

การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียน  
โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

นางรุจิรัตน์ พันธุ์โคกกรวด



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

The Use of Instructional Media Service of Library by Students of  
Phanom Phrai Wittayakan School in Roi Et Province

Mrs. Rujirat Pankokgruad



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 การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียน  
โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อและนามสกุล นางรุจิรัตน์ พันธุ์โคกกรวด

แขนงวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา โตโพธิ์ไทย

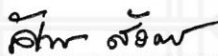
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศันสนีย์ สังสรรค่อนันต์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรณพ จินะวัฒน์)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียน  
โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา นางรุจิรัตน์ พันธุ์โคกกรวด **รหัสนักศึกษา** 2562700506

**ปริญญา** ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา ไตโพธิ์ไทย **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ดที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 340 คน โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏว่า นักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร มีความคิดเห็นว่าการใช้บริการของห้องสมุด โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ (1) ด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด คือ การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ (2) ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการ คือ มีขั้นตอนการให้บริการ ยืดหยุ่น สื่อการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ (3) ด้านระเบียบของห้องสมุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด-ปิด ของห้องสมุด เวลา 07.00-17.00 น. (4) ด้านบุคลากรของห้องสมุด คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ (5) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด คือ สถานที่มีความสะอาด (6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด คือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก และแฟนเพจห้องสมุด และ (7) ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน คือ นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน

**คำสำคัญ** สื่อการเรียนการสอน ห้องสมุด โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร



**Independent Study title:** The Use of Instructional Media Service of Library by Students of Phanom Phrai Wittayakan School in Roi Et Province

**Author:** Mrs. Rujirat Pankokgruad; **ID:** 2562700506;

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

**Independent Study advisor:** Dr. Varangkana Topothai, Associate Professor;

**Academic year:** 2014

### Abstract

The purpose of this research was to study the use of instructional media service of library by students of Phanom Phrai Wittayakan School in Roi Et province.

The research sample comprised 340 students of Phanom Phrai Wittayakan School in Roi Et province during the first semester of the 2015 academic year, obtained by incidental sampling. The employed research instrument was a questionnaire on the use of instructional media service of library. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings revealed that students of Phanom Phrai Wittayakan School perceived that their overall use of instructional media service of library was at the high level. When specific aspects of the use of instructional media service of library were considered, it was found that the use in every aspect was at the high level. Each aspect of instructional media service usage with the item that received the highest rating mean was specified as follows: (1) in the aspect of the instructional media of library, the item was that on the service of printed media; (2) in the aspect of the process and pattern of service provision, the item was that on the steps of systematic counter service provision for instructional media; (3) in the aspect of rules and regulations of the library, the item was that on the appropriateness of the 07.00 am-05.00 pm library service time; (4) in the aspect of the library personnel, the item was that on the sufficient number of library personnel; (5) in the aspect of the library environment, the item was that on the cleanliness of the library; (6) in the aspect of the library's public relations, the item was that on the dissemination of information via online social media, Facebook, and Library Fan Page; and (7) in the aspect of library activities and participation of students, the item was that on the student participation in the Love for Reading Project.

**Keywords:** Instructional media, Library, Phanom Phrai Wittayakan School

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ได้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา โตโพธิ์ไทย อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีตลอดมา และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์ กรรมการ สอบที่ให้คำแนะนำอันมีประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.วาสนา ทวีกุลทรัพย์ และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ ที่คอยให้ความรู้และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน นายสุพจน์ สวัสดิ์พานิชย์ ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา นางวิรัชพัชร นิลแก้วบวรวิชัย ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ทรงคุณวุฒิด้านวัดผล ประเมินผล และนางดลหทัย ทรัพย์ประเสริฐ ตำแหน่งครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านบรรณารักษ์ที่ได้สละเวลาตรวจสอบและให้คำวิจารณ์เกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้โอกาสและสนับสนุน การวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ของข้าพเจ้าที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือใน ทุกๆ เรื่องมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบคุณนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคารจังหวัดร้อยเอ็ด ทุกคนที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ๆ น้องๆ เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ รุ่น 17 แขนงวิชาเทคโนโลยี และสื่อสารการศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ อีกทั้งเป็นกำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมเป็นแรงผลักดัน ทุกๆ เหตุการณ์และแรงบันดาลใจที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในครั้งนี้

