

การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
ของนักเรียนโรงเรียนสาริตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

นางสาวสุดาวรรณ ยอดรัก



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

The Use of Instructional Media of Library and Educational Media
Center by Students of Kasetsart University Laboratory School,
Center for Educational Research and Development



Miss Sudawan Yodrak

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Educational Technology and Communications

School of Educational Studies

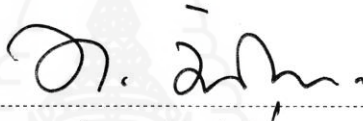
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
ของนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา
ชื่อและนามสกุล นางสาวสุดาวรรณ ยอดรัก
แขนงวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา โตโพธิ์ไทย)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถนพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
ของนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

ผู้ศึกษา นางสาวสุดาวรรณ ยอดรัก **รหัสนักศึกษา** 2562700423

ปริญญา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 345 คน โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏว่า นักเรียนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า (1) ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่องความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ ได้รับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด (2) ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อนได้รับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด (3) ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรื่อง ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 7 วัน ได้รับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด (4) ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ได้รับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด (5) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรื่อง แสงสว่างเพียงพอ ได้รับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด (6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก โดยเรื่อง การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน ได้รับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด และ (7) ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน อยู่ในระดับมาก โดยเรื่อง นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน ได้รับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด

คำสำคัญ การบริการ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอน โรงเรียนสาธิต

Independent Study title: The Use of Instructional Media of Library and Educational Media Center by Students of Kasetsart University Laboratory School, Center for Educational Research and Development

Author: Miss Sudawan Yodrak; ID: 2562700423;

Degree: Master of Education (Educational Technology and Communications);

Independent Study advisor: Dr. Taweewat Watthanakuljaroen, Assistant Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The objective of this research was to study the use of instructional media of the Library and Instructional Media Center by students of Kasetsart University Laboratory School, Center for Educational Research and Development.

The research sample consisted of 345 students studying in the 2015 academic year at Kasetsart University Demonstration School, Center for Educational Research and Development, obtained by incidental sampling. The employed research instrument was a questionnaire on student's opinions toward the use of instructional media of Library and Educational Media Center of Kasetsart University Laboratory School, Center for Educational Research and Development. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings showed that the students' overall opinion toward the use of instructional media of the Library and Instructional Media Center of Kasetsart University Laboratory School, Center for Educational Research and Development, was at the highest level. When specific aspects of the use were considered, it was found that (1) on the aspect of instructional media of the Library and Educational Media Center, their opinions were at the highest level, with the item on the diversity of printed materials offered for services receiving the highest rating mean; (2) on the aspect of service provision process and pattern of the Library and Educational Media Center, their opinions were at the high level, with the item on the steps for application to be a member of the Library and Educational Media Center being convenient, speedy, and not complex receiving the highest rating mean; (3) on the aspect of regulations of the Library and Educational Media Center, their opinions were at the moderate level, with the item on the appropriateness of the 7-day time allowed for secondary level students to keep the borrowed materials receiving the highest rating mean; (4) on the aspect of the Library and Instructional Media Center personnel, their opinions were at the highest level, with the item on the personnel being polite and friendly while providing services receiving the highest rating mean; (5) on the aspect of the environmental condition of the Library and Instructional Media Center, their opinions were at the highest level, with the item on the Center having sufficient light receiving the highest rating mean; (6) on the aspect of public relations of the Library and Educational Media Center, their opinions were at the high level, with the item on the information announcement of the school receiving the highest rating mean; and (7) on the aspect of activities and participation of the students, their opinions were at the high level, with the item on the students' participation in the Love for Reading Project receiving the highest rating mean.

Keywords: Service, Library and Educational Media Center, Instructional media, Demonstration school

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ได้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.วาสนา ทวีกุลทรัพย์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คันสนีย์ สังสรรค์อนันต์ ที่คอยให้ความรู้และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนุวัฒน์ โพธิ์คง อาจารย์ ดร. วงษ์สถิตย์ วัฒนเสรี และอาจารย์ ดร. กนกพร ฉันทนารุ่งภักดิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ได้สละเวลาตรวจสอบและให้คำวิจารณ์เกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ที่ให้โอกาสและสนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ พี่สาว และพี่ชายของข้าพเจ้าที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในทุกๆ เรื่องมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบคุณนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ น้องๆ เพื่อนร่วมงานชาวสาธิตเกษตร และเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ รุ่น 17 แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ อีกทั้งเป็นกำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมเป็นแรงผลักดัน ทุกๆ เหตุการณ์และแรงบรรดาลใจที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในครั้งนี้

สุดาวรรณ ยอดรัก

สิงหาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด	9
การบริการ	25
สื่อการเรียนการสอน	42
สภาพแวดล้อม	49
โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
การรวบรวมข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	78
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้ของอาจารย์ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา	88
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการวิจัย	89
อภิปรายผล	91
ข้อเสนอแนะ	94

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	104
ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ	105
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	107
ค ค่าความสอดคล้องคำถาม IOC	118
ประวัติผู้ศึกษา	126



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โดยภาพรวม	78
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้	79
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์	79
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการสื่อโสตทัศน	80
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์	80
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและรูปแบบของห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้	81
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านระเบียบของห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้	82
ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้	83
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้โดยภาพรวม	84
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	84
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ	85
ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม	85
ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้	86
ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน	87

ญ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1	ปรัชญา คติธรรมและสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน	หน้า 56
------------	---	---------



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าที่สำคัญ ซึ่งจะเห็นได้จากมาตรฐานสถานศึกษาที่กำหนดให้ห้องสมุด เป็นแหล่งส่งเสริมและสนับสนุนงานในด้านต่างๆ ได้แก่ สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร ตลอดจนนโยบายและโครงการของสถานศึกษา ให้นักเรียนมีทักษะในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน และศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม มีนิสัยรักการอ่าน รวมถึงให้มีทักษะในการใช้ห้องสมุดและแหล่งวิทยากรต่างๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และความเจริญก้าวหน้าในด้านอื่นๆ ในอนาคต ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ อาจารย์ นักเรียนและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา นอกจากนี้ ห้องสมุด ยังมีบทบาทต่อบุคคลต่างๆ มากมาย ซึ่งห้องสมุดสามารถทำประโยชน์ต่อสังคมในด้านต่างๆ ด้านการศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่นักเรียน นักศึกษาสามารถค้นหาความรู้ด้วยตนเอง โดยห้องสมุดมีบทบาท ในการเสริมความรู้ และสนับสนุนการศึกษาในระบบ และให้โอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ได้ใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาอาชีพให้ทันกับวิทยาการ และเทคโนโลยี ให้แก่ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในโรงเรียน หรือผู้ที่ได้สำเร็จการศึกษาแล้ว ด้านวัฒนธรรม ห้องสมุดเป็นที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมของชาติ ให้สืบทอดไปยังอนุชนรุ่นต่อไป เนื่องจากห้องสมุด เป็นแหล่งที่จัดเก็บข้อมูลทางด้านสารนิเทศ ซึ่งส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมต่างๆ และสามารถใช้งบออกความเจริญก้าวหน้าของประเทศนั้นๆ อีกด้วย (บุษยามาส ชื่นแย้ม, 2556, ออนไลน์)

การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมิได้จำกัดอยู่ที่เด็กและเยาวชนเท่านั้น ประชาชนทั้งประเทศไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดๆ หรือไม่มีอาชีพ หรือแม้เรียนจบมหาวิทยาลัยแล้ว ทำหน้าที่ผู้สอนก็ยังคงเรียนรู้อยู่เสมอ ความรู้ไม่มีสิ้นสุด ความรู้บางอย่างล้ำสมัยเร็ว เพราะความรู้เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ ยิ่งในขณะที่โลกไร้พรมแดน เพราะว่าการก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นปัจจุบัน การหยุดนิ่งไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติมแม้ก้าวเดียวก็เท่ากับถอยหลังแล้ว การเกิดความตระหนักว่า ความรู้และสติปัญญาอันเกิดจากความรู้คือ สิ่งจำเป็นในการสร้างคุณภาพชีวิต และการต่อสู้กับอุปสรรคนานาประการ อันเกิดจากความไม่รู้ (แมนมาส ซวลิต, 2543, น. 39)

ปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทด้านการบริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก และได้นำโปรแกรมประยุกต์มาใช้ในงานบริการห้องสมุด หรือที่เรียกว่า ระบบฐานข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล หนังสือ วารสาร บทความ รวมทั้งช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนของการทำงาน ช่วยให้การดำเนินงานมีระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

สภาพที่พึงประสงค์ด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ การบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ตลอดจนสื่อประเภทต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดต้องให้

ความสำคัญกับการคัดเลือก จัดทำ และการใช้หนังสือ/สื่อการเรียนรู้ในห้องสมุด โดยคำนึงถึงคุณภาพของหนังสือ/สื่อ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร และความต้องการในการเรียนรู้ที่หลากหลายของนักเรียน ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เวลาว่าง และตอบสนองความเพลิดเพลินและเสริมสร้างจินตนาการ โดยจัดหาหนังสือ/สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทันสมัยเหมาะสมกับวัยของนักเรียน ตรงตามความต้องการของนักเรียน ครู บุคลากรในโรงเรียน และมีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนประเภทของหนังสือ/สื่อ ประกอบไปด้วยทั้งประเภทสารคดี บันเทิงคดี หนังสือ/สื่อสำหรับใช้อ้างอิง และหนังสือ/สื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2554, น. 7)

สภาพที่พึงประสงค์ด้านงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดควรมีบริการต่างๆ เช่น การให้บริการยืม-คืนด้วยระบบบาร์โค้ด บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และมีการเก็บสถิติการใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสำหรับห้องสมุดโรงเรียนสิ่งที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญคือ การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้แก่อาจารย์และนักเรียน ตั้งแต่การจัดให้มีหนังสือและสื่อที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและกิจกรรมห้องสมุดที่บูรณาการการอ่านกับการจัดการเรียนการสอนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ ทั้งนี้ห้องสมุดจำเป็นต้องประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งผู้บริหารโรงเรียน อาจารย์ประจำกลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมกันให้การสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพที่พึงประสงค์ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ การจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดควรมีสีสันสดใส มีวัสดุครุภัณฑ์ที่เพียงพอกับการใช้บริการของอาจารย์ นักเรียน และบุคลากร จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ พื้นที่โปร่ง อากาศถ่ายเทสะดวก นอกจากช่วยสร้างบรรยากาศในการอ่านและการเรียนรู้แล้วยังช่วยดึงดูดให้นักเรียนสนใจอยากเข้าห้องสมุดมากขึ้น ซึ่งเมื่อสามารถทำให้นักเรียนเข้ามาในห้องสมุดได้แล้ว การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและห้องสมุดที่น่าสนใจ หลากหลายและสม่ำเสมอ จะช่วยทำให้นักเรียนอยากอ่านหนังสือและอยากเข้าห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอจนเป็นนิสัยต่อไป

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มีหน้าที่คัดเลือก จัดทำ รวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทุกรูปแบบทั้งที่เป็นวัสดุสิ่งพิมพ์ วัสดุสเตทท์สและวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดองค์การบริหารและดำเนินการตามระบบสากล ในฐานะที่เป็นสถาบันสำคัญของสังคมที่ทำหน้าที่สร้างเสริม สืบทอด และเผยแพร่มรดกทางความคิด ภูมิปัญญา ประสบการณ์ กิจกรรมการค้นคิดตลอดจนวิชาการใหม่ๆ เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างสรรค์ พัฒนา และความเจริญก้าวหน้าของสังคมต่อไป ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้จึงได้จัดหาสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆมาให้บริการอยู่ตลอดเวลา แต่อย่างไรก็

ตาม การบริการต่างๆ ดังกล่าวที่ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการในปัจจุบัน อาจยังไม่ตรงตามความต้องการของอาจารย์ผู้มาใช้บริการสื่อการเรียนการสอน

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มีบริการต่างๆ เช่น การให้บริการหนังสือสำรองและบริการจองห้อง เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการสืบค้นในรายวิชา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน ด้วยระบบบาร์โค้ด บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และบริการยืมหนังสือต่อทางอินเทอร์เน็ต จากการบริการดังกล่าว มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และทางห้องสมุดจำเป็นต้องให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการแก่อาจารย์ นักเรียน และบุคลากรโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ให้ได้อย่างทั่วถึง

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มีการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องสมุด การจัดมุมต่างๆ ภายในห้องสมุด มีวัสดุครุภัณฑ์ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับบริการให้อาจารย์ นักเรียน และบุคลากรนั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด แสงสว่างเพียงพอ พื้นที่กว้าง อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศเย็นพอเหมาะ จากการจัดสภาพแวดล้อมดังกล่าว พบว่ามีอาจารย์ นักเรียน และบุคลากรมาใช้บริการของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ได้มีการจัดหาวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆมาให้บริการแก่อาจารย์ นักเรียน และบุคลากร หลากหลายประเภท เช่น หนังสือพระราชนิพนธ์ หนังสือสารานุกรม หนังสือเยาวชน หนังสือที่ผ่านการประกวดจากหน่วยงานต่าง หนังสือเสริมความรู้ หนังสือวิชาการ หนังสือแบบเรียน จากสถิติการใช้งานบริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ พบว่าสื่อสิ่งพิมพ์หลายเรื่องที่ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ได้จัดหาไว้ไม่มีการยืมไปใช้งาน ถึงแม้จะมีผู้มาใช้บริการค้นหาความรู้เป็นจำนวนมากก็ตาม ถึงแม้สื่อประเภทเหล่านั้นจะมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน แต่ยังไม่มีการนำไปใช้งานแต่อย่างใด

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ได้ให้บริการแก่อาจารย์ นักเรียน และบุคลากร หลากหลายรูปแบบ เช่น การบริการจองห้องบริการสำรองหนังสือเพื่อประกอบการเรียนการสอน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้น ซึ่งมีผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก โดยเฉพาะนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 1-มัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีเวลามาใช้บริการยืม-คืน หนังสือเฉพาะบางช่วงเวลาที่กำหนด คือ เช้า กลางวัน และเย็น จึงทำให้เกิดความล่าช้าต่อขั้นตอนการบริการ ผู้มาใช้บริการเกิดความเบื่อหน่ายไม่ยอมมาใช้บริการอย่างเช่นเคย

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนา

พัฒนาการศึกษา มีวัตถุประสงค์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับบริการให้แก่อาจารย์ นักเรียน และบุคลากร ที่มานั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ ที่ห้องสมุด จัดซื้อมาไว้สำหรับบริการมีมากเกินไป จึงต้องจัดซื้อชั้นหนังสือเพิ่มขึ้น ทำให้พื้นที่ห้องสมุดดูแคบลง ผู้มาใช้บริการรู้สึกอึดอัด ไม่อยากมาใช้บริการนั่งอ่านหนังสือหรือใช้บริการค้นคว้าหาข้อมูล

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา จึงได้มีความพยายามในการดำเนินการแก้ปัญหา โดยได้ประชาสัมพันธ์ถึงอาจารย์ที่สอนแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ และนักเรียนตามระดับชั้น เป็นการเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักเรียน แนะนำหนังสือเข้าห้องสมุดเพื่อใช้ในการเรียนการสอน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของอาจารย์แต่ละกลุ่มสาระ และนักเรียนแต่ละระดับชั้น

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ จากสภาพปัญหาความล่าช้าและขั้นตอนด้านงานบริการ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา จึงได้นำโปรแกรม Liberty มาช่วยในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติของโรงเรียน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของอาจารย์ บุคลากร และนักเรียนที่มาใช้บริการ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ได้มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ให้มีลักษณะโดดเด่น ดึงดูดความสนใจให้อาจารย์ นักเรียน และบุคลากร อยากเข้ามาใช้บริการ โดยได้จัดมุมหนังสือน่าอ่าน มุมแสดงหนังสือใหม่ประดับด้วยแจกันดอกไม้ให้ดูโดดเด่น สวยงาม จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานห้องสมุดและสาระนั้นๆ ทั่วไป ภายในและภายนอกห้องสมุดประดับด้วยกระถางต้นไม้เพื่อความร่มรื่น ดูแล้วสบายตา ปรับอุณหภูมิให้เย็นพอเหมาะ คัดเลือกหนังสือเก่าที่ไม่ได้ใช้งานออกจากชั้นหนังสือเพื่อให้ชั้นหนังสือไม่แน่นเกินไป และหนังสือชำรุด นำออกไปซ่อมบำรุงให้ดูสวยงามน่าอ่าน

ในส่วนของความพยายามแก้ไขปัญหามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาแต่อย่างใด แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ในช่วง พ.ศ. 2551-2556 พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ (1) ปาริฉัตร พิทักษ์ประภานนท์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เรื่องสาระในโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลจากการจำแนกองค์ความรู้โครงการ จากการใช้แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์ได้องค์ความรู้ทั้งหมด 97 เรื่อง และจัดทำเป็นเอกสารออนไลน์เผยแพร่เว็บไซต์ พร้อมทั้งได้จัดทำแบบประเมินออนไลน์ใน

ระบบเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้นี้ เป็นระยะ 45 วัน มีผู้ทดสอบและตอบแบบประเมินระบบทั้งหมด 59 คน มีสถานะความเกี่ยวข้องกับระบบในลักษณะเป็นเจ้าของข้อมูลหรือผู้รับผิดชอบข้อมูล ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้ใช้ข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในโครงการ ผู้สนใจทั่วไป และอื่นๆ ซึ่งผู้ประเมินได้ระบุว่าเป็นผู้ให้คำปรึกษา และเป็นนักศึกษาช่วยงานในวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี จากผลการสรุปแบบประเมินทั้งหมด 59 ชุด พบว่า การใช้งานระบบการจัดการความรู้นี้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมาก (2) หลิงฤดี ภูมิศิริรัตนาวดี (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้และการพัฒนาทุนทางปัญญาโดยแผนที่ความคิดของการสื่อสารในการบริการด้วยความเป็นไทย ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึกได้เปิดเผยความสำคัญของการจัดการความประทับใจแรกพบ ในการพัฒนาทุนของกระบวนการให้บริการ พร้อมทั้งได้ยืนยันความสำคัญและอิทธิพลของทุน ความเป็นไทยโดยตรงต่อการพัฒนาทุนทางปัญญา ทุนทางปัญญาได้กลับมาบทบาทที่สำคัญในการ สร้างเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (3) บัวทอง จันทะวงศ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ด้านความพึงพอใจต่อห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่า ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความกว้างหน้าเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตน และช่วยแยกแยะสารสนเทศที่น่าเชื่อถือและไม่น่าเชื่อถือ พัฒนาทักษะด้านความสามารถในการศึกษาและการทำงาน รวมถึงต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการต่อไปนี้ คือ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการห้องทำงานส่วนบุคคล แล (4) วลิตดา นิรันต์เรือง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดเทโอฟาน โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดเทโอฟาน (มัธยมปลาย) โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับบุคคลกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4-5 จำนวน 50 ชุด จากการที่นักเรียนเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ นักเรียนชายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมาใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยมาใช้บริการที่นั่งอ่าน บริการยืม-คืนหนังสือ บริการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตามลำดับสำหรับความพึงพอใจของแต่ละด้านของห้องสมุดสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวมในสภาพทั่วไปของห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ให้บริการอย่างเป็นมิตรและเสมอภาค กระตือรือร้น รับผิดชอบ ต่องาน ห้องสมุดมีบรรยากาศในการอ่าน และแสงสว่างมีเพียงพอ อุณหภูมิ เสียงรบกวน ความสะอาด และมีความเป็นระเบียบ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือ มีป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การจัดเรียงหนังสืออย่างเป็นระบบ จำนวนหนังสือ/สื่อสารสนเทศ วารสาร/นิตยสาร เป็นฉบับปัจจุบัน ทันเหตุการณ์ ฐานข้อมูลสืบค้นรายการหนังสือใช้งานง่าย การชี้แนะช่วยให้นักเรียนได้ใช้ประโยชน์จากหนังสือ จำนวนหนังสืออ้างอิงมีให้บริการ ระเบียบ/ขั้นตอนในการยืม-คืนหนังสือเข้าใจง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืน ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือเหมาะสม และความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 17 ด้าน และผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ จำนวนที่นั่งโต๊ะเก้าอี้ที่ให้บริการ บริการทีวี มีสื่อมัลติมีเดียให้บริการ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล

1.5 แนวทางในการแก้ปัญหา

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา พบว่า ยังขาดข้อมูลในด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอน ทำให้ไม่มีข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนากระบวนการบริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

2.2.2 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

2.2.3 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

2.2.4 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

2.2.5 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

2.2.6 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

2.2.7 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 3,198 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 345 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการในช่วงวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ถึง 31 กรกฎาคม 2558 ยกเว้นวันหยุดราชการ

3.3 ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ครอบคลุม (1) สื่อการเรียนการสอนที่ให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ (2) กระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ (3) ระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ (4) บุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ (5) สภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ (6) การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ และ (7) กิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการให้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆของนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

3.5 ระยะเวลาในการวิจัย ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ ได้แก่ บริการยืม-คืน จัดหมวดหมู่สื่อการศึกษา จัดหาและผลิตสื่อการศึกษา บริการสืบค้นข้อมูลการเรียนการสอน ให้คำปรึกษาแนะนำการผลิตและการใช้สื่อในการเรียนการสอน รวมถึงการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการของอาจารย์ บุคลากร และนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

4.2 ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ หมายถึง สถานที่รวบรวมวิทยากรต่างๆ ซึ่งบันทึกไว้ในรูปแบบหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ต่างๆ หรืออุปกรณ์โสตทัศนวัสดุและมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

4.3 นักเรียน หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558

4.4 สื่อการเรียนการสอน หมายถึง วัสดุประเภทสิ่งพิมพ์ และประเภทโสตทัศน รวมถึงอุปกรณ์ ที่เป็นตัวกลาง ในการถ่ายทอดความรู้ ทัศนคติ ทักษะ ประสบการณ์ไปสู่ผู้เรียน เพื่อไว้สำหรับบริการแก่ อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนา

4.5 การใช้บริการสื่อการเรียนการสอน หมายถึง การใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบันด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

4.5.1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ ได้แก่

1) **สื่อสิ่งพิมพ์** หมายถึง สื่อที่ให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ ครอบคลุม หนังสือพิมพ์ หนังสือการ์ตูนความรู้ หนังสืออ้างอิง หนังสือพจนานุกรม หนังสือสารานุกรม คู่มือเตรียมสอบ หนังสือที่ได้รับรางวัล หนังสือนิยายแปล หนังสือภาษาอังกฤษ

2) **สื่อโสตทัศน** หมายถึง การบริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อื่นๆ ครอบคลุม เครื่องเล่นวีดิทัศน์ สมาร์ทบอร์ด เครื่องฉาย คอมพิวเตอร์

3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สื่อที่บรรจบบันทึกสารสนเทศด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบวีซีดี ซีดีรอม ซีดี วีซีดี วีดิทัศน์

4.5.2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบในการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ ครอบคลุม การสมัครเป็นสมาชิก การให้บริการ ยืม-คืน การตอบคำถาม การช่วยการสืบค้น การหนังสือสำรอง การจองใช้งานคอมพิวเตอร์ การจองห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้ การเครื่องถ่ายเอกสาร และการยืมหนังสือต่อ

4.5.3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ หมายถึง ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ครอบคลุม การอัตราค่าปรับ การกำหนดจำนวนการยืมสื่อการเรียนการสอน การกำหนดระยะเวลาในการยืมสื่อการเรียนการสอน และการกำหนดเวลาการให้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนการสอน

4.5.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบในการบริหารและดำเนินงานในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

4.5.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ได้แก่

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ครอบคลุม โຕะ แก้ว อี้ แสงสว่าง

2) สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของจิตใจของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อันได้แก่ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ทศนคติ

3) สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ที่สร้างขึ้นเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการใช้บริการในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ เช่น กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ

4.5.6 ด้านประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ และกลุ่มเป้าหมาย เช่น อาจารย์ นักเรียน บุคลากรในโรงเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจอันถูกต้องในอันที่จะสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และความร่วมมือตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

4.5.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน หมายถึง กระบวนการที่นักเรียนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้จัดขึ้น เช่น งานสัปดาห์ห้องสมุด การแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรม การช่วยงานหรือจิตอาสา

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

5.1 ทราบข้อมูลการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนของนักเรียน ในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

5.2 นำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานบริการในด้านต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของอาจารย์โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (1) ห้องสมุด (2) การบริการ (3) สื่อการเรียนการสอน (4) สภาพแวดล้อม (5) โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา (6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห้องสมุด ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของห้องสมุด (2) วัตถุประสงค์ของห้องสมุด (3) ประโยชน์ของห้องสมุด (4) องค์ประกอบของห้องสมุด และ (5) ประเภทของห้องสมุด

1.1 ความหมายของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของห้องสมุดไว้ดังนี้

รัถพร ชังธาดา (2539, น. 6) กล่าวว่า ห้องสมุด ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Library มาจากภาษาลาตินว่า Libraria ซึ่งมีรากศัพท์มาจากคำว่า Liber แปลว่า ที่เก็บหนังสือ หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาต่างๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์อื่นๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลต่างๆ ที่ต้องสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ โดยมีบรรณารักษ์ซึ่งมีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เป็นผู้ดำเนินงานจัดบริการและบริหารงานต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้

สุกัญญา อัมพันธ์ (2540, น. 45) ได้ให้ความหมายของคำว่า ห้องสมุดเป็นคลังแห่งสรรพวิทยาการหลากหลายสาขา เป็นศูนย์รวมของสาระความรู้ ความคิด ความเจริญก้าวหน้า ข่าวสารใหม่ เก่า ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นที่พึ่งของผู้ใฝ่รู้และมุ่งค้นคว้าวิทยาการ ข่าวสารและความบันเทิงต่างๆ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 1278) ได้ให้ความหมายคำว่าห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุด, หอสมุด น. หมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่างๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ยึดค้นคว้าหาความรู้

แมนมาส ขวลิขิต (2543, น. 4-5) หมายถึง สถานที่และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดและให้บริการทางความรู้ ความคิด และข่าวสาร โดยอาศัยสื่อทั้งปวงอันได้แก่ หนังสือ สิ่งตีพิมพ์อื่นๆ และโสตทัศนวัสดุต่างๆ และกล่าวสรุปเพิ่มเติมว่าห้องสมุดนอกจากจะเป็นที่รวบรวมรักษาไว้ซึ่งมรดกแห่งการศึกษาวัฒนธรรมความรู้ ความคิดเห็นทั้งปวงแล้ว ยังเป็นรากฐานในการสร้างความเป็นปึกแผ่นของสังคมต่อไปในภายภาคหน้า และห้องสมุดมิใช่คลังสะสมที่ปราศจากชีวิตจิตใจ แต่เป็น

สถาบันซึ่งเคลื่อนไหวอยู่เป็นนิจ คอยสอดส่องความต้องการของสังคม และพยายามให้บริการเพื่อให้สังคมเจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2550, น. 2) ได้กำหนด ปรัชญาของห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้อยู่ในเขตทุรกันดาร ห่างไกล และชนกลุ่มน้อย เป็นบริการพื้นฐานที่ไม่คิดมูลค่า โดยหลักการเรียนรู้ด้วยตนเองความเท่าเทียม และความทั่วถึง ส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพทางปัญญาและเสรีภาพในการอ่าน เคารพสิทธิส่วนบุคคล ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และภาษา สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

โดยสรุป ห้องสมุด เป็นสถานที่เก็บรวบรวมหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่มบุคคลทุกกลุ่ม ส่งเสริมในด้านการศึกษา สารสนเทศ การพัฒนาตนเอง ความจรรโลงใจ และการพักผ่อนหย่อนใจ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดไว้ดังนี้

กรรณิการ์ นาคอยู่ และคณะ (2547, น. 7-8) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดไว้ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (Education) ห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล เป็นแหล่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมในการจัดการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ผู้สำเร็จการศึกษาแล้วก็อาจใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาได้ตลอดชีวิต

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร (Information) ห้องสมุดเป็นแหล่งวิทยาการสำหรับศึกษาวิทยาการใหม่ๆ และติดตามข่าวความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศทั่วโลก ทำให้ผู้ใช้มีความรู้ทันกับเหตุการณ์ของโลก ซึ่งเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) การค้นคว้าวิจัยเป็นสิ่งจำเป็นในการแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อความก้าวหน้าทางวิทยาการในสาขาวิชาต่างๆ ห้องสมุดจึงมีความสำคัญเพราะเป็นแหล่งสะสมรวบรวมสารนิเทศต่างๆ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย

4. เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) การใช้ห้องสมุดในปัจจุบันนอกจากได้ความรู้ทางวิชาการแล้ว ห้องสมุดยังมีหนังสือหรือสื่ออื่นๆ เพื่อก่อให้เกิดความสุขทางใจ เกิดความประทับใจ ในความคิดที่ตีงามของผู้อื่น ความมั่งคั่งในศิลปะอีกด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งบันดาลใจให้อยากทำในสิ่งที่ตีงามและเป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ

5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) การอ่านหนังสือหรือการใช้สื่ออื่นๆ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดปัจจุบันไม่เพียงแต่ได้รับความรู้ทางวิชาการเท่านั้นแต่จะทำให้เกิดความเพลิดเพลิน เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และเป็นการปลูกฝังให้มีนิสัยรักการอ่านอีกด้วย

ซูวิทย์ ประดิษฐ์บาทุกา (2556) กล่าวถึงห้องสมุดโดยทั่วๆ ไปมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา ในการศึกษาทุกระดับนับตั้งแต่ชั้นอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ผู้ศึกษาจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสมุดประกอบคำสอนของ ครู อาจารย์ จึงจะมีความรู้อย่างสมบูรณ์ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาถึงขั้นสูงก็อาจใช้ห้องสมุดศึกษาไปได้ตลอดชีพ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งวิชาให้ศึกษาและค้นคว้าหาสิ่งที่สงสัยได้ตลอดเวลา เพราะมีทั้ง วัสดุที่เป็นสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร ห้องสมุดเป็นแหล่งกลางสำหรับศึกษาทางวิชาการใหม่ๆ และติดตามข่าวความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศทั่วโลก เช่น ข่าวซึ่งปรากฏในหนังสือพิมพ์รายวันและวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ในรูปแบบอื่นๆ เป็นต้น ทำให้เป็นคนทันสมัย ทันโลก มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาประเทศ และช่วยให้เป็นพลเมืองดีมีความรับผิดชอบในด้านการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดเป็นที่เก็บรักษาหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดไว้สำหรับให้บริการ ผู้ที่จะทำการวิจัยเรื่องใหม่ๆ ขึ้นมาย่อมต้องค้นคว้าเรื่องที่มีอยู่เดิมก่อน การค้นคว้าวิจัยจะช่วยให้เกิดพัฒนาการในวิชาการสาขาต่างๆ ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทเป็นอย่างยิ่งในการรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไว้บริการผู้ทำการวิจัย อีกประการหนึ่งจะทำให้ผู้ที่ทำการวิจัยได้ทราบว่างานวิจัยเรื่องนั้นๆ มีใครทำแล้วหรือไม่ จะได้ไม่ซ้ำซ้อน

