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง  
จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

(N = 101)

การให้บริการอย่างพอเพียง	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง	3.15	.65	มาก	1
2. หนังสือในห้องสมุดมีปริมาณที่พอเพียง	3.13	.71	มาก	2
3. โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือมีพอเพียง	3.13	.71	มาก	3
4. มีห้องน้ำบริการอย่างพอเพียง	2.96	.79	มาก	4
5. มีน้ำดื่มบริการอย่างพอเพียง	2.81	.78	มาก	5
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.03</b>	<b>.55</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.03 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียงค่าเฉลี่ย  
3.15 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีน้ำดื่มบริการอย่างพอเพียง ค่าเฉลี่ย 2.81

ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และความคิดเห็น  
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(N = 101)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีหนังสือใหม่ไว้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	2.88	.76	มาก	4
2. มีการบริการถ่ายเอกสารอย่างสม่ำเสมอ	2.67	.86	มาก	5
3. บริเวณห้องสมุดมีการดูแลสะอาดอยู่เสมอ	3.14	.74	มาก	1
4. มีการปรับข้อมูลในเว็บไซต์ของห้องสมุดสม่ำเสมอ	2.95	.71	มาก	2
5. มีการจัดป้ายนิเทศ ตามเทศกาลต่างๆ อย่างเหมาะสม	2.93	.77	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>2.91</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.91 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริเวณห้องสมุดมีการดูแลสะอาดอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.14 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการบริการถ่ายเอกสารอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 2.67

ตารางที่ 4.12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(N = 101)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การนำอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการยืม-คืน มีความเหมาะสม	3.08	.84	มาก	4
2. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการ สืบค้นสารนิเทศ/ฐานข้อมูลออนไลน์ มีความเหมาะสม	3.17	.82	มาก	2
3. ห้องสมุดประชาชน มีระบบการจัดเก็บข้อมูล เกี่ยวกับสมาชิกของห้องสมุดประชาชน ในคอมพิวเตอร์ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	3.12	.73	มาก	3
4. การเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม	3.03	.78	มาก	5
5. มีการปรับแต่งสถานที่ให้บริการเพื่อให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมอยู่เสมอ	3.24	.69	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.12</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.12 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการปรับแต่งสถานที่ให้บริการเพื่อให้มี

บรรยากาสที่เหมาะสมอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.24 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.03

**ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ

ด้าน	ชาย			หญิง			t	P
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	30	3.27	0.60	71	3.18	0.47	0.752	0.454
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	30	3.41	0.42	71	3.52	0.38	-1.309	0.194
3. การให้บริการอย่างพอเพียง	30	3.09	0.57	71	3.01	0.55	0.673	0.503
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	30	2.86	0.75	71	2.93	0.53	-.515	0.610
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	30	3.00	0.67	71	3.17	0.63	-1.218	0.226
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>3.12</b>	<b>0.48</b>	<b>101</b>	<b>3.16</b>	<b>0.36</b>	<b>-.446</b>	<b>0.657</b>

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.626	0.125	0.458	0.806
ภายในกลุ่ม	95	25.955	0.273		
รวม	100	26.581			
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.266	0.053	0.329	0.895
ภายในกลุ่ม	95	15.391	0.162		
รวม	100	15.657			
3. การให้บริการอย่างพอเพียง					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.598	0.520	1.724	0.137
ภายในกลุ่ม	95	28.634	0.301		
รวม	100	31.232			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.876	0.375	1.025	0.408
ภายในกลุ่ม	95	34.791	0.366		
รวม	100	36.668			
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.390	0.478	1.157	0.336
ภายในกลุ่ม	95	39.268	0.413		
รวม	100	41.658			
ภาพรวมความคิดเห็นจำแนกตามอายุ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.840	0.168	1.059	0.388
ภายในกลุ่ม	95	15.082	0.159		
ภาพรวม	100	15.923			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05



จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนจังหวัดตรังที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค					
ระหว่างกลุ่ม	4	1.001	0.250	0.939	0.445
ภายในกลุ่ม	96	25.579	0.266		
รวม	100	26.581			
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.510	0.127	0.807	0.523
ภายในกลุ่ม	96	15.147	0.158		
รวม	100	15.657			
3. การให้บริการอย่างพอเพียง					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.547	0.137	0.428	0.788
ภายในกลุ่ม	96	30.685	0.320		
รวม	100	31.232			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	4	1.588	0.397	1.086	0.368
ภายในกลุ่ม	96	35.080	0.365		
รวม	100	36.668			
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.553	0.638	1.567	0.189
ภายในกลุ่ม	96	39.105	0.407		
รวม	100	41.658			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ภาพรวมความคิดเห็นจำแนกตาม					
การศึกษา	4	0.832	0.208	1.324	0.267
ระหว่างกลุ่ม	96	15.090	0.157		
ภายในกลุ่ม					
ภาพรวม	100	15.923			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนจังหวัดตรังที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.699	0.566	2.208	0.092
ภายในกลุ่ม	97	24.881	0.257		
รวม	100	26.581			
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.687	0.229	1.483	0.224
ภายในกลุ่ม	97	14.970	0.154		
รวม	100	15.657			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
3. การให้บริการอย่างพอเพียง					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.666	0.889	3.017	0.034*
ภายในกลุ่ม	97	28.566	0.294		
รวม	100	31.232			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	3	3.309	1.103	3.207	0.027*
ภายในกลุ่ม	97	33.359	0.344		
รวม	100	36.668			
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	3	3.144	1.048	2.640	0.054
ภายในกลุ่ม	97	38.514	0.397		
รวม	100	41.658			
ภาพรวมความคิดเห็นจำแนกตามอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.039	0.680	4.748	0.004*
ภายในกลุ่ม	96	13.884	0.143		
ภาพรวม	100	15.923			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.17 ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามอาชีพ (ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างพอเพียง) ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

	(ค้าขาย)	(รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร)	(นักเรียน/ นักศึกษา)	(ข้าราชการ)
(ค้าขาย)	-	0.18	0.44	0.68*
(รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร)	-	-	0.26	0.49*
(นักเรียน/นักศึกษา)	-	-	-	0.23
(ข้าราชการ)	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่เข้าใช้บริการ อาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง แตกต่างจากอาชีพข้าราชการ

ตารางที่ 4.18 ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามอาชีพ (ด้านที่ 4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง) ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

	(ค้าขาย)	(รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร)	(นักเรียน/ นักศึกษา)	(ข้าราชการ)
(ค้าขาย)	-	0.02	0.41	0.64*
(รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร)	-	-	0.39*	0.62*
(นักเรียน/นักศึกษา)	-	-	-	0.23
(ข้าราชการ)	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่เข้าใช้บริการ อาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนืองแตกต่างจากอาชีพข้าราชการ

อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนือง แตกต่างจากอาชีพข้าราชการ

และอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนือง แตกต่างจากอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.19 ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามอาชีพ (ด้านภาพรวม) ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

	(ค้าขาย)	(รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร)	(นักเรียน/ นักศึกษา)	(ข้าราชการ)
(ค้าขาย)	-	0.41	0.36*	0.50*
(รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร)	-	-	0.32*	0.46*
(นักเรียน/นักศึกษา)	-	-	-	0.13
(ข้าราชการ)	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่เข้าใช้บริการ อาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านภาพรวม แตกต่างจากอาชีพข้าราชการ

อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านภาพรวม แตกต่างจากอาชีพข้าราชการ

อาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านภาพรวม แตกต่างจากอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา

และอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านภาพรวม แตกต่างจากอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.887	0.296	1.116	0.346
ภายในกลุ่ม	97	25.694	0.265		
รวม	100	26.581			
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.077	0.359	2.389	0.074
ภายในกลุ่ม	97	14.580	0.150		
รวม	100	15.657			
3. การให้บริการอย่างพอเพียง					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.476	0.825	2.784	0.045*
ภายในกลุ่ม	97	28.756	0.296		
รวม	100	31.232			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.658	0.553	1.531	0.211
ภายในกลุ่ม	97	35.010	0.361		
รวม	100	36.668			
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.871	0.290	0.690	0.560
ภายในกลุ่ม	97	40.787	0.420		
รวม	100	41.658			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ภาพรวมความคิดเห็นจำแนกตาม ความถี่ในการเข้ารับบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.704	0.235	1.497	0.220
ภายในกลุ่ม	97	15.218	0.157		
ภาพรวม	100	15.923			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านที่ 3 การให้บริการอย่างพอเพียง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4.21 ตารางผลการเปรียบเทียบพหุคูณ จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง (ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างพอเพียง) ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

	(สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง)	(ทุกวัน)	(อื่นๆ)	(สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง)
(สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง)	-	0.03	0.25	0.42*
(ทุกวัน)	-	-	0.21	0.38
(อื่นๆ)	-	-	-	0.17
(สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง)	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการตามความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

แตกต่างจากความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง  
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง  
จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.218	0.073	0.267	0.849
ภายในกลุ่ม	97	26.363	0.272		
รวม	100	26.581			
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.256	0.085	0.537	0.658
ภายในกลุ่ม	97	15.401	0.159		
รวม	100	15.657			
3. การให้บริการอย่างพอเพียง					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.667	0.222	0.705	0.551
ภายในกลุ่ม	97	30.565	0.315		
รวม	100	31.232			
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.235	0.078	0.208	0.890
ภายในกลุ่ม	97	36.433	0.376		
รวม	100	36.668			
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.402	0.801	1.979	0.122
ภายในกลุ่ม	97	39.256	0.405		
รวม	100	41.658			



ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ภาพรวมความคิดเห็นจำแนกตาม ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุด					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.247	0.082	0.510	0.676
ภายในกลุ่ม	97	15.675	0.162		
ภาพรวม	100	15.923			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุดต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

#### ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

การวิเคราะห์ปัญหาที่พบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ที่ได้เก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลหา ค่าความถี่ และการจัดหมวดหมู่

ตารางที่ 4.23 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบ และ ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	21	20.79
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	80	79.21
รวม	101	100.00

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดพบว่า มีประชากรที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.79 และมีประชากรที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 79.21

ตารางที่ 4.24 ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำแนกตามปัญหาที่พบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ปัญหาที่พบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง	ความถี่ (ปัญหา)
1. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	14
2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	7
<b>รวม</b>	<b>21</b>

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาที่พบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ทั้งหมด 21 ปัญหา ด้านที่มีค่าความถี่มากที่สุดได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จำนวน 14 ปัญหา และด้านที่มีค่าความถี่ต่ำสุดได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 7 ปัญหา

การวิเคราะห์ปัญหาที่พบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ บางครั้งห้องน้ำ น้ำประปาไม่ไหล กระดาษชำระหมด และหนังสือมีอย่างพอเพียงก็จริง แต่ไม่ค่อยมีหนังสือมาใหม่มากนัก
2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดระเบียบ โต๊ะ เก้าอี้ ในบริเวณห้องสมุดไม่ค่อยเรียบร้อยเท่าที่ควร และเว็บไซต์ของห้องสมุด ในบางครั้งเข้าไปสืบค้นข้อมูลไม่ได้

ตารางที่ 4.25 ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำแนกตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ  
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง	ความถี่ (ข้อเสนอ)
1. ด้านอาคาร สถานที่	18
2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3
<b>รวม</b>	<b>21</b>

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด  
ที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด  
ประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 21 ข้อเสนอ ด้านที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้าน  
อาคาร สถานที่จำนวน 18 ข้อเสนอ และด้านที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่าง  
ก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อเสนอ

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพ  
การให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ดังนี้

1. ด้านอาคาร สถานที่ สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง  
ได้ให้ความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถค่อนข้างลำบาก ต้องจอดแออัดข้างถนน ไม่มีที่จอดรถเป็น  
เอกเทศ พื้นที่จำกัด เป็นปัจจัยหนึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความหงุดหงิด เพราะหาที่จอดรถไม่ได้  
เลยเปลี่ยนเป้าหมายไปใช้บริการที่ห้องสมุดแห่งอื่นแทน จึงต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการ  
ขยายพื้นที่จอดรถในอนาคต

2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง  
จังหวัดตรัง ได้ให้ความคิดเห็นว่า คอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลมีอาการค้าง บางครั้งอินเทอร์เน็ต  
ความเร็วสูงใช้ไม่ได้เช่นกัน ดังนั้น ห้องสมุดประชาชนควรดูแล และติดต่อประสานงานให้  
เจ้าหน้าที่จาก กศน. (ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน จังหวัดตรัง) มาซ่อมอย่างรวดเร็ว

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ รายละเอียดดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พ.ศ.2556 จำนวน 5,568 กลุ่มตัวอย่าง 101 คน คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 เปอร์เซ็นต์ และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 10 เปอร์เซ็นต์

###### 1.2.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ลักษณะของข้อคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ลักษณะของข้อคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

### 1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำร่างแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบให้คำแนะนำแล้วนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว หากค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพิจารณา ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดนำไปทดลองใช้ (try - out) กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับสมาชิกของห้องสมุดประชาชนจริง นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของครอนบาค (Cronbach) จาก โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.94

### 1.2.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บจากสมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยตรงจำนวน 101 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 101 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ ตำรา หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมทั้งสื่อจากสิ่งพิมพ์อื่นๆ

### 1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับคำถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด

ประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับคำถามส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้ค่าที (t-Test) สำหรับเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้ค่าเอฟ (F-test) สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่จำแนกตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญต่ำสุด หรือ LSD (Least Significant Difference)

### 1.3 ผลการศึกษา

#### 1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกของห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 น. – 14.00 น. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 42.69 ตามลำดับ

#### 1.3.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง**

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.15 ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.49 และ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 2.91

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง สามารถสรุปได้ดังนี้

**การให้บริการอย่างเสมอภาค** มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเหมาะสมโดยเท่าเทียมกันทุกคน ค่าเฉลี่ย 3.28 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นต่อผู้เข้ารับบริการห้องสมุดประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.10