รุจิรัตน์ พันธโคกกรวด

ตุลาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด.....	8
การบริการ.....	17
สื่อการเรียนการสอน.....	32
สภาพแวดล้อม.....	36
การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด.....	37
กิจกรรมห้องสมุด.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากร.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด.....	58
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของ นักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด.....	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	74

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก .....	80
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	81
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	83
ค ค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	92
ประวัติผู้ศึกษา.....	101



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด.....	58
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวม ด้านการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด.....	59
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นในการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์.....	59
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นในการใช้บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์.....	60
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นในการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	60
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบของห้องสมุด.....	61
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นต่องานบริการด้านระเบียบของห้องสมุด.....	62
ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นต่องานบริการด้านบุคลากรของห้องสมุด.....	62
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด.....	63
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ.....	64
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ.....	65
ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ.....	65
ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด.....	66
ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน.....	67



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าที่สำคัญ ซึ่งจะเห็นได้จากมาตรฐานสถานศึกษาที่กำหนดให้ห้องสมุด เป็นแหล่งส่งเสริมและสนับสนุนงานในด้านต่างๆ ได้แก่ สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร ตลอดจนนโยบายและโครงการของสถานศึกษา ให้นักเรียนมีทักษะในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน และศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม มีนิสัยรักการอ่าน รวมถึงให้มีทักษะในการใช้ห้องสมุดและแหล่งวิทยากรต่างๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และความเจริญก้าวหน้าในด้านอื่นๆ ในอนาคต ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ ครู นักเรียนและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษานอกจากนี้ ห้องสมุด ยังมีบทบาทต่อบุคคลต่างๆ มากมาย ซึ่งห้องสมุดสามารถทำประโยชน์ต่อสังคมในด้านต่างๆ ด้านการศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่นักเรียน นักศึกษา สามารถค้นหาความรู้ด้วยตนเอง โดยห้องสมุดมีบทบาทในการเสริมความรู้ และสนับสนุนการศึกษาในระบบ และให้โอกาสในการเข้าถึงการศึกษาได้ใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาอาชีพให้ทันกับวิทยาการ และเทคโนโลยีให้แก่ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าศึกษาในโรงเรียน หรือผู้ที่ได้สำเร็จการศึกษาแล้วด้านวัฒนธรรม ห้องสมุดเป็นที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมของชาติให้สืบทอดไปยังอนุชนรุ่นต่อไป เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งที่จัดเก็บข้อมูลทางด้านสารนิเทศ ซึ่งส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมต่างๆ และสามารถใช้งบประมาณความเจริญก้าวหน้าของประเทศนั้นๆ อีกด้วย (บุษยมาส ชื่นแย้ม, 2556,ออนไลน์)

นับว่าในปัจจุบันห้องสมุดเป็นหัวใจของโรงเรียน เป็นแหล่งรวบรวมความรู้เป็นที่ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร หนังสือและสื่อในห้องสมุดนำนักเรียนไปสู่ประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งมีทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน ทั้งยังช่วยเสริมสร้างจินตนาการ และสร้างความตระหนักและเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย (มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน, 2556, 1)

#### 1.1 สภาพที่พึงประสงค์

สภาพที่พึงประสงค์ด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดกล่าวคือ เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งให้ความสำคัญกับการคัดเลือกจัดหาและการใช้หนังสือสื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดโดยคำนึงถึงคุณภาพของหนังสือสื่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรและความต้องการในการเรียนรู้ที่หลากหลายของนักเรียนตลอดจนการส่งเสริมการใช้เวลาว่างและตอบสนองความเพลิดเพลินและเสริมสร้างจินตนาการโดยจัดหาหนังสือสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายทันสมัยเหมาะสมกับวัยของนักเรียนตรงตามความต้องการของนักเรียนครูบุคลากรในโรงเรียนและมีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่วนประเภทของหนังสือสื่อประกอบไปด้วยทั้งประเภทสารคดีบันเทิงคดีหนังสือสำหรับเด็กใช้อ้างอิงและหนังสือสื่อการเรียนรู้ที่



สอดคล้องกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้(กระทรวงศึกษาธิการ ,2554, น.7)