4. เพื่อให้ความจรรโลงใจ การอ่านหนังสือให้ความสุขทางใจ เกิดความชื่นชมในความคิดที่ต่างของผู้อื่น และเกิดความคิดที่จะแต่งหนังสือของตนเองบ้าง เป็นการให้ประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น นอกจากนั้นห้องสมุดยังรวบรวมสื่อไว้หลายประเภทที่ให้ความจรรโลงใจแก่ผู้อ่าน เช่น บทกวีอันไพเราะ ข้อคิดของนักปราชญ์ ชีวิตประวัติบุคคล เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจประการหนึ่งที่ทำให้ผู้อ่านเกิดความจรรโลงใจปรารถนาที่จะกระทำแต่สิ่งนั้น

5. เพื่อการนันทนาการ การอ่านหนังสือเป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ดีที่สุด ให้ความเพลิดเพลินและพึงพอใจ เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เป็นงานอดิเรกอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้ใช้เกิดความสบายใจ สุขใจ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ นอกจากนั้นห้องสมุดบางแห่งอาจสะสมภาพต่างๆ ไว้มาก เช่น ภาพเขียน ภาพถ่าย เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดจะได้ดูให้สบายตาขึ้น

6. เพื่อให้เกิดความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความยุ่งยากหลายประการในสังคมได้เกิดขึ้น เพราะความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน คนที่มีชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมต่างกัน อาทิ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม การไม่เข้าใจเหตุผลและเจตนาของกันและกันอาจถูกชักจูงให้เกิดความแตกร้าง ห้องสมุดจึงต้องจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้คนเข้าใจในสภาพการครองชีวิต วัฒนธรรมและความเป็นอยู่ต่างๆ ไปของผู้อื่น

7. เพื่อให้คนได้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ คนเราและสังคมจะเจริญได้เพราะรู้จักบริหารเวลา รู้จักที่จะใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้เกิดผลดีแก่ตนและส่วนรวม ผลดีอาจจะหมายถึงจิตใจที่ผ่องใสขึ้น มีสุขภาพดีขึ้น ห้องสมุดจึงมีวิธีการต่างๆ ที่จะใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจะรวบรวมหนังสือที่น่าอ่านหนังสือที่ให้ความสุขเพลิดเพลิน และหนังสือแนะนำแนวทางในการประกอบอาชีพตลอดจนจัดบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ตามต้องการได้ทั่วโลก

8. เพื่อสร้างนิสัย และส่งเสริมการอ่าน หนังสือเป็นการเริ่มต้นของการศึกษา ให้คนได้เรียนรู้อ่านออกเขียนได้ และให้ความสะดวกในการใช้ของแต่ละบุคคลมากกว่าสื่ออื่นๆ แต่ละบุคคลมีความสามารถในการอ่านได้ทุกรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นกุญแจไขไปสู่ความรู้และประโยชน์อื่นๆ บางคนอ่านเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ เมื่อมีการอ่านอย่างต่อเนื่อง การศึกษาข้อมูลต่างๆ เป็นการเสริมสร้างนิสัยรักการอ่าน

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของห้องสมุดไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา ห้องสมุดทุกแห่งจะรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความรู้ เพื่อบริการแก่ผู้ใช้ในการแสวงหาความรู้ ค้นคว้าด้วยตนเองได้ตามต้องการ

2. เพื่อความรู้ข่าวสาร ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามข่าวความเคลื่อนไหวและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ทำให้ผู้ใช้มีความรู้ใหม่ๆ และทันสมัยเสมอ

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งสะสมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ซึ่งเป็นการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในสาขาวิชาต่างๆ

4. เพื่อความจรรโลงใจ ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภททำให้ผู้ใช้มีความซาบซึ้งประทับใจที่ได้รับจากการอ่าน ช่วยให้เกิดแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์แต่สิ่งที่ดีงาม และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือนันทนาการ ห้องสมุดจะมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความสนุก บันเทิงใจไว้บริการ เช่น นิตยสาร นวนิยาย เรื่องสั้น ฯลฯ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจด้วยการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยให้ได้รับความเพลิดเพลิน

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่กล่าวมาข้างต้น เป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างกว้างๆ ทั่วไปเท่านั้น ห้องสมุดแต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์เฉพาะที่แตกต่างกันไปแล้วแต่หน้าที่และการบริการที่ต้องรับผิดชอบของห้องสมุดแต่ละแห่ง

1.3 ประโยชน์ของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงประโยชน์ของห้องสมุดไว้ดังนี้

กรรณิการ์ นาคอยู่ และคณะ (2547, น. 7-8) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดตั้งห้องสมุดไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมของสรรพวิทยาการต่างๆ ที่ผู้ใช้สามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกแขนงวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถานศึกษานั้นๆ

2. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือและศึกษาค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล

3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง

4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ

5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

6. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักได้และรู้จักระวังรักษาอย่างถูกต้อง

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558) กล่าวถึง การศึกษาในปัจจุบัน มุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้น ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและมีประโยชน์ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุด
2. กระตุ้นให้รักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
3. ก่อให้เกิดการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
4. เป็นสื่อกลางในกระบวนการเรียนการสอน
5. ตอบสนองความต้องการในการแสวงหาความรู้เฉพาะบุคคล
6. ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ
7. ช่วยให้ผู้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
8. ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษา

อย่างถูกต้อง

โดยสรุป ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาหาความรู้ที่เรียนจากชั้นเรียนและที่นอกเหนือไปจากชั้นเรียนได้ ช่วยให้ครูค้นหาอุปกรณ์ในการเรียนการสอนได้ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้กว้างขวางจากการได้พบและได้อ่าน ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ใช้เวลาว่างอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 องค์ประกอบของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของห้องสมุดไว้ดังนี้

วัลลภ สวัสดิวัลลภ และคณะ (2534, น. 11) กล่าวว่า ห้องสมุดทุกประเภทจะมีองค์ประกอบต่อไปนี้

1. สถานที่ซึ่งประกอบด้วยอาคารและครุภัณฑ์ต่างๆ อาคารจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุดที่ใช้เป็นที่ปฏิบัติงานและให้บริการผู้ใช้ อาคารที่มีหลักการวางผังภายในที่ดีจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการ ห้องสมุดที่มีอาคารที่ดีจะมีส่วนชักจูงให้คนไปใช้และผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากอาคารแล้วการจัดครุภัณฑ์ภายในอาคารห้องสมุดจะต้องให้ความสะดวก ความสวยงาม ประหยัดเวลา และแรงงาน ใช้เนื้อที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมดูแลให้ทั่วถึง

2. บุคลากรของห้องสมุด บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจำเป็นต้องได้รับการจัดหาและคัดเลือกให้เหมาะสมกับจังหวะเวลาความต้องการและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ซึ่งต้องใช้ผู้ที่มีความรู้สูง ความรู้เฉพาะด้าน และความรู้ในระดับที่สามารถทำงานต่างๆ ไปได้ โดยไม่ต้องมีคุณวุฒิด้านวิชาชีพโดยตรง

3. วัสดุห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องจัดหาวัสดุห้องสมุดมาให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ วัสดุห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือกและจัดหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้เหมาะสมกับจังหวะและมีคุณค่าจะตอบสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี วัสดุห้องสมุด

แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และวัสดุไม่ตีพิมพ์ หรือโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดีทัศน์ สไลด์ เทป เป็นต้น

4. การให้บริการของห้องสมุด งานบริการ นับเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด การลงทุนเรื่องอาคารสถานที่ บุคลากร และวัสดุห้องสมุดจะดี เหมาะสมเพียงใด แต่ถ้างานบริการไม่เข้มแข็งก็จะเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า สูญเปล่า เป็นเพียงโกดังเก็บวัสดุห้องสมุดมากกว่าเป็นห้องสมุด โดยทั่วไปบริการของห้องสมุดจะแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ บริการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ บริการให้ยืม และรับคืนวัสดุห้องสมุด และบริการเอกสารสนเทศ (เดิมเรียกว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า) และบริการพิเศษ ได้แก่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการแปลเอกสาร บริการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

5. ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นประชากรส่วนใหญ่ที่มีความสัมพันธ์กับห้องสมุด และอยู่ในฐานะผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการมีความต้องการที่ไม่มีขอบเขตจำกัด แต่ผู้ให้บริการคือห้องสมุดจะมีขีดจำกัดด้วยงบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่และวัสดุห้องสมุด ดังนั้น ผู้ใช้บริการนอกจากจะมีความรู้พื้นฐานในการใช้ห้องสมุดแล้วควรมีความเข้าใจและปฏิบัติตนเองให้เป็นผู้ใช้บริการที่ดีที่สุดด้วย

จริยา จรียนุกูล และนิตยา ผิวเหลือง (2543, น. 2-3) กล่าวว่า ห้องสมุด มี 4 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านกายภาพ ได้แก่ ห้อง อาคาร หรือสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับการจัดวาง จัดเก็บ ที่สำหรับอ่าน เขียน จด บันทึกเพื่อการค้นคว้า

2. องค์ประกอบทางด้านข้อมูลความรู้ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์

3. องค์ประกอบทางการจัดการ การจัดหาหมวดหมู่ของห้องสมุดประเภทต่างๆ ให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการค้นคว้า การให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

4. องค์ประกอบทางด้านบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์ พนักงานห้องสมุด

แม่น้ำมาส ขวลิขิต (2543, น. 6-7) กล่าวว่า องค์ประกอบของห้องสมุดมีดังนี้

1. สถานที่

2. หนังสือและโสตทัศนวัสดุ

3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

4. เงินอุดหนุนประจำ

รุ่งทิพย์ ทองเงา (2558, อ้างถึงใน กรมวิชาการ 2536, น. 15-16) กล่าวถึงองค์ประกอบของห้องสมุดต้องมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ผู้บริหาร เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดให้ผู้มีอำนาจพิจารณาให้การสนับสนุน ทั้งในด้านการเงิน กำลังคนและกำลังใจ การให้การสนับสนุนจะทำให้การดำเนินงานห้องสมุดบรรลุตามวัตถุประสงค์

2. อาคารสถานที่ ต้องเพียงพอในการเก็บหนังสือและโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่และให้บริการแก่ผู้ใช้ สถานที่ห้องสมุดนั้นอาจเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งของอาคาร

3. ครุภัณฑ์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุดในการที่จะใช้เป็นที่พักหนังสือ สิ่งพิมพ์ วัสดุต่างๆ และยังเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

4. วัสดุสารนิเทศ ห้องสมุดจำเป็นจะต้องมีหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ และโสตทัศนวัสดุ เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้ใช้ วัสดุสารนิเทศของห้องสมุดโดยทั่วๆ ไป จัดแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ วัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุ

5. บุคลากร จะต้องมีการบริหารซึ่งมีพื้นฐานความรู้ในวิชาบรรณารักษศาสตร์ เป็นบรรณารักษ์และบุคลากรอื่นร่วมดำเนินงานห้องสมุด

6. เงินอุดหนุน เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดหาวัสดุสารนิเทศ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อดำเนินงานห้องสมุดบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

โดยสรุป องค์ประกอบของห้องสมุด ประกอบไปด้วย อาคาร สถานที่ หนังสือและโสตทัศนวัสดุ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานห้องสมุด เงินงบประมาณที่มาสสนับสนุน และผู้ใช้บริการ

1.5 ประเภทของห้องสมุด

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558) กล่าวถึง ประเภทของห้องสมุด ตามลักษณะและวัตถุประสงค์ที่ให้บริการ จำแนกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ห้องสมุดโรงเรียน เป็นห้องสมุดที่ตั้งขึ้นในโรงเรียนทั้งในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อสนองความต้องการของนักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน นอกจากนี้ยังช่วยสร้างเสริมนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้แก่นักเรียน เพื่อเป็นรากฐานในการใช้ห้องสมุดอื่นๆต่อไป

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา ให้บริการทางวิชาการแก่นิสิต นักศึกษา และอาจารย์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรการสอน การวิจัยและกิจกรรมต่างๆ ของแต่ละสถาบัน

3. ห้องสมุดเฉพาะ เป็นห้องสมุดของหน่วยงานราชการ บริษัท สมาคม ตลอดจนองค์การระหว่างประเทศต่างๆ เป็นแหล่งเก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง และสาขาวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานนั้น เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ห้องสมุดประชาชน เป็นห้องสมุดที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ประชาชนในท้องถิ่นโดยไม่จำกัดวัย ระดับความรู้ เชื้อชาติและศาสนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง เป็นการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตลอดชีวิตของประชาชนในชุมชน

5. หอสมุดแห่งชาติ เป็นแหล่งรวบรวมและเก็บรักษาสิ่งพิมพ์ ที่พิมพ์ขึ้นภายในประเทศไว้อย่างสมบูรณ์ และอนุรักษ์ให้คงทนถาวร เพื่อให้บริการศึกษาค้นคว้าแก่ประชาชนทั่วไป หอสมุดแห่งชาติจะต้องได้รับสิ่งพิมพ์ทุกเล่ม ที่พิมพ์ขึ้นภายในประเทศตามพระราชบัญญัติการพิมพ์

โดยสรุป ประเภทของห้องสมุดมี 5 ประเภท ประกอบด้วย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน และหอสมุดแห่งชาติ

1.6 การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

1.6.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

กัญญา มาศ ธีระแก้ว (2558) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เป็นกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้รับทราบและเห็นประโยชน์ในการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจและเพิ่มความนิยมการเข้าใช้ห้องสมุด แต่เดิมนั้นห้องสมุดจะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการพูดแบบปากต่อปากเพียงอย่างเดียวในขณะที่ปัจจุบันได้มีการใช้หลักการตลาดแบบ Marketing Mix แบบ 7Ps มาประกอบด้วย ดังนั้นการนำการตลาดมาใช้เป็นส่วนผสมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ห้องสมุดต้องการนำเสนออย่างถูกต้อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด และเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่น โดยนอกจากนี้ในส่วนของการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ยังมีหลักที่เรียกว่า ส่วนผสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) ประกอบด้วย

การโฆษณา คือ การเสนอขายสินค้า บริการ หรือความคิดโดยการใช้สื่อ

การประชาสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติ ความน่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์กรกับกลุ่มต่าง ๆ

การขายโดยบุคคล คือ การขายโดยใช้พนักงานทำหน้าที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้าเป้าหมาย โดยหวังว่าจะเปลี่ยนแปลงสภาพของผู้ที่คาดหวังให้เป็นลูกค้า

การส่งเสริมการขาย คือ การจูงใจที่เสนอคุณค่าพิเศษ หรือการจูงใจผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างยอดขายในทันที การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย

การตลาดทางตรง หมายถึง การทำการตลาดไปสู่กลุ่มผู้บริโภคโดยตรง โดยอาศัยสื่อใดสื่อหนึ่งที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมาย

การประชาสัมพันธ์มีคำจำกัดความ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ
2. ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วม และเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

3. ประสานความคิดของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

ธีรจุฑา เมฆิน (2558) ได้ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ คือ การจัดการขององค์การเพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้รับข่าวสารกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ทัศนคติ (Attitude) และค่านิยม (Value) หรือเป็นการติดต่อสื่อสารกับชุมชนทั้งภายในภายนอกเพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์กรกับสาธารณชน การประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่ในการบริหารที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กำหนดปรัชญาและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เนื่องจากนักประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารกันทั้งในกลุ่มภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์กรและความคาดหวังของสังคม

การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจอันดี โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน และระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง โดยยึดหลักความจริงเป็นหลัก

โดยสรุป การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด หรือเป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้รับสารได้สร้างความเข้าใจ รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้น มีความสำคัญ มีศักยภาพในการบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้

1.6.2 วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้
กัญญา มาศ ธีระแก้ว (2558) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้ใช้บริการ
2. เพื่อชี้แจงข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริง
3. เพื่อให้ความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดกับหน่วยงาน
4. เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด หรือเกิดการขัดแย้งตามมา
5. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน
7. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
8. เพื่อสร้างและรักษาชื่อเสียง เกียรติคุณให้คงอยู่ตลอดไป
9. เพื่อกระตุ้น และเรียกร้องความสนใจจากกลุ่มบุคคล
10. เพื่อให้ผู้ใช้บริการยอมรับการดำเนินงานของหน่วยงาน
11. เพื่อตรวจสอบประสามติ ค้นหาข้อบกพร่องและความต้องการของประชาชน
12. เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดี ความเป็นมิตรระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร และประชาชนทั้งภายในและภายนอก
13. เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และบรรลุเป้าหมาย
14. เพื่อแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากผู้ใช้บริการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างองค์กรที่มีการนำการประชาสัมพันธ์มาใช้ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ มีการนำนโยบายการประชาสัมพันธ์องค์กร โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้กำหนดให้องค์กรมีตัวตนในสังคมออนไลน์ทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น Facebook Twitter หรือ YouTube เป็นต้น

ธีร์จุฑา เมฆิน (2558) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

3 ประการ คือ

1. ป้องกันชื่อเสียงมิให้เสื่อมเสีย ทั้งนี้หน่วยงานต่างๆ จะต้องประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยเผยแพร่ผลงาน ชี้แจงเหตุผลในการดำเนินการต่างๆ ทั้งก่อน ระหว่างหรือภายหลังดำเนินการโครงการต่าง ๆ

2. ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์จะต้องคำนึงถึงการเกิด ความเข้าใจอันดีระหว่างกันและกัน

3. แก้ไขความผิดพลาดหรือกฎระเบียบต่างๆ ปัญหาความไม่เข้าใจกันอย่างหนึ่งคือ ระบบราชการมักจะอ้างกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ จึงทำให้การปฏิบัติงานขาดความรวดเร็วไม่ทันการ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเสมอ ฉะนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ คือ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบ เป็นการกระตุ้นความสนใจให้กับกลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติที่ดีทำให้เกิดการยอมรับในการดำเนินงานของห้องสมุด และเพื่อให้งานของห้องสมุดดำเนินการได้อย่างราบรื่น

1.6.3 กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

กัญญา มาศ ธีระแก้ว (2558) กล่าวถึง กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

การวิจัยและรับฟังความคิดเห็น ขั้นตอนแรก เป็นการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาจากการวิจัย และรับฟังความคิดเห็น ซึ่งเป็นการสำรวจตรวจสอบประจักษ์ ความคิดเห็น ทัศนคติ ตลอดจนปฏิบัติการที่ประชาชนผู้เกี่ยวข้องมีต่อการดำเนินงานหรือต่อนโยบายขององค์กร

การวางแผนและการตัดสินใจ การดำเนินงานขั้นนี้เป็นการนำเอาทัศนคติและปฏิบัติการต่างๆ ที่ค้นคว้ารวบรวมมาได้ มาพิจารณาประกอบการวางแผน กำหนดนโยบายและโครงการขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดนโยบาย และโครงการที่มีประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

การติดต่อสื่อสาร คือการปฏิบัติการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินงานตามแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้

การประเมินผล เป็นการดำเนินการในขั้นสุดท้าย เป็นการวัดผลว่าการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ได้ทำไปแล้วนั้น ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางแผนหรือกำหนดโครงการไว้หรือไม่

โดยสรุป กระบวนการและขั้นตอนของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวิจัยเพื่อรับฟังความคิดเห็น วางแผนและตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบายและโครงการขององค์กร ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายและประเมินผลการดำเนินการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่

1.6.4 องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้
 กัญญา มาศ ธีระแก้ว (2558) กล่าวว่า องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

1. องค์กรและสถาบัน
2. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Message) หมายถึง เนื้อหาสาระ เรื่องราวหรือสัญลักษณ์ ภาษา สัญลักษณ์ต่างๆ รูปภาพ เครื่องหมาย ฯลฯ ที่สามารถสื่อความหมายหรือนำไปตีความหมายเป็นที่รู้และเข้าใจกันได้
3. เครื่องมือในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อที่องค์กรสถาบัน เลือกมาใช้ในการนำข่าวสารประชาสัมพันธ์

4. ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์
 ธีระจุกา เมฆิน (2558) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Source) จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบดังนี้
 มีความรู้ คือจะต้องรู้เรื่อง การประชาสัมพันธ์และมีทักษะ ประสบการณ์ การสื่อสาร ถ่ายทอดพอสมควร บทบาท หน้าที่ ภารกิจหน่วยงาน หน้าที่หลัก หน้าที่รองของเรางานที่เราจะไปดำเนินการ และสภาพชุมชนแวดล้อมต่างๆ

มีความเข้าใจ คือจะต้องเข้าใจ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรคในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานมีความเข้าใจ สามารถอธิบาย ชี้แจง ได้ตอบโต้ และมีเป้าหมายการทำงานอันเดียวกัน ชัดจำกัดในการดำเนินงาน เช่น กำลังคน งบประมาณ กฎระเบียบ

2. เนื้อหา (Message) จะต้องประกอบด้วย ศักยภาพ คำนวณเนื้อหาสาระให้แม่นยำสามารถอ้างอิงได้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ และสามารถเชื่อมโยงการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) มีมากมาย เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การแข่งขัน การประกวด การพหุชุมชนที่ การจัดหน่วยชุมชนสัมพันธ์ ฯลฯ ซึ่งการใช้ช่องทางใดในการสื่อสารนั้น ควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ชุมชน ผู้คน การรับรู้ ความเข้าใจของผู้คน และประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การเกิดประโยชน์สูงสุดและประหยัด

4. ผู้รับสาร (Receiver) มีความสำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นจุดสุดท้ายในการสื่อสาร ซึ่งสามารถประเมินผลได้ว่า การประชาสัมพันธ์นั้นประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่

โดยสรุป องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประกอบด้วย ผู้ส่งสาร เนื้อหา ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ซึ่งส่งสารจะต้องมีความรู้ใจในเรื่องที่จะเผยแพร่ให้ผู้รับสารได้เข้าใจและกำหนดช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

1.6.5 รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงรูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไว้ดังนี้
 กัญญา มาศ ธีระแก้ว (2558) กล่าวถึงรูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์
 ห้องสมุดดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด การประชาสัมพันธ์
 ภายในห้องสมุดเป็นการสื่อสารภายในองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร รวบรวม
 ข้อมูล จูงใจ ชักชวน แนะนำให้คำปรึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรและสร้างทีมงาน เสริมสร้างความรู้
 ความเข้าใจ

การพูด การสื่อสารด้วยวาจาเป็นวิธีการที่ประหยัด และได้ผลใน
 การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่
 ถูกต้องการพูดจึงมีความสำคัญเพราะไม่เพียงแต่จะสามารถชี้แจงข้อมูลที่ต้องการนำเสนอแล้ว
 ยังสามารถรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของบุคลากร และผู้พูดต้องเป็นผู้ฟังที่ดีอีกด้วย

การจัดทำเอกสารภายใน เช่น หนังสือเวียน จดหมายข่าว แผ่นพับ จุลสาร
 หรือวารสารประชาสัมพันธ์ภายใน โดยทั่วไปห้องสมุดมักจัดทำเอกสารภายในเป็นหนังสือเวียน
 เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากรในองค์กรให้รับทราบและถือปฏิบัติบนพื้นฐานความเข้าใจที่ตรงกัน
 ข้อดี คือ สามารถนำเสนอข้อมูลได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย รวดเร็ว ส่วนข้อเสีย คือ เนื้อหาที่มีข้อมูลจำกัด และ
 อาจได้รับความสนใจน้อย

การจัดทำคู่มือ คือ คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำโปสเตอร์ ป้ายประกาศ สัญลักษณ์ ใช้นำเสนอเรื่องราวและ
 เหตุการณ์ใหม่ๆที่กำลังอยู่ในความสนใจ หรือข้อมูลที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์ให้แก่
 บุคลากรภายในองค์กรได้รับทราบ ลักษณะของข้อมูลที่จะนำเสนอต้องเป็นข้อมูลที่มีความน่าสนใจ
 มีสาระสำคัญครบถ้วน โดยมีความสั้น กระชับ ตำแหน่งที่ตั้งต้องอยู่ในจุดที่บุคลากรสามารถพบเห็น
 ได้ง่าย

การจัดกิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมสังคม การจัดกิจกรรมในองค์กร
 เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน ทำให้เกิดความผ่อนคลาย และสร้างความสามัคคี

การสำรวจทัศนคติ และความคิดเห็นของบุคลากร เป็นวิธีการที่จะสามารถ
 รับรู้ถึงความคิดและความต้องการของบุคลากรในองค์กร มีประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริหาร

การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การจัดทำเอกสาร
 อิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล การประกาศข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เหล่านี้ล้วนแล้วแต่ช่วย
 ประหยัดทรัพยากรกระดาษและช่วยพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรอีกด้วย

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ภายในองค์กร เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ
 องค์กรผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
 และทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันภายในองค์กร

2. รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ภายนอกห้องสมุด เป็นการ
 ประชาสัมพันธ์ที่เน้นกลุ่มภายนอกองค์กร เช่น ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสาร
 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ให้ผู้ใช้ได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง

สื่อบุคคล บุคลากรของห้องสมุดทุกคนต้องมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์ เพราะบุคลากรสามารถสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของห้องสมุดได้ อีกทั้งบุคลากรยังเป็นผู้ที่รอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลภายในห้องสมุดเป็นอย่างดี เมื่อผู้ใช้เกิดความประทับใจกับห้องสมุดใดก็มักจะกลับมาใช้บริการของห้องสมุดนั้นอีก การใช้สื่อบุคคลในที่ชุมชนก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดได้

อาคารสถานที่หรือกายภาพของห้องสมุด สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนแรกที่จะดึงดูดผู้ใช้ให้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด หากลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดทรุดโทรม ผู้ใช้มักเกิดทัศนคติในแง่ลบ อาจมองว่าห้องสมุดเป็นเพียงแหล่งที่จัดเก็บหนังสือ หากภูมิทัศน์และกายภาพของห้องสมุดให้มีความน่าสนใจ ก็จะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดได้ เช่น ห้องสมุดประชาชนเมือง Kansas ประเทศสหรัฐอเมริกาสร้างลักษณะของตัวอาคารคล้ายกับชั้นหนังสือ ซึ่งสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

การจัดทำแผ่นพับ จุลสาร ข่าวสาร โปสเตอร์ เป็นรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ห้องสมุดนิยมใช้กันโดยทั่วไป เพราะสามารถนำข้อมูลที่ห้องสมุดต้องการนำเสนอแก่ผู้ใช้ เช่น บริการห้องสมุด ข่าวสาร หรือกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น

รายงานประจำปี คือ รายงานสรุปผลการดำเนินงานห้องสมุดในรอบปีที่ผ่านมา นำเสนอรายงานข้อมูลพื้นฐานของห้องสมุด

สื่อมวลชน องค์กรสามารถใช้สื่อมวลชนแบบให้เปล่าได้ หากองค์กรนั้นมีเรื่องราวที่น่าสนใจแก่การเผยแพร่ หรือบังคับโดยข้อกำหนด การใช้สื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์มีกลุ่มเป้าหมายคือผู้อ่านทั่วไป เน้นการประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย สามารถส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ห้องสมุดนำเสนอได้ในวงกว้าง และมีการแพร่กระจายข่าวสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การจัดทำของที่ระลึกหรือสัญลักษณ์ของห้องสมุด สัญลักษณ์คือสิ่งที่สามารถทำให้ผู้ใช้จดจำห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

สื่อเคลื่อนที่ เป็นการนำเสนอข้อมูลและบริการห้องสมุดผ่านสื่อที่สามารถเคลื่อนไหวไปยังที่ต่างๆได้ ทำให้ผู้ใช้มองเห็นและจดจำข้อมูลที่ห้องสมุดนำเสนอได้ไม่ยาก เช่น เครื่องแต่งกายของบุคลากร โลโก้ สติกเกอร์ติดรถ เป็นต้น

จัดทำชมรมหรือกลุ่มเพื่อน เป็นการรวมกลุ่มจัดกิจกรรมใดๆ ที่มีผู้ใช้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้คำปรึกษา หรือเป็นส่วนสนับสนุนการทำกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้ หรือผู้ใช้กับบรรณารักษ์ได้

การสำรวจความคิดเห็น รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ การสำรวจความคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆช่วยให้ห้องสมุดทราบถึงความต้องการของผู้ใช้สามารถนำข้อมูลที่ไปพัฒนาห้องสมุดได้

การจัดกิจกรรมพิเศษ เป็นการเปิดโอกาสในการที่จะนำเสนอภาพลักษณ์ใหม่ๆให้แก่ห้องสมุด ได้ทั้งความสนุกสนานและความรู้ เช่น การจัดกิจกรรม Reading Camp การจัดวันฉลองเทศกาลต่างๆ เป็นต้น

เว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุดได้มากขึ้น เป็นส่วนช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นการใช้สื่อในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการบอกต่อในสังคมหม่มาก ช่วยเพิ่มกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้ห้องสมุดให้ครอบคลุมผู้ใช้ทุกเพศทุกวัย เช่น Facebook Twitter และ YouTube เป็นต้น

โดยสรุป รูปแบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดคือรูปแบบภายในห้องสมุด เช่น การพูด การจัดกิจกรรมนันทนาการ การจัดทำคู่มือ การจัดทำหนังสือเวียน และรูปแบบภายนอกห้องสมุด เช่น การจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น

1.6.6 ประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไว้ดังนี้
กัญญา มาศ ธีระแก้ว (2558) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดคือ

1. การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่สำคัญของห้องสมุด ในการพัฒนาห้องสมุด การดำเนินการโครงการใหม่ๆ หรือเป็นการฟื้นฟูห้องสมุดได้รวดเร็วขึ้น ทั้งในด้านบุคลากร ผลงาน รวมทั้งช่วยให้ผู้ใช้รู้จักห้องสมุดมากขึ้นด้วย

2. จำนวนคนรู้จักงานห้องสมุด และความสนใจของผู้ใช้ดีขึ้น ได้รับการสนับสนุนจากผู้ใช้บริการห้องสมุด และฝ่ายต่างๆมากขึ้น

3. บุคลากรในห้องสมุดมีความกระตือรือร้น และขวนขวายกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้น เมื่อห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์องค์อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

4. การประชาสัมพันธ์จะช่วยกระตุ้นเตือนบุคลากรให้มีความรับผิดชอบ กระตุ้นให้ผู้ใช้เกิดความสนใจ สอบถาม และเข้ามาใกล้ชิดกับห้องสมุดยิ่งขึ้น

5. การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้เพิ่มการให้ และการใช้บริการของห้องสมุดสูงขึ้น

6. การประชาสัมพันธ์ช่วยให้การพัฒนาบุคลากรมีความสามารถเฉพาะ ใช้ในการจูงใจป้องกัน ขจัดการทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนช่วยแก้ไขวิกฤตการณ์ต่างๆ ของห้องสมุด

7. ช่วยให้มีการใช้ และปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายต่างๆ โดยได้รับความร่วมมือดีขึ้น สามารถส่งเสริมงานของห้องสมุดได้มาก และกว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการกระตุ้นการรับข่าวสารของบุคลากรในองค์กร และผู้ใช้ดีขึ้น

8. การดำเนินการประชาสัมพันธ์ เป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้บริหารว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมาก สามารถเห็นผลได้ชัดเจนจากความสนใจของผู้ใช้ต่อห้องสมุด ขวัญและกำลังใจของพนักงานดีขึ้น

ตัวอย่างห้องสมุดที่น่าเอาการประชาสัมพันธ์มาใช้ และประสบความสำเร็จ เช่น ห้องสมุดประชาชน Worthington เมืองวอร์ชิงตัน รัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา ทำการประชาสัมพันธ์แบบที่เรียกว่า “Find Yourself Here” ห้องสมุดจัดให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกประเภท, ห้องสมุด Anythink เขตปกครองออตัม รัฐโคโลราโด สหรัฐอเมริกา