**การให้บริการที่ตรงต่อเวลา** มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการระบุนวันคืนหนังสือชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.56 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการ ณ จุดยืม-คืนหนังสือใช้เวลาเหมาะสมค่าเฉลี่ย 3.37

**การให้บริการอย่างพอเพียง** มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง ค่าเฉลี่ย 3.15 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีน้ำดื่มบริการอย่างพอเพียง ค่าเฉลี่ย 2.81

**การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บริเวณห้องสมุดมีการดูแลสะอาดอยู่เสมอค่าเฉลี่ย 3.14 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการบริการถ่ายเอกสารอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 2.67

**การให้บริการอย่างก้าวหน้า** มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการปรับแต่งสถานที่ให้บริการเพื่อให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.24 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.03

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน
4. อาชีพ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ประชาชนที่เข้าใช้บริการ อาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง แตกต่างจากอาชีพข้าราชการ และ อาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง แตกต่างจากอาชีพข้าราชการ

ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนที่เข้าใช้บริการ อาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างจากอาชีพข้าราชการ อาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากอาชีพข้าราชการ และอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา

5. ความถี่ในการใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง แตกต่างกันได้แก่ ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง**

จากการศึกษาพบว่า มีประชาชนที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.79 และมีประชาชนที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 79.21 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาที่พบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีผู้แสดงความเห็นทั้งสิ้น 21 ปัญหา โดยด้านที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จำนวน 14 คน และด้านที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 7 คน

สรุปปัญหาที่พบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ดังนี้



1. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ บางครั้งห้องน้ำ น้ำประปาไม่ไหล กระจายชำระหมด และหนังสือมืออย่างพอเพียงก็จริง แต่ไม่ค่อยมีหนังสือมาใหม่มากนัก
2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดระเบียบ โต๊ะ เก้าอี้ ในบริเวณห้องสมุดไม่ค่อยเรียบร้อยเท่าที่ควร และเว็บไซต์ของห้องสมุด ในบางครั้งเข้าไปสืบค้นข้อมูลไม่ได้

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่ามีข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 21 ข้อเสนอ โดย ด้านที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านอาคาร สถานที่ จำนวน 18 คน และด้านที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 3 คน

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ดังนี้

1. ด้านอาคาร สถานที่ สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้ให้ความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถค่อนข้างลำบาก ต้องจอดแอดข้างถนน ไม่มีที่จอดรถเป็นเอกเทศ พื้นที่จำกัด เป็นปัจจัยหนึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความหงุดหงิด เพราะหาที่จอดรถไม่ได้ เลยเปลี่ยนเป้าหมายไปใช้บริการที่ห้องสมุดแห่งอื่นแทน จึงต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการขยายพื้นที่จอดรถในอนาคต
2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้ให้ความคิดเห็นว่า คอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูลมีอาการค้าง บางครั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้ไม่ได้เช่นกัน ดังนั้น ห้องสมุดประชาชนควรดูแล และติดต่อประสานงานให้เจ้าหน้าที่จาก กศน. (ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน จังหวัดตรัง) มาซ่อมอย่างรวดเร็ว

## 2. อภิปรายผล

### 2.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการที่ตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

**1. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา** ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการยิ้ม-กิน ปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด และ มีการระบุนวันกินหนังสือชัดเจน

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า เป็นไปตามทฤษฎีการให้บริการสาธารณะของจอห์น ดี มิลเล็ท (เทพส์คี้ บุนยรัตพันธุ์ , 2547 : 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ อยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ซึ่งการให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

**2. การให้บริการอย่างเสมอภาค** พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเหมาะสม โดยเท่าเทียมกันทุกคน และให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า เป็นไปตามแนวคิดของ กุลชนธนาพงศธร (2528: 303) ได้สรุปหลักการให้บริการสาธารณะ ว่าหลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

เมื่อเทียบกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พ.ต.มานพ แผลดกลาง (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการของหอสมุด โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผลการศึกษาพบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

**3. การให้บริการอย่างก้าวหน้า** มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสืบค้นสารนิเทศ/ฐานข้อมูลออนไลน์ และมีระบบการจัดเก็บข้อมูล เกี่ยวกับสมาชิกของห้องสมุดประชาชน ในคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะของ จอห์น ดี มิลเล็ท (เทพส์คี้ บุนยรัตพันธุ์, 2547 : 229) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เมื่อเทียบกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษสุดา พร้อมศรีทอง (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ในส่วนของการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

**4. การให้บริการอย่างพอเพียง** มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็น เพราะหนังสือในห้องสมุดมีปริมาณที่พอเพียง รวมทั้ง โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือก็มีปริมาณที่ พอเพียง

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการ ให้บริการสาธารณะของ B.M. Verma (อ้างใน มงคล แสงอินทร์, 2538 : 24) ได้เสนอแนวคิด เกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) หมายถึง ความ พอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