สภาพที่พึงประสงค์ด้านงานบริการของห้องสมุดกล่าวคือ ห้องสมุดมีบริการต่างๆ เช่นการให้บริการยืม-คืนด้วยระบบบาร์โค้ด บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและมีการเก็บสถิติการใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสำหรับห้องสมุดโรงเรียน สิ่งที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญคือการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้แก่ครูและนักเรียน ตั้งแต่การจัดให้มีหนังสือและสื่อที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและกิจกรรมห้องสมุดที่บูรณาการการอ่านกับการจัดการเรียนการสอนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ ทั้งนี้ห้องสมุดจำเป็นต้องประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหารโรงเรียน ครูประจำกลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่มสาระ นักเรียน ผู้ปกครองเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันให้การสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพที่พึงประสงค์ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด กล่าวคือ การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดให้มีสีสันสดใส มีวัสดุครุภัณฑ์ที่เพียงพอกับการใช้บริการของครู นักเรียน และบุคลากรจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ พื้นที่โปร่งอากาศถ่ายเทสะดวก นอกจากนี้ช่วยสร้างบรรยากาศในการอ่านและการเรียนรู้แล้วยังช่วยดึงดูดให้นักเรียนสนใจอยากเข้าห้องสมุดมากขึ้น ซึ่งเมื่อสามารถทำให้นักเรียนเข้ามาในห้องสมุดได้แล้วการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและห้องสมุดที่น่าสนใจหลากหลายและสม่ำเสมอจะช่วยทำให้นักเรียนอยากอ่านหนังสือและอยากเข้าห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอจนเป็นนิสัยต่อไป

## 1.2 สภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร มีหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรและการค้นคว้าหาความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบที่มีคุณภาพและทันสมัย สอดคล้องกับหลักสูตรและความต้องการของผู้ใช้บริการ (มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน, 2556, 9)

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านงานบริการของห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร ต้องเป็นห้องสมุดมีชีวิตที่ได้มาตรฐาน มีบรรณารักษ์ที่มีประสิทธิภาพให้บริการทรัพยากรสารสนเทศครบถ้วนและทันสมัย มุ่งพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหา ใช้การอ่านเพื่อพัฒนาตนเอง และเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบ (มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน, 2556, 9)

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร มีการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องสมุด เพื่อส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด โดยกระตุ้นและส่งเสริมให้นักเรียนอ่าน ดู ฟัง จากทรัพยากรสารสนเทศและสื่อหลากหลายประเภทและรูปแบบ ทั้งการอ่านภายในห้องสมุดและภายนอกห้องสมุดเพื่อความเพลิดเพลิน เสริมสร้างจินตนาการ การค้นคว้าหาความรู้ ความเข้าใจสำหรับการเรียน การเรียนรู้ตลอดชีวิต และความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย (มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียน, 2556, น. 15)

### 1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร ได้มีการจัดหาวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ มาให้บริการแก่ ครู นักเรียน และบุคลากร หลากหลายประเภท เช่น หนังสือพระราชนิพนธ์ หนังสือสารานุกรมหนังสือเยาวชนหนังสือที่ผ่านการประกวดจากหน่วยงานต่างๆ หนังสือเสริมความรู้หนังสือวิชาการหนังสือแบบเรียนจากสถิติการใช้งานบริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด พบว่าสื่อสิ่งพิมพ์หลายเรื่องที่ห้องสมุดได้จัดหาไว้ไม่มีการยืมไปใช้งาน ถึงแม้จะมีผู้มาใช้บริการค้นหาความรู้เป็นจำนวนมากก็ตาม ถึงแม้สื่อประเภทเหล่านั้นจะมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน แต่ยังไม่มีการนำไปใช้งานแต่อย่างใด แต่อย่างไรก็ตาม การบริการต่างๆ ดังกล่าวที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้ให้บริการในปัจจุบันอาจยังไม่ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการสื่อการเรียนการสอน

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านงานบริการของห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร ได้ให้บริการแก่ครู นักเรียน และบุคลากร หลากหลายรูปแบบ เช่น การบริการจองห้องบริการสำรองหนังสือเพื่อประกอบการเรียนการสอน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้น ซึ่งมีผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก โดยเฉพาะนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1- มัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีเวลามาใช้บริการยืม-คืน หนังสือเฉพาะบางช่วงเวลาที่กำหนด คือ เช้า กลางวัน และเย็น จะมีนักเรียนใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากจะมาใช้บริการอย่างเช่นเคย

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร มีวัสดุครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับบริการให้แก่ครู นักเรียน และบุคลากรที่มานั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือที่ห้องสมุดจัดซื้อมาไว้สำหรับบริการมีมากเกินไป จึงต้องจัดซื้อชั้นหนังสือเพิ่มขึ้น ทำให้พื้นที่ห้องสมุดดูแคบลง ผู้มาใช้บริการรู้สึกอึดอัด ไม่อยากมาใช้บริการนั่งอ่านหนังสือหรือใช้บริการค้นคว้าหาข้อมูลอย่างเช่นเคย