มุ่งเน้นการสร้าง “Library of the Future” หรือห้องสมุดในอนาคต, ห้องสมุด The University of California เมืองซานตาครุซ รัฐแคลิฟอร์เนีย มีการจัดทำแผนเพจในเฟซบุ๊กมีผู้ติดตามกว่า 48,000 คน จากตัวอย่างห้องสมุดที่มีการประชาสัมพันธ์ และประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการตื่นตัวกับงาน ในด้านการประชาสัมพันธ์มากขึ้น มีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ และมอบรางวัล เป็นเกียรติแก่ห้องสมุด เพื่อเป็นแรงผลักดันในการพัฒนางานห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

ธีร์จุฑา เมฆิน (2558) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสื่อประชาสัมพันธ์ดังนี้

1. เพื่อการถ่ายทอดหรือบอกข่าวสารให้แก่ประชาชนได้รับทราบ
2. เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. เพื่อเป็นการสร้างความนิยมและภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

ดังนั้นจึงจำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสนใจต่อการทำความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณชนโดยผ่านสื่อต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สาธารณชนมีทัศนคติ ความเชื่อหรือมุมมองที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างราบรื่นในระยะยาวของ องค์กร การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ การประชาสัมพันธ์ภายในที่ต้องมีการดำเนินงานที่ดี สามารถส่งผลให้การประชาสัมพันธ์ภายนอก ประสบความสำเร็จตามไปด้วย การประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่ถูกต้อง มีการใช้สื่อที่หลากหลาย และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของแต่ละห้องสมุด เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ สามารถเข้าถึงผู้ใช้อย่างทั่วถึง อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อห้องสมุดในหลายๆด้าน ทั้งในส่วนของ การดำเนินงานของบุคลากร ความนิยมจากผู้ใช้ และได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนต่างๆ

โดยสรุป ประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดทำให้เป็นที่รู้จักห้องสมุด กันมากขึ้น บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้งานห้องสมุดมีการพัฒนาดี ยิ่งขึ้น

1.7 กิจกรรมห้องสมุด

1.7.1 ความหมายของกิจกรรมห้องสมุด

ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ (2542, น. 93) ได้กล่าวถึง กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน คือ การกระตุ้นด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้อ่านสนใจการอ่าน จนกระทั่งมีนิสัยรักการอ่าน และได้ พัฒนาการอ่านจนกระทั่งมีความสามารถในการอ่าน นำประโยชน์การอ่านไปใช้ได้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการอ่านทุกประเภท

โดยสรุป กิจกรรมห้องสมุด คือ เป็นงานที่ห้องสมุดได้จัดขึ้น เพื่อกระตุ้นให้มี นิสัยรักการอ่าน สามารถนำประโยชน์ที่ได้จากการอ่านไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

1.7.2 ความสำคัญของกิจกรรมห้องสมุด

วนิศา รอดอ่อน (2558) การจัดกิจกรรมของห้องสมุดนั้นเป็นสิ่งที่ช่วย ประชาสัมพันธ์ให้ห้องสมุดเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ทำให้คนทั่วไปทราบถึงวิธีการดำเนินงานภายใน ห้องสมุดว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้ในห้องสมุดมีอะไรบ้าง และ ครอบคลุมถึงสิ่งที่ห้องสมุดจัดทำว่ามีอะไรบ้าง ข้อสังเกต จะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด มีการนำหลักการตลาดมาใช้เพื่อให้เกิดการโน้มน้าวใจให้คนทั่วไปหันมาใช้บริการจากห้องสมุดมาก ยิ่งขึ้น ซึ่งจะเอื้อต่อการกระตุ้นให้คนเข้ามาใช้บริการห้องสมุด โดยในการจัดกิจกรรมของห้องสมุดจะมี

ส่วนช่วยในการส่งเสริมการอ่านหนังสือมากยิ่งขึ้น และทำให้คนเกิดนิสัยรักการอ่าน มองเห็นความสำคัญในการอ่านหนังสือ เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจะช่วยในการเปิดมุมมองทางความคิดให้กว้างไกล มีความรอบรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

โดยสรุป เป็นสิ่งที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ห้องสมุดมีความน่าสนใจ มีกิจกรรมหลากหลาย กระตุ้นให้คนเข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้มีนิสัยรักการอ่าน มีความรู้ความสามารถรอบด้าน นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

1.7.3 วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมห้องสมุด

วนิศา รอดอ่อน (2558) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมของห้องสมุดว่า

1. เพื่อประชาสัมพันธ์งานและบริการต่างๆ ของห้องสมุด
2. เพื่อรณรงค์ให้มีการอ่านหนังสือ
3. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้อยากอ่านหนังสือประเภทต่างๆ มากขึ้น
4. เพื่อเป็นก้าวแรกของการรู้จักศึกษาค้นคว้าสารสนเทศมาใช้จัดกิจกรรมให้

มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลต่อผู้เข้าชมกิจกรรมแต่ละครั้ง

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของกิจกรรมห้องสมุดเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ห้องสมุดมีความน่าสนใจ ผู้คนอยากเข้ามาใช้บริการห้องสมุด มาค้นหาความรู้ในหนังสือ นำความรู้ที่ได้จากการอ่านและการค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมได้

1.7.4 ประเภทของกิจกรรมห้องสมุด

ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ (2542, น. 93) ได้กล่าวถึง ลักษณะของกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่ดี ได้แก่

1. ได้รับความสนใจ เช่น การจัดนิทรรศการที่ดึงดูดความสนใจ การตอบปัญหา มีรางวัลต่างๆ การใช้สื่อเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วย
2. จูงใจให้อยากอ่านและกระตุ้นให้อยากอ่าน เช่น ชาวที่กำลังเป็นที่สนใจหรือหัวข้อเรื่องที่เป็นที่สนใจ เช่น การวิจัย การเตรียมตัวสอบ การสมัครงาน เป็นต้น
3. ไม่ใช้เวลานาน ความยากง่ายของกิจกรรมเหมาะสมกับเพศ ระดับอายุ การศึกษา
4. เป็นกิจกรรมที่มุ่งไปสู่หนังสือ วัสดุการอ่าน โดยการนำหนังสือหรือวัสดุการอ่านมาแสดงทุกครั้ง
5. ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน แฝงการเรียนรู้ตามอัธยาศัยจากการร่วมกิจกรรมด้วย

โดยสรุป ประเภทของกิจกรรมห้องสมุดสามารถแบ่งได้ 5 ประเภท คือ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทั่วไป กิจกรรมส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ซึ่งกิจกรรมแต่ละประเภทจะมีลักษณะการจัดกิจกรรมแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับเทคนิคและวิธีการของห้องสมุดแต่ละแห่ง

2. การบริการ

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของการบริการ (2) วัตถุประสงค์ของการบริการ (3) ความสำคัญของการบริการ (4) ลักษณะของงานบริการ (5) ประเภทของงานบริการห้องสมุด (6) ระบบการบริการ และ (7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ ดังนี้

นิลบล ทับทิมทอง (2544, น. 28-30) การบริการ หมายถึง การจัดให้บริการ การอ่าน บริการให้ยืม แนะแนวการอ่าน บริการหนังสือจอง ตลอดจนบริการค้นคว้าและตอบคำถาม และการจัดกิจกรรมแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด โดยจัดได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เช่น การจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าหาเรื่องหรือข้อมูลที่ใช้ในห้องสมุดต้องการ หรือนำของจริงมาตั้งแสดงเป็นการให้บริการความรู้ ส่วนการจัดกิจกรรมภายนอกห้องสมุด อาจจัด ได้ทั้งบริเวณภายนอกอาคารห้องสมุด โดยจัดเป็นสวนหย่อมปลูกไม้ดอกไม้ประดับ มีโต๊ะม้านั่งสำหรับให้ประชาชนอ่านหนังสือได้นอกเวลา หรือจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ไปบริการชุมชนแออัด โรงงาน โรงพยาบาล หรือท้องถิ่นที่อยู่ไกลชุมชนมาก

สมิต สัชฌุกร (2550, น. 25) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมี คุณภาพจะต้องมี หลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการ บริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการ ไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องฟังผู้รับบริการพูดด้วยความเป็นมิตร และสนใจ
2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความ เบื่อหน่ายเย็นชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ว่าเป็นการบริการที่ได้รับ ประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ รับผิดชอบในบริการ และบริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มี คุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการ ดำเนินการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งทีถูกต้องเพื่อไม่ ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552, น. 30) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของ กิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถ ทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการ ในลักษณะนี้เป็น ผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือน สินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบ ในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้ เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการ แก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ-เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

1.3 วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้อง มีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.4 สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึง การบริการได้ดี และมีความชัดเจน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายใน เวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับ ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุม คุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

3.2 สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุง กระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554, น. 141) ได้กล่าวถึง ความหมายการบริการในองค์กร เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ได้สำเร็จในสิ่งที่พึงประสงค์ตามขอบข่ายที่หน่วยบริการสื่อการศึกษากำหนดไว้ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจะครอบคลุมตามประเภทของบริการที่หน่วยบริการสื่อการศึกษา จัดบริการไว้ให้ อาจได้แก่ การให้บริการจัดหา การให้บริการผลิต การให้บริการยืม การให้บริการ ค่าปรึกษา การให้บริการฝึกอบรม และการให้บริการวิจัย

อุสมาน บัณฑูรฮัมพา (2554, น. 14) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะที่ผู้รับบริการสะสม ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตาม ความคาดหวังของแต่ละบุคคล และ ความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

อาศยา โชติพานิช (2558) กล่าวว่า กาบบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ ดำเนินการต่างๆขององค์กร บริการเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการ หากบริการที่องค์กรทำการส่งมอบนั้นเป็นบริการที่ดี ผู้รับบริการจะรู้สึกประทับใจ และเกิดความชื่นชมในตัวเองค์กร ซึ่งความรู้สึกด้านดีจะส่งผลดีกับตัวเองค์กรผู้ให้บริการ และเมื่อพิจารณาถึงความสำเร็จขององค์กรบริการนั้นๆ มักมี งานบริการคอยสนับสนุนงานต่างๆอยู่เบื้องหลัง

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 130) ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ว่า หมายถึง การแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งสามารถ ให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของ สิ่งใดๆ โดยอาจจะหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้ จากคำนิยาม ดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า การบริการ (Service) คือ การกระทำหรือ กิจกรรมที่สนองความต้องการของผู้อื่น และทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ นั้น

โดยสรุป การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก ช่วยเหลือแก่บุคคลที่มาใช้บริการ ห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือ และก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการเหล่านั้น

2.2 วัตถุประสงค์ของการบริการห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริการห้องสมุดไว้ดังนี้
โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558) กล่าวถึง การจัดบริการของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์
ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว ให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดให้มากที่สุด
2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ และทราบวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท
3. เพื่อส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า วิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสวงหาความรู้ต่างๆ ซึ่งช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น
4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
5. เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของการบริการห้องสมุด คือ เพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถใช้ทรัพยากรได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า

2.3 ความสำคัญของการบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้
สมชาติ กิจจรวยง (2536, น. 15) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้การบริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน
4. การให้การบริการในร้านค้าหรือสำนักงาน
5. การบริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการในสำนักงาน

สมิต สัจฉการ (2548, น. 14-15) ได้ให้แนวทางการพิจารณาความสำคัญของการบริการแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชื่นชอบ ความพึงพอใจ มีดังนี้

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

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจในเรื่องดังต่อไปนี้

1. มีความรังเกียจในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความไม่ประทับใจ
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552, น. 21) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญ และมีบทบาทเป็นอย่างมากในโลก ซึ่งในประเทศไทย ภาคการบริการถือว่ามีค่าสำคัญไม่แพ้ภาคการผลิต จาก การปรับเปลี่ยนทางด้าน โครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries-NIC) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการ ผลิตสินค้า และบริการมีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่าอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโต อย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของ ประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ก่อให้เกิดความต้องการในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวกของผู้รับบริการใหม่ ๆ ดังนั้น อาชีพการบริการจึงมี ความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก

อังสนา ธงไชย (2553, น. 12) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด คือ งานบริการห้องสมุดเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด เนื่องจากงานบริการห้องสมุดจะเป็นงานที่บรรณารักษ์มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก สามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ห้องสมุด และสร้างความนิยมชมชอบจากผู้ใช้บริการได้ การให้บริการที่ดีจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพได้ก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาห้องสมุดอาจไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร งานบริการห้องสมุดมีความต้องการดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้บริการ
2. ประหยัดเวลาในการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศ

ควรจะใช้เวลาในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและได้สารสนเทศที่ตรงเป้าหมาย ปัจจุบัน

ห้องสมุดต่างๆ พยายามที่จะอำนวยความสะดวกด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการเป็นห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดดิจิทัล และจัดการให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการ การจัดงานบริการที่ดีย่อมทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจจากผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด

4. ส่งเสริมการศึกษา การศึกษาที่ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากบริการห้องสมุด เปรียบเสมือนร่างกายที่ปราศจากวิญญาณ หรือยานพาหนะที่ปราศจากเครื่องยนต์ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการห้องสมุดมีส่วนช่วยในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีความสำคัญในการเป็นสถาบันที่ส่งเสริม ปลูกฝังให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่าน และมีทักษะในการศึกษาค้นคว้าแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตตลอดไป

5. ส่งเสริมเศรษฐกิจประเทศ งานบริการของห้องสมุดจะช่วยในการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาวัสดุห้องสมุด เช่น วารสาร หนังสือ สื่อสารสนเทศดิจิทัลเพื่อให้บริการแก่ชุมชน โดยผู้ใช้แต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องจัดซื้อจัดหาด้วยตนเองเพื่อหาความรู้ รู้เท่าทันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการของตน มีความก้าวหน้าในอาชีพ มีรายได้ที่ดี ทั้งนี้ถึงแม้ว่าสิ่งพิมพ์หรือสื่อสารสนเทศจะมีราคาสูง ห้องสมุดจัดหามาให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คิดมูลค่า

6. ทำนุบำรุงวัฒนธรรม ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีหน้าที่ในการผดุงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของชาติบ้านเมือง สารสนเทศ หรือกิจกรรมที่จัดในบริการห้องสมุดจึงสำคัญยิ่งต่อการรักษาสืบทอดวัฒนธรรมของชาติให้ปรากฏอยู่ และสืบทอดไปยังประชาชนรุ่นหลัง

7. ส่งเสริมด้านการเมืองและการปกครอง การจัดบริการสารสนเทศ และบริการห้องสมุด มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศเป็นประชากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีสติปัญญา ความรู้ความเข้าใจการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สามารถร่วมกันในการพัฒนาประเทศในการแข่งขันกับนานาชาติ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554, น. 141) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาไว้ว่า การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีความสำคัญในการช่วยให้ผู้รับบริการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ศึกษาค้นคว้าและวิจัย ขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และสร้างเอกภาพและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

1. ช่วยผู้รับบริการเกิดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง หน่วยบริการสื่อการศึกษาเป็นแหล่งรวบรวมสื่อการศึกษา ทำให้ผู้รับบริการมีโอกาสศึกษาหาความรู้จากสื่อต่างๆ อาทิ เทปบันทึกภาพ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ ด้วยตนเอง ดังนั้น การบริการสื่อการศึกษาจึงมีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

2. ช่วยผู้รับบริการในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย โดยหน้าที่ของหน่วยบริการสื่อการศึกษาจะทำหน้าที่รวบรวม ผลิต และวิจัยสื่อการศึกษา ผู้รับบริการอาจจะศึกษาค้นคว้าจากสื่อต่างๆ ที่หน่วยบริการสื่อการศึกษาจัดทำไว้ให้ หรือผู้รับบริการต้องการผลิตสื่อการศึกษาเพื่อการวิจัย หน่วยบริการสื่อการศึกษาก็จะให้บริการผลิตสื่อเพื่อการวิจัย เช่น ชุดการสอน บทเรียนโปรแกรม ฯลฯ ดังนั้น หน่วยบริการสื่อการศึกษาจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะ

ศึกษาค้นคว้าและวิจัย เนื่องจากมีแหล่งข้อมูลที่จะอำนวยความสะดวก การบริการจึงมีความสำคัญที่ช่วยในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

3. ช่วยขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา การบริการที่หน่วยบริการสื่อการศึกษาให้บริการช่วยขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารทางการศึกษา เช่น การให้บริการฝึกอบรมซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและทัศนคติเกี่ยวกับทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กับผู้รับการฝึกอบรม หรือการให้บริการวิจัยการศึกษาช่วยให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาหรือการให้บริการยืมและการผลิตสื่อทำให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาผ่านทางสื่อต่างๆ ที่ยืมหรือที่ผลิตขึ้น ดังนั้น การให้บริการจึงมีความสำคัญในการช่วยขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กว้างขวางและลุ่มลึก

4. ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การให้บริการช่วยให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสใช้สื่อการศึกษามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เป็นการให้บริการยืมทั้งภายในและภายนอกสถานที่ โดยให้ยืมจำนวนมากที่สุด และเป็นเวลานานที่สุดเพื่อให้มีเวลาในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย หากไม่มีการให้บริการแล้วสื่อต่างๆ ก็จะถูกเก็บไว้เหมือนกับสิ่งของตั้งโชว์ซึ่งจะไม่เกิดประโยชน์อะไร การให้บริการจึงมีความสำคัญคือ ผู้รับบริการได้ใช้ประโยชน์จากสื่อมากที่สุด

5. สร้างเอกภาพและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล การให้บริการเป็นงานหนึ่งที่จะสร้างมิตรภาพที่ดีให้เกิดขึ้น คนบางคนยังไม่ทันพูดจาเพียงเห็นหน้าก็อาจไม่ชอบกัน แต่เมื่อไปใช้บริการก็อาจเกิดความประทับใจกับการให้บริการ ซึ่งนำมาสู่ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

โดยสรุป การบริการ มีสำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงานการศึกษา การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอันเป็นบวก และการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ

2.4 ลักษณะของงานบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เถลิศจิรรัตน์ (2542, น. 7-8) ได้สร้างสรรค์นำคำว่า งานบริการ (Service) มาจัดแบ่งเป็นคุณลักษณะแห่งการบริการที่ดี 7 ประการ ดังนี้

S: Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E: Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันเอ่ยปาก

R: Respectful คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครงใจเต็มใจทำ

I: Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C: Courtesy คือ กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E: Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

วิจัย ปิติเจริญธรรม (2548, น. 113-119) กล่าวว่า ลักษณะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจรักในงานบริการเพราะว่าการบริการเป็นการรับใช้ผู้อื่น และให้ได้รับ

ความสะอาดสบายแต่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น ลักษณะการบริการจึงเป็นงานที่มีเกียรติ มีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น ถึงแม้ว่าการบริการนั้นจะมีอุปสรรคมากมายก็ตาม แต่ด้วยความพยายามและความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ จึงเป็นการบริการที่เป็นเลิศมิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จๆ ทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจการบริการอยู่ที่ “คุณค่า” ที่ส่งมอบต่อผู้อื่นให้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องและผู้ใช้บริการปฏิบัติอย่างมีความสุข สนุกกับงานบริการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นให้ได้รับความสุขและอำนวยความสะดวก ดังนั้น คุณค่าของงานบริการที่สะท้อนกลับมายังผู้ใช้บริการว่าเป็น “บุคคลที่มีค่า” เห็นควรแก่การยกย่องทั้งชื่อเสียง เกียรติคุณ ผลตอบแทน และความก้าวหน้ามั่นคง จะเห็นได้ว่าการบริการมิใช่การทำงานในขอบเขตหน้าที่เท่านั้น แต่เป็นการทำงานพร้อมกับการทำความดี โดยมีได้หวังผลตอบแทน

นอกจากนี้ ได้มีหลักการพิจารณาการให้บริการเป็นเลิศว่า “บุคคลนั้นได้กระทำการใดๆ ที่เป็นการแสดงถึง การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้จนสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า การให้บริการให้ความช่วยเหลือตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการทั้งหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น โดยมีหลักพิจารณา ดังนี้

ประการแรก เสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการว่า “ความต้องการของผู้ใช้บริการคืออะไร” โดยการสอบถามหรือการสังเกต

ประการที่สอง ค้นหาวิธีการหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

ประการที่สาม เข้าใจความต้องการที่แตกต่าง และหลากหลายของผู้ใช้บริการที่อาจแบ่งแยกเป็นกลุ่มและองค์กร

ประการที่สี่ สร้างสรรค์การบริการต่างๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยให้บริการเหนือความคาดหมาย

เพียงพร บุญแสน (2550, น. 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหา แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากร ต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ ดังกล่าว

สมิต สัจฉกร (2550, น. 119-121) กล่าวว่า งานบริการมีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกัน ถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปลผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับการบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดีอาจแปรผลจากการบริการที่ดีเป็นการสั่งซื้อสินค้าเพิ่มหรือ แปรผลจากการไม่พอใจในการบริการเป็นการยกเลิกสัญญาก็ได้

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ ทั้งนี้สินค้าไม่มีความชำรุด บกพร่องอาจเปลี่ยนตัวสินค้าให้ได้ ดังนั้นการแก้ไขบริการที่ผิดพลาดบกพร่อง จะไม่สามารถเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล การบริการของหน่วยงานและองค์กร สามารถสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการ หรือหน่วยงานอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมาน้อยเพียงใด สำคัญมาน้อยเท่าใด

6. สร้างจินตนาการหรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลานานเป็นสิบๆ ปี

7. หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์ หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด ผิดกับความบกพร่องของสินค้าบางกรณี ซึ่งอาจใช้เวลานานกว่าจะพบจุดบกพร่อง จึงต้องระมัดระวังเรื่องการบริการให้มาก

8. ต้องการคน เป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ หากได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการที่ดี ได้รับปลูกฝังนิสัยในการให้บริการ และฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทาง

กลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ให้บริการก็จะผิดพลาดตั้งแต่ต้น และจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนในองค์กร หน่วยงานหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่เมื่อเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการ ก็มีชื่อเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพ หรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

สมิต สัจฉกร (2550, น. 112-115) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการ บริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะ มีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องฟังผู้รับบริการพูดด้วยความเป็นมิตร และสนใจ
2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความ เบื่อหน่ายเยิ่นชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ว่าเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ รับผิดชอบในบริการ และบริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มี คุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งทีผู้รับบริการจำเป็นต้อง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 29) ได้แบ่งลักษณะที่สำคัญของการบริการออกเป็น 4 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดโปรแกรมทางการตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็น ไม่รู้รส รู้สึกไม่ได้ ไม่ได้ยินเสียง หรือไม่มีกลิ่น ก่อนการซื้อบริการ คนไข้ที่ไปตั้งหน้าไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนก่อนตัดสินใจซื้อ และคนไข้ที่ไปหาจิตแพทย์ ไม่ทราบผลลัพธ์ที่แน่นอนชัดเจนล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาร่องรอยหรือหลักประกันเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้ซื้อมองหาสิ่งที่ใช้ประเมินคุณภาพโดยพิจารณาจากสถานที่ (Place) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สัญลักษณ์ (Symbols) และราคา (Price) ดังนั้น งานของผู้ให้บริการคือ “การจัดการหลักประกันความมั่นใจ (Symbols) และราคา (Price) ดังนั้นงานของผู้ให้บริการคือ “การจัดการหลักประกันความมั่นใจ (Manage the Evidence)” เพื่อให้ “สิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles the Intangible)”

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติการบริการจะเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ลักษณะเช่นนี้ จึงต่างกับผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนที่ผลิตแล้วนำเก็บเป็นสินค้าคงคลังจัดจำหน่ายผ่านคนกลางหลายราย และได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา ถ้าบุคคลหนึ่งเป็นผู้ให้บริการเขาจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ เมื่อผู้บริโภคมาแสดงตัวเพื่อขอรับบริการ การบริการจึงเกิดขึ้นปฏิกริยาตอบโต้ระหว่างผู้บริโภค และผู้ให้บริการเป็นลักษณะพิเศษของการตลาดบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability) การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไร และที่ไหน แพทย์บางคนมีการปฏิบัติต่อคนไข้อย่างดีเลิศ ขณะที่แพทย์บางคนมีความอดทนกับคนไข้เพียงเล็กน้อย ศัลยแพทย์บางคนประสบความสำเร็จอย่างมากในการทำศัลยกรรม ขณะที่บางคนได้รับความสำเร็จน้อยกว่าผู้ซื้อบริการทราบความไม่แน่นอนนี้ จึงมักสอบถามผู้อื่นเสมอ ก่อนตัดสินใจเลือกให้ผู้บริการธุรกิจ

บริการมีวิธีควบคุมคุณภาพการบริการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ลงทุนในกระบวนการจัดจ้างและการฝึกอบรมที่ดี การสรรหาพนักงานที่เหมาะสม และการฝึกอบรมที่ดีเลิศเป็นเรื่องสำคัญ จะทำการฝึกอบรมพนักงานให้มีความชำนาญอย่างมืออาชีพ หรือเป็นแค่คนงานที่มีความชำนาญต่ำ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดมาตรฐานขั้นตอนการบริการ ตลอดทั้งองค์กร อย่างมีแบบแผนเป็นพิมพ์เขียวของการบริการ (Service Blueprint) แสดงแผนผังเหตุการณ์ กระบวนการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อย้ำเตือนขั้นตอนที่เป็นไปได้ ที่อาจทำให้เกิดความล้มเหลว

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยพิจารณาจากระบบการรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะการสำรวจผู้บริโภค และการเปรียบเทียบโดยทดลองเลือกใช้บริการของคู่แข่ง

4. ไม่สามารถแบ่งไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บสต็อกไว้ได้ถ้ามีอุปสงค์สม่ำเสมอการบริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าอุปสงค์ไม่คงที่ การบริการจะมีปัญหา ตัวอย่างเช่น บริการขนส่งมวลชนต้องจัดรถเป็นเครื่องมือที่ใช้ในช่วงโมงเร่งด่วนเพิ่มมากกว่าการใช้เฉลี่ยตลอดทั้งวัน

เพราะมีความต้องการสูงกว่าในช่วงเวลาอื่น แพทย์บางคนคิดค่าเสียเวลาจากผู้ป่วยที่ผัดนัด เพราะสูญเสียค่าบริการที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้น

โดยสรุป ลักษณะของงานบริการ เป็นพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่แสดงออกต่อผู้อื่น ในด้านการให้ความช่วยเหลือ หรือที่เรียกว่า บริการ ซึ่งลักษณะของการบริการที่ดี ได้แก่ ยิ้มแย้ม ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เต็มใจ อ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทที่ กระตือรือร้นในการให้บริการ

2.5 ประเภทของงานบริการห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทของงานบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

อังสนา รงค์ไชย (2553) กล่าวว่า บริการห้องสมุดที่จัดบริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง และได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยสะดวก ประกอบด้วย

1. บริการพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 บริการผู้อ่าน (Reader Services) เป็นการจัดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสถานที่ แสงสว่าง ห้องอ่าน หรือห้องบริการเฉพาะ การจัดเตรียม โต๊ะ เก้าอี้ วัสดุ อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย

1.2 บริการยืม-คือ (Circulation Services) หรือบริการจ่าย-รับ เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ยืมทรัพยากรสิ่งพิมพ์ และไม่ใช้สิ่งพิมพ์ โดยมีข้อยกเว้นสำหรับสารสนเทศบางประเภท เช่น หนังสืออ้างอิง วารสารฉบับล่าสุด วารสารฉบับเย็บเล่ม บริการให้ยืม-คืน และให้บริการเกี่ยวข้องกับการยืม ได้แก่ การทำบัตรสมาชิก ต่ออายุบัตรสมาชิก การคิดค่าปรับ หรือขอใช้สารสนเทศ และมีการจัดบริการเสริม คือ บริการจองหนังสือ และบริการหนังสือสำรอง

1.3 บริการอ้างอิงและสารสนเทศ (Reference and Information Services) ประกอบด้วยบริการย่อย เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจัดส่งเอกสาร บริการข่าวสาร ทันสมัย บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป บริการการแปล บริการตอบคำถาม บริการค้นสารสนเทศออนไลน์ บริการสอนการใช้ และบริการแนะนำเป็นต้น

2. บริการพิเศษ เป็นบริการที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้แตกต่างกัน ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจะมีการจัดบริการที่ไม่ครบทุกบริการทั้งนี้ ขึ้นต่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการ ตลอดจนความพร้อมของแหล่งสารสนเทศที่จะจัดให้บริการ เช่น หอจดหมายเหตุ และพิพิธภัณฑ์ จะไม่มีบริการยืมคืน หรือบริการแนะนำ และสอนการใช้

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558) กล่าวถึง ประเภทของงานบริการของห้องสมุดมีหลายอย่าง ขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด สำหรับห้องสมุดโรงเรียนโดยทั่วไปมีดังนี้

1. บริการการอ่าน เป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อ่านความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด

2. บริการ-คืน คือ บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆตามระเบียบการยืมของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพื่อให้ความสะดวกในการใช้ ในกรณีที่ยืมเกินกำหนด ผู้ยืมจะต้องเสียค่าปรับตามอัตราที่ห้องสมุดกำหนด

3. บริการหนังสือจอง เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดแยกหนังสือรายวิชาต่างๆ ที่ครูผู้สอนกำหนดให้นักเรียนอ่านประกอบ รวมทั้งเป็นบริการพิเศษที่จัดขึ้นในกรณีที่หนังสือนั้นมีจำนวนน้อย แต่มีผู้ใช้ต้องการจำนวนมาก โดยแยกไว้ต่างหาก และมีกำหนดระยะเวลาให้ยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป

4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการเพื่อแนะนำผู้ใช้ให้ทราบว่า ห้องสมุดจัดบริการอะไรบ้างให้กับผู้ใช้ เช่น การปฐมนิเทศแนะนำแก่นักเรียนที่เข้าเรียนในชั้นปีแรก ห้องสมุดส่วนใหญ่จะจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น ประวัติของห้องสมุด ระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มารยาทในการใช้ห้องสมุด บริการและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เป็นต้น

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ครูบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะช่วยให้คำแนะนำและบริการตอบคำถามแก่นักเรียนและผู้ใช้ ทั้งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด

6. บริการแนะนำการอ่าน เป็นบริการสำคัญที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่าน พัฒนานิสสัยรักการอ่าน และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาในการอ่าน ผู้ที่ไม่อยากอ่านหนังสือ หรือเลือกหนังสืออ่านไม่เหมาะสมกับความต้องการของตน

7. บริการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นบริการของห้องสมุดในโรงเรียนที่จัดสอนให้แก่ นักเรียนที่เข้าเรียนใหม่ในชั้นปีแรก เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท และบริการต่างๆ ของห้องสมุด ให้ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดได้อย่างเต็มที่

8. บริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นบริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือของห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ สามารถค้นหาหนังสือด้วยตนเองได้สะดวก รวดเร็วขึ้น

9. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ สำหรับใช้ประกอบการเรียนการสอน ในรายวิชาต่างๆ รวมถึงการรวบรวมบรรณานุกรมหนังสือใหม่ประจำเดือนที่ห้องสมุดออกให้บริการแก่ผู้ใช้

10. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อมูลใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ โดยการถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับล่าสุดที่ห้องสมุดได้รับรวบรวมไว้ในแฟ้ม เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

11. บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตที่สนใจได้ทั่วโลก ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ทันสมัยได้มากขึ้น ตรงตามความต้องการและสะดวก รวดเร็ว

12. บริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดอาจจัดขึ้น เช่น บริการโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการชุมชน บริการขอใช้สถานที่ประชุม เป็นต้น

12.1 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการค้นคว้าหาความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น สื่อมัลติมีเดีย ซีดีรอม ดีวีดี วีซีดี เป็นต้น

12.2 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นบริการการอ่านที่ห้องสมุดจัดไว้ตามมุมต่างๆ ของโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น ใต้บันได ระเบียงอาคาร สวน ศาลา ฯลฯ เป็นการให้บริการอย่างไม่เป็นทางการ ง่ายๆ และตกแต่งด้วยธรรมชาติอย่างสวยงาม ตามสภาพของสถานที่นั้นๆ

12.3 บริการชุมชน เป็นบริการที่ขยายโอกาสทางการศึกษาค้นคว้าให้กว้างออกไป โดยห้องสมุดจะจัดหนังสือและสิ่งพิมพ์ ไปให้บริการแก่ชุมชนและหน่วยงานต่างๆ รอบโรงเรียน เช่น ที่วัด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จุดบริการจักรยานยนต์รับจ้าง เป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เด็ก และประชาชนในชุมชนทุกเพศ ทุกวัย เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ข่าวดสาร และทันต่อเหตุการณ์

12.4 บริการขอใช้สถานที่ประชุม เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ฝ่ายบริหารและครู-อาจารย์ ในการขอใช้ห้องสมุดเพื่อประชุมเฉพาะกลุ่มของโรงเรียน

โดยสรุป ประเภทของงานบริการห้องสมุดขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของแต่ละแห่ง ในส่วนของงานบริการห้องสมุดโรงเรียนประกอบด้วย บริการการอ่าน บริการ-คืน บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูล บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการอินเทอร์เน็ต บริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดอาจจัดขึ้น เช่น บริการเสดท์สนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการชุมชน บริการขอใช้สถานที่ประชุม เป็นต้น

2.6 ระบบการบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงระบบการบริการไว้ดังนี้

พิทักษ์ ตรีษทิม (2538, น. 33) กล่าวว่า ระบบการให้บริการสาธารณะเป็นการบริการที่ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าหยุดชะงักลงประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน และเกิดความเสียหาย ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร ระบบการให้บริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความรับผิดชอบให้ทรัพยากรมีการผลิต มีการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดนี้ จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้เราทราบถึงผลผลิต หรือการบริการว่าที่เกิดขึ้นมีลักษณะอย่างไรซึ่งเป็นข้อมูลย้อนกลับแล้วจะเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, น. 97) กล่าวว่า ระบบงานหรือระบบการให้บริการขององค์กรต้องเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน การจัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ให้บริการให้ดีที่สุด ผู้มาใช้บริการเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ ต้องเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

ณรงค์กร ครองมงคล (2545, น. 19) กล่าวว่า ระบบการบริการที่ดีมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานรัฐกิจที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet ยังมองอีกว่า ความเสมอภาคหรือความรวดเร็วความตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่เหมาะสม สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาในด้านคุณภาพและผลงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การเพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มผลผลิต หรือความสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม โดยลดการสูญเสีย และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น

สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์ (2546, น. 15-16) กล่าวว่า งานบริการที่มีระบบที่ดี มีคุณภาพนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันใจไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน จุดบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มารยาทดีให้เกียรติผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รักษาความลับสัญญา ความสม่ำเสมอ และให้ข้อมูลที่ต้องการได้

พิเชฐ บัญญัติ (2558) กล่าวถึง องค์ประกอบของระบบงานบริการมี ดังนี้

1. บริการซึ่งเกิดจากการปฏิบัติของบุคคลผู้ให้บริการ (Personalized Service) เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (เทคนิคบริการและพฤติกรรมบริการ) ที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับบริการ

2. บริการที่เกิดจากเครื่องมือสถานที่ที่เตรียมไว้ให้บริการ (Mechanized Service หรือ Facility content in Service) เป็นผลลัพธ์ของบริการที่เตรียมไว้อำนวยความสะดวกหรือประกอบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เครื่องมือ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศ โดยเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ไม่ได้มอบให้ลูกค้าไปด้วย

3. ผลิตภัณฑ์ในบริการ (Product content in Service) เป็นสิ่งที่ประกอบในการให้บริการและได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการไปด้วย

โดยสรุป ระบบการให้บริการเป็นกระบวนการที่มีความสอดคล้องระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ กระบวนการบริการ ผู้นำต้องเป็นการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผน กำหนดแนวทางให้การบริการมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และประเมินผลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการบริการทั้งระบบ โดยมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลอย่างเหมาะสม

2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, น. 97, 100) กล่าวว่า พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ หมายถึง บรรดาพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการจะต้องสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ "Serviceconscious" คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี พนักงานบริการต้องเป็น เป็นแบบ "Serviceconscious" และมี Serviec Mind หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีท่าทีที่ดีต่อผู้ใช้บริการหรือลูกค้า มีความศรัทธาต่อองค์กรมองเห็นคุณค่าของการบริการที่ดี นอกจากนี้ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพึงระลึกอยู่เสมอตลอดเวลาว่าตนเป็นใคร มีหน้าที่อะไร และวิธีการใดคือความถูกต้องและเหมาะสม โดยลงมือปฏิบัติได้ไม่ต้องมีใครสั่ง

สมิต สัจฉกร (2542, น. 180-182) กล่าวว่า ผู้ให้บริการนอกจากจะมีจิตใจบริการแล้วผู้ให้บริการจะต้องส่งสมคุณสมบัติพื้นฐานไว้เป็นคุณลักษณะประจำตัว ดังต่อไปนี้

1. มีความรักในงานบริการซึ่งผู้ที่มีใจรักในงานโดยอมจะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุดด้วยความตั้งใจและมีการคิดสร้างสรรค์ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ต่างจากผู้ซึ่งไม่มีใจรักในงานหมดก็จะทำงานนั้นอย่างสงเสียมไม่ได้

2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ หัวใจของการทำงานทุกอย่างอยู่ที่ความรับผิดชอบหากขาดความรับผิดชอบเสียแล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ การให้บริการจะกระทำอย่างไม่จริงจัง ซังกะตาย มีการตกลงก่อนความเสียหายได้มาก

3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน ผู้บริหารแทบทุกคนมีความซื่อตรงกันว่า การจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ ทั้งต่อตนเอง และต่องานเพื่อให้การให้บริการมีความประพฤติซื่อตรง จริงใจ ไม่คดโกง และไม่หลอกลวง

4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้ การรู้จักควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกไม่ยอมแสดงออก อย่างโจ่งแจ้งย่อมจะมีกริยา สงบเสงี่ยมวางตัวให้สุภาพ ในทางตรงข้ามหากควบคุมตนเองไม่ได้ เมื่อมีความรู้สึกว่ามีสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากระทบก็จะแสดงอาการขุ่นเคืองไม่พอใจออกนอกหน้าอาจจะทำให้เสียบุคลิกภาพและเสียนงานบริการได้

5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้บริการมิใช่ปฏิบัติเป็นลักษณะงานกิจวัตรประจำวัน ต้องรู้จักคิดต่อเติม ตัดแปลงหรือปรับปรุง ให้มีบริการที่แปลกใหม่กว่าเดิม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ

6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์ ความเพียรพยายามจะนำไปสู่ความสำเร็จ ทุกสิ่งในทางที่ดีและมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้ใช้บริการตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ดีและประสพผลในการให้บริการ

7. มีจิตใจมั่นคงไม่เรรวนผู้ให้บริการต้องมีจิตใจหนักแน่น เพราะเป็นฝ่ายผู้ให้ซึ่งบางกรณี ฝ่ายผู้รับมีความเรียกร้องต้องการสูงเกินกว่าที่จะให้ได้ และทำความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการเกิดการตำหนิ บ่น หรือร้องเรียนว่า ให้บริการไม่เหมาะสม ถ้าผู้ให้บริการเกิดความหวั่นไหวก็จะท้อแท้ และไม่คิดที่จะให้บริการอีกต่อไป หรือบริการไม่เต็มความสามารถ

8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น ผู้ให้บริการควรเป็นคนใฝ่รู้ใฝ่เรียน และแสวงหาความรู้ในเทคนิค การให้บริการใหม่ๆ ที่อาจเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

9. มีความช่างสังเกต ผู้ให้บริการต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การเป็นคนสังเกตจดจำวิธีการให้บริการดีๆ นำมาเลือกใช้ปฏิบัติ ย่อมเป็นประโยชน์ จะช่วยในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างมาก ความเป็นคนช่างสังเกต จะทำให้มองเห็นสิ่งที่ผู้อื่นมองไม่เห็นหรือมองข้ามไป

10. มีวิจรรย์ญาณ ไตร่ตรอง รอบคอบ ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักใช้ดุลพินิจ ในหลายกรณี บางเรื่อง อาจขัดนโยบายไม่สามารถปฏิบัติได้ แต่หลักการคือ ไม่ทำให้ลูกค้าโกรธหรือไม่พอใจ การตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร จึงต้องอาศัยทักษะ การตัดสินใจอย่างรอบคอบไม่ตัดสินใจด้วยอารมณ์และจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายด้วย

11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขการให้บริการโดยทั่วไปจะต้องเผชิญกับปัญหาหอบด้าน ทั้งที่เกิดจากคน และระบบการวิเคราะห์ให้รู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกจุด

12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ ผู้ให้บริการต้องใช้วิจรรย์ญาณ ไตร่ตรองแต่มีลักษณะเน้นถึงการทบทวนผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการที่บกพร่องอาจจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่กิจการถึงขั้นถูกบอกเลิกสัญญา หรือเสียค่าปรับซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง

สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547, น. 20) กล่าวว่า หน่วยงานภาครัฐก็ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมที่มีความพร้อมในการให้บริการ ผ่านการอบรมกริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบขณะให้บริการและมีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเริญเป็นครั้งคราว ดังนั้น ระบบรายการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 8 ลักษณะคือ

1. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติ เกิดความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจ

2. มีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

3. มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

4. การให้บริการต้องสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมาใช้

บริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความสมบูรณ์ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในที่สุด

6. การให้บริการด้วยความถูกต้อง โดยใช้ดุลยพินิจในการให้บริการแก่ประชาชนจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง หรือการตรวจสอบจากภายนอก โดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

7. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกดีต่อเจ้าหน้าที่และจะส่งผลให้การสื่อสารเข้าใจระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น

8. ความเสมอภาคในการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกันซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

8.1 การให้บริการ จะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลสมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร

8.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาค เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอใช้บริการ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

โดยสรุป การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ความต้องการ ของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาสุภาพอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้น มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

3. สื่อการเรียนการสอน

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อการเรียนการสอน ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของสื่อการเรียนการสอน (2) ลักษณะของสื่อการเรียนการสอน (3) ประเภทของสื่อการเรียนการสอน (4) การเลือกสื่อการเรียนการสอน และ (5) ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน

3.1 ความหมายของสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึงความหมายของสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

ไชยยศ เรื่องสุวรรณ (2533, น. 80) สื่อการเรียนการสอน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในระบบการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมบูรณ์ สงวนญาติ (2534, น. 43-44) สื่อการเรียนการสอน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของที่มีอยู่ในธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้นมา รวมทั้งวิธีการสอนและกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ

วันชัย ทองสุขโข (2537, น. 9) สื่อการเรียนการสอน หมายถึง ตัวกลาง ที่ใช้ถ่ายทอดวัตถุประสงค์ ความคิดความต้องการ เจตคติของผู้ถ่ายทอดไปยังผู้รับ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และบรรลุตามต้องการอย่างถูกต้อง

สาธิต มั่งคั่ง (2540, น. 9) สื่อการเรียนการสอน หมายถึง ตัวกลางหรือสิ่งต่างๆ ที่ผู้สอนถ่ายทอดไปสู่ผู้เรียนและทำให้ผู้เรียน เรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้เป็นอย่างดี

ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2556, น. 5-8) ได้กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนทางการศึกษา เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร ข้อมูล สารความรู้จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารในรูปแบบของภาษา และท่าทาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เนื้อหา ชักจูง และโน้มน้าวให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ ส่วนการสื่อสารการศึกษา เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากผู้สอนไปยังผู้เรียน

สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2558) กล่าวว่า สื่อ (Media) หมายถึง ตัวกลางที่ใช้ถ่ายทอดหรือนำความรู้ในลักษณะต่างๆ จากผู้ส่งไปยังผู้รับ ให้เข้าใจความหมายได้ตรงกัน ในการเรียนการสอน สื่อที่ใช้เป็นตัวกลางนำความรู้ในกระบวนการสื่อความหมายระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เรียกว่า สื่อการเรียนการสอน

พิมพ์พร แก้วเครือ (2558) ได้กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนเป็นตัวกลางซึ่งมีความสำคัญในกระบวนการเรียนการสอนมีหน้าที่เป็นตัวนำความต้องการของครูไปสู่ตัวนักเรียนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เป็นผลให้นักเรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สื่อการสอนได้นำไปใช้ในการเรียนการสอนตลอด และยังได้รับการพัฒนาไปทางการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้ง นักการศึกษาเรียกชื่อการสอนด้วยชื่อต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์การสอน โสตทัศนอุปกรณ์ เทคโนโลยีการศึกษา สื่อการเรียนการสอน สื่อการศึกษา เป็นต้น

Gerlarch and Ely (1971, p. 800) ได้กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนเป็นกุญแจสำคัญในการวางแผนและการสอนเชิงระบบ สื่อเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางมาก ไม่ว่าจะเป็นบุคคล วัสดุ อุปกรณ์ หรือเหตุการณ์ที่สร้างเงื่อนไขซึ่งสามารถทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ทักษะ ตลอดจนเจตคติโดยนัยนี้ ครู ตำรา และสิ่งแวดล้อมรอบๆ โรงเรียนต่างเป็นสื่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น

โดยสรุป สื่อการเรียนการสอน หมายถึง ตัวกลางหรือสิ่งต่างๆ รวมถึง อุปกรณ์ เทคนิค วิธีการ และนวัตกรรมที่ผู้สอนได้นำมาร่วมถ่ายทอดให้ผู้เรียน เกิดการเรียนรู้ เกิดความสนใจ และเข้าใจตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3.2 ลักษณะของสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึง ลักษณะของสื่อการเรียนการสอน ดังนี้

ประเทือง วิบูลย์ศักดิ์ (2558) ได้กล่าวว่า ลักษณะของสื่อการเรียนการสอนมีลักษณะ ดังนี้

1. เนื้อหาสอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัดของหลักสูตรแกนกลาง
2. เนื้อหาถูกต้องตามหลักวิชา ทันสมัย ยากง่ายเหมาะสมกับวัยและระดับชั้น ไม่ขัดต่อความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชาติ

3. ภาษาถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน สื่อความหมายให้เข้าใจได้ง่าย
4. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนสอดคล้องกับจุดประสงค์ของบทเรียน ดึงดูดความสนใจของผู้เรียน ส่งเสริมกระบวนการคิด การลงมือปฏิบัติ แก้ปัญหา สรุปหลักความคิด สร้างองค์ความรู้
5. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ส่งเสริมให้คิดทบทวนความเข้าใจในบทเรียน ชัดเจน ปฏิบัติได้
6. มีผังมโนทัศน์หน่วย คำศัพท์สำคัญ เรื่องน่ารู้ ประโยชน์จากการเรียน และคำถาม ประกอบกิจกรรม เพื่อช่วยให้เรียนรู้ได้เร็ว เข้าใจชัดเจนขึ้น และนำไปใช้ได้จริง
7. มีภาพ ตาราง แผนภูมิ แผนผังความคิดประกอบเนื้อหา ช่วยให้เกิดความเข้าใจ ชัดเจนยิ่งขึ้น
8. มีสรุปและอภิธานศัพท์ เพื่อช่วยการเรียนรู้ให้รวดเร็วและถูกต้อง
9. มีการประเมินทั้งด้านเนื้อหา กระบวนการ คุณธรรม จริยธรรมเป็นระยะๆ ทุกหน่วย และเมื่อจบรายวิชา เพื่อให้นักเรียนได้ทบทวนความรู้และตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของตนเองได้ โดยสรุป ลักษณะของสื่อการเรียนการสอนที่ดีต้องมีเนื้อหาสอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้ มีภาษาที่ถูกต้อง พัฒนาผู้เรียนได้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ มีคำอธิบายวิธีการใช้สื่อที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น

3.3 ประเภทของสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึง ประเภทของสื่อการเรียนการสอน ดังนี้

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2533, น. 80-81) ได้แบ่งสื่อการเรียนการสอนลักษณะรูปร่างของสื่อออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. สื่อประเภทเครื่องมือ เป็นสื่อที่ได้มาจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ แขนงวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) เช่น เครื่องใช้ต่างๆ เครื่องเสียง โทรทัศน์
2. สื่อประเภทวัสดุ หมายถึง สื่อที่เป็นผลผลิตมาจากวิทยาศาสตร์ เป็นวัสดุที่มีการผูกพันเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น แผนที่ แผนภูมิ ฟิล์ม แผ่นโปร่งใส เป็นต้น
3. สื่อประเภทวิธีการ หมายถึง สื่อประเภทเทคนิค ระบบ กระบวนการต่างๆ เช่น การสาธิต การศึกษานอกสถานที่ การทดลอง นิทรรศการ เป็นต้น
4. สื่อประสม หมายถึง การนำสื่อประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นเครื่องมือ วัสดุ และวิธีการ มาใช้ร่วมกันอย่างมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่สื่อแต่ละอย่างส่งเสริมสนับสนุน ซึ่งกันและกัน เช่น บทเรียนแบบโปรแกรม ชุดการสอน

อำภา บุญช่วย (2537, น. 99-100) ได้แบ่งสื่อการเรียนการสอนเป็น 3 ประเภท ใหญ่ๆ คือ สื่อประเภทอุปกรณ์ สื่อประเภทวัสดุและสื่อประเภทกิจกรรม

1. สื่อประเภทอุปกรณ์หรือเครื่องมือ (Equipments) ซึ่งได้แก่สื่อใหญ่ (Big Media) ทั้งหลาย อาจประกอบด้วยกลไกไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ชนิดต่างๆ เช่น เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องแอสไลด์ เครื่องฉายฟิล์มสกริป เครื่องฉายโปร่งใส เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องรับวิทยุ เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกเทปโทรทัศน์ ตลอดจนเครื่องช่วยสอน และเครื่อง

คอมพิวเตอร์และกระดานขอล็ก รวมทั้งแผ่นป้ายผ้าสำลี เป็นต้น บางที่เราเรียกสื่อประเภทนี้ว่า สื่อประเภทหนัก (Hardware)

2. สื่อประเภทวัสดุ (Materials) ได้แก่ สื่อเล็ก (Small media) ทั้งหลาย บางที่เรา เรียกสื่อประเภทเบา (Software) สื่อประเภทนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 สื่อที่ต้องการอาศัยสื่อใหญ่ในการนำเสนอจึงจะสามารถใช้ในการเรียน การสอนได้ เช่น สไลด์ फिल्मภาพยนตร์และม้วนเทป

2.2 สื่อที่เป็นตัวมันเอง โดยเอกเทศ ไม่ต้องอาศัยสื่ออื่นๆ ในการนำเสนอ เช่น หนังสือหรือตำราของจริง หุ่นจำลอง แผนที่ ลูกโลก รูปภาพ

3. สื่อประเภทเทคนิคหรือวิธีการ (Techniques or methods) ในการถ่ายทอด ประสบการณ์ หรือการสื่อความหมายนั้น บางครั้งไม่อาจจะทำได้ด้วยการใช้เพียงวัสดุ หรือเครื่องมือ เท่านั้นแต่จะต้องใช้กระบวนการหรือเทคนิคหรือวิธีการด้วย คือ ต้องใช้ทั้งวัสดุ เครื่องมือ และวิธีการ ไปด้วยกัน

พิมพ์พร แก้วเครือ (2558) ได้แบ่งสื่อการเรียนการสอนเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สื่อประเภทวัสดุ ได้แก่ สื่อเล็ก ซึ่งทำหน้าที่เก็บความรู้ในลักษณะของภาพเสียง และ อักษรในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้เรียนสามารถใช้เป็นแหล่งหาประสบการณ์ หรือศึกษาได้อย่างแท้จริง และกว้างขวาง แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 วัสดุที่เสนอความรู้ได้จากตัวมันเอง ได้แก่ หนังสือเรียนหรือตำราของจริง หุ่นจำลอง รูปภาพ แผนที่ ป้ายนิเทศ เป็นต้น

1.2 วัสดุที่ต้องอาศัยสื่อประเภทเครื่องกลไก เป็นตัวนำเสนอความรู้ได้แก่ฟิล์ม ภาพยนตร์ แผ่นสไลด์ फिल्मสตริป เส้นเทปบันทึกเทป รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ รายการที่ใช้ เครื่องช่วยสอน เป็นต้น

2. สื่อประเภทเครื่องมือ หรือโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ สื่อใหญ่ ที่เป็นตัวกลางหรือ ทางผ่านของความรู้ ที่ถ่ายทอดไปยังครูและนักเรียน สื่อประเภทนี้ตัวมันเองแทบไม่มีประโยชน์ต่อ การสื่อความหมายเลยถ้าไม่มีใครรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มาป้อนผ่านเครื่องกลไกเหล่านี้ สื่อประเภทนี้จึง จำเป็นต้องอาศัยสื่อประเภทวัสดุ บางชนิดเป็นแหล่งความรู้ให้มันส่งผ่าน ซึ่งจะทำให้ความรู้ที่ส่งผ่านมี การเคลื่อนไหวไปสู่ผู้เรียนจำนวนมากได้ไกลๆ และรวดเร็วและบางทีก็ทำหน้าที่เหมือนครูเสียเอง เช่น เครื่องช่วยสอน ได้แก่เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องบันทึกเสียง เครื่องรับวิทยุ เครื่องฉายภาพนิ่งทั้งหลาย

3. สื่อประเภทเทคนิคหรือวิธีการ ตัวกลางในกระบวนการเรียนการสอนไม่ จำเป็นต้องใช้แต่วัสดุหรือเครื่องมือเท่านั้น บางครั้งจะต้องใช้เทคนิคและกลวิธีต่างๆ ควบคู่กันไป โดย เน้นที่เทคนิคและวิธีการเป็นสำคัญ

อุมัยกือซง หาระตี (2558) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนแบ่งตามประเภท ดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์ มีทั้งพิมพ์ที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองการเรียนรู้ตามหลักสูตรโดยตรง เช่น หนังสือเรียน คู่มือครู แผนการเรียนรู้อ่านหนังสืออังกิหนังสืออ่านเพิ่มเติม แบบฝึกกิจกรรม ใบงาน ใบ ความรู้ และสิ่งพิมพ์ทั่วไปที่สามารถนำมาใช้ในกระบวนการเรียนรู้ เช่น วารสาร นิตยสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ จดหมายข่าว โปสเตอร์ แผ่นพับ แผ่นภาพ เป็นต้น

2. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดสาระความรู้ แนวคิด และวิธีปฏิบัติตนไปสู่บุคคลอื่น นับเป็นสื่อการเรียนรู้ที่มีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะในด้านการโน้มน้าวจิตใจของนักเรียน สื่อบุคคลอาจเป็นบุคลากรที่อยู่ในสถานศึกษา เช่น ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา คนทำอาหาร หรือตัวนักเรียนเอง หรืออาจเป็นบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ

3. สื่อวัสดุ เป็นสื่อที่เก็บสาระความรู้ไว้ในตัวเอง จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 วัสดุประเภทที่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ช่วย เช่น รูปภาพ หุ่นจำลอง เป็นต้น

3.2 วัสดุประเภทที่ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้โดยตนเองจำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์อื่นช่วย เช่น फिल्मภาพยนตร์ เทปบันทึกเสียง ซีดีรอม แผ่นดิสก์ เป็นต้น

4. สื่ออุปกรณ์ หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกลางหรือตัวผ่าน ทำให้ข้อมูลหรือความรู้ที่บันทึกในวัสดุสามารถถ่ายทอดออกมาให้เห็นหรือได้ยิน เช่น เครื่องฉายแผ่นโปร่งใส เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น

5. สื่อบริบท เป็นสื่อที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ต่างๆ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ แหล่งวิทยาการหรือแหล่งเรียนรู้ อื่นๆ เช่น ห้องสมุด หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติในรูปของสิ่งมีชีวิต เช่น พืชผัก ผลไม้ สัตว์ชนิดต่างๆ หรืออยู่ในรูปของปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีอยู่หรือเกิดขึ้นรอบตัว ตลอดจนข่าวสารด้านต่างๆ เป็นต้น

6. สื่อกิจกรรม เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับนักเรียน ได้แก่ การแสดงละคร บทบาทสมมติ การสาธิต สถานการณ์จำลอง การจัดนิทรรศการ การไปทัศนศึกษาออกสถานที่ การทำโครงการงาน

เด เคฟเฟอร์ (De Kieffer, 1965, pp. 310) ได้แบ่งสื่อการเรียนการสอนไว้เป็น 3 ประเภท คือ

1. วัสดุที่ไม่ต้องฉาย (Non-Projected Materials) ได้แก่ รูปภาพสมุด แผนภูมิ แผนที่ลูกโลก ของตัวอย่าง กระดานชอล์ก กระดานนิเทศ กระดานแม่เหล็ก และกิจกรรมต่างๆ อาทิ การศึกษาออกสถานที่ การสาธิต การจัดนิทรรศการ การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

2. วัสดุที่ต้องฉาย และอุปกรณ์ (Projected Materials and Equipments) ได้แก่ สไลด์ फिल्म สคริป ภาพโปร่งใส ภาพทึบแสง ภาพยนตร์ และเครื่องฉายต่างๆ เช่น เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายสไลด์ และเครื่องฉายภาพทึบแสง เป็นต้น

3. โสตวัสดุและเครื่องมือ (Audio Materials Equipments) ได้แก่ เครื่องเล่นแผ่นเสียง เทป เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เครื่องรับวิทยุเครื่องขยายเสียงและโทรทัศน์

โดยสรุป สื่อการเรียนการสอน มี 4 ประเภท คือ (1) สื่อประเภทเครื่องมือที่ได้มาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงทนทาน (2) สื่อประเภทวัสดุที่ใช้ง่าย และมีความสิ้นเปลือง (3) สื่อประเภทวิธีการที่นำเอากรรมวิธีและเทคนิคกระบวนการ และ (4) สื่อประสมที่นำเอาสื่อทั้ง 3 ประเภทมาผสมผสานกัน

3.4 การเลือกสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึงการเลือกสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้ พิมพ์พร แก้วเครือ (2558) ในการเลือกสื่อด้วยวิธีระบบนั้น กูดแมน ได้เสนอวิธีการเลือกไว้ตามลำดับดังนี้

1. พิจารณาดูว่าในจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมได้กำหนดให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมโดยการดู การฟัง หรือการกระทำ
2. พิจารณาดูคุณลักษณะของผู้เรียน (อายุ ระดับชั้น ระดับสติปัญญา พัฒนาการทางการอ่านลักษณะทางร่างกาย พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น) จะบ่งบอกได้ว่าสามารถใช้สื่อกับเด็กคนนั้นหรือกลุ่มนั้นได้บ้าง
3. พิจารณาดูว่ามีสื่ออะไรบ้าง ที่จะสามารถนำมาใช้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และใช้กับกลุ่มผู้เรียนที่มีลักษณะตามที่ต้องการดังกล่าวแล้วจะเกิดประโยชน์สูงสุด
4. พิจารณาวิธีการนำเสนอที่จะใช้ได้อย่างเหมาะสม และในการนำเสนอนั้นมีสื่ออะไรบ้าง จะต้องเตรียมเครื่องมือประเภทใดในการนำเสนอครั้งนั้น
5. นำเสนอเครื่องมือ โดยการสำรวจดูว่าเครื่องมือเทคโนโลยีทางการศึกษาที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนครั้งนี้ที่มีอยู่ในสถานศึกษาหรือไม่ ถ้าไม่มีจะซื้อหรือหามาด้วยวิธีใด
6. การวิเคราะห์สื่อและสำรวจสื่อที่ต้องการ โดยการวิเคราะห์สื่อในสถานศึกษาว่ามีอะไรบ้างที่เหมาะสมสำหรับการเรียนการสอนเนื้อหา นั้นๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้
7. วิเคราะห์ขีดความสามารถของหน่วยงานผลิตสื่อที่ไม่ให้บริการหรือไม่มีขายได้หรือไม่ ถ้าผลิตเองได้ต้องวิเคราะห์ต่อไปอีกว่า มีงบประมาณที่จะใช้ในการผลิตหรือไม่และได้มาจากไหน
8. พิจารณาดูว่าสื่อต่างๆ ที่จะนำมาใช้กับวิธีการนำเสนอ นั้น ๆ มีความเหมาะสมทั้งในแง่คุณภาพและราคาเพียงใดแล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญสำหรับการเลือก
9. เลือกวิธีการและสื่อที่มีประสิทธิภาพสูง โดยเลือกตัวเลือกที่มีคุณภาพ และราคาเหมาะสม
10. เลือกสื่อหรือผลิตสื่อที่ต้องการ ในขั้นนี้ ผู้ใช้จะได้สื่อที่ต้องการ แต่ถ้าสื่อที่ไม่มีจะนำไปผลิตด้วยวิธีการระบบ จะเห็นได้ว่า ในกระบวนการใช้วิธีการระบบในการเลือกสื่อ จะมีขั้นตอนที่ผูกพันกับการผลิตสื่ออยู่ด้วย

ในการเลือกสื่อการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการเรียนการสอนนั้น ผู้สอนจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบในการเลือกสื่อได้แก่ จุดมุ่งหมายของการสอน รูปแบบและระบบของการเรียนการสอนลักษณะของผู้เรียน เภณท์เฉพาะของสื่อ วัสดุอุปกรณ์และตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของสื่อกับคุณสมบัติเฉพาะและจุดประสงค์ของการเรียนการสอน

โดยสรุป การเลือกสื่อการเรียนการสอน ผู้สอนจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบในการเลือกสื่อ ได้แก่ จุดมุ่งหมายของการสอน รูปแบบและระบบของการเรียนการสอนลักษณะของผู้เรียน เภณท์เฉพาะของสื่อ วัสดุอุปกรณ์และตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ นอกจากนี้ยังต้อง

คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของสื่อกับคุณสมบัติเฉพาะและจุดประสงค์ของการเรียนการสอน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาในบทเรียน และเหมาะสมกับวัยของผู้เรียน

3.5 ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึงประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2556, น. 5-8) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารการศึกษา ดังนี้