นอกจากนั้น การมีหนังสือให้บริการอย่างพอเพียง ยังเป็นการที่ห้องสมุด ประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ให้บริการตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ที่ว่า เพื่อส่งเสริม การศึกษาค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสวงหาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ศึกษาได้อย่าง กว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด

**5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็น เพราะบริเวณห้องสมุดมีการดูแลสะอาดอยู่เสมอ และมีการปรับข้อมูลในเว็บไซต์ของห้องสมุด สม่ำเสมอ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าเป็นไปตามแนวคิดของ กุลชน หนาพงษ์ศรี (อ้างใน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555:71) ได้สรุปหลักการ ให้บริการสาธารณะ ตามหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

**2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด ประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ครั้งนี้พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็นเพศหญิงมี

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่เป็นเพศชาย เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภณ พรหมยม (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง ผลของการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลพร เข้มกระโทก (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการศึกษาพบว่า อายุต่างกัน มีการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรท สุโกศล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการให้กับประชาชน ของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระเจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลของการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจานที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

แต่เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นไป ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะในการนำผลการศึกษารื่องดังกล่าวไปใช้ ดังนี้

**1. การให้บริการอย่างเสมอภาค** ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นต่อผู้เข้ารับบริการห้องสมุดประชาชน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งหากพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ของสมิต สัจฉกร (ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี, 2545 : 22-23) จะพบว่า การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี นอกจากนั้น ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ฉะนั้น ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ควรพิจารณาเพิ่มพูน ความมีคุณภาพในการบริการของบุคลากร โดยการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในด้านการบริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

**2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา** ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการ ณ จุดยิ้ม-คืนหนังสือใช้เวลาเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งหากพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง (หลักการให้บริการประชาชน, 2536 : 3-11) ได้อธิบายถึงหลักการให้บริการประชาชน ในเรื่องของการรักษาเวลา ซึ่งข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่ผัดนัด และถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญเรื่องของเวลาอย่างเหมาะสม ในการเข้าคิวการให้บริการของประชาชนมิให้รอนานมากนัก ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดประชาชนจังหวัดตรัง ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงแหล่งการเรียนรู้ เพื่อเก็บฐานข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการห้องสมุด ในที่นี้คือ การให้บริการ ณ จุดยิ้ม-คืนหนังสือ มีการยิงบาร์โค้ด เป็นการย่นระยะเวลามากขึ้น มิใช่การเขียนด้วยลายมือลงในสมุดบันทึกเหมือนแต่ก่อน เป็นต้น

**3. การให้บริการอย่างพอเพียง** ผลการศึกษาพบว่า มีน้ำดื่มบริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งหากพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบการให้บริการสาธารณะ ของ B.M. Verma (องค์ประกอบของระบบการให้บริการสาธารณะ อังใน มงคล แสงอินทร์, 2538 : 24) จะพบว่า การเข้าถึงการให้บริการเกี่ยวกับความพอเพียงของ

บริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ รวมทั้ง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ควรเอาใส่ดูแล หมั่นเติมน้ำดื่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ ของ จารุบุรณ์ ปาณานนท์ (ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ, 2553 : 11-12) ในเรื่องของความพร้อม การให้บริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ประกอบปัญหาด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ได้แก่ บางครั้งห้องน้ำ น้ำประปาไม่ไหล กระจายชำระหมด และหนังสือมีอย่างพอเพียงก็จริง แต่ไม่ค่อยมีหนังสือมาใหม่มากนัก และข้อเสนอแนะในงานวิจัย ด้านอาคาร สถานที่ สมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประชาชนส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถค่อนข้างลำบาก ต้องจอดแอดข้างถนน ไม่มีที่จอดรถเป็นเอกเทศ พื้นที่จำกัด เป็นปัจจัยหนึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความหงุดหงิด เพราะหาที่จอดรถไม่ได้ เลยเปลี่ยนเป้าหมายไปใช้บริการที่ห้องสมุดแห่งอื่นแทน จึงต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการขยายพื้นที่จอดรถในอนาคต ดังนั้น ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ควรดำเนินการตาม หลักการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง (หลักการให้บริการประชาชน, 2536 : 3-11) ดังนี้

### 3.1.1 การจัดงานในสำนักงาน

- 1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ
- 2) ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้รับประตู หรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
- 4) การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- 5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- 6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ
- 7) ห้องน้ำสะอาด

ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ควรกระทำการให้ครบเป็นดีที่สุด เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ และทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความสบายใจ ไม่มีอะไรติดขัด ส่งผลให้ประชาชนอยากเข้ามาใช้บริการอีกในครั้งต่อไปด้วย