### 1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการบริการวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ของ กล่าวคือ จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านวัสดุและสื่อสิ่งพิมพ์ ห้องสมุด โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จึงได้มีความพยายามในการดำเนินการแก้ปัญหา โดยได้ประชาสัมพันธ์ถึงครูผู้สอนแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ เป็นการเปิดโอกาสให้ครูแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุดเพื่อใช้ในการเรียนการสอน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของครูแต่ละกลุ่มสาระ

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านงานบริการของห้องสมุด กล่าวคือ จากสภาพปัญหาความล่าช้าและขั้นตอนด้านงานบริการห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จึงได้นำโปรแกรม Liberty มาช่วยในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติของโรงเรียน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของครูที่มาใช้บริการห้องสมุด

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุด โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร ได้มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องสมุดให้มีลักษณะโดดเด่น ดึงดูดความสนใจให้ครู นักเรียนและบุคลากร อยากเข้ามาใช้บริการ โดยได้จัดมุม



หนังสือน่าอ่าน มุมแสดงหนังสือใหม่ ประดับด้วยแจกันดอกไม้ให้ดูโดดเด่นสวยงาม จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานห้องสมุดและสารน่ารู้ทั่วไป ภายในและภายนอกห้องสมุดประดับด้วยกระถางต้นไม้เพื่อให้ความร่มรื่น ดูแล้วสบายตา ปรับอุณหภูมิให้เย็นพอเหมาะ คัดเลือกหนังสือเก่าที่ไม่ได้ใช้งานออกจากชั้นหนังสือเพื่อให้ชั้นหนังสือไม่แน่นเกินไป และหนังสือชำรุดนำออกไปซ่อมบำรุงให้ดูสวยงามน่าอ่าน

ในส่วนของความพยายามแก้ไขปัญหาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด แต่อย่างใด แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ในช่วง พ.ศ. 2551-2556 พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของ (1) สมฤทัย ประสานพิมพ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ

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

(2) วลีณา นิรันต์เรือง (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดเทโอฟาน โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ นักเรียนชายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมาใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยมาใช้บริการที่นั้งอ่าน บริการยืม-คือหนังสือ บริการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจของแต่ละด้านของห้องสมุดสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวมในสภาพทั่วไปของห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ให้บริการอย่างเป็นมิตรและเสมอภาค กระตือรือร้น รับผิดชอบต่องาน ห้องสมุดมีบรรยากาศในการอ่าน และแสงสว่างมีเพียงพอ อุณหภูมิ เสียงรบกวน ความสะอาด และมีความเป็นระเบียบ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือ มีป้ายประกาศ, ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร การจัดเรียงหนังสืออย่างเป็นระบบ จำนวนหนังสือ, สื่อสารสนเทศ, วารสาร, นิตยสาร เป็นฉบับปัจจุบันทันเหตุการณ์ ฐานข้อมูลสืบค้นรายการหนังสือใช้ง่าย การชี้แนะช่วยให้นักเรียนได้ใช้ประโยชน์จากหนังสือ จำนวนหนังสืออ้างอิงมีให้บริการ ระเบียบ,ขั้นตอนในการยืม-คืนหนังสือเข้าใจง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืน ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือเหมาะสม และความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 17 ด้าน และผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ จำนวนที่นั่งโต๊ะเก้าอี้ที่ให้บริการ บริการทีวี มีสื่อมัลติมีเดียให้บริการ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล และ (3) วรชัย ศรีเมือง และจิตรนนท์ ศรีเจริญ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การออกแบบ

และพัฒนาระบบห้องสมุดสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก กรณีศึกษา โรงเรียนชุมชนบ้านน้ำร้อน ผลการวิจัยพบว่า การประเมินประสิทธิภาพของระบบห้องสมุดสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก กรณีศึกษา โรงเรียนชุมชนบ้านน้ำร้อน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 4 ด้าน พบว่าผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบห้องสมุดสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก กรณีศึกษา โรงเรียนชุมชนบ้านน้ำร้อน จังหวัดเพชรบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X}=4.03$ ,  $S.D.=0.68$ ) พบว่า ระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพดี

โดยสรุป ทั้งนี้โรงเรียนควรใช้ห้องสมุดเป็นเครื่องมือในการพัฒนาครูและนักเรียนอันเป็นรากฐานที่จะศึกษาในชั้นสูงและปลูกฝังให้รักการอ่าน การค้นคว้าตลอดชีวิต ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องปรับเปลี่ยนให้ห้องสมุดโรงเรียนมีความเหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน สังคม ชุมชน ส่งเสริมให้ครู นักเรียนมีความสุข มีเสรีภาพในการเรียนรู้ มีอิสรภาพในการศึกษาค้นคว้า

### 1.5 แนวทางการแก้ปัญหา

จากความสำคัญ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นของห้องสมุด โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำผลที่ได้มาส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพัฒนาและเติบโตในกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับช่วงวัย รู้จักรับรู้กฎระเบียบ การใช้ทรัพยากรร่วมกันและรักษาทรัพยากรเพื่อส่วนรวม เพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญในโรงเรียนในบทบาทศูนย์เรียนรู้และบริการ เพื่อเป็นกลไกสำคัญของกระบวนการเรียนการสอน การเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาตามอัธยาศัย ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด ของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

### 2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.2.1 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด
- 2.2.2 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด
- 2.2.3 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านระเบียบของห้องสมุด
- 2.2.4 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุด
- 2.2.5 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
- 2.2.6 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
- 2.2.7 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

### 3. ขอบเขตการวิจัย

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนพนมไพรวิทยาคารที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 2,239 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ดที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 340 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

3.3 ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครอบคลุม (1) สื่อการเรียนการสอนที่ให้บริการของห้องสมุด (2) กระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด (3) ระเบียบของห้องสมุด (4) บุคลากรของห้องสมุด (5) สภาพแวดล้อมของห้องสมุด (6) การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และ (7) กิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 3.5 ระยะเวลาในการวิจัย ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558

### 4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ ได้แก่ บริการยืม-คืน จัดหมวดหมู่สื่อการศึกษา จัดหาและผลิตสื่อการศึกษา บริการสืบค้นข้อมูลการเรียนการสอน ให้คำปรึกษาแนะนำการผลิตและการใช้สื่อในการเรียนการสอน รวมถึงการสำรวจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการของครู บุคลากร และนักเรียน โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวบรวมวิทยากรต่างๆ ซึ่งบันทึกไว้ในรูปแบบหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ต่างๆ หรืออุปกรณ์โสตทัศนวัสดุและมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ครู นักเรียนและบุคลากร โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มาใช้บริการในการค้นคว้าหาความรู้

4.3 นักเรียน หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558

4.4 สื่อการเรียนการสอน หมายถึง วัสดุประเภทสิ่งพิมพ์ และประเภทโสตทัศน รวมถึงอุปกรณ์ ที่เป็นตัวกลาง ในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสพการณ์จากครูไปสู่ผู้เรียน เพื่อไว้สำหรับบริการแก่ ครู บุคลากร และนักเรียน โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

4.5 การใช้บริการสื่อการเรียนการสอน หมายถึง ความคิดเห็นของนักเรียนต่อการใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบันด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

4.5.1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

**4.5.2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบในการให้บริการของห้องสมุด** หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ ครอบคลุมการสมัครเป็นสมาชิกการให้บริการ ยืม-คืน การตอบคำถาม การช่วย การสืบค้น การจองใช้งานคอมพิวเตอร์ การจองห้องสมุด การเครื่องถ่ายเอกสาร และการยืมหนังสือ ต่อ

**4.5.3 ด้านระเบียบของห้องสมุด** หมายถึง ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ครอบคลุมการอัตราค่าปรับ การกำหนดจำนวนการยืมสื่อ การเรียนการสอน การกำหนดระยะเวลาในการยืมสื่อการเรียนการสอน และการกำหนดเวลาการ ให้บริการห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนการสอน

**4.5.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด** หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบในการบริหารและ ดำเนินงานในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้

**4.5.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด** ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ เป็นต้น

**4.5.6 ด้านประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด** หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่าง ห้องสมุด และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ครู นักเรียน บุคลากรในโรงเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจอันถูกต้อง ในอันที่จะสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และความร่วมมือตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะช่วยให้ การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

**4.5.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ นักเรียนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น เช่น งานสัปดาห์ห้องสมุด การ แสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรม การช่วยงานหรือจิตอาสา