1. ความสำคัญด้านการศึกษาในสถานศึกษา ได้แก่
 - 1.1 ความสำคัญต่อผู้สอน ช่วยให้ผู้สอนแน่ใจว่าการสื่อสารมร่ายทอดเนื้อหาในบทเรียนจากตนเองไปสู่ผู้เรียนมีประสิทธิภาพ
 - 1.2 ความสำคัญต่อผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนมีวิธีการ และรูปแบบการถ่ายทอดเนื้อหาสาระและสื่อสารกับผู้สอน เพื่อน และบุคคลต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.3 ความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับชุมชนซึ่งส่งผลโดยตรงต่องานบริหาร และงานบริการของโรงเรียน
2. ความสำคัญด้านการศึกษาในชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าความรู้ด้านการสื่อสารย่อมทำให้บุคคลนั้นมีแนวทางการแสวงหาความรู้ และการสื่อสารในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความสำคัญด้านการศึกษากับสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สมคิด จันทะเวช (2558) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

 1. ช่วยให้นักเรียนรับรู้ แจ่มแจ้งชัดขึ้น
 2. ช่วยให้นักเรียนสนใจในบทเรียนมากขึ้น เพราะสื่อการเรียนการสอนจะสร้างความสนใจ ทำให้ผู้เรียนกระตือรือร้นในเรื่องที่เรียน
 3. ช่วยประหยัดเวลาเรียน โดยใช้เวลาน้อย แต่นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้มากขึ้น
 4. ช่วยลดการบรรยายของผู้สอน แต่ช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น
 5. ช่วยให้ผู้สอนเกิดความประทับใจ และจดจำได้นาน
 6. ช่วยให้การเรียนมีประสิทธิภาพขึ้น
 7. ส่งเสริมการคิดและแก้ปัญหาในการเรียนรู้
 8. ทำให้นักเรียนเกิดการอยากรู้อยากเห็น เพราะเป็นการให้ข้อเท็จจริง
 9. ช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาความคิด
 10. สะดวกในการสอนของครู
 11. สามารถสัมผัสและรับรู้ได้ง่าย
 12. ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ของผู้เรียน เพราะสื่อการเรียนการสอนสามารถเก็บและเสนอข้อมูลได้ตามที่ต้องการ

13. เป็นเครื่องมือสำหรับครูในการวินิจฉัยผลการเรียน และช่วยในการสอนซ่อมเสริม

14. ครูสามารถสอนและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้กว้างมากขึ้น

15. ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีภายในชั้นเรียน ผู้สอนสนุกสนานไปกับการสอน ช่วยให้ผู้เรียนมีชีวิตชีวา

16. ช่วยให้ครูมีความเชื่อมั่นมากขึ้น เพราะครูบางคนพูดไม่เก่งในการใช้อุปกรณ์หรือสื่อต่างๆ ทำให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้สอน

17. สื่อการเรียนการสอนจะช่วยในการสื่อความหมายระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมมากขึ้น

18. สามารถใช้กับคนกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อยหรือรายบุคคลในสถานที่ต่างกันได้

พิมพ์พร แก้วเครือ (2558) สื่อการเรียนการสอนสามารถช่วยการเรียนการสอนของครู ซึ่งเราจะเห็นว่าครูนั้นสามารถจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับนักเรียน แล้วยังช่วยให้ครูมีความรู้มากขึ้นในการจัดแหล่งวิทยาการที่เป็นเนื้อหาเหมาะสมแก่การเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายในการสอนช่วยครูในด้านการคุมพฤติกรรมการเรียนรู้และสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน สื่อการสอนจะช่วยส่งเสริมให้นักเรียนได้ทำกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น การใช้ศูนย์การเรียนรู้ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การสาธิต การแสดง เป็นต้น ช่วยให้ครูผู้สอนได้สอนตรงตามจุดมุ่งหมายการเรียนการสอน และยังช่วยในการขยายเนื้อหาที่เรียนทำให้การสอนง่ายขึ้น และยังจะช่วยประหยัดเวลาในการสอน นักเรียนจะได้มีเวลาในการทำกิจกรรมการเรียนมากขึ้น

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558) กล่าวถึงประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน ดังนี้

1. เปิดโอกาสให้นักเรียนได้เรียนรู้จากวัตถุที่เป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนได้สร้างแนวความคิดด้วยตนเอง

2. กระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจในเรื่องที่จะเรียนมากขึ้น

3. ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น และสามารถจดจำได้นาน

4. ให้ประสบการณ์ที่ส่งเสริมให้นักเรียนทำกิจกรรมต่างๆด้วยตนเอง

5. นำประสบการณ์นอกห้องเรียนมาให้นักเรียนศึกษาในห้องเรียนได้

โดยสรุป ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน คือ สามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียน เข้าใจในเนื้อหาของบทเรียนมากขึ้น ผู้เรียนได้พัฒนาความคิดเพิ่มพูนประสบการณ์ในการเรียน ช่วยให้ผู้สอนประหยัดเวลาในการสอน สามารถจัดกิจกรรมในการเรียนการสอนได้กว้างขึ้น ซึ่งทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. สภาพแวดล้อม

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของสภาพแวดล้อม (2) ความสำคัญของสภาพแวดล้อม และ (3) การจัดสภาพแวดล้อม

4.1 ความหมายของสภาพแวดล้อม

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้

วินัย วีระวัฒนานนท์ (2530, น. 12) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งในรูปธรรมและนามธรรม (วัฒนธรรมแบบแผน ประเพณี ความเชื่อ) มีอิทธิพลเกี่ยวโยงกันเป็นปัจจัยในการเกื้อหนุนซึ่งกันและกันผลกระทบจากปัจจัยหนึ่งจะมีส่วนเสริมสร้างหรือทำลายอีกส่วนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งแวดล้อมเป็นวงจรหรือวัฏจักรซึ่งเกี่ยวข้องกันทั้งระบบ

ชนิษ เกื้อมี (2530, น. 26) กล่าวว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ หรือที่มนุษย์สร้างขึ้นมีอิทธิพลต่อบุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น เช่น บริเวณพื้นที่ของสถานที่ตั้ง อาคารเรียนหรือเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สนามกีฬา สถานที่รับแขก สถานที่พักผ่อน การตกแต่งอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถาบันและสิ่งอื่นๆ ภายในสถาบันและสิ่งอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ และการศึกษาในสถานศึกษา

กรมสามัญศึกษา (2532, น. 37-39) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในโรงเรียนออกเป็น 3 ด้าน พร้อมให้ความหมายไว้ดังนี้

1. บรรยากาศทางด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมบริเวณร่มรื่น สดชื่น สวยงาม ด้วยไม้ดอกไม้ประดับ ไม้ยืนต้น วัสดุ อาคารสถานที่ ได้รับการตกแต่งดูแลให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกสุขลักษณะและใช้ได้ตลอดเวลา

2. บรรยากาศทางวิชาการ หมายถึง การจัดบรรยากาศการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียนตลอดจนการจัดบริการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการต่างๆ ที่จะทำให้นักเรียนได้รับความรู้ประสบการณ์ ภายใต้บรรยากาศที่มีชีวิตชีวา แจ่มใส น่าเรียนรู้ สอนสนุก ครูรักเด็ก เด็กก็รักครู รักเพื่อน ไม่มีบรรยากาศที่น่ากลัว หวาดผวา วิตกกังวล

3. บรรยากาศทางการบริหารการจัดการ หมายถึง การดำเนินการใดๆ ภายในโรงเรียนให้การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ซึ่งสังเกตได้จากการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันของบุคลากร บุคลากรในโรงเรียนยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรไมตรีต่อกัน

อรุณ รักธรรม (2536, น. 243) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การเป็นบรรยากาศขององค์การ หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานบุคคล ผู้ปฏิบัติงานอยู่รับรู้ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ทัศนคติ ค่านิยม ปทัสถาน และความรู้สึกของคนทำงานในองค์การที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ

วินัย วีระวัฒนานนท์ (2541, น. 192) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่ สิ่งที่อยู่รอบตัว สิ่งมีชีวิต สิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ที่เป็นรูปธรรมและสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทุกชนิด กล่าวคือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์

สุนทรี จินธรรม (2542, น. 2) กล่าวว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของคนและสุขภาพคน มีทั้งสิ่งที่มีชีวิต ได้แก่ คน พืช สัตว์และสิ่งไม่มีชีวิต ได้แก่ ดิน น้ำ อากาศ แสงแดด เป็นต้น ตลอดจนสิ่งที่เป็นนามธรรม ได้แก่ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศาสนา เป็นต้น

อุทัย เลาหวิเชียร (2543, น. 84) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมของงาน คือ สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารงาน สิ่งแวดล้อมของงานที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ คือ ลูกค้า คู่แข่งขัน ผู้ผลิต และหน่วยงานควบคุม

พิทยา บวรวัฒนา (2544, น. 115) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่นอกองค์การ อันได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาพการเมือง ลักษณะของสังคมโครงสร้างของกฎหมาย นิเวศวิทยาและวัฒนธรรม

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, น. 123) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์การ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์การและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายาก ได้แก่ วัตถุดิบ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยี การสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วม สถาบันการเงิน และคู่แข่ง เป็นต้น

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550, น. 69) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายใน คือปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์การและสามารถควบคุมได้ คือ ระบบงาน ผู้มีส่วนได้เสียในองค์การ สิ่งอำนวยความสะดวก และวัฒนธรรมองค์การ

ปฏิคม พงษ์ประเสริฐ (2550, น. 19) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในโรงเรียน หมายถึง องค์ประกอบต่างๆภายในโรงเรียนที่จะส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในทุกๆด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่สวยงาม ร่มรื่นเป็นระเบียบและมีบรรยากาศที่ดี มีความปลอดภัย มีวัสดุอุปกรณ์เสริมสร้างการพัฒนาการและเสริมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2556, น. 6-7) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อรอบตัวครูและนักเรียน ซึ่งเกื้อหนุนให้นักเรียนและครูทำงานด้วยกัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สื่อสารระหว่างกัน จับกลุ่มทำงาน และการจัดการห้องเรียนเกิดจากความห่วงใย เอื้ออาทรระหว่างครูกับนักเรียน และนักเรียนกับนักเรียน จนเกิดบรรยากาศการเรียนการสอนที่ดียิ่งขึ้น

โดยสรุป สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวเราในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งสิ่งมีชีวิตและสิ่งที่ไม่มีชีวิตหรือที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ และไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้เรียน รวมทั้งปัจจัยที่เสริมสร้างหรือทำลาย

4.2 ความสำคัญของการจัดการสภาพแวดล้อม

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2534, น. 30-32) ได้เรียบเรียงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมภายในครอบครัว ครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการสร้างและพัฒนาอารมณ์ บุคลิกภาพ ความเชื่อ เจตคติ

2. สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา สถานศึกษาเป็นสถาบันที่มีความสำคัญเพราะเป็นสถาบันที่อบรมสั่งสอนและให้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิต

3. สภาพแวดล้อมในสังคมและชุมชน ได้แก่ กลุ่มเพื่อน สื่อมวลชน ศาสนาและลัทธิความเชื่อ ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมความเชื่อถือ

เฉลิม พรหมคุณาภรณ์ (2539, น. 43-44) ได้เสนอผลการศึกษาไว้ว่า สมอของมนุษย์จะมีความสมบูรณ์ที่สุดเมื่ออายุ 17-8 ปี และมีแนวโน้มจะขยายเวลาออกไปอีกถ้าสมอได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะถ้าเป็นบุคคลที่ได้เรียนรู้ในโรงเรียนหรือได้รับการศึกษาสูงๆ ขึ้นจะทำให้ I.Q เพิ่มขึ้น จากผลการศึกษาดังกล่าวนี้ ทำให้นักการศึกษาต้องมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการเตรียมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความอยากรู้อยากเห็นและการค้นพบของนักเรียน สภาวะเช่นนี้จะทำให้การเจริญทางสมอดำเนินอยู่ต่อไป

มาริสา ธรรมะ (2545, น. 8) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม (Abstract Environment) ได้แก่ ระบบบุคคลที่มีคุณค่าที่ควรยึดถือ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของวัฒนธรรมของกลุ่มสังคม ข่าวสารความรู้ความคิด ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือคนอื่นก็ตาม สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรมนี้อาจกล่าวโดยสรุปว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม ก็คือ สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมนั่นเอง สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเรียนการสอนอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทางด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยสาเหตุที่การเรียนการสอนในชั้นจะเป็นรูปแบบกลุ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกัน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นสิ่งสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยเอื้อความสะดวกนานาประการให้ผู้เรียนและผู้สอนได้บรรลุสัมฤทธิ์ผลได้เร็วยิ่งขึ้น

โดยสรุป ความสำคัญของสภาพแวดล้อม เป็นเรื่องสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงจากด้านสิ่งแวดล้อมนามธรรมส่งผลต่อการเรียนและสมอได้รับการกระตุ้นทำให้สมอมีการพัฒนาทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพขึ้น หลักทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาที่มีการศึกษาถึงเรื่องพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมให้ทราบว่านอกเหนือจากลักษณะต่างๆ ที่คนได้รับการถ่ายทอดมาทางพันธุกรรมทำให้คนแตกต่างกัน แล้วยังมีอิทธิพลอื่นอีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่สำคัญ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม การอบรมเลี้ยงดู การคบเพื่อน การสังคม การศึกษา การสมาคม ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ดินฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร น้ำ สื่อมวลชน โรคภัยไข้เจ็บ อุบัติเหตุ ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้พฤติกรรมของคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหรือไม่ดี

4.3 การจัดสภาพแวดล้อม

นักวิชาการได้กล่าวถึงการจัดสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้

ราตรี ละครวงศ์ (2549, น. 16-17) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ คือ การสร้างอาคารสถานที่ตลอดจนห้องเรียน ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยน่าดู อยู่ในตำแหน่งหรือบริเวณที่เหมาะสม และเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สอย โดยการจัดขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นไปได้และความเหมาะสมของห้องเรียน วัสดุที่ใช้และความสามารถในการจัดของผู้สอนและผู้เรียน รวมทั้งการจัดสภาพนอกห้องเรียน เช่น สนามกีฬา สภาพอาคารเรียน อาคารประกอบ สวนหย่อม สนามเด็กเล่น สถานที่พักผ่อน ควรจัดให้เป็นระเบียบ สะอาด มีการปลูกไม้ดอกไม้ประดับเพื่อเพิ่มความร่มรื่นสวยงาม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการร่วมมือร่วมใจกันของสมาชิกในโรงเรียน ทั้งด้านความคิดและแรงงานในการตกแต่งและดูแลรักษา

เลิศศักดิ์ คำปลิว (2551, น. 20) ได้กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมด้านการบริหาร ต้องมีวิธีที่หลากหลายเพื่อให้ครูได้มีโอกาสใช้ความสามารถของตนเองเต็มที่ และสามารถอุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ได้มากพอในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่

มีประสิทธิภาพ ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ ทุกฝ่าย ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงรับทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการใช้หลักสูตรสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน

สุนันท์ สุขสวัสดิ์ (2552, น. 26) ได้กล่าวว่า การจัดการอาคารสถานที่และการจัดสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมเอาไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่ของกิจกรรมต่างๆในสถาบันการศึกษาอย่างชัดเจน เช่น พื้นที่อาคารสำหรับการเรียนการสอน พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ พื้นที่สำหรับการฝึกงาน พื้นที่สำหรับกำจัดสิ่งปฏิกูล
2. การวางผังบริเวณปลูกสร้างอาคารเรียน และอาคารประกอบ เช่น ถูกต้องตามทิศทางลม เอื้อต่อการรับแสงสว่างและป้องกันเสียงรบกวนได้
3. การจัดให้มีการเดินเท้าระหว่างอาคาร เช่น ทำทางเดินเท้าที่มีหรือไม่มีอาคารเชื่อมระหว่างอาคารต่างๆ โดยจัดทำจากวัสดุในท้องถิ่นหรือใช้พันธุ์ไม้ให้ร่มเงา พันธุ์ไม้เลื้อยหรือพันธุ์ไม้พุ่มดอก
4. การอนุรักษ์สภาพแวดล้อมที่จะให้ความสดชื่นและร่มเงาแก่นักเรียนหรือนักศึกษา เช่น ต้นไม้ สนามหญ้า สระน้ำ ทางน้ำธรรมชาติ ไม้ดอกไม้ประดับ รวมทั้งจัดให้มีระบบการกำจัดขยะเปียกขยะแห้งให้หมดไป หรือปรับปรุงเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ในรูปแบบอื่น เช่น การทำปุ๋ยหมัก

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2556, น. 6-9) ได้กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพดังนี้

1. การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นการจัดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดขนาดและที่ตั้งของห้องเรียน ควรมีขนาดพอเหมาะกับจำนวนของนักเรียน มีบริเวณที่สามารถจัดกิจกรรมต่างๆ บริเวณที่ตั้งมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องเรียนสามารถปรับอุณหภูมิในห้องเรียนให้พอเหมาะได้ และต้องมีอุณหภูมิไม่ต่ำและไม่สูงเกินไป การจัดเก้าอี้และโต๊ะเรียนควรจัดให้เหมาะกับวัยผู้เรียน และกิจกรรมการเรียนการสอน การจัดกระดานนิเทศควรคำนึงถึงการจัดวางและการใช้ประโยชน์จากกระดานนิเทศให้มากที่สุด ตำแหน่งโต๊ะครูควรจัดไว้หลังห้องเรียนเพื่อให้นักเรียนได้มีอิสระในการเรียน การจัดมุมต่างๆ เพื่อให้เป็นแหล่งความรู้ที่นักเรียนหาความรู้ได้ตลอดเวลา หรือสามารถใช้ประกอบกิจกรรมต่างๆได้ การจัดศูนย์การเรียนควรมีที่นั่งสำหรับวางชุดการสอนจำนวนมากที่นักเรียนเลือกหยิบมาเรียนได้ตามความสนใจและตามความต้องการของนักเรียน และการจัดเฟอร์นิเจอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกต้องมีการออกแบบและจัดให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

2. การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ เกี่ยวข้องกับวิธีการพัฒนาบุคลิกภาพของครู ควรมีบุคลิกภาพที่น่าเคารพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีอารมณ์ที่ดี ไม่หงุดหงิดง่าย ให้ความสนใจนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน ให้คามเป็นกันเองกับนักเรียน ให้ความจริงใจกับนักเรียน รับฟังความคิดเห็นของนักเรียน เข้าใจภูมิหลังและสภาพจิตใจของนักเรียน

3. การจัดสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ วิธีการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพต้องศึกษาสภาพทางครอบครัว ฐานะทางครอบครัว ความเชื่อที่นักเรียนมี การอบรมเลี้ยงดูทางครอบครัว

กำหนดกฎระเบียบเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ความสัมพันธ์โดยการร่วมกิจกรรมกับนักเรียน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับอื่น

โดยสรุป การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นการ จัดสภาพแวดล้อมที่เป็นรูปธรรม เช่น อาคารสถานที่ ควรมีขนาดที่ที่ตั้งที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร อุณหภูมิภายในไม่สูงและไม่ต่ำเกินไป อากาศถ่ายเทได้สะดวก การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ เป็นการ จัดสภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะ มีอารมณ์ที่ดี ไม่แสดงออกในทางลบ และการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ เป็นการ จัดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การศึกษาสภาพครอบครัว ขนบธรรมเนียมประเพณี ฐานะ เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา

5. โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความเป็นมา (2) วัตถุประสงค์ (3) ปรัชญา คติธรรมและสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน (4) วิสัยทัศน์ (5) จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน (6) การจัดการเรียนการสอน และ (7) กิจกรรมเสริมหลักสูตร (โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา, 2544)

5.1 ความเป็นมา

การก่อตั้งโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผลต่อเนื่องมาจากการจัดตั้ง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้วยการสนับสนุนของ หม่อมเจ้าจักรพันธ์ เพ็ญศิริ จักรพันธ์ องค์กรอธิการบดี และคณบดีคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในสมัยนั้น โดยมุ่งเน้นให้คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ทำหน้าที่ผลิตครูปริญญาเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2514 อันเป็นวันที่องค์กรอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีหนังสือถึงกระทรวงศึกษาธิการ แจ้งว่า คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พร้อมที่จะดำเนินการโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปีการศึกษา 2514 “เพื่อใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานทางการฝึกหัดครูระดับปริญญาของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ เป็นสถานที่ศึกษา วิจัย ทดลอง ค้นคว้าวิชาการทางการศึกษา ตลอดจนเป็นสถาบันให้การศึกษา อบรมกุลบุตร กุลธิดา ตามระดับความสามารถสติปัญญา ความถนัดและความสนใจ” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.อุบล เรียงสุวรรณ ทำหน้าที่อาจารย์ใหญ่คนแรกของโรงเรียน มีคณาจารย์จำนวนหนึ่ง ซึ่งย้ายโอนมาจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และกระทรวงศึกษาธิการ มาช่วยดำเนินการจัดตั้งโรงเรียนสาธิตฯ ระยะแรกร่วมกับคณาจารย์ของคณะศึกษาศาสตร์ที่มีอยู่ส่วนหนึ่งแล้ว และรับใหม่ส่วนหนึ่งรวมอาจารย์รุ่นแรก จำนวน 39 คน

การดำเนินการในระยะเริ่มต้น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้มอบหมายให้คณะกรรมการวางแผนและพัฒนามหาวิทยาลัย จัดอาคารชั่วคราว 2 หลัง ติดถนนวิภาวดีฯ ในบริเวณคณะสัตวแพทย์เดิม เป็นอาคารเรียน จนกว่าอาคารถาวรจะสร้างเสร็จ นอกจากนี้โรงเรียนยังได้รับ

ความช่วยเหลือและร่วมมืออย่างดีจากคณะกรรมการและบรรดาอาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัย เช่น การจัดบริการอาหารและนม การปรับปรุงอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์และอุปกรณ์การศึกษา เป็นต้น

การรับนักเรียนระยะแรกตั้งแต่ปีการศึกษา 2514 ถึง 2518 เปิดรับนักเรียน 3 ระดับชั้น คือ ประถมศึกษาปีที่ 1 ประถมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 1 ภายในระยะ 5 ปี คือในปีการศึกษา 2518 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีชั้นเรียนครบ 12 ระดับชั้น คือ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-7 และมัธยมศึกษาปีที่ 1-5

ปัจจุบันโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เพียงระดับเดียว ตามประกาศรับสมัครคัดเลือกนักเรียนเพื่อเข้าศึกษาในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในแต่ละปี

5.2 วัตถุประสงค์

5.2.1 เพื่อเป็นที่ศึกษา วิจัย และทดลองในวิชาการพัฒนาการของเด็กในวัย และในระดับการศึกษาต่างๆ อันจะส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้อง ในทฤษฎีของวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ วิชาจิตวิทยาการศึกษา วิชาการแนะแนวการศึกษาตลอดจนทฤษฎีการวัดผลการศึกษา

5.2.2 เพื่อเป็นที่ทดลองและวิจัยหลักสูตรประเภทต่างๆ ในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรอาชีวศึกษา ในแขนงวิชาต่างๆ และวิธีสอนวิชาต่างๆ วิธีใช้อุปกรณ์การสอน อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาตลอดจนหนังสือแบบเรียน

5.2.3 เพื่อเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ที่จะได้ฝึกหัดงานครู โดยมีการสังเกต การเรียนการสอน การจัดชั้นเรียน ฝึกหัดการทำงานกับเด็กในวัยและระดับต่างๆ และศึกษาค้นคว้าหา ประสบการณ์ในด้านการศึกษาการสอนให้ถูกต้องตามหลักวิชา

5.2.4 เป็นแหล่งสาธิตและเผยแพร่ผลงานทดลองวิจัย และค้นคว้าทางการศึกษา ให้แก่สถาบันอื่นๆ ให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องในวงการศึกษา ให้แก่ชุมชน และให้ความร่วมมือในการปรับปรุงวิธีการให้การศึกษา เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาส่วนรวม

5.2.5 เป็นสถาบันที่ให้การศึกษาอบรมแก่กุลบุตร กุลธิดา ตามระดับความสามารถ สติปัญญา ความถนัด และความสนใจ อันจะส่งเสริมให้มีพื้นฐานของการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติต่อไป

5.3 ปรัชญา คติธรรมและสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน

การดำเนินงานในฐานะสถาบันที่ให้การศึกษาอบรมกุลบุตร กุลธิดา นั้น คณาจารย์ของโรงเรียน ยึดมั่นที่จะพัฒนาคุณลักษณะของนักเรียนให้พร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา พัฒนานักเรียนให้รู้จักใช้ความรู้ ความสามารถ สติปัญญา และคุณธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ได้อย่างเหมาะสม เพื่อความสุข ความสงบ และประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ ส่งเสริม และพัฒนาคุณลักษณะของการอยู่ร่วมกันในวิถีทางประชาธิปไตย ภาคภูมิใจในความเป็นไทย เคารพกฎ ระเบียบ กติกาของสังคม ส่งเสริมนักเรียนให้มีกระบวนการเรียนรู้ ทักษะชีวิต และความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมเต็มศักยภาพแห่งตน ตามคติธรรมประจำโรงเรียน ที่ว่า

ปัญญา อลีนตา เจว สมาธิ จิตมมตา
 เอเต เต จตุโร ธมมา จินนา สุขตถสาธกา
 ปัญญาความไม่ระย่อ ภาวะจิตมั่นคง และความดำรงคุณธรรมธรรม 4 ประการ
 เหล่านี้ บำเพ็ญแล้ว ยังประโยชน์สุขให้สำเร็จ
 (พระเทพเวที ป.อ.ปยุตโต)

“รอบรู้ สู้ชีวิต จิตมั่นคง ดำรงคุณธรรม”



ภาพที่ 2.1 ปรัชญา คติธรรมและสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน

พระพิรุณทรงนาค เป็นสัญลักษณ์ของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มาจากสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แต่สัญลักษณ์ของโรงเรียน จะไม่มีวงกลม ซึ่งล้อมรอบ กลีบดอกบัวและไม่มีคำว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2486

สีประจำโรงเรียน: สีม่วง เป็นสีประจำของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มาจากสีของคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งเป็นต้นสังกัดของโรงเรียน
 ต้นไม้ประจำโรงเรียน: กระพี้จั่น เป็นไม้ยืนต้น ดอกมีสีม่วง ผลิดอกพร้อมกันอย่างมีระเบียบ ลำต้นมีประโยชน์หลายอย่างในชีวิตประจำวัน

5.4 วิสัยทัศน์

ภายในปี พ.ศ. 2555 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการจัดการศึกษา เป็นผู้นำในเรื่องกระบวนการเรียนรู้ การวิจัยทางการศึกษา การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ การเป็นศูนย์ปฏิบัติการวิชาชีพศึกษาศาสตร์ การเป็นแหล่งอ้างอิง และการบริการทางการศึกษา

สร้างและพัฒนานักเรียนทุกคนให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม พร้อมทั้งมีสุขภาพกาย ใจ ที่สมบูรณ์ มีความรู้ ความสามารถระดับมาตรฐานสากล มีจิตสำนึกในคุณค่าของสิ่งแวดล้อม เป็นผู้มีความรับผิดชอบ ภูมิใจในความเป็นไทย และดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมโลกอย่างเป็นสุข

5.5 จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน

จากปรัชญา คติธรรม และวิสัยทัศน์ของโรงเรียนดังกล่าวข้างต้น โรงเรียนจัดการศึกษาให้แก่ นักเรียน อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้แผนพัฒนาประเทศ แผนการศึกษาชาติและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนของ โรงเรียน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะอบรมสั่งสอนและฝึกฝนให้นักเรียนมีพัฒนาการในทุกๆ ด้าน ดังนี้

1. พัฒนาการทางสติปัญญา ให้มีความรอบรู้เป็นลำดับจนถึงขั้นสามารถใช้วิจารณ์ญาณเพื่อประเมิน และตัดสินใจเลือกสิ่งๆ ที่ถูกต้องอย่างสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวมควบคู่กันไป
2. พัฒนาการทางจิตใจ ให้มีความสามารถในการรับรู้ สนองตอบเลือกค่านิยมที่ถูกต้องมีคุณธรรม จริยธรรม และเสริมสร้างจนเป็นคุณลักษณะประจำตัวที่ดีงาม ทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจและอารมณ์
3. พัฒนาการทางสังคม ให้เป็นผู้มีวินัยในตนเอง สามารถปฏิบัติตามกฎ และกติกาของส่วนรวม และสังคม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตาม ยอมรับความสามารถของตนเองและผู้อื่น มีจิตสำนึกในคุณค่าของสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข พร้อมทั้งส่งเสริมเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมไทย สามารถปรับวัฒนธรรมอื่นให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยเพื่อรักษาอิสรภาพของชาติไทย
4. พัฒนาความสามารถในการใช้ทักษะพื้นฐานทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เป็นลำดับไป จนสามารถรู้จักแก้ปัญหาได้ในทางที่ถูกต้องเมื่อเผชิญการเปลี่ยนแปลงและปัญหาอันจะก่อให้เกิดความสงบสุขแห่งตนและส่วนรวมเป็นสำคัญ
5. พัฒนาศักยภาพทางความถนัด ความสนใจ และ/หรือความสามารถพิเศษให้ปรากฏ เพื่อประโยชน์แห่งตนในการเสริมสร้างบุคลิกภาพ คุณค่า และความหมายแห่งชีวิต พร้อมทั้งจะนำไปริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ส่วนรวมตามโอกาสอันสมควร

5.6 การจัดการเรียนการสอน

เพื่อให้บรรลุปรัชญา และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โรงเรียนจึงมีแนวทางการจัดการเรียนการสอนดังนี้

5.6.1 หลักสูตรปกติ

จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ต่อเนื่องถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ภายใต้กรอบของหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศใช้ แต่ปรับรายละเอียดบางส่วนให้เป็นหลักสูตรท้องถิ่นที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และความต้องการของประชาคมของโรงเรียน เช่น จัดกิจกรรมสนทนาภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เป็นต้นไป จัดให้มีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 เป็นต้นไป และจัดให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-6 ได้สนทนากับอาจารย์ชาวต่างประเทศภายใต้กรอบการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน จัดให้นักเรียนได้เรียนเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ขึ้นไป เพื่อให้นักเรียนรู้จักใช้เทคโนโลยีในการแสวงหาความรู้ในชั้นมัธยมศึกษาจัดวิชาเลือกเสรีให้ นักเรียนได้เลือกอย่างหลากหลายตามความถนัด และความสนใจของนักเรียน

นอกจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนแล้ว โรงเรียนยังได้จัดโอกาสให้นักเรียน ได้ฝึกทักษะวิชาต่างๆ ทั้งในห้องปฏิบัติการและนอกสถานที่ ทุกหลักสูตรวิชาจัดกิจกรรมเสริม หลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนทักษะความสามารถ และประสบการณ์ให้แก่ นักเรียนอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง สอดคล้องกัน เช่น กิจกรรมดนตรี นาฏศิลป์ การศึกษานอกสถานที่ ค่ายลูกเสือในระดับประถมศึกษา ค่ายโรงเรียนในระดับมัธยมศึกษา กิจกรรมเนื่องในวันสำคัญต่างๆ กิจกรรมวันงานประจำปี กิจกรรม กีฬา กีฬาสี กิจกรรมกีฬาสาธิตสามัคคี ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกทักษะการทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ อันเป็นโอกาสให้นักเรียนได้เรียนรู้กระบวนการทำงานและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบร่วมกัน ภายใต้อุปการ และหลักการของการอยู่ร่วมกันในสังคมประชาธิปไตย