**4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** ผลการศึกษาพบว่า มีการบริการถ่ายเอกสารอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสุด เมื่อพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ ของจากรูบรณ์ ปาณานนท์ (ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ, 2553 : 11-12) จะพบว่า ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งมีผลต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับปัญหาในการวิจัยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดระเบียบ โต๊ะ เก้าอี้ ในบริเวณห้องสมุดไม่ค่อยเรียบร้อยเท่าที่ควร และเว็บไซต์ของห้องสมุด ในบางครั้งเข้าไปสืบค้นข้อมูลไม่ได้ ก็ประสบปัญหาในการทำงานเช่นกัน ฉะนั้น หน่วยงานควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อีกท่านมาให้บริการถ่ายเอกสารแก่ประชาชน มิให้ประชาชนเสียเวลาในการยืมหนังสือเล่มหนาๆ กลับบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับนักเรียนมัธยมศึกษาเข้าใช้บริการมากที่สุด อยู่ในวัยเรียนหนังสือต้องหาหนังสือประกอบการทำรายงาน เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องถ่ายเอกสารหน้าที่สำคัญให้ ทั้งนี้ยังเป็นการป้องกันการฉีกขาดหรือตัดหนังสือ เป็นการบริการอย่างหนึ่งซึ่งเสริมสร้างความต้องการของประชาชนให้เข้ารับบริการห้องสมุดประชาชนอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ควรพิจารณาวิธีการปฏิบัติงานหลักการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง (หลักการให้บริการประชาชน, 2536 : 3-11) ซึ่งเริ่มต้นมาจากตัวบุคลากรของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ในเรื่องของปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ใช้ความรู้ ความสามารถให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ถ้าทุกคนเข้าใจสิ่งที่ตนเองต้องทำอย่างถ่องแท้แล้ว จะทำให้ การปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อ เพื่อความสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง เพราะถ้าหากคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ควรให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ การบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จะได้มีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

ทั้งนี้ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และแก้ไข ปัญหาของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังด้วย

**5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า** ผลการศึกษาพบว่า การเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสุด เมื่อพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของห้องสมุด (ห้องสมุดบ้านจอมยุทธ : <http://www.baanjommyut.com> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557) จะพบว่า เพื่อเป็นการบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง ทันสมัย ทัน

เหตุการณ์ ประกอบกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่คอมพิวเตอร์ ที่ใช้สืบค้นข้อมูลมีอาการค้าง และบางครั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้ไม่ได้เช่นกัน ฉะนั้น ห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ควรจัดให้มีผู้ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดตรัง (กศน. ตรัง) เข้ามาดูแลเว็บไซต์ มีการอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ตลอดเวลา คอมพิวเตอร์เสียเมื่อใด ควรติดต่อให้ส่งไปซ่อมอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดเจตคติที่ดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ว่าดูแลความต้องการของประชาชนได้ทันเหตุการณ์

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นต้น และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ระหว่างจังหวัดด้วย
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง เพื่อขยายผลการศึกษาในโอกาสต่อไป