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทราบข้อมูลการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียน พนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 นำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานบริการในด้านต่างๆ ของห้องสมุดโรงเรียน พนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนและบุคลากรโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (1) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการห้อง (2) การบริการ (3) สื่อการเรียนการสอน (4) สภาพแวดล้อม (5) กิจกรรมห้องสมุด (6) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และ (7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห้องสมุด ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของห้องสมุด (2) วัตถุประสงค์ของห้องสมุด (3) ประโยชน์ของห้องสมุด (4) องค์ประกอบของห้องสมุด (5) ประเภทของห้องสมุด และ (6) ห้องสมุดโรงเรียน

##### 1.1 ความหมายของห้องสมุด

นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้กล่าวถึงความหมายของห้องสมุดไว้ดังนี้  
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 อัมพัน (2540, น. 45) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดเป็นคลังแห่งสรรพวิทยาการหลากหลายสาขา เป็นศูนย์รวมของสาระความรู้ ความคิด ความเจริญก้าวหน้า ข่าวสารใหม่เก่า ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นที่พึ่งของผู้ใฝ่รู้และมุ่งค้นคว้าวิทยาการ ข่าวสารและความบันเทิงต่างๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 1278) ได้ให้ความหมายคำว่า ห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุด, หอสมุด น. หมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่างๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้

แมนมาส ขวลิต (2543, น. 4-5) หมายถึง สถานที่และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดและให้บริการทางความรู้ ความคิด และข่าวสาร โดยอาศัยสื่อทั้งปวงอันได้แก่ หนังสือ สิ่งตีพิมพ์อื่นๆ และโสตทัศนวัสดุต่างๆ และกล่าวสรุปเพิ่มเติมว่าห้องสมุดนอกจากจะเป็นที่รวบรวมรักษาไว้ซึ่งมรดกแห่งการศึกษาวัฒนธรรมความรู้ ความคิดเห็นทั้งปวงแล้ว ยังเป็นรากฐานในการสร้างความเป็นปึกแผ่นของสังคมต่อไปในภายภาคหน้า และห้องสมุดมิใช่คลังสะสมที่ปราศจากชีวิตจิตใจ แต่เป็นสถาบันซึ่งเคลื่อนไหวอยู่เป็นนิรันดร์ คอยสอดส่องความต้องการของสังคม และพยายามให้บริการเพื่อให้สังคมเจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ



สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (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 หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่มบุคคล ทุกกลุ่ม ส่งเสริมในด้านการศึกษา สารสนเทศ การพัฒนาตนเอง ความจรรโลงใจ และการพักผ่อนหย่อนใจ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดไว้ดังนี้  
 กรรณิการ์ นาคอยู่ และคนอื่นๆ (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 ในความคิดที่ติงามของผู้อื่น ความมั่งคั่งในศิลปะอีกด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งบันดาลใจให้อยากทำในสิ่งที่ติงามและเป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ

5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) การอ่านหนังสือหรือการใช้สื่ออื่นๆ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดปัจจุบันไม่เพียงแต่ได้รับความรู้ทางวิชาการเท่านั้นแต่จะทำให้เกิดความเพลิดเพลิน เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และเป็นการปลูกฝังให้มินิรักการอ่านอีกด้วย