5.6.2 หลักสูตรการศึกษาพิเศษ

โรงเรียนตระหนักถึงความสำคัญของพัฒนาการ และศักยภาพของนักเรียน ในแต่ละคน แต่ละวัยที่แตกต่างกัน มุ่งเน้นการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข จากการดูแลเอาใจใส่ นักเรียนอย่างใกล้ชิดของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งทางบ้านและโรงเรียน เมื่อสังเกตเห็นว่านักเรียน มีพัฒนาการแตกต่างจากเกณฑ์ปกติทั่วไป โดยเฉพาะเมื่อนักเรียนได้รับการวินิจฉัยว่า มีความบกพร่อง และมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่แตกต่างจากนักเรียน ทั่วไป โรงเรียนมีหลักสูตรการศึกษาพิเศษ เพื่อช่วยเหลือนักเรียน โดยเฉพาะนักเรียนที่มีความบกพร่องในการเรียนรู้ทั้งด้านร่างกาย การพูด การมองเห็น การเรียน และอารมณ์ ทั้งนี้ ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ปกครอง และการวินิจฉัยจาก ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางแล้ว

นอกจากนั้น โรงเรียนร่วมกับโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์กระทรวง สาธารณสุข ได้ดำเนินงานโครงการความร่วมมือทางวิชาการสำหรับเด็กออทิสติก ซึ่งเป็นเด็กที่มี พัฒนาการผิดปกติทางการสื่อสาร และการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น โดยรับนักเรียนที่ ได้รับการวินิจฉัยว่า มีอาการ ออทิสติก และได้รับการฝึกทักษะเบื้องต้นจากโรงพยาบาลยุวประสาท โดย ศ.พญ.เพ็ญแข ลิ้มศิลา เข้าเรียนร่วมเป็นกรณีพิเศษ ปีละ 5 คน

5.6.3 หลักสูตรนานาชาติ

เป็นหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษโดยชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของผู้ปกครองในการเตรียมนักเรียนสู่อานาคตในยุคข้อมูลข่าวสาร แต่ยังคงมุ่งหวังให้นักเรียนมีความเข้าใจ และซาบซึ้งในวัฒนธรรมอันเป็นธรรมชาติ โรงเรียนจึงจัด โครงการการศึกษานานาชาติขึ้น ในปี การศึกษา 2536 โดยกำหนดให้นักเรียนทุกคนต้องเรียนวิชา ภาษาไทย วัฒนธรรมไทย กับอาจารย์คนไทย และร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมคุณค่าของ ความเป็นไทยกับนักเรียนในหลักสูตรปกติอย่างสม่ำเสมอ การรับนักเรียนเข้าศึกษาในโครงการนี้แยก รับ ต่างหากตามระเบียบของโครงการ การศึกษานานาชาติ โรงเรียนสาธิต แห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

5.6.4 หลักสูตรการศึกษาพหุภาษา

สืบเนื่องจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีนโยบายที่จะจัดการศึกษาเพื่อ พัฒนาทรัพยากรบุคคลในสาขาวิชาการต่างๆ สนองนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล และขยาย โอกาสทางการศึกษาไปยังด้านตะวันออกของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับบริษัทอมตะคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้มอบที่ดิน จำนวน 34 ไร่ 52 ตารางวา ณ ตำบลคลองตำหรุ อำเภอบึง จังหวัด

ชลบุรี ให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใช้เพื่อจัดตั้งโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โครงการการศึกษาพหุภาษา โดยเป็นโครงการวิชาการ โครงการหนึ่งของโรงเรียนสาธิตฯ จัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี

จัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของนักเรียนให้พร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ตลอดเวลา และเป็นหลักสูตรท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชากรในชุมชน เน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้ และฝึกทักษะทางภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 และเปิดสอนภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีนให้แก่ นักเรียนตามสมควร และเหมาะสมกับวัย รวมทั้งภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในระดับชั้น และวัยที่สูงขึ้น ทั้งนี้ เพื่อฝึกทักษะให้นักเรียนสามารถใช้ภาษาต่างๆ ในการสื่อความหมายในชีวิตประจำวันได้ดี เช่นเดียวกับภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาแม่ อีกทั้งจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้นักเรียนได้เรียนรู้ และศึกษาค้นคว้า ทำงานร่วมกัน จัดกิจกรรมให้นักเรียนได้เรียนรู้และเข้าใจ ท้องถิ่น มีความรัก และทำนุบำรุงขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น และของประเทศ รู้จักและเข้าใจ ธรรมชาติ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นเป็นแหล่งในการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อพัฒนานักเรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีความสุข มีความกล้า ตามปรัชญาของโรงเรียน และตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา การรับนักเรียน เข้าศึกษาในหลักสูตรนี้ แยกรับต่างหากตามระเบียบของโครงการการศึกษาพหุภาษา โรงเรียนสาธิต แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

5.7 กิจกรรมเสริมหลักสูตร

นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมเสริมหลักสูตรวิชาต่างๆ แล้ว โรงเรียนได้จัด กิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อเสริมทักษะ และประสบการณ์แก่นักเรียน โดยจัดในรูปของ โครงการต่างๆ ดังนี้ คือ

1. โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมและกิจกรรมนักเรียน เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม การอนุรักษ์ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย และความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนในโอกาสต่างๆ ตลอดปี การศึกษา ฝึกทักษะการทำงานร่วมกันของนักเรียนระดับชั้นต่างๆ และสอดแทรกคุณธรรมตามวาระ และโอกาสอันควร เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมหน้าเสาธง กิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมไทย กิจกรรม ปีใหม่ กิจกรรมวันเฉลิมพระชนมพรรษา กิจกรรมการแสดงดนตรี-นาฏศิลป์ ฯลฯ

2. โครงการส่งเสริมความถนัด และความสนใจ ของนักเรียน เป็นการจัดกิจกรรม กีฬา ศิลป ดนตรี นาฏศิลป์ วิชาการ ฯลฯ ให้แก่นักเรียนตามความถนัด ความสนใจของนักเรียน เพื่อช่วยให้นักเรียนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์นอกเหนือจากตารางเรียนปกติ โดยเปิดสอน กิจกรรมต่างๆ ในภาคต้น ภาคปลาย และภาคฤดูร้อน ทั้งในวันราชการ และวันหยุด ให้แก่นักเรียน ของโรงเรียน นักเรียนทั่วไป และผู้ปกครอง

3. โครงการพัฒนากีฬา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนนักเรียนที่มีความถนัด และ ความสนใจด้านกีฬา ได้ฝึกฝนพัฒนาทักษะที่ตนถนัดอย่างต่อเนื่อง และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็น ประโยชน์ โรงเรียนสาธิตฯ จะประกาศรับสมัครนักเรียนที่สนใจคัดเลือกเป็นนักกีฬาของโรงเรียน ทั้งระดับประถมศึกษา และมีธยมศึกษา 15 ประเภทกีฬา ได้แก่ วายน้ำ กรีฑา แบดมินตัน เทนนิส เทเบิลเทนนิส แฮนด์บอล วอลเลย์บอล บาสเกตบอล เปตอง ตะกร้อ หมากรุกกระดาน ฟุตบอล รักบี้ กอล์ฟ และฮอกกี้ โดยมีอาจารย์ ผู้ปกครอง ผู้ฝึกสอนคอยดูแลฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และจัดโอกาสให้

นักเรียนไปแข่งขันเพื่อทดสอบทักษะฝีมือของตนเองอยู่เสมอ เช่น กีฬากรุงเทพมหานคร กีฬากรมพลศึกษา กีฬากองทัพอากาศ กีฬาสาธิตสามัคคี นอกจากนี้ โรงเรียนยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างประสบการณ์ และโอกาสแก่เยาวชน อายุตั้งแต่ 6-14 ปี ที่สนใจในกีฬารักบี้ และฟุตบอล ได้พัฒนาตนเอง พร้อมกับสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในหมู่ เยาวชน โดยการจัดมหกรรมมินิรักบี้ มินิฟุตบอล รักบี้เยาวชน เพื่อประลองฝีมือกับนักเรียนในโรงเรียนต่างๆ ทั้งใน กรุงเทพมหานคร ต่างจังหวัด และสโมสรต่างประเทศมาอย่างต่อเนื่องทุกปี

4. โครงการค่ายจริยธรรม อบรมพัฒนาจิตสาดิเทศ ในระหว่างเดือนพฤษภาคมของทุกปี โรงเรียนร่วมกับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย จัดค่ายจริยธรรม สำหรับนักเรียนอาสาสมัครตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 เพื่อให้นักเรียนได้เห็นคุณค่าของหลักธรรมในพุทธศาสนา ได้เรียนรู้ และเข้าใจอย่างถูกต้องในหลักการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ตระหนักถึงความกตัญญูต่อบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณ รู้จักควบคุมพฤติกรรมของตนเอง มีวินัยในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

5. โครงการกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างลักษณะนิสัยในระดับประถมศึกษา และกิจกรรมเพื่อส่วนรวมในระดับมัธยมศึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนนักเรียนให้รู้จักเสียสละเวลาและความสุขส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีความอดทน และมีวินัยในการปฏิบัติภาระงานอย่างสม่ำเสมอโดยไม่หวังผลตอบแทน ก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อตนเองและสังคมด้วยการอาสาสมัครทำงานในกิจกรรมอันเป็นสาธารณะประโยชน์ เช่น ชมรมสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน ชมรมอาสาสมัครรักษาดูแลห้องวิทย์ ชมรมขับร้องประสานเสียง ชมรมชมโพนิกแบนด์ ฯลฯ

6. โครงการแลกเปลี่ยนทางการศึกษา วัฒนธรรม และการกีฬากับต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนความเข้าใจอันดีระหว่างเยาวชนไทยกับต่างประเทศ ส่งเสริมความรัก และความเข้าใจอันดีต่อมวลมนุษยชาติ โรงเรียนจึงมีโครงการความร่วมมือในลักษณะโครงการแลกเปลี่ยนกับต่างประเทศ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2531 จนถึงปัจจุบันหลายโครงการดังนี้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยศึกษางานวิจัย ครอบคลุม (1) งานวิจัยภายในประเทศ และ (2) งานวิจัยต่างประเทศ

6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

เชิดชาติ พุกพูน (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า อาจารย์และนิสิตนักศึกษาไม่ทราบว่าฝ่ายโสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้ให้บริการ เป็นปัญหาสำคัญมากการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อยไปปัญหา ด้านการขอใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการมากคือเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นโสตทัศนศึกษามีน้อย ดังนั้นนิสิตนักศึกษามีข้อเสนอแนะให้จัดหาโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ให้เพียงพอกับความ ต้องการของอาจารย์และนิสิตตลอดจนควรจัดหาวิธีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุ

โสตทัศนูปกรณ์ที่มีไว้บริการเชิญชวนให้อาจารย์และนิสิตนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เลือก จัดหาโสตทัศนวัสดุเพื่อให้สอดคล้องกับวิชาที่สอน

เพ็ญแข ประจันปัจฉินิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรในด้านการบริการของ มหาวิทยาลัยพบว่าในด้าน ความต้องการการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมมีระดับสูงสุด สำหรับใน รายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการด้านการบริการ (service) ของหอสมุด จะอยู่ในระดับมากที่สุด โดย เช่นการปรับระบบการใช้บัตรให้ทันสมัย การปรับระบบแอร์ในห้องสมุด การปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัยการจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ ปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบายปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืมหนังสือ การปรับรวมถึงการขยายเวลา เปิด-ปิดหอสมุด

ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการ ด้านบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และ ครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดวิทยา เขตบางนาพร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ ห้องสมุดของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ ห้องสมุดเป็นนักศึกษาเพศหญิง คณะนิติศาสตร์ มาเรียนเป็นประจำ พักอาศัยที่หอพักรวม 2 เข้าใช้ บริการห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ใช้หนังสือ ตำราเรียนมหาวิทยาลัย วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ต้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึง พอใจในการใช้บริการด้านต่างๆทั้ง 7 ด้านอยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับ ปานกลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุตินันท์ บุญปาน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีการบริการของหอสมุดกลาง 6 ด้านคือ การบริการสารสนเทศ การบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุการบริการอินเทอร์เน็ต การบริการถ่ายเอกสาร และการบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ลักขณา คมขำ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตต่อการบริการของ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการ วารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ ผลปรากฏว่านิสิตระดับปริญญาตรีชายและหญิงมีความ คิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตปริญญาตรีที่มีอัตราการเข้า ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านพบว่าด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และ

ด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการนิสิตมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

วชิรา กันธิยะ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่เพื่อรักษาความต้องการของผู้ใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านบุคลากร การบริการ อาคารสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำให้ห้องสมุดจัดบริการทาง Internet และบริการยืม-คืน หนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ ให้จัดบริการถ่ายเอกสาร และให้จัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ ส่วนที่ไม่ต้องการ คือ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานห้องสมุดบริการสืบค้นบรรณานุกรมและจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับปัญหาที่พบคือบุคลากรมีจำนวนน้อยหนังสือ วารสาร และสื่อมีไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนและอากาศภายในห้องสมุดไม่ค่อยถ่ายเท

สมฤทัย ประสานพิมพ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการ นักศึกษามีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมมีความเหมาะสม
2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความเห็นว่างบรยากาศภายในมีความสงบ และมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ นักศึกษามีความเห็นว่างการแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

วไลพรธณ พรวิรุฬห์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า นักศึกษา มีความเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้านคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

วลินดา นิรันต์เรือง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดเทโอฟาน โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา พบว่า ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดเทโอฟาน (มัธยมปลาย) โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับบุคคลกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-5 จำนวน 50 ชุด จากการที่นักเรียนเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด ส่วนใหญ่ คือ นักเรียนชายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมาใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยมาใช้บริการที่นั่งอ่าน บริการยืม-คืนหนังสือ บริการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจของแต่ละด้านสรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมในสภาพทั่วไปของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นส่วนมากเน้นการสำรวจความคิดเห็นด้านการบริการสื่อการเรียนการสอน สภาพแวดล้อม และบุคลากรห้องสมุด และผลการวิจัยที่ผ่านมามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นที่พอใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

อเล็กซ์ซิง (Arachching, 2002) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “An approach to marketing in special and academic libraries of Sri Lanka: A survey with emphasis on services provided to the clientele” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตลาด/ตลาดที่น่าจะเป็น การวางแผนการบริการกลุ่มเป้าหมายให้ถูกต้องตามการแบ่งส่วนตลาด การทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และการนำเสนอประสมการตลาด (4Ps) ไปใช้ในห้องสมุด นอกจากนี้ยังศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับการตลาดในห้องสมุด และบริการสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของห้องสมุดเฉพาะ 33 คน และห้องสมุดมหาวิทยาลัย 22 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัยในศรีลังกามีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาอย่างเพียงพอ และโอกาส ทางตลาดมีความเป็นไปได้อย่างมาก แต่การปฏิบัติทางการตลาดมีน้อยมาก สำหรับการเปรียบเทียบการปฏิบัติทางการตลาดพบว่า ห้องสมุดเฉพาะมีผลการปฏิบัติมากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งสามารถให้บริการได้อย่างคุ้มค่ากับเงินที่ลงทุน และสามารถยังประโยชน์ให้เกิดขึ้นได้ถ้ามีการดำเนินการตลาดอย่างเหมาะสม ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทางการตลาดมีหลายประการ เช่น บุคลากรห้องสมุดมีความรู้เกี่ยวกับหลักการตลาดน้อยมาก บุคลากรขาดการฝึกอบรม การลงทุน (การจัดสรรเงินงบประมาณ) เพื่อห้องสมุดมีน้อย เทคโนโลยีและความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเรื่องนี้มีไม่เพียงพอ

โครเลย์ และคณะ (Crowley & etal, 2002) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas A & M University) เพื่อประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในแง่มุมต่างๆ โดยวิธีสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบเว็บไซต์หลายประเด็นดังนี้คือ

1. ผู้ใช้ต้องการให้ออกแบบเว็บไซต์ในลักษณะ one stop shopping คือ ต้องการให้มีการเชื่อมโยงที่เกี่ยวกับการค้นคว้าวิจัยทั้งหมดและสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทั้งหมดได้ในหนึ่งหน้า

2. ในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล พบว่ามักประสบปัญหาที่ไม่สามารถเข้าถึงรายการห้องสมุดได้ และดาวน์โหลดช้า

3. ประสบปัญหาในการค้นข้อมูล

4. ปัญหาในเรื่องการใช้ถ้อยคำ ภาษา คำศัพท์ พบว่า มีการใช้คำที่สื่อความหมายได้หลายนัย โดยเฉพาะศัพท์ทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

คิม (Kim, 2003) ได้ศึกษาในเรื่องการวัดและกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต

สำหรับห้องสมุดประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การนำข้อความของ SERVQUAL มาปรับปรุงร่วมกับข้อความบางส่วนของแบบประเมิน LibQUAL +TM มีคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อ ดำเนินการสำรวจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดประชาชน 4 แห่ง จำนวน 386 คน ในระยะเวลา 1 เดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับห้องสมุดประชาชนประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ลักษณะทางกายภาพ การควบคุม การพิมพ์ และดาวนโหลดด้วยตนเอง ผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตตามตัวแปรด้านประชากร และการใช้อินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตทั้งปัจจัยควบคุมการพิมพ์ และถ่ายโอนเอกสารด้วยตนเอง และความรู้สึกที่มีต่อบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ และมีจุดมุ่งหมายในการใช้ บริการ ส่วนตัวแปรด้านการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งระดับความรู้ ความชำนาญของผู้ใช้ ระยะเวลาในการใช้ และประสบการณ์ในชั้นเรียนของการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ Wisconsin-Green Bay, Cofrin Library (2004) ได้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้แบบประเมิน LibQUAL +TM จำนวน 27 ข้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการห้องสมุด มีทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 427 คน เพื่อวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดจากช่องว่างของการบริการที่พอเพียง ผลการศึกษาพบว่า ช่องว่างของการบริการที่พอเพียง เป็นเชิงบวกในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด นั่นคือระดับบริการที่ได้รับอยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่คาดหวังโดยปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมี ช่องว่างของการบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด และรองลงมา คือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และปัจจัยด้านควบคุมสารสนเทศ พบว่า บริการที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ห้องสมุดควรมีวารสารที่ผู้ใช้ต้องการทั้งในรูปแบบตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือเว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดมีสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ และบรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้าสำหรับคุณภาพบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ใช้ได้รับ คือ การสอนการใช้ห้องสมุดในเรื่องการเข้าถึง ประเมิน และการใช้สารสนเทศ รองลงมาคือ ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดสาขาได้อย่างสะดวกสบาย บุคลากรห้องสมุดเอาใจใส่ต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้ และบุคลากรปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่

ชุนท์ เจ ซี ปาร์เคอร์ และอาร์ ปาร์เคอร์ (Shontz, J. C. Parker & R. Parker, 2004) ได้ศึกษาเรื่อง “What do Librarians think about marketing? : A survey of public librarians attitudes toward the marketing of library services” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึงเจตคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่มีต่อการนำการตลาดมาใช้ในการบริการห้องสมุด และความสัมพันธ์ของเจตคติกับตัวแปรอิสระที่กำหนด โดยศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดแห่งนิวเจอร์ซีย์ (The New Jersey Library Association) จำนวน 415 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเกี่ยวข้องของกิจกรรมที่รับผิดชอบกับหลักการตลาด ระดับเจตคติเกี่ยวกับการตลาดทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และระดับความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับตัวแปรที่กำหนด ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความที่เป็นเจตคติเชิงบวกกับหลักการตลาด และมีส่วนน้อยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความที่เป็นเจตคติเชิงลบ เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่เห็นด้วยกับกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับการตลาดพบว่า

มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน กลุ่มที่เห็นด้วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปร ความรู้เกี่ยวกับการตลาด ประสบการณ์การทำงานและระยะเวลาที่จบการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ กลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้เกี่ยวกับการตลาดและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งแสดงว่าเป็นเพราะขาดความเข้าใจและไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเทคนิคการตลาด ความรู้เกี่ยวกับการตลาดและประสบการณ์เกี่ยวกับการตลาดในห้องสมุดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสบการณ์การทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลกลุ่มนี้เรียนรู้เทคนิคการตลาดจากรายวิชาบรรณารักษศาสตร์หรืออาจเรียนรู้เมื่อเข้ามาทำงาน และประการสุดท้ายผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษงานบริการผู้ใช้มีเจตคติเชิงบวกต่อการตลาด มากกว่าบรรณารักษงานบริการอ้างอิงและงานเทคนิค

เจ และเว็บเบอร์ (Jay & Webber, 2005) ได้ศึกษาผลกระทบของการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดประชาชนในประเทศอังกฤษ โดยใช้แบบสอบถามและตรวจสอบการใช้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ และตอบคำถามบนเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่างสำหรับห้องสมุดประชาชนที่ให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ จากการสอบถามและตรวจสอบ พบว่า ห้องสมุดประชาชนในประเทศอังกฤษร้อยละ 60 ใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการบริการตอบคำถามแต่มีการใช้ที่ต่ำ และทัศนคติของบรรณารักษ์ต่อการบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์โดย พิจารณาเรื่องการเข้าถึงและประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามโดยบรรณารักษ์แสดงทัศนคติว่าบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดมากขึ้น แต่มีความกังวลในการเข้าถึงบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์และ

การจัดการผู้ใช้บริการ จากผลของการศึกษาผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าห้องสมุดประชาชนควรประเมินผลการเปลี่ยนแปลงการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การฝึกอบรมสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ยูมิโก (Yumiko, 2006) ได้ศึกษาเรื่องการบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในญี่ปุ่น ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยทำการสำรวจเกี่ยวกับประสบการณ์และทัศนคติของบรรณารักษ์อ้างอิงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของญี่ปุ่น ที่มีต่อการใช้ประโยชน์ของอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรในงานอ้างอิง ผลการวิจัยพบว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บฟอรัม เป็นเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดสำหรับบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นช่องทางของการรับและตอบคำถาม สำหรับแหล่งทรัพยากรที่ใช้เป็นเครื่องมือตอบคำถามได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการทรัพยากรห้องสมุดออนไลน์ (Online Public Access Catalog- OPAC) และแหล่งทรัพยากรเครือข่าย จากการสำรวจแสดงให้เห็นว่า บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของญี่ปุ่นนี้มีข้ออะไรอื่นนอกจากเป็นพื้นฐานการวิจัย และงานวิจัยต่อไปที่ต้องการอภิปรายบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ในญี่ปุ่น

ดี และอลเลน (Dee & Allen, 2006) ได้ศึกษาการใช้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทและขอบเขตการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และภาพรวมของการใช้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ มีประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาคือ การออกแบบรูปแบบการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ ผล

การศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ โดยแต่ละแห่งอาจมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป เช่น การให้บริการผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านทางโปรแกรมสนทนา บางแห่งให้บริการควบคู่กัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ โดยการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดบางแห่งมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาที่เปิดให้บริการ ระยะเวลาที่จะตอบคำถามกลับให้แก่ผู้ใช้ ส่วนในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางเว็บไซต์ มีการศึกษาจากปริมาณเวลาที่ใช้ในการเข้าถึง และจำนวนจุดเชื่อมโยงที่ใช้ในการเข้าถึงบริการ พบว่าเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5.8 นาที และผ่านจำนวนจุดเชื่อมโยงประมาณ 2.5 หน้า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และเห็นว่าสามารถเข้าถึงบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ได้ง่าย โดยผ่านทางจุดเชื่อมโยงโดยตรงจากหน้าแรกของเว็บไซต์ ในขณะที่ส่วนน้อยไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวนี้ ในส่วนของผลการศึกษาภาพรวมของการใช้บริการศึกษาจากปัจจัยทางด้านเทคนิคของเว็บไซต์ที่มีผลต่อความสะดวกในการใช้บริการ เช่น ความเหมาะสมของตำแหน่งของบริการบนเว็บไซต์ การใช้กรอบ (Frame) การใช้ภาษาในการตั้งชื่อ

บริการ และการใช้ภาพกราฟิกแทนจุดเชื่อมโยงเข้าสู่บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทำได้อย่างเหมาะสม

เกออร์เรโร (Guerrero, 2007) ศึกษาเรื่อง Delivery Library Services to Distance Learners: A Grass Roots Effort at a Regional Campus อธิบายว่า บรรณารักษ์ต้องเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการห้องสมุดให้สอดคล้องกับทิศทางของ ACRL Library ในปี 2000 ที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้เรียนทางไกล และผู้เรียนปกติในมหาวิทยาลัย อย่างเท่าเทียมกัน แต่ปัญหาคือห้องสมุดไม่สามารถทราบได้ว่าผู้เรียนทางไกล มีความต้องการในการใช้บริการด้านใดบ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการในงานบริการของห้องสมุด (as cited in Barron, 2002) อธิบายว่า ห้องสมุดต้องให้การช่วยเหลือทางด้านทรัพยากรสารสนเทศแก่นักศึกษาเสมือนเป็นองค์กรธุรกิจ โดยนักศึกษาสามารถได้รับบริการต่างๆ โดยไม่ต้องคำนึงถึงการเดินทางมายังห้องสมุด นอกจากนี้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ แก่นักศึกษาที่เรียนในมหาวิทยาลัย และเรียนทางไกล ต้องมีความแตกต่างกัน

โรบินสัน และเรด (Robinson & Reid, 2007) ได้ศึกษาและสำรวจวิธีการขอความช่วยเหลือของนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามของห้องสมุด และความรู้สึกที่มีต่อการใช้บริการตอบคำถามและความต้องการเพิ่มเติมของนักศึกษาสำหรับบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ โดยการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหาข้อมูลในการออกแบบ และสร้างรูปแบบการบริการตอบคำถามใหม่สำหรับห้องสมุด โดยวิธีการศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์จาก นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีโดยสัมภาษณ์ถึงวิธีการ และการใช้บริการตอบคำถามของห้องสมุดจำนวน 12 คน ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลที่นักศึกษาไม่ใช้บริการตอบคำถามของห้องสมุด เนื่องจากความซับซ้อนและความหลากหลายของงานบริการตอบคำถาม และความกังวลในการใช้เครื่องมือช่วยในการค้นคว้า และห้องสมุดมีความมั่นใจว่านักศึกษาสามารถช่วยเหลือตัวเองได้มากเกินไป การศึกษาเน้นหาเหตุผลว่าทำไมนักศึกษาไม่แสวงหาความช่วยเหลือในการใช้บริการงานบริการตอบคำถามในห้องสมุด เพื่อ

เป็นแนวทางช่วยให้การแสวงหาวิธีปฏิบัติ และให้คำแนะนำสำหรับการส่งเสริมให้นักศึกษาขอความช่วยเหลือการค้นคว้าจากงานบริการตอบคำถามมากขึ้น

เจโรลิโมส และคอนส์ตา (Gerolimos & Konsta, 2011) ศึกษาเรื่อง Service for Academic Libraries in New Era มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุดยุคใหม่ และเพื่อให้ทราบถึงบริการใหม่ชนิดใดบ้างที่จะปรากฏในห้องสมุดในอนาคต และสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งในอนาคตธรรมเนียมปฏิบัติและนวัตกรรมยุคใหม่จะถูกนำมาปรับใช้ในการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และอุปกรณ์ต่างๆ ถูกนำมาเชื่อมโยงกัน ห้องสมุดจึงต้องวิวัฒนาการอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าห้องสมุดจะมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาแต่ยังไม่เพียงพอที่จะตามทันกับกระแสสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเวลาไม่ได้เป็นเครื่องพิสูจน์เพียงอย่างเดียว แต่ความเข้าใจของผู้ใช้บริการมากกว่าที่จะเป็นตัวกำหนดถึงควมมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นภาพวิธีการที่แตกต่าง เกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือในการให้บริการและการประเมินผล ผลการทดลองทำให้ทราบว่า บริการบางอย่างที่มีให้บริการในห้องสมุดลดลง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผู้ให้บริการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างกิจกรรมให้เกิดขึ้นในห้องสมุด และการที่ผู้ใช้ห้องสมุดลดลงเนื่องจากผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการของห้องสมุดได้จากทุกๆ สถานที่ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาบริการออนไลน์ของห้องสมุด ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยเหลือในงานบริการของห้องสมุด และได้พิจารณาแล้วว่าการพัฒนาและนาเทคโนโลยีที่หลากหลายมาใช้ในการให้บริการออนไลน์ของห้องสมุด เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงห้องสมุดได้ตลอดเวลาผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนา และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า RSS เป็นเทคโนโลยีที่ถูกใช้อย่างกว้างขวาง ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ถึงแม้ว่า RSS จะไม่ใช่เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคม แต่ก็มีลักษณะการใช้งานที่คล้ายคลึงกัน ด้วยคุณลักษณะและหน้าที่ที่หลากหลายของ RSS สามารถเอื้อประโยชน์ให้ห้องสมุดนำไปใช้งานในด้านของการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังนำ RSS มาให้บริการในการนำเสนอข่าวสารของห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการ

มาร์ตินดाल (Martindale, 2011) ได้ทำการวิจัย เรื่อง A Look at the Spending Habits of College Students พบว่าพฤติกรรมของนักศึกษาในปัจจุบันจะให้ความสำคัญในการใช้จ่ายเพื่อความบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ โดยใช้จ่ายในด้านของเทคโนโลยี และอุปกรณ์เพื่อการสื่อสาร โดยอุปกรณ์ที่ได้รับความนิยม คือ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ร้อยละ 90 รองลงมา คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 77 และอุปกรณ์เพื่อการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 65 โดยนักศึกษาให้เหตุผลที่ใช้จ่ายเงินทางด้านนี้ เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศต่างๆ สามารถติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน รวมทั้งเข้าถึงความบันเทิงได้ตลอดเวลา

เทเลอร์ และฮาสติงส์ (Tyler & Hastings, 2011) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services อธิบายว่า การเติบโตของการเรียนการสอนแบบออนไลน์และเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทำให้การบริการภายในอาคารห้องสมุดมีการเข้ามาใช้ลดลง เนื่องจากผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลได้สะดวกมากกว่า รวมทั้งสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดได้เสมือนจริง (Blackman, 2003;

De Rosa, Cantrell, Hawk, & Wilson, 2006; Moyo, 2004; Song, 2004) กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระดับนักศึกษามหาวิทยาลัยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะไม่คำนึงถึงที่ตั้งของห้องสมุด แต่จะเข้าถึงห้องสมุดโดยการเข้าไปใช้บริการ และทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศด้าน การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นส่วนมากเน้นการสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการสื่อการสอนและทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี บุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อมของแหล่งเรียนรู้ และการสำรวจปัญหาหรืออุปสรรคของการรับบริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ครอบคลุม (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนที่กำลังศึกษา ในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 3,198 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 345 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 86 ข้อ และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ขั้น 1 กำหนดสิ่งต้องประเมิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ การบริการสื่อโสตทัศน และการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ และด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

ขั้น 2 ศึกษาทฤษฎีหลักการต่างๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ขั้น 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	แปลความหมาย
5	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	มีความคิดเห็นในระดับมาก
3	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

และ (2) แบบสอบถามปลายเปิด

ขั้น 4 สร้างแบบสอบถาม โดยการประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีข้อความถาม จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 6 ข้อ การบริการสื่อโสตทัศน จำนวน 6 และการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 ข้อ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีข้อความถาม จำนวน 12 ข้อ ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 8 ข้อ ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 14 ข้อ ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 11 ข้อ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ จำนวน 5 ข้อ และสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ จำนวน 3 ข้อ ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 6 ข้อ และด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน จำนวน 9 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 86 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