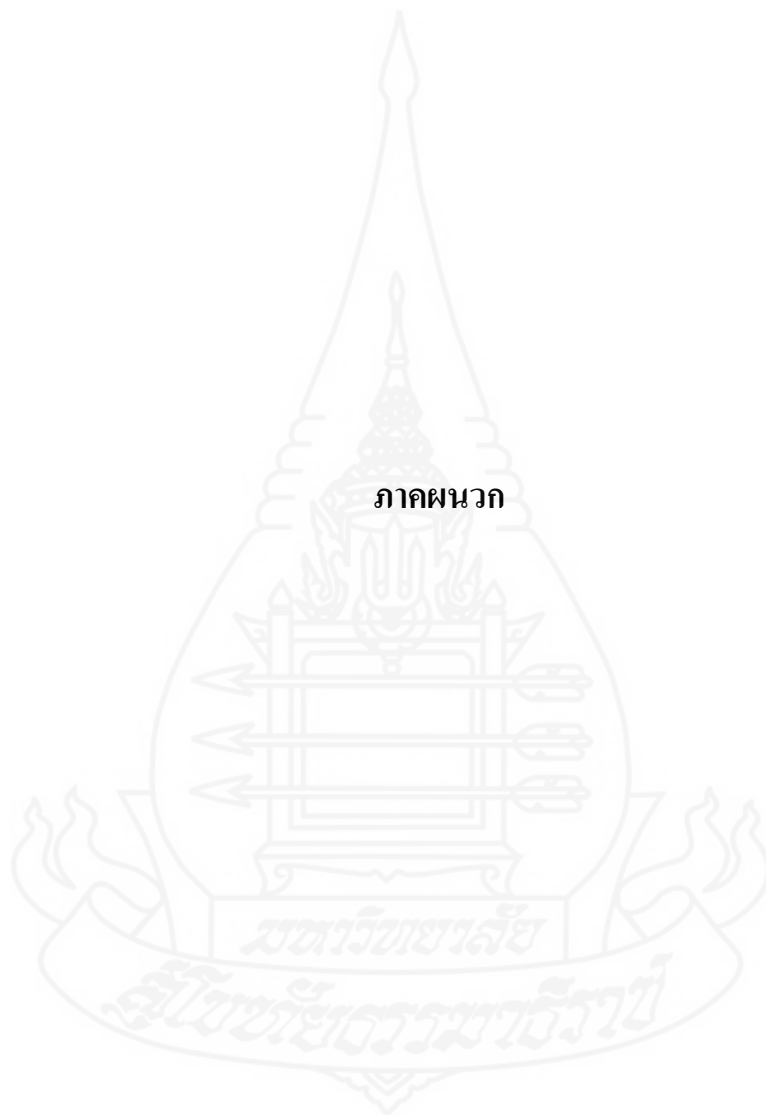
**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง .(2536). รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน  
ระดับอำเภอ. กรุงเทพฯ.
- เกษสุดา พร้อมศรีทอง .(2546). การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษาของไทย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จารุบุรณ์ ปาณานนท์ .(2553). การสร้างสรรค์จุดหมายของการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, 2, 11-14.
- จินตนา บุญเดิม .(2549). การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอรัญประเทศ. มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ .(2543). ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- เจริญ มีสิน .(2550). คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่แรงงานในทัศนะ  
ของผู้ใช้บริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จำรอง เงินดี .(2534). เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ��ชวาล ทัดศิวิษ .(2554). (ออนไลน์) : <http://www.tpa.or.th> ค้นคืนเมื่อ 20 ธันวาคม 2557  
ดินแดนปัญญาชน(ออนไลน์) : <http://www.seal2thai.org/sara/sara042.htm>  
ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ .(2555). ประมวลสาระชุดวิชา 33711 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทาง  
รัฐประศาสนศาสตร์. หน่วยที่ 5 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์  
ในการให้บริการสาธารณะ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนกณ พรหมยม .(2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด  
ของโรงพยาบาลอ่างทอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สถาบันส่งเสริม และพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ (สพร.) (ออนไลน์): <http://dnfe5.nfe.go.th>  
ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557
- บุญเรียง ขจรศิลป์ .(2534). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS.  
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พินิจการพิมพ์.
- ปทานุกรมสังคมวิทยา .(2532). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน .(2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

- พิรุณ รัตนวนิช .(2545). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ : มาตรฐาน  
 พับลิชชิ่ง.
- มงคล แสงอินทร์ .(2538). *การบริหารราชการไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บิสิทิด.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง .(2555). *ความพึงพอใจ  
 ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง*.
- มานพ แผลดกลาง .(2547). *การบริการของหอสมุด โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*.  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรณู เป็ยชื่อ .(2538). *การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน*. บริษัทนานมีบุ๊คส์.  
 โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร (ออนไลน์) : <http://www.nmk.ac.th> ค้นคืนเมื่อ 1  
 กันยายน 2557
- วรท สุโกศล .(2555). *คุณภาพการบริการให้กับประชาชน ของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนคร  
 นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา* .มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (ออนไลน์) : <http://th.wikipedia.org> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557
- วิไลพร เข้มกระโทก .(2551). *ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคาร  
 ออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ .(2542). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- สรชัย พิศาลบุตร .(2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์ .
- สมิต สัจฉกร .(2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์-พิมพ์ลักษณ์.
- สิริชล สมพันธ์ .(2551). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน*.  
 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภัทรา นัครเงิน .(2525). *ห้องสมุดประชาชน*. โรเนียว.
- ห้องสมุดบ้านจอมยุทธ (ออนไลน์) : <http://www.baanjommyut.com> ค้นคืนเมื่อ 1 กันยายน 2557  
 \_\_\_\_\_ . (ออนไลน์) : [www.baanjommyut.com](http://www.baanjommyut.com) ค้นคืนเมื่อ 5 กันยายน 2557
- ห้องสมุดประชาชนจังหวัดตรัง ศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย  
 อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นางสุปรีดา มากมุข บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลนาโงเหนือ อำเภอนาโง จังหวัดตรัง
2. นางสาวโฉมยา สงเสื่อ หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโงเหนือ อำเภอนาโง จังหวัดตรัง
3. นางวลัยภรณ์ เขาคำ รองปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาโงเหนือ อำเภอนาโง จังหวัดตรัง



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามสมาชิกของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน
  - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
  - ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้

(นางสาวสิติมา สุพรม)

นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-mail : sitima2012@hotmail.com โทรศัพท์ : 081-0852586



### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

#### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

#### 2. อายุ

- ( ) 1. น้อยกว่า 20 ปี ( ) 2. 21 – 25 ปี  
 ( ) 3. 26 – 30 ปี ( ) 4. 31 – 35 ปี  
 ( ) 5. 36 – 40 ปี ( ) 6. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษา, ปวช.  
 ( ) 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส. ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. อาชีพ

- ( ) 1. เกษตรกร ( ) 2. ค้าขาย  
 ( ) 3. ข้าราชการ ( ) 4. รับจ้างทั่วไป  
 ( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 5. อื่นๆโปรดระบุ.....