ซูวิทย์ ประดิษฐ์บาทูภา (2556, ออนไลน์)กล่าวถึงห้องสมุดโดยทั่วๆ ไปมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา ในการศึกษาทุกระดับนับตั้งแต่ชั้นอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ผู้ศึกษาจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดประกอบคำสอนของ ครู อาจารย์ จึงจะมีความรู้อย่างสมบูรณ์ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาถึงขั้นสูงก็อาจใช้ห้องสมุดศึกษาไปได้ตลอดชีพ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งวิชาให้ศึกษาและค้นคว้าหาสิ่งที่สงสัยได้ตลอดเวลา เพราะมีทั้งวัสดุที่เป็นสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ
2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร ห้องสมุดเป็นแหล่งกลางสำหรับศึกษาทางวิชาการ ใหม่ๆ และติดตามข่าวความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศทั่วโลก เช่น ข่าวซึ่งปรากฏในหนังสือพิมพ์รายวันและวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ในรูปแบบอื่นๆ เป็นต้น ทำให้เป็นคนทันสมัย ทันโลก มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาประเทศ และช่วยให้เป็นพลเมืองดีมีความรับผิดชอบในด้านการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน
3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดเป็นที่เก็บรักษาหนังสือและ วัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดไว้สำหรับให้บริการ ผู้ที่จะทำการวิจัยเรื่องใหม่ๆ ขึ้นมาย่อมต้องค้นคว้าเรื่องที่มีอยู่เดิมก่อน การค้นคว้าวิจัยจะช่วยให้เกิดพัฒนาการในวิชาการสาขาต่างๆ ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทเป็นอย่างยิ่งในการรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไว้บริการผู้ทำการวิจัย อีกประการหนึ่งจะทำให้ผู้ที่ทำการวิจัยได้ทราบว่างานวิจัยเรื่องนั้นๆ มีใครทำแล้วหรือไม่ จะได้ไม่ซ้ำซ้อน
4. เพื่อให้ความจรรโลงใจ การอ่านหนังสือให้ความสุขทางใจ เกิดความชื่นชมในความคิดที่ดีงามของผู้อื่น 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 ห้องสมุดจึงต้องจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้คนเข้าใจในสภาพการครองชีวิต วัฒนธรรมและความเป็นอยู่ต่างๆ ไปของผู้อื่น
7. เพื่อให้คนได้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ คนเราและสังคมจะเจริญได้เพราะรู้จักบริหารเวลา รู้จักที่จะใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้เกิดผลดีแก่ตนและส่วนรวม ผลดีอาจจะหมายถึงจิตใจที่ผ่องใสขึ้น มีสุขภาพดีขึ้น ห้องสมุดจึงมีวิธีการต่างๆ ที่จะใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจะรวบรวมหนังสือที่น่าอ่านหนังสือที่ให้ความสุขเพลิดเพลิน และหนังสือแนะนำทางในการประกอบอาชีพตลอดจนจัดบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ตามต้องการได้ทั่วโลก

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

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558 ,ออนไลน์) กล่าวว่า ห้องสมุดทั่วไปมีวัตถุประสงค์ 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 นิยาย นวนิยาย เรื่องสั้น ฯลฯ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจด้วยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้ได้รับความเพลิดเพลิน

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่กล่าวมาข้างต้น เป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างกว้างๆ ทั่วไปเท่านั้น ห้องสมุดแต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์เฉพาะที่แตกต่างกันไปแล้วแต่หน้าที่และการบริการที่ต้องรับผิดชอบของห้องสมุดแต่ละแห่ง

### 1.3 ประโยชน์ของห้องสมุด

นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้กล่าวถึงประโยชน์ของห้องสมุดไว้ดังนี้  
กรรณิการ์ นาคอยู่ และคนอื่นๆ (2547, น. 7-8) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดตั้งห้องสมุดไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมของสรรพวิทยาการต่างๆ ที่ผู้ใช้สามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกแขนงวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถานศึกษานั้นๆ
2. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือและศึกษาค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล
3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ
5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์



6. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักได้และรู้จักระวังรักษา  
อย่างถูกต้อง

มาย ไซต์ (2556 ,ออนไลน์)กล่าวถึงประโยชน์ของห้องสมุดไว้ดังนี้

1. เป็นสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม
2. เป็นสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการจะเลือกหนังสือที่อ่านได้ตามความสนใจ
3. ช่วยให้ผู้ใช้บริการเป็นคนทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
4. ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
5. ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีนิสัยรักการอ่าน
6. ฝึกให้ผู้ใช้บริการรู้จักรับผิดชอบในสาธารณสมบัติ

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558, ออนไลน์) กล่าวถึง การศึกษาในปัจจุบัน มุ่งให้  
ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้น  
ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้น ห้องสมุดจึงเป็น  
แหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและมีประโยชน์ ดังนี้

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

อย่างถูกต้อง

โดยสรุป อาจพูดได้ว่า ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาหาความรู้ที่เรียน  
จากชั้นเรียนและที่นอกเหนือไปจากชั้นเรียนได้ ช่วยให้ครูค้นหาอุปกรณ์ในการเรียนการสอนได้  
ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้กว้างขวางจากการได้พบและได้อ่าน ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ใช้เวลาว่าง  
อย่างมีประโยชน์

#### 1.4 องค์ประกอบของห้องสมุด

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของห้องสมุดไว้ดังนี้

วัลลภ สวัสดิวัลลภ และคนอื่นๆ (2534, น. 11) กล่าวว่า ห้องสมุดทุกประเภทจะมี  
องค์ประกอบต่อไปนี้