ขั้น 5 ตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 3 ครั้ง ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

1. ได้ปรับปรุงข้อคำถามให้กระชับ ชัดเจน
2. จัดรูปแบบตารางของแบบสอบถามให้สวยงาม
3. การจัดระยะห่างระหว่างคำและประโยคให้เหมาะสมสวยงาม ง่ายต่อการอ่าน
4. การจัดกลุ่มข้อคำถามเพื่อให้มีความชัดเจนและง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม
5. เพิ่มข้อคำถามให้มากขึ้นเพื่อครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ

ขั้น 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้น 7 ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญท่านตรวจสอบ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) (รายนามผู้เชี่ยวชาญแสดงในภาคผนวก ง) โดยผู้เชี่ยวชาญจะตรวจข้อความให้ตรงตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการวัด และตรวจสอบข้อความทุกข้อให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ภาษาที่ใช้ชัดเจน แจ่มแจ้งเข้าใจตรงกัน และผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับดี ทั้ง 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ 1.00 (แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแสดงใน ภาคผนวก ค)

เกณฑ์การให้คะแนนการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ผู้วิจัยนำข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) แล้วหาค่าเฉลี่ยซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

- +1 ถ้าแน่ใจว่า รายการสอบถามมีความเหมาะสม
- 0 ถ้าไม่แน่ใจว่า รายการสอบถามมีความเหมาะสม
- 1 ถ้าแน่ใจว่า รายการสอบถามไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อความคำถามจากการพิจารณาข้อความที่มีค่า $IOC \leq .05$ แสดงว่าเป็นข้อความที่สอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้ง 7 ด้าน ซึ่งผลพบว่า ข้อคำถามรายข้อมีค่าอยู่ที่ 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทุกข้อ

ขั้นที่ 8 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อความให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ข้อคำถามมีความชัดเจนและภาษาที่ใช้ในข้อความ โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

- 8.1 ปรับปรุงข้อความให้กระชับ ชัดเจน
- 8.2 จัดประโยคคำถามโดยให้มีประธานขึ้นต้นประโยคทุกข้อ

ขั้น 9 ทดลองใช้แบบสอบถาม หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักเรียนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 15 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในงานวิจัย ในช่วงระหว่างวันที่ 13-17 กรกฎาคม 2558 ผลการทดลองใช้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจภาษาที่ใช้และเข้าใจข้อความแต่ละหัวข้อเป็นอย่างดี โดยในแบบสอบถามได้ให้กลุ่มตัวอย่างทำเครื่องหมายลงในตาราง ซึ่งมีให้เลือก 2 ช่อง คือ เข้าใจ/ไม่เข้าใจ หลังจากทดลองใช้พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบว่า “เข้าใจ” ในคำถามทุกข้อ

ขั้น 10 หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จึงดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้สอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบบสอบถามสมบูรณ์มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 86 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. การบริการสื่อโสตทัศน์ | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 6 ข้อ |

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด
และศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 12 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
จำนวน 8 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
จำนวน 14 ข้อ

ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
จำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------|--------------|
| 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ | จำนวน 11 ข้อ |
| 2. สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. สภาพแวดล้อมทางสังคม | จำนวน 3 ข้อ |

ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 7 ข้อ

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 345 ฉบับ

3.2 วัน เวลา ในการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม 2558 โดยเก็บข้อมูลจากนักเรียนที่เข้ามาใช้บริการ ในช่วงวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ถึง 31 กรกฎาคม 2558 ยกเว้นวันหยุดราชการ

3.3 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน พบว่า แบบสอบถามจำนวน 345 ฉบับ ได้รับคืน 345 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 345 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}} \times 100$$

4.2 วิเคราะห์การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อกำหนดให้ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 N แทน จำนวนผู้ตอบแต่ละข้อคำถาม

การวิเคราะห์แบบสอบถาม กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของ จอห์น ดับบลิว เบสท์ และเจมส์ วี คาร์ตัน (Best John W. and Kahn James V. 1997, p. 181-182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.50 - 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) (Lafferty Peter and Rowe Julain, 1995, p. 561-562)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อกำหนดให้	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$N \sum x^2$	แทน	ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนทุกจำนวน
	$(\sum x^2)$	แทน	ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 7 ด้าน และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุม เพศ อายุ ระดับชั้นที่ศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในแต่ละวัน จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ การเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ณ มุมใดบ่อยที่สุด ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดบ่อยที่สุด สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 345)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	111	32.2
	หญิง	234	67.8
2	อายุ		
	6 – 10 ปี	114	33.0
	11 – 15 ปี	171	49.6
	16 ปีขึ้นไป	60	17.4
3	ระดับชั้นที่ศึกษา		
	ประถมศึกษาปีที่ 1 – 3	13	3.8
	ประถมศึกษาปีที่ 4 – 6	94	27.2
	มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3	143	41.5
	มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6	95	27.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4	ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้		
	ทุกวัน	291	84.3
	2 – 3 วันต่อครั้ง	39	11.3
	4 – 5 วันต่อครั้ง	15	4.4
5	ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้		
	7:00 – 8:00 น.	42	12.2
	12:00 – 13:00 น.	224	64.9
	16:00 – 17:00 น.	79	22.9
6	การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในแต่ละวัน		
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	41	11.9
	1 ชั่วโมง	159	46.1
	2 ชั่วโมง	90	26.1
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	55	15.9
7	จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้		
	อ่านหนังสือ	74	21.4
	ยืม – คืน หนังสือ	130	37.7
	ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม	92	26.7
	ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	39	11.3
	ใช้บริการถ่ายเอกสาร	4	1.2
	ดูวีดิทัศน์	6	1.7
	ยืม – คืน สื่อโสตฯ	0	0
8	ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ณ มุมใดบ่อยที่สุด		
	มุมหนังสือนวนิยาย	112	32.5
	มุมหนังสือเยาวชน	76	22.0
	มุมวารสาร	19	5.5
	มุมหนังสือพิมพ์	1	0.3
	มุมเครื่องคอมพิวเตอร์	43	12.5
	มุมวีดิทัศน์	9	2.6
	มุมหนังสือการ์ตูนความรู้	85	24.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
9	ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดมากที่สุด		
	สื่อสิ่งพิมพ์	196	56.8
	สื่อโสตทัศน	35	10.1
	สื่อกิจกรรมและวิธีการ	78	22.6
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	36	10.5
10	สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้		
	มีบรรยากาศดี	21	6.1
	มีความสงบ	34	9.9
	อากาศถ่ายเทสะดวก	22	6.4
	มีแสงสว่างที่เพียงพอ	7	2.0
	มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย	261	75.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (1) เพศ พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.8 (2) อายุ พบว่า มีอายุระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.6 (3) ระดับชั้นที่ศึกษา พบว่า อยู่ในช่วงมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 คิดเป็นร้อยละ 41.5 (4) ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ พบว่า มาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 84.3 (5) ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ พบว่า มาใช้บริการในเวลา 12:00-13:00 น. คิดเป็นร้อยละ 64.9 (6) การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในแต่ละวัน พบว่า ในแต่ละวันมาใช้บริการ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 46.1 (7) จุดประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ พบว่า มาใช้บริการยืม-คืน หนังสือ คิดเป็นร้อยละ 37.7 (8) ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ณ มุมใดบ่อยที่สุด พบว่า มุมหนังสือนวนิยาย คิดเป็นร้อยละ 32.5 (9) ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดมากที่สุด พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 56.8 และ(10) สิ่งที่น่าสนใจเมื่อเข้ามาใช้บริการมากที่สุด พบว่า มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 75.6

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้โดยภาพรวม
(n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.84	.44	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.96	.18	มากที่สุด
3	ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.49	.50	มาก
4	ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.93	.25	มากที่สุด
5	ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.95	.21	มากที่สุด
6	ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.40	.79	ปานกลาง
7	ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน	4.95	.21	มากที่สุด
รวม		4.78	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นในการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$, S.D.=.36) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ระดับมาก 1 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.96$, S.D.=.18) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.79)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความคิดเห็นในการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3-4.15

2.1 ด้านการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	การบริการสื่อสิ่งพิมพ์	4.84	.44	มากที่สุด
2	การบริการสื่อโสตทัศน์	4.82	.50	มากที่สุด
3	การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.77	.41	มากที่สุด
รวม		4.81	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$, S.D.=.43) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=4.84$, S.D.=.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=4.77$, S.D.=.41)

2.1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.84	.44	มากที่สุด
2	เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีความน่าสนใจ	4.62	.59	มากที่สุด
3	ความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.60	.68	มากที่สุด
4	ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.82	.60	มากที่สุด
5	มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของนักเรียน	4.64	.72	มากที่สุด
6	มีความต้องการใช้บริการเมื่อมีโอกาส	4.69	.59	มากที่สุด
รวม		4.70	.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$, S.D.=.60) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.84$, S.D.=.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพอเพียงเทียบกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.60$, S.D.=.68)

2.1.2 การบริการสื่อโซเชียล

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการสื่อโซเชียล (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สื่อโซเชียลที่ให้บริการมีความหลากหลาย	4.17	.98	มาก
2	มีความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.55	.65	มากที่สุด
3	สื่อโซเชียลที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.50	.81	มากที่สุด
4	ขนาดความกว้างของสมาร์ทบอร์ดมีความเหมาะสม	4.82	.50	มากที่สุด
5	ความคมชัดของเครื่องฉายภาพ (โปรเจคเตอร์) ที่ให้บริการ	4.54	.49	มากที่สุด
6	คุณภาพการใช้งานของสื่อโซเชียลที่ให้บริการ	4.57	.60	มากที่สุด
	รวม	4.52	.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการสื่อโซเชียล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$, S.D.=.67) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ขนาดความกว้างของสมาร์ทบอร์ดมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.82$, S.D.=.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่อโซเชียลที่ให้บริการมีความหลากหลาย ($\bar{X}=4.17$, S.D.=.98)

2.1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย	3.21	.80	ปานกลาง
2	เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.45	.82	มาก
3	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.53	.77	มากที่สุด
4	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.56	.75	มากที่สุด
5	เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของนักเรียน	4.72	.44	มากที่สุด
6	ประสิทธิภาพในการใช้งานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.77	.41	มากที่สุด
	รวม	4.52	.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$, S.D.=.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้ออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ประสิทธิภาพในการใช้งานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}=4.77$, S.D.=.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย ($\bar{X}=3.21$, S.D.=.80)

2.2 ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	4.89	.30	มากที่สุด
2	มีขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ	4.72	.44	มากที่สุด
3	บริการตอบคำถาม ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.72	.44	มากที่สุด
4	บริการช่วยการสืบค้นมีความสะดวกรวดเร็ว	4.55	.49	มากที่สุด
5	บริการหนังสือสำรองมีจำนวนเพียงพอ และมีเนื้อหาตรงประเด็น	4.71	.63	มากที่สุด
6	การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และมีประสิทธิภาพ	4.64	.76	มากที่สุด
7	บริการจองห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มีตารางการใช้ชัดเจน	4.77	.53	มากที่สุด
8	บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ	4.37	.76	มาก
9	อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม หน้าละ 1 บาท	3.92	1.28	มาก
10	บริการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวก	4.62	.59	มากที่สุด
11	บริการสืบค้นผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวก ไม่ซับซ้อน	4.82	.38	มากที่สุด
12	รูปภาพตัวอย่างหนังสือในหน้าสืบค้นผ่านระบบออนไลน์มีความชัดเจน	4.82	.38	มากที่สุด
	รวม	4.62	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$, S.D.=.58) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 10 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=4.89$, S.D.=.30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม หน้าละ 1 บาท ($\bar{X}=3.92$, S.D.=1.28)

2.3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
(n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการสำหรับหนังสือทั่วไป รายการละ 1 บาท/วัน	4.27	.56	มาก
2	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการสำหรับหนังสือสำรอง รายการละ 10 บาท/วัน	2.88	.99	ปานกลาง
3	ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครอง หนังสือสำหรับนักเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 เล่ม	3.38	.59	มาก
4	ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครอง หนังสือสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 3 เล่ม	4.22	.41	มาก
5	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครอง หนังสือสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 3 วัน	3.99	.34	มาก
6	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครอง หนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 7 วัน	4.49	.50	มาก
7	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครอง หนังสือสำหรับหนังสือสำรอง จำนวน 1 วัน	3.04	.94	ปานกลาง
8	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ เปิด-ปิด ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ 07:10-17:15 น.	4.38	.66	มาก
รวม		3.38	.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่องานบริการในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$, S.D.=.62) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา (7 วัน) ($\bar{X}=4.49$, S.D.=.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือสำรอง (รายการละ 10 บาท/วัน) ($\bar{X}=2.88$, S.D.=.99)

2.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.91	.27	มากที่สุด
2	บุคลากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.92	.26	มากที่สุด
3	บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.77	.41	มากที่สุด
4	บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.88	.39	มากที่สุด
5	บุคลากรมีการอำนวยความสะดวกและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.82	.38	มากที่สุด
6	บุคลากรให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.85	.47	มากที่สุด
7	บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.89	.37	มากที่สุด
8	บุคลากรให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้และการรักษาสื่อการเรียนการสอนอย่างถูกต้อง	4.87	.38	มากที่สุด
9	ความประทับใจในการให้บริการของบุคลากร	4.84	.46	มากที่สุด
10	บุคลากรมีการดูแลสื่อการเรียนการสอนให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.86	.42	มากที่สุด
11	บุคลากรดูแลระบบฐานข้อมูลให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	4.85	.53	มากที่สุด
12	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.93	.25	มากที่สุด
13	บุคลากรมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการงดให้บริการ	4.24	.56	มาก
14	บุคลากรให้ความรู้เรื่องสื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	4.27	.53	มาก
	รวม	4.77	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่องานบริการในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$, S.D.=.40) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 10 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ($\bar{X}=4.93$, S.D.=.25) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการงดให้บริการ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=.56)

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้โดยภาพรวม (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.95	.21	มากที่สุด
2	สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ	4.92	.25	มากที่สุด
3	สภาพแวดล้อมทางสังคม	4.77	.41	มากที่สุด
รวม		4.88	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$, S.D.=.29) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}=4.95$, S.D.=.21) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางสังคม ($\bar{X}=4.77$, S.D.=.41)

2.5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	อุณหภูมิพอเหมาะ	4.75	.42	มากที่สุด
2	อากาศถ่ายเทสะดวก	4.44	.49	มาก
3	แสงสว่างเพียงพอ	4.95	.21	มากที่สุด
4	มุมหนังสือน่าอ่าน เป็นระเบียบ	4.77	.41	มากที่สุด
5	ขนาดพื้นที่ภายในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความกว้าง เพียงพอต่อการให้บริการ	4.43	.90	มาก
6	โต๊ะ เก้าอี้ มีจำนวนเพียงพอ	4.27	.80	มาก
7	คุณภาพเก้าอี้ที่มีความแข็งแรง	4.49	.50	มาก
8	ตำแหน่งสำหรับนั่งอ่านหนังสือมีความเหมาะสม	4.77	.41	มากที่สุด
9	สถานที่ที่มีความสะอาด	4.89	.37	มากที่สุด
10	การกระจายสัญญาณไวไฟทั่วถึง	3.34	1.28	ปานกลาง
11	สถานที่ที่มีความปลอดภัย	4.92	.26	มากที่สุด
รวม		4.54	.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.=.55) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ แสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.95$, S.D.=21) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การกระจายสัญญาณไวไฟทั่วถึง ($\bar{X}=3.34$, S.D.=1.28)

2.5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นกันเอง	4.74	.56	มากที่สุด
2	ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ	4.87	.44	มากที่สุด
3	ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ	4.92	.25	มากที่สุด
4	ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.85	.42	มากที่สุด
5	ความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด	4.88	.40	มากที่สุด
รวม		4.85	.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$, S.D.=.41) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.92$, S.D.=25) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.74$, S.D.=.56)

2.5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	การปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุด	2.34	.83	น้อย
2	มารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น	3.29	1.14	ปานกลาง
3	ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหาสื่อการเรียนการสอน	4.77	.41	มากที่สุด
รวม		3.46	.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$, S.D.=.79) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงที่สุดคือ ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหาสื่อการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.77$, S.D.=.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุด ($\bar{X}=2.34$, S.D.= .83)

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ (n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน	4.26	.76	มาก
2	การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน	4.40	.79	มาก
3	การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.38	.83	มาก
4	การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ก แพนเพจห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.26	.84	มาก
5	การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร)	4.26	1.00	มาก
6	การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ ภายในโรงเรียน	4.29	.88	มาก
รวม		4.30	.85	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$, S.D.=.85) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มี 3 ข้อ คือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.76) การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊กแพนเพจห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.84) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร) ($\bar{X}=4.26$, S.D.=1.00)

2.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
(n = 345)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อนั่งสื้อเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุดละศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.93	.24	มากที่สุด
2	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.93	.23	มากที่สุด
3	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	4.11	1.32	มาก
4	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในโครงการหนังสือสื้อน้ำใจ	4.85	.45	มากที่สุด
5	นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ	3.68	.75	มาก
6	นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด	3.68	.75	มาก
7	นักเรียนมีส่วนร่วมในงานสัปดาห์ห้องสมุด	4.72	.44	มากที่สุด
8	นักเรียนมีโอกาสพบปะนักเขียนในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น	3.74	.81	มาก
9	นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน	4.95	.21	มากที่สุด
รวม		4.39	.57	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของนักเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, S.D.=.57) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน ($\bar{X}=4.00$, S.D.=.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มี 2 ด้าน คือ นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ ($\bar{X}=3.68$, S.D.=.75) และนักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด ($\bar{X}=3.68$, S.D.=.75)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของอาจารย์ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

สรุปข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

3.1.1 ควรมีหนังสือการ์ตูนหลากหลายประเภทเพิ่มมากขึ้น (จำนวน 53 คน)

3.1.2 สื่อโสตทัศนควรมีการจัดทำให้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น (จำนวน 37 คน)

3.1.3 ควรมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น (จำนวน 29 คน)

3.2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

3.2.1 เครื่องถ่ายเอกสารควรมีค่าบริการหน้าละ 50 สตางค์ (จำนวน 67 คน)

3.2.2 การใช้งานคอมพิวเตอร์ควรมีการเขียนจองใช้งานล่วงหน้าได้ (จำนวน 24 คน)

3.3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

3.3.1 ห้องสมุดควรเปิดบริการจนถึง 18:00 น. (จำนวน 35 คน)

3.3.2 หนังสือสำรองเสียค่าปรับแพงเกินไปควรลดลงเหลือเล่มละ 3 บาท (จำนวน 11 คน)

3.3.3 นักเรียนชั้นประถมปีที่ 1-3 ควรมีหนังสือได้อย่างน้อย 2 เล่มขึ้นไป (จำนวน 10 คน)

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

3.4.1 การกระจายสัญญาณไวไฟไม่ทั่วถึง ควรมีการปรับปรุงสัญญาณไวไฟให้ดีกว่านี้ (จำนวน 54 คน)

3.4.2 ควรหาโต๊ะ เก้าอี้ มาให้บริการนั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น (จำนวน 15 คน)

3.4.3 ผู้ใช้บริการห้องสมุดขาดมารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น ก่อเสียงรบกวนแก่ผู้อื่น ดังนั้นควรมีการจัดการอย่างเข้มงวด (จำนวน 13 คน)

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ถ้ามีกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ควรมีการประกาศเสียงตามสายของโรงเรียนอยู่บ่อยๆ (จำนวน 3 คน)

3.6 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

ควรให้ตัวแทนนักเรียนเข้าร่วมประชุมในการตั้งกฎระเบียบห้องสมุดด้วย (จำนวน 1 คน)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถามสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
- 2) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
- 3) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
- 4) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
- 5) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
- 6) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
- 7) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านการมีส่วนร่วมของนักเรียน

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 3,198 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 345 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ เป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีข้อความคำถาม จำนวน 18 ข้อ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีข้อความคำถาม จำนวน 12 ข้อ ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 8 ข้อ ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 14 ข้อ ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 19 ข้อ ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ จำนวน 6 ข้อ และด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน จำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง แบบสอบถามจำนวน 345 ฉบับ ได้รับคืน 345 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนกรกฎาคม 2558

1.3.4 วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นนักเรียนเพศหญิง มีอายุระหว่าง 11-15 ปี ระดับชั้นที่ศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ทุกวัน ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ 12:00-13:00 น. การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในแต่ละวัน 1 ชั่วโมง จุดประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ยืม-คืน หนังสือ มุมที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มุมนวนิยาย ประเภทสื่อการสอนที่ใช้บริการมากที่สุด สื่อสิ่งพิมพ์ และความประทับใจเมื่อมาใช้บริการมากที่สุด มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย

1.4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ระดับมาก 1 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1) **ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นต่อสื่อการเรียนการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ในเรื่องความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ

2) **ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็น

ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการสูงสุด ในเรื่องขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

3) *ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้* พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มากที่สุดในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 7 วัน

4) *ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้* พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร

5) *ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้* พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มากที่สุดในเรื่อง แสงสว่างเพียงพอ

6) *ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้* พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มากที่สุดในเรื่อง การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน

7) *ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน* พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนมากที่สุดในเรื่อง นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน มากที่สุด

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 *ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้* ผลการวิจัย โดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีความสะดวก มีความหลากหลาย และสามารถให้บริการได้กับกลุ่มคนจำนวนมาก จึงมีการจัดซื้อ และให้บริการได้หลากหลาย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในเรื่องความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ ประเด็นนี้สอดคล้องกับภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2546, น. 5) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ที่สำคัญ คือ จัดหา รวบรวม วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ

จัดเก็บวัสดุสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา ให้เพียงพอแก่ความต้องการมีความทันสมัย

2.2 ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และจบการศึกษาด้านบรรณารักษะ และสารสนเทศศึกษาโดยตรง ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังสามารถสร้างสรรค์งานบริการที่หลากหลาย ทันสมัยได้ตรงกับระดับของผู้ใช้งานทั้งอาจารย์ และนักเรียน

ในเรื่องขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ประเด็นนี้สอดคล้องกับ วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ (2543, น. 145-150) กล่าวว่า งานบริการห้องสมุดเป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการ ให้ผู้ใช้บรรลุดีวัตถุประสงค์และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดหาระบบงานห้องสมุดแต่ละประเภทให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สุนิษา ชันนัย (2550, น. 137) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดยุคใหม่มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของห้องสมุด ทั้งในด้านกระบวนการทำงาน และด้านกระบวนการผลิตที่นำเอาโปรแกรมอัตโนมัติในการจัดงานด้านต่างๆของห้องสมุด ได้แก่ การจัดหา งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืม-คืน การสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด งานสืบค้นข้อมูล และงานด้านวารสาร

2.3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ผลการวิจัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ เป็นแหล่งให้บริการสื่อการเรียนการสอน สำหรับอาจารย์ บุคลากร และนักเรียนจำนวน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ห้องสมุดจึงต้องมีระเบียบ การยืม-คืนสื่อการเรียนการสอน เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติ

ในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 7 วัน ประเด็นนี้สอดคล้องกับ มะลิวัลย์ จันทกนกการ (2558) กล่าวถึง ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นหน่วยงานบริการ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้จำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ห้องสมุดจึงต้องมีระเบียบ เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติ อันจะก่อให้เกิดความเสมอภาค และต้องอยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่จะให้ปฏิบัติหรือข้อพึงปฏิบัติ โดยเกิดจากจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการห้องสมุด

2.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ผลการวิจัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือต่อผู้มาใช้บริการของห้องสมุด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวก และได้รับสิ่งที่ตัวเองต้องการในการใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ประเด็นนี้สอดคล้องกับ สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547, น. 20) ได้กล่าวว่า ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ที่

ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกดีต่อเจ้าหน้าที่และจะส่งผลให้การสื่อสารเข้าใจระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ได้รับการออกแบบเพื่อใช้เป็นแหล่งเรียนรู้โดยตรง ทำให้สถาปนิก นักวิชาการ ด้านแหล่งเรียนรู้ (บรรณารักษ์ และนักเทคโนโลยีการศึกษา) และผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการออกแบบและเสนอความคิดเห็นต่อการออกแบบสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ให้เกิดความเหมาะสมมากที่สุด

ในเรื่องแสงสว่างเพียงพอ ประเด็นนี้สอดคล้อง สอดคล้องกับ แม้นมาส ชวลิต (2541, น. 42-46) กล่าวถึง แสงสว่างในห้องสมุดควรมีแสงสว่างที่เพียงพอ จะเป็นแสงธรรมชาติหรือแสงไฟฟ้าก็ตามซึ่งโดยปกติแสงธรรมชาติย่อมดีกว่าแสงไฟฟ้า แต่บางครั้งแสงไฟฟ้าก็เป็นสิ่งจำเป็น

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการหรือบุคคลภายนอกได้ทราบข้อมูลของทางห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ซึ่งสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ทุกคน เพราะในยุคนี้เป็นยุคที่ทุกคนให้ความสำคัญทางด้านเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต และการบริโภคข่าวสารต่างๆได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของโรงเรียน ประเด็นนี้สอดคล้องกับ เสรี วงษ์มณฑา (2541, น. 7) ได้กล่าวว่า การกระทำทั้งหลาย ทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดีอันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณชน ที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี นอกจากนี้ อภิรัช พุกสวัสดิ์ (2555, น. 1) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เข้าถึง กลุ่มเป้าหมายทุกระดับในปัจจุบัน เว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์เป็น สื่อที่ได้รับความนิยมในงานประชาสัมพันธ์และมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีแนวโน้มว่าจะได้รับความนิยมสูงขึ้นในอนาคต องค์กรใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์องค์กร สินค้าและบริการเพื่อช่วยเสริมสื่อประชาสัมพันธ์แบบดั้งเดิมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การประชาสัมพันธ์ภายใต้กระแสสื่อสังคมออนไลน์ควรให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์รวมทั้งประเด็นเนื้อหาที่น่าเสนอ ตลอดจนรูปแบบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์นำมาซึ่งชื่อเสียงภาพลักษณ์และการสนับสนุนองค์กร

2.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของนักเรียน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มีการเปิดกว้างให้คณาจารย์ และนักเรียนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทั้งการจัดซื้อสื่อการสอนประเภทต่างๆ การร่วมกิจกรรม และการเสนอข้อคิดเห็นในการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

ในเรื่องกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนในโครงการรักการอ่าน ประเด็นนี้ สอดคล้องกับ ปารีชาติ วลัยเสถียร (2542, น. 138-139) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนของโครงการพัฒนา การมีส่วนร่วมต้องเป็นไปในรูปที่ผู้รับการพัฒนา เข้ามามีส่วนกระทำให้เกิดการพัฒนา นอกจากนี้ แม้นมาส ซวลิต (2546, น. 77) ได้กล่าวถึง กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน หมายถึง การกระทำต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจในการอ่าน เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการอ่าน เกิดความเพลิดเพลินในการอ่าน พยายามพัฒนาการอ่านของตนจนเป็นนิสัย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องความหลากหลาย ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการอย่างหลากหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

3.1.2 ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในเรื่องอัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม หน้าละ 1 บาทมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ควรพัฒนาและปรับปรุงอัตราค่าบริการถ่ายเอกสารให้มีความเหมาะสม

3.1.3 ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ในส่วนของความเหมาะสมของอัตราค่าบริการสำหรับหนังสือสำรอง รายการละ 10 บาท/วัน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ควรพัฒนาและปรับปรุงอัตราค่าบริการสำหรับหนังสือสำรองให้มีความเหมาะสม

3.1.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ในเรื่องบุคลากรมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการงดให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ควรพัฒนาและปรับปรุงเรื่องการแจ้งกำหนดการเมื่อมีการงดให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ล่วงหน้า

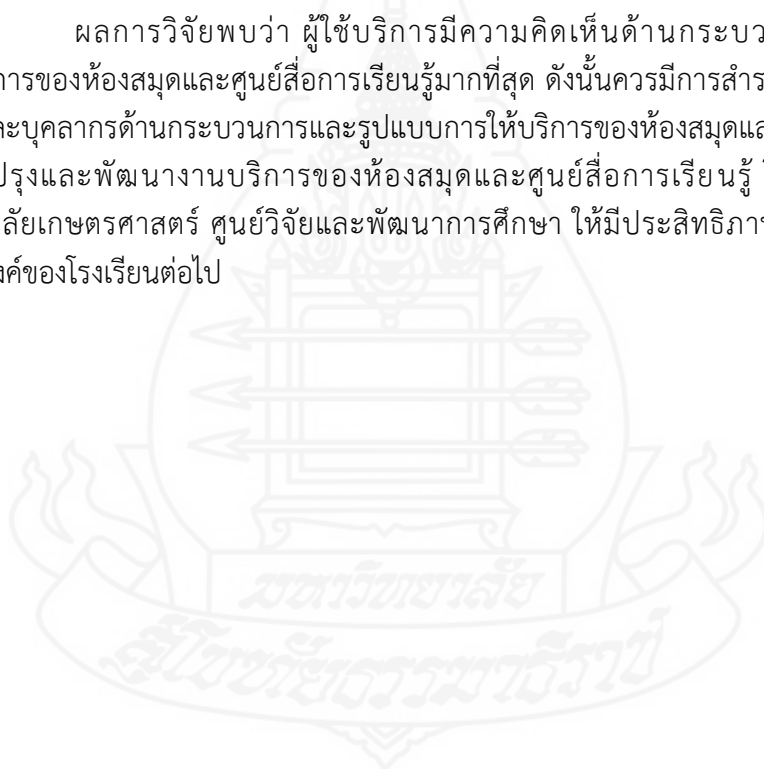
3.1.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ควรพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบในการใช้ห้องสมุดให้เคร่งครัดมากขึ้น

3.1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในเรื่องการแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก แฟนเพจห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ และการแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร) อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีช่องทางที่หลากหลายและสม่ำเสมอ

3.1.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนในเรื่องนักเรียนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการ และนักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ควรพิจารณาหาช่องทางให้นักเรียนเสนอแนะข้อปรับปรุง/พัฒนา และการบริการจิตอาสาของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มากที่สุด ดังนั้นควรมีการสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์และบุคลากรด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโรงเรียนต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกภรณ์ อ่วมพราหมณ์, บุญรวม สดใส, และ ยุคลธร แจ่มฤทธิ. (2551). *ความพึงพอใจของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้าเพชรบุรี.*
- กรมสามัญศึกษา. (2532). *การพัฒนาบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนโดยใช้เทคนิคการวางแผนเป็นทีม.* กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรรณิการ์ นาคอยู่ และคณะ. (2547). *รายงานการวิจัยการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.*
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544.* กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กัญญามาศ ถีระแก้ว. (2558). *บริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศ.* สืบค้นจาก <https://nuknick92.wordpress.com/tag>.
- ชนิษ เกื้อมี. (2530). *สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตพลศึกษาในทัศนะของนิสิตและอาจารย์ (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). *คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ครองทรัพย์ เจตนาพันธ์. (2542). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรรยา จரியานุกูล, และนิตยา ผิวเหลือง. (2543). *การค้นคว้าและการเขียนรายงาน.* กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- จันทรา ปัทมสุนทร. (2535). *ความต้องการศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์รังสิตตามความคิดเห็นของอาจารย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฉวีวรรณ คูหาภินันท์. (2542). *การอ่านและการส่งเสริมการอ่าน.* กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- เฉลิม พรหมคุณาภรณ์. (2539). *สภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาเขตการ ศึกษาที่ 12 สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์, และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2556). *สัมมนาด้านสภาพแวดล้อมทางการศึกษา. ในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. (หน่วยที่ 6).* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.