#### 5. ความถี่ในการเข้ารับบริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

- ( ) 1. ทุกวัน ( ) 2. สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง  
 ( ) 3. สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง ( ) 4. อื่นๆโปรดระบุ.....

#### 6. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุด

- ( ) 1. 08.30 น. – 10.00 น. ( ) 2. 10.01 น. – 12.00 น.  
 ( ) 3. 12.01 น. – 14.00 น. ( ) 4. 14.01 น. – ปิดทำการ

**ตอนที่ 2** ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โปรด  
อ่านข้อความต่อไปนี้ ซึ่งเป็นความคิดเห็นของท่านที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด  
ประชาชน อำเภอเมืองตรังจังหวัดตรัง และตอบคำถามโดยใส่  ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่  
แท้จริงของท่าน เพียงข้อละ 1 ช่องเท่านั้น

- มากที่สุด** หมายถึง เป็นความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมมากที่สุด (4 คะแนน)  
**มาก** หมายถึง เป็นความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมมาก (3 คะแนน)  
**น้อย** หมายถึง เป็นความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมน้อย (2 คะแนน)  
**น้อยที่สุด** หมายถึง เป็นความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ข้อที่	ข้อความ	ระดับ			
		มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
<b>1.</b>	<b>การให้บริการอย่างเสมอภาค</b>				
	1.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้เข้ารับบริการ ห้องสมุดประชาชน				
	1.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ				
	1.3 เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น ต่อผู้เข้ารับ บริการห้องสมุดประชาชน				
	1.4 เมื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการ				
	1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการอย่างเหมาะสมโดย เท่าเทียมกันทุกคน				
<b>2</b>	<b>การให้บริการที่ตรงต่อเวลา</b>				
	2.1 ห้องสมุดประชาชนเปิดบริการตามวันเวลาที่กำหนด				
	2.2 ห้องสมุดประชาชนปิดบริการตามวันเวลาที่กำหนด				

ข้อที่	ข้อความ	ระดับ			
		มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	2.3 มีการระบุวันคืนหนังสือชัดเจน				
	2.4 เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการยิ้ม-คีน ปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด				
	2.5 การให้บริการ ณ จุดยิ้ม-คีนหนังสือใช้เวลาเหมาะสม				
	2.6 กรณีคีนหนังสือเกินเวลา มีการกำหนดค่าปรับชัดเจน				
<b>3.</b>	<b>การให้บริการอย่างพอเพียง</b>				
	3.1 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนพอเพียง				
	3.2 หนังสือในห้องสมุดมีปริมาณที่พอเพียง				
	3.3 โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือมีพอเพียง				
	3.4 มีห้องน้ำบริการอย่างพอเพียง				
	3.5 มีน้ำดื่มบริการอย่างพอเพียง				
<b>4.</b>	<b>การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>				
	4.1 มีหนังสือใหม่ไว้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ				
	4.2 มีการบริการถ่ายเอกสารอย่างสม่ำเสมอ				
	4.3 บริเวณห้องสมุดมีการดูแลสะอาดอยู่เสมอ				
	4.4 มีการปรับข้อมูลในเว็บไซต์ของห้องสมุดสม่ำเสมอ				
	4.5 มีการจัดป้ายนิเทศ ตามเทศกาลต่างๆ อย่างเหมาะสม				
<b>5.</b>	<b>การให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>				
	5.1 การนำอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการยิ้ม-คีนมีความเหมาะสม				
	5.2 การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสืบค้นสารนิเทศ/ฐานข้อมูลออนไลน์ มีความเหมาะสม				
	5.3 ห้องสมุดประชาชน มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกของห้องสมุดประชาชน ในคอมพิวเตอร์ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว				

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับ			
		มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	5.4 การเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์มีความเหมาะสม				
	5.5 มีการปรับแต่งสถานที่ให้บริการเพื่อให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมอยู่เสมอ				

ตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

### 3.1 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

### 3.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสิตติมา สุพรม
วัน เดือน ปีเกิด	3 ตุลาคม 2530
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ศูนย์ตรัง) พ.ศ. 2553
สถานที่ทำงาน	บริษัท โตโยต้าเมืองตรัง ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด สาขาบ้านตาขาว จังหวัดตรัง
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยช่างสี ระดับสอง