- ชุตินันท์ บุญปาน. (2546). *การศึกษาความคิดของนักศึกษาต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์* (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ชูวิทย์ ประดิษฐ์บาทุกา. (2556). *วัตถุประสงค์ห้องสมุด*. สืบค้นจาก <http://www.klanghospital.go.th/index.php/2011-06-30-08-56-11.html>.
- เชิดชาติ พุกพูน. (2540). *ความต้องการใช้บริการสารสนเทศที่นักศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2533). *เทคโนโลยีการสอน:การออกแบบและพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.
- ณรงค์กร ครอบมงคล (2545). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีต่อหน่วยงานบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) ในจังหวัดจันทบุรี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ. (2556). *สัมมนาด้านการสื่อสารการศึกษา*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* (หน่วยที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: แชนพอร์พริ้นติ้ง.
- ธีร์จุฑา เมฆิน. (2558). *บริการห้องสมุดและบริการสถาบันสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://355285teejutamekhin.blogspot.com/2011/08/blog-post.html>.
- นิลุบล ทับทิมทอง. (2544). *เมื่อมีโอกาสจัดการศึกษาตามอัธยาศัยที่งานกาชาดและงานปีใหม่*. *วารสารการศึกษานอกโรงเรียน*, 4(6), 28-30.
- บัวทอง จันทวงค์. (2554). *การจัดการความรู้และการพัฒนาทุนทางปัญญาโดยแผนที่ความคิดของการสื่อสารในการบริการด้วยความเป็นไทย*. (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุษยามาส ชื่นแย้ม. (2556). *บทบาทห้องสมุด*. สืบค้นจาก <http://anniiz.freeoda.com/index2.html>.
- ปฎิคม พงษ์ประเสริฐ. (2550). *การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมและการบริการในโรงเรียนเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองนครนายก*. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- ประเทือง วิบูลศักดิ์. (2558). *ก้าวทูกวินาที*. สืบค้นจาก <http://www.Sahavicha.com/?name=blog&file=readblog&id=2751>.
- ปาริฉัตร พิทักษ์ประภานนท์ (2554). *การจัดการความรู้เรื่องสาระในโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2542). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิเชฐ บัญญัติ. (2558). *องค์ประกอบของบริการ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/15622>.
- พิทักษ์ ตรุษหิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาศาสตร์เฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิมพ์พร แก้วเครือ. (2558). *สื่อการเรียนการสอน*. สืบค้นจาก http://sps.lpru.ac.th/script/show_article.pl?mag_id=5&group_id=23&article_id=194.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- เพ็ญแข ประจวบปัจฉิม, และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2540). *ความต้องการของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2546). *สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มะลิวัลย์ จันทกนกการ. (2558). *ระเบียบการยืม-คืนหนังสือ*. สืบค้นจาก <http://www.nmk.ac.th/maliwan2/page/5rulesource.html>.
- มารีสา ธรรมะ. (2545). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- แมนมาส ขวลิต, คุณหญิง. (2543). *คู่มือบรรณารักษ์ เล่ม 1-2*. (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2546). *กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาหนังสือ.
- รัถพร ชังธาดา. (2539). *สารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราตรี ลภะวงศ์. (2549). *การศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.

- รุ่งทิพย์ ทองเงา. (2558). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด*. สืบค้นจาก <http://www.rungtiplkp.com/1.1.html>.
- โรงเรียนนวมินทราชูทิศ. (2558). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด*. สืบค้นจาก http://www.nmk.ac.th/maliwan2/page/4_0librarysource.html.
- โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา. (2544). *30 ปี โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พลสยาม พรินต์ติ้ง.
- ลักขณา คมขำ. (2548). *การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- เลิศศักดิ์ คำปลิว. (2551). *การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนขนาดเล็ก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วชิรา กันธิยะ. (2550). *ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่*. (ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วนิศา รอดอ่อน. (2558). *กิจกรรมห้องสมุด*. สืบค้นจาก <http://wanida355299.blogspot.com/2011/08/blog-post.html>.
- วลินดา นิรันต์เรือง. (2555). *ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดเทโอฟาน โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา*. ชลบุรี: โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา.
- วันชัย ทองสุขโข. (2537). *สภาพปัญหา ความต้องการ การใช้สื่อ และเทคโนโลยีการศึกษาของครู-อาจารย์ และนักศึกษา ในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 9 (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วัลลภ สวัสดิวัลลภ. (2534). *ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า นครปฐม*. นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: โสภณการพิมพ์.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2554). *การบริหารในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา* (หน่วยที่ 11). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.
- วไลพรรณ พรวิรุฬห์. (2552). *สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). *การบริการด้วยหัวใจ*. กรุงเทพฯ: บิ๊กแบงก์.
- วินัย วีระวัฒนานนท์. (2530). *สิ่งแวดลอมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- _____. (2541). *สิ่งแวดลอมและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน.

- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไท - ญี่ปุ่น).
- _____. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2535). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: S.M.Circuit Press.
- สมคิด จันทะเวช. (2558). *ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน*. สืบค้นจาก http://somkitenglish.logspot.com/2007/10/blog-post_3485.html.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: เอช-เอน การพิมพ์.
- สมบูรณ์ สงวนญาติ. (2534). *เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- สมฤทัย ประสานพิมพ์. (2552). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2550). *มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- _____. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จี พี ไชเบอร์พริ้นท์.
- สาธิต มั่งคั่ง. (2540). *สภาพปัญหา ความต้องการ การใช้สื่อการสอนของอาจารย์ในคณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2558). *สื่อการเรียนการสอน*. สืบค้นจาก http://www.stjohn.ac.th/polytechnic/stpoly/rbm/file_ar/54016.pdf.
- สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์. (2546). *การเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา อ่ำพันธ์. (2540). *พัฒนาผู้ให้บริการพัฒนางานห้องสมุด*. *วารสารรังสิตสารสรวทศ*, 3(1), 45-49.
- สุนทรี่ จินธรรม. (2542). *สุขภาพสิ่งแวดล้อม*. เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุนันท์ สุขสวัสดิ์. (2552). *สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ในทัศนะของนักศึกษาแพทย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.

- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2534). *จิตวิทยาทั่วไป:แนวคิดและทฤษฎีขั้นมูลฐาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). *108 การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ไคมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- หญิงฤดี ภูมิศิริรัตนาวดี (2554). *การจัดการความรู้และการพัฒนาทุนทางปัญญาโดยแผนที่ความคิดของการสื่อสารในการบริการด้วยความเป็นไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อภิชาจ พุกสวัสดิ์. (2555). *สถานภาพความรู้การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รั กธรรม. (2536). *การพัฒนาองค์กร: แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อังสนา ชงไชย. (2553). *บริการห้องสมุด*. สืบค้นจาก [https://www.dropbox.com/home/009356 UserStudy](https://www.dropbox.com/home/009356%20UserStudy).
- อาศยา โชติพานิช (2558). *ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี*. สืบค้นจาก khaokhohub.com/portal.pho?mod=view&aid=23.
- อำภา บุญช่วย. (2537). *การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.
- อุทัย เลาหวิเชียร. (2543). *รัฐประศาสนศาสตร์ ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- อุสมาน บัณฑูรอัมพา. (2554). *พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.
- อุมัยกือซง หาระดี. (2558). *เทคนิคการใช้สื่อการสอน*. สืบค้นจาก http://umiakesung.blogspot.com/p/blog-page_6355.html.
- Arachchige, G. J. (2002). An Approach to marketing in special and academic libraries of Sri Lanka: a survey with emphasis on services provided to the clientele. *JULA*, 7(1), 12-36.
- Crowley, Gwyneth H. & et al. (2002). User Perception of the Library's Web Pages: A Focus Group Study at Texas A&M University. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(4), 205-210.
- De Kieffer, R. E. (1965). *Audio-visual Instruction*. New York: The Center for Applied Research in Education.
- Dee, C. & Allen, M. (2006). A survey of the usability of digital reference services on Academic health science library web sites. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(1), 69-78.
- Gerlarch, Vernon S. and Donal P. Ely. (1971). *Teaching and Media A Systematic Approach*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Gerolimos, M. & Konsta, R. (2011). Services for academic libraries in the newera. *D-LibMagazine*, 17(7-8). Retrieved from <http://www.dlib.org/dlib/july11/Gerolimos/07gerolimos.html>.
- Guerrero, T. Whalen, K. & Willer, L. R. (2007). Delivering library services to distancelearners: *A grass roots effort at a regional campus*. Retrieved from http://www.itdl.org/Journal/Dec_07/article02.htm.
- Jay, M & Webber, S. (2005). Impact of the internet on delivery of reference services in English public libraries. *Electronic Library and Information Systems*, 39(1), 25-38.
- Kim, Y. (2003). Measuring an assessing internet service quality at public libraries. *Dissertation abstracts international*, UMI No. 3101246.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Martindale, G. (2011). *A Look at the spending habits of college students*. Retrieved from <http://www.stateuniversity.com/blog/permalink/The-Spending-Habits-of-College-Students.html>.
- Robinson, C. M., Reid, P. (2007). Do academic enquiry services scare students?. *Reference Services Review*, 35(3), 405-424.
- Shontz, M. L., Parker, J. C., & Parker, R. (2004, January). What do librarians think about marketing?: a survey of public librarians' attitudes toward the marketing of library services. *Library Quarterly*, 74(1), 63-84.
- Tyler, K. & Hastings, N. B. (2011). Factors influencing virtual patron satisfaction with online library resources and services. *The Journal of Educators Online*, 8(2), 1-34.
- Yumiko, Y. (2006). Digital services of university libraries in Japan. *Igaku Toshokan*, 53(1), 48-54.

ภาคผนวก

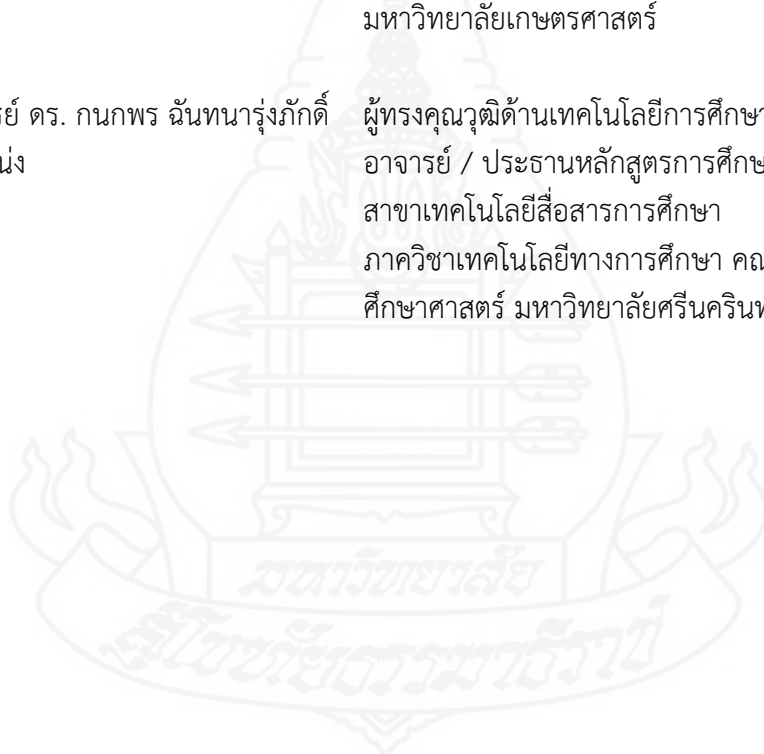




ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนุวัฒน์ โพธิ์คง
ตำแหน่ง | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์
หัวหน้างานโสตทัศนูปกรณ์
โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา |
| 2. อาจารย์ ดร.วงษ์ วัฒนเสรี
ตำแหน่ง | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
อาจารย์ระดับ 7 (ข้าราชการบำนาญ)
อาจารย์พิเศษภาควิชาการศึกษา สาขาวิจัยและ
ประเมินทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. อาจารย์ ดร. กนกพร ฉันทนารุ่งภักดิ์
ตำแหน่ง | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
อาจารย์ / ประธานหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา
ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

**การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียน
สาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา**

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 7 ด้าน รวมจำนวน 86 ข้อประกอบด้วย

1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
 - 1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์
 - 1.2 การบริการสื่อโสตทัศน์
 - 1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
3. ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
4. ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
 - 5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 - 5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ
 - 5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้
7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

4. ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ต่อไป คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้แต่อย่างใด ผู้วิจัยจะรายงานผลการวิจัยเฉพาะภาพรวมเท่านั้น

นางสาวสุดาวรรณ ยอดรัก
ผู้วิจัย



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [.....] ตามข้อมูลที่เป็นจริง

1. เพศ

[.....] ชาย

[.....] หญิง

2. อายุ

[.....] 6 – 10 ปี

[.....] 11 – 15ปี

[.....] 16 – ปีขึ้นไป

3. ระดับชั้นที่ศึกษา

[.....] ประถมศึกษาปีที่ 1 – 3

[.....] ประถมศึกษาปีที่ 4 - 6

[.....] มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3

[.....] มัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6

4. ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

[.....] ทุกวัน

[.....] 2 – 3 วันต่อครั้ง

[.....] 4 – 5 วันต่อครั้ง

5. ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

[.....] 7:00 – 8:00 น.

[.....] 12:00 – 13:00 น.

[.....] 16: – 17:00 น.

[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในแต่ละวัน

[.....] น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

[.....] 1 ชั่วโมง

[.....] 2 ชั่วโมง

[.....] มากกว่า 2 ชั่วโมง

7. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

[.....] อ่านหนังสือ

[.....] ยืม – คืน หนังสือ

[.....] ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม

[.....] ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

[.....] ใช้บริการถ่ายเอกสาร

[.....] ดูวีดิทัศน์

[.....] ยืม – คืน สื่อโสตฯ

[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ณ มุมใดบ่อยที่สุด

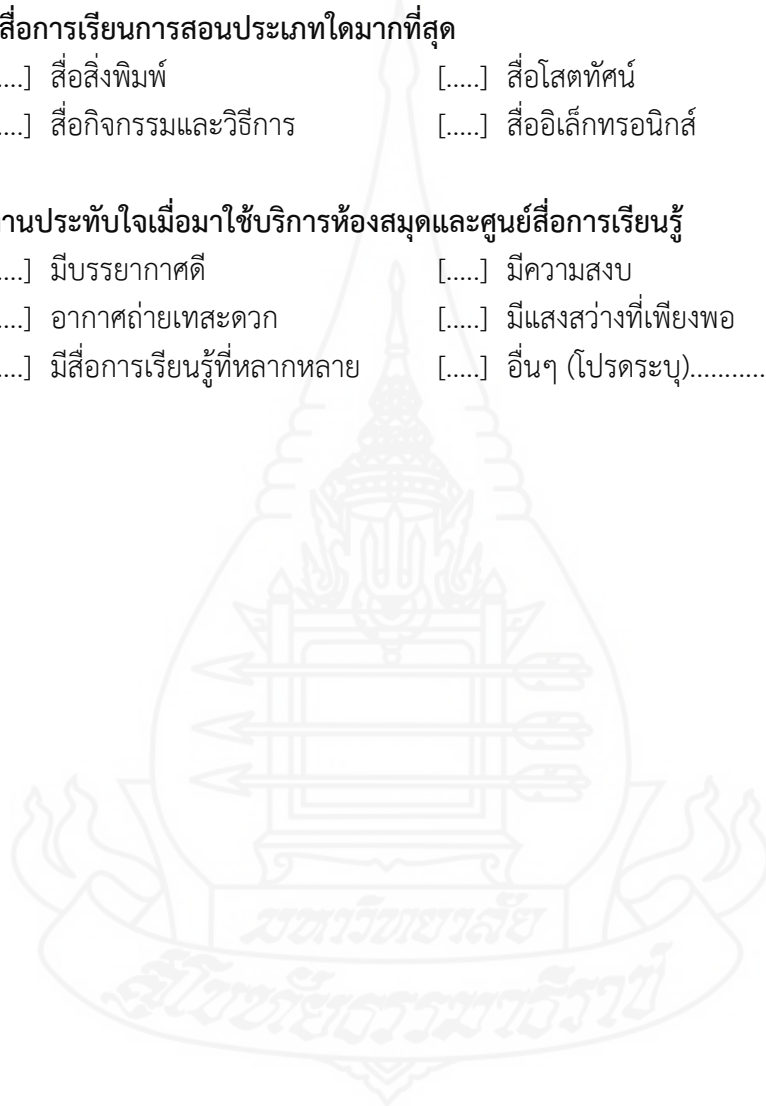
- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| [.....] มุมหนังสือนวนิยาย | [.....] มุมหนังสือเยาวชน |
| [.....] มุมวารสาร | [.....] มุมหนังสือพิมพ์ |
| [.....] มุมเครื่องคอมพิวเตอร์ | [.....] มุมวีดิทัศน์ |
| [.....] มุมหนังสือการ์ตูนความรู้ | |

9. ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดมากที่สุด

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| [.....] สื่อสิ่งพิมพ์ | [.....] สื่อโสตทัศน์ |
| [.....] สื่อกิจกรรมและวิธีการ | [.....] สื่ออิเล็กทรอนิกส์ |

10. สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| [.....] มีบรรยากาศดี | [.....] มีความสงบ |
| [.....] อาคารถ่ายเทสะดวก | [.....] มีแสงสว่างที่เพียงพอ |
| [.....] มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย | [.....] อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นใช้ค่าน้ำหนักดังนี้

5	หมายถึง	ความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็นน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์					
(หนังสือพิมพ์, หนังสือการ์ตูนความรู้, หนังสืออ้างอิง, หนังสือพจนานุกรม, หนังสือสารานุกรม, คู่มือเตรียมสอบ, หนังสือที่ได้รับรางวัล, หนังสือนิยายแปล, หนังสือภาษาอังกฤษ)					
1.1.1 ความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ					
1.1.2 เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีความน่าสนใจ					
1.1.3 ความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
1.1.4 ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ					
1.1.5 มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของนักเรียน					
1.1.6 มีความต้องการใช้บริการอีกเมื่อมีโอกาส					
1.2 การบริการสื่อโสตทัศน					
(เครื่องเล่นวีดิทัศน์, สมาร์ทบอร์ด, เครื่องฉาย, คอมพิวเตอร์)					
1.2.1 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
1.2.2 ความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
1.2.3 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย					
1.2.4 ขนาดความกว้างของสมาร์ทบอร์ดมีความเหมาะสม					
1.2.5 ความคมชัดของเครื่องฉายภาพ (โปรเจคเตอร์) ที่ให้บริการ					
1.2.6 คุณภาพการใช้งานของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ					
1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
(ดีวีดี, ซีดีรอม, ซีดี, วีซีดี, วีดิทัศน์)					
1.3.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย					
1.3.2 เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
1.3.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.3.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
1.3.5 เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน					
1.3.6 ประสิทธิภาพในการใช้งานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
2.1 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน					
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการ ยืม – คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ					
2.3 บริการตอบคำถาม ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2.4 บริการช่วยการสืบค้นมีความสะดวก และรวดเร็ว					
2.5 บริการหนังสือสำรองมีจำนวนเพียงพอ และมีเนื้อหาตรงประเด็น					
2.6 การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และมีประสิทธิภาพ					
2.7 บริการจองห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มีตารางการใช้อย่างชัดเจน					
2.8 บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ					
2.9 อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม หน้าละ 1 บาท					
2.10 บริการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวก					
2.11 บริการสืบค้นผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน					
2.12 รูปภาพตัวอย่างหนังสือในหน้าสืบค้นผ่านระบบออนไลน์มีความชัดเจน					
3. ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
3.1 ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือทั่วไป รายการละ 1 บาท/วัน					
3.2 ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือสำรองรายการละ 10 บาท/วัน					
3.3 ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 1 เล่ม					
3.4 ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 3 เล่ม					
3.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 3 วัน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 7 วัน					
3.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับหนังสือสำรอง จำนวน 1 วัน					
3.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด - ปิดของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ 07:10 น.- 17:15 น.					
4. ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
4.1 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
4.2 บุคลากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
4.3 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.4 บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
4.5 บุคลากรมีการอำนวยความสะดวกและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี					
4.6 บุคลากรให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4.7 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
4.8 บุคลากรให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้และการรักษาสื่อการเรียนการสอนอย่างถูกต้อง					
4.9 ความประทับใจในการให้บริการของบุคลากร					
4.10 บุคลากรมีการดูแลสื่อการเรียนการสอนให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.11 บุคลากรดูแลระบบฐานข้อมูลให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา					
4.12 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
4.13 บุคลากรมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการงดให้บริการ					
4.14 บุคลากรให้ความรู้เรื่องสื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี					
5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ					
5.1.1 อุณหภูมิพอเหมาะ					
5.1.2 อากาศถ่ายเทสะดวก					
5.1.3 แสงสว่างเพียงพอ					
5.1.4 มุมหนังสืออ่าน เป็นระเบียบ					
5.1.5 ขนาดพื้นที่ภายในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความกว้างเพียงพอต่อการให้บริการ					
5.1.6 โต๊ะ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.1.7 คุณภาพเก้าอี้ที่นั่งมีความแข็งแรง					
5.1.8 ตำแหน่งสำหรับนั่งอ่านหนังสือมีความเหมาะสม					
5.1.9 สถานที่มีความสะอาด					
5.1.10 การกระจายสัญญาณไวไฟทั่วถึง					
5.1.11 สถานที่มีความปลอดภัย					
5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ					
5.2.1 ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นกันเอง					
5.2.2 ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ					
5.2.3 ผู้ให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ					
5.2.4 ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
5.2.5 ความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด					
5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม					
5.3.1 การปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุด					
5.3.2 มารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น					
5.3.3 ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหาสื่อการเรียนการสอน					
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
6.1 การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน					
6.2 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน					
6.3 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
6.4 การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊คแฟนเพจห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
6.5 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร)					
6.6 การแจ้งทางข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ ภายในโรงเรียน					
7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน					
7.1 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
7.2 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7.3 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ กฎระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้					
7.4 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในโครงการหนังสือสื่อหัวใจ					
7.5 นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา / ปรับปรุงการ ให้บริการ					
7.6 นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด					
7.7 นักเรียนมีส่วนร่วมในงานสัปดาห์ห้องสมุด					
7.8 นักเรียนมีโอกาสนพปะนักเขียนในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น					
7.9 นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

.....

.....

.....

3. ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

.....

.....

.....

4. ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

.....

.....

.....

5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

.....

.....

.....

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

.....

.....

.....

7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

.....

.....

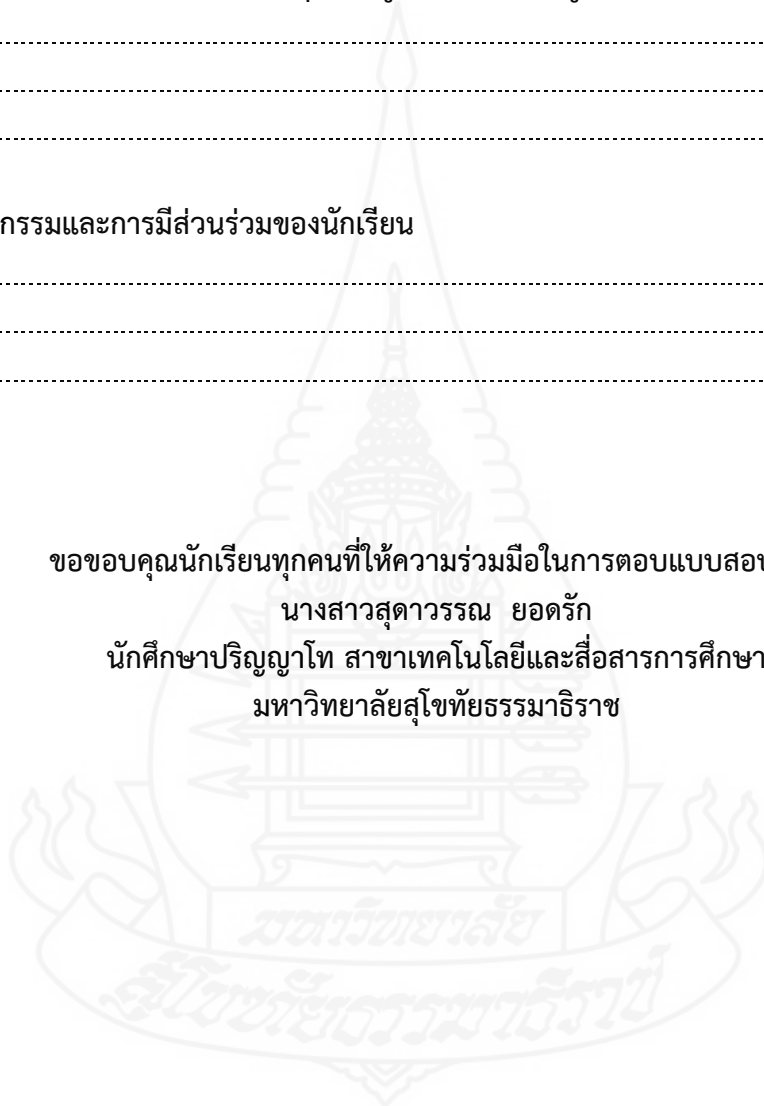
.....

ขอขอบคุณนักเรียนทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุดาวรรณ ยอดรัก

นักศึกษาปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ภาคผนวก ค
ค่าความสอดคล้องคำถาม IOC



ผลการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ (IOC)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1. เพศ							
[.....] ชาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] หญิง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2. อายุ							
[.....] 6 – 10 ปี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 11 – 15 ปี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 16 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3. ระดับชั้นที่ศึกษา							
[.....] ประถมศึกษาปีที่ 1 – 3	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ประถมศึกษาปีที่ 4 – 6	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4. ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
[.....] ทุกวัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 2 – 3 วันต่อครั้ง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 4 – 5 วันต่อครั้ง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5. ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
[.....] 7:00 – 8:00 น.	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 12:00 – 13:00 น.	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 16:00 – 17:00 น.	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6. การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ในแต่ละวัน							
[.....] 1 ชั่วโมง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 2 ชั่วโมง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มากกว่า 2 ชั่วโมง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
7. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
[.....] อ่านหนังสือ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ยืม – คืน หนังสือ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ใช้บริการถ่ายเอกสาร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ดูวีดิทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ยืม – คืน โสตทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
8. การเข้าใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ ณ มุมใดบ่อยที่สุด							
[.....] มุมหนังสือนวนิยาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มุมหนังสือเยาวชน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มุมวารสาร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มุมหนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มุมเครื่องคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มุมวีดิทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มุมหนังสือการ์ตูนความรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
9. ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดบ่อยที่สุด							
[.....] สื่อสิ่งพิมพ์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] สื่อโสตทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] สื่อกิจกรรมและวิธีการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] สื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
10. สิ่งที่ท่านประทับใจมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
[.....] มีบรรยากาศดี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มีความสงบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] อากาศถ่ายเทสะดวก	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มีแสงสว่างที่เพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์							
(หนังสือพิมพ์, หนังสือการ์ตูนความรู้, หนังสืออ้างอิง, หนังสือพจนานุกรม, หนังสือสารานุกรม, คู่มือเตรียมสอบ, หนังสือที่ได้รับรางวัล, หนังสือนิยายแปล, หนังสือภาษาอังกฤษ)							
1.1.1 ความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.2 เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีความน่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.3 ความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.4 ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.5 มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของนักเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.6 มีความต้องการใช้บริการอีกเมื่อมีโอกาส	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2 การบริการสื่อโสตทัศน							
(เครื่องเล่นวีดิทัศน์, สมาร์ทบอร์ด, เครื่องฉาย, คอมพิวเตอร์)							
1.2.1 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความหลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.2 มีความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.3 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.4 ขนาดความกว้างของสมาร์ทบอร์ดมีความเหมาะสม							
1.2.5 ความคมชัดของเครื่องฉายภาพ โปรเจคเตอร์ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.6 คุณภาพการใช้งานของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์							
(ดีวีดี, ซีดีรอม, ซีดี, วีซีดี, วีดิทัศน์)							
1.3.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.2 เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.5 เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของนักเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.6 ประสิทธิภาพในการใช้งานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
2.1 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.3 บริการตอบคำถาม ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.4 บริการช่วยการสืบค้นมีความสะดวก และรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.5 บริการหนังสือสำรองมีจำนวนเพียงพอ และมีเนื้อหาตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.6 การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.7 บริการจองห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้มีตารางการใช้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.8 บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.9 อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม หน้าละ 1 บาท	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.10 บริการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวก	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.11 บริการสืบค้นผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวกง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.12 รูปภาพตัวอย่างหนังสือในหน้าสืบค้นผ่านระบบออนไลน์มีความชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3. ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
3.1 ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือทั่วไป รายการละ 1 บาท/วัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.2 ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือสำรอง รายการละ 10 บาท/วัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.3 ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 1 เล่ม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.4 ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 3 เล่ม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 3 วัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
3.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 7 วัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับหนังสือสำรอง จำนวน 1 วัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด-ปิดของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ 07:10 น.-17:15 น.	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4. ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
4.1 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.2 บุคลากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.3 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.4 บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.5 บุคลากรมีการอำนวยความสะดวกและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.6 บุคลากรให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.7 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.8 บุคลากรให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้และการรักษาสื่อการเรียนการสอนอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.9 ความประทับใจในการให้บริการของบุคลากร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.10 บุคลากรมีการดูแลสื่อการเรียนการสอนให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.11 บุคลากรดูแลระบบฐานข้อมูลให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.12 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.13 บุคลากรมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการงดให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.14 บุคลากรให้ความรู้เรื่องสื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ							
5.1.1 อุณหภูมิพอเหมาะ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.2 อากาศถ่ายเทสะดวก	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.3 แสงสว่างเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.4 มุมหนังสืออ่าน เป็นระเบียบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.5 ขนาดพื้นที่ภายในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ มีความกว้างเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
5.1.6 โต๊ะ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.7 คุณภาพเก้าอี้ที่นั่งมีความแข็งแรง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.8 ตำแหน่งสำหรับนั่งอ่านหนังสือมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.9 สถานที่มีความสะอาด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.10 การกระจายสัญญาณไวไฟทั่วถึง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.11 สถานที่มีความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ							
5.2.1 ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นกันเอง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.2.2 ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.2.3 ผู้ให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.2.4 ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.2.5 ความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ							
5.3.1 การปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.3.2 มารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.3.3 ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหาสื่อการเรียนการสอน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้							
6.1 การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.2 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.3 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.4 การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊กแฟนเพจห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.5 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.6 การแจ้งทางข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ ภายในโรงเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน							
7.1 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.2 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
7.3 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.4 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในโครงการหนังสือสื่อนำใจ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.5 นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา / ปรับปรุงการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.6 นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.7 นักเรียนมีส่วนร่วมในงานสัปดาห์ห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.8 นักเรียนมีโอกาสพบปะนักเขียนในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.9 นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3. ด้านระเบียบของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4. ด้านบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสุดาวรรณ ยอดรัก
วัน เดือน ปีเกิด	6 มีนาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา
ตำแหน่ง	อาจารย์