1. สถานที่ซึ่งประกอบด้วยอาคารและครุภัณฑ์ต่างๆ อาคารจะเป็นองค์ประกอบ  
สำคัญของห้องสมุดที่ใช้เป็นที่ปฏิบัติงานและให้บริการผู้ใช้ อาคารที่มีหลักการวางผังภายในที่ดีจะ  
อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการ ห้องสมุดที่มีอาคารที่ดีจะมี  
ส่วนชักจูงให้คนไปใช้และผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากอาคารแล้ว  
การจัดครุภัณฑ์ภายในอาคารห้องสมุดจะต้องให้ความสะดวก ความสวยงาม ประหยัดเวลา และ  
แรงงาน ใช้เนื้อที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมดูแลให้ทั่วถึง

2. บุคลากรของห้องสมุด บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจำเป็นต้องได้รับการจัดทาและคัดเลือกให้เหมาะสมกับจังหวะเวลาความต้องการและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ซึ่งต้องใช้ผู้ที่มีความรู้สูง ความรู้เฉพาะด้าน และความรู้ในระดับที่สามารถทำงานต่างๆ ไปได้ โดยไม่ต้องมีคุณวุฒิด้านวิชาชีพโดยตรง

3. วัสดุห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องจัดหาวัสดุห้องสมุดมาให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่อบรรลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ วัสดุห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือกและจัดหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้เหมาะสมกับจังหวะและมีคุณค่าจะตอบสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี วัสดุห้องสมุดแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และวัสดุไม่ตีพิมพ์ หรือโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดิทัศน์ 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. ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นประชากรส่วนใหญที่มีความสัมพันธ์กับห้องสมุด และอยู่ในฐานะผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการมีความต้องการที่ไม่มีขอบเขตจำกัด แต่ผู้ให้บริการคือห้องสมุดจะมีขีดจำกัดด้วยงบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่และวัสดุห้องสมุด ดังนั้น ผู้ใช้บริการนอกจากจะมีความรู้พื้นฐานในการใช้ห้องสมุดแล้วควรมีความเข้าใจและปฏิบัติตนเองให้เป็นผู้ใช้บริการที่ดีด้วย

จรรยา จريانุกุล 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 การจัดหาจัดหาของห้องสมุดประเภทต่างๆ ให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการค้นคว้า การให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด
  4. องค์ประกอบทางด้านบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์ พนักงานห้องสมุด
- แมนมาส ขวลิขิต (2543, น. 6-7) กล่าวว่า องค์ประกอบของห้องสมุดที่จะต้อง มี คือ
1. สถานที่
  2. หนังสือและโสตทัศนวัสดุ
  3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
  4. เงินอุดหนุนประจำ

รุ่งทิพย์ ทองเงา (2558, ออนไลน์ อ้างในกรมวิชาการ, 2536, น.15-16) กล่าวถึง องค์ประกอบของห้องสมุดต้องมียุคประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ผู้บริหาร เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสนับสนุนการดำเนินงาน ห้องสมุดให้ผู้มีอำนาจพิจารณาให้การสนับสนุน ทั้งในด้านการเงิน กำลังคนและกำลังใจ การให้การสนับสนุนจะทำให้การดำเนินงานห้องสมุดบรรลุตามวัตถุประสงค์

2. อาคารสถานที่ ต้องเพียงพอในการเก็บหนังสือและโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่และให้บริการแก่ผู้ใช้ สถานที่ห้องสมุดนั้นอาจเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งของอาคาร

3. ครุภัณฑ์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุดในการที่จะใช้เป็นตู้เก็บหนังสือ สิ่งพิมพ์ วัสดุต่างๆ และยังเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

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

5. บุคลากร จะต้องมีความรู้ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ในวิชาบรรณารักษศาสตร์ เป็นบรรณารักษ์และบุคลากรอื่นร่วมดำเนินงานห้องสมุด

6. เงินอุดหนุน เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดหาวัสดุสารนิเทศ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อดำเนินงานห้องสมุดบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

โดยสรุป องค์ประกอบของห้องสมุดประกอบไปด้วย อาคาร สถานที่ หนังสือและโสตทัศนวัสดุ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานห้องสมุด เงินงบประมาณที่มาสนับสนุน และผู้ใช้บริการ

### 1.5 ประเภทของห้องสมุด

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (255, ออนไลน์) กล่าวถึง การแบ่งประเภทของห้องสมุด ตามลักษณะและวัตถุประสงค์ที่ให้บริการ จำแนกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

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

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา ให้บริการทางวิชาการ แก่นิสิต นักศึกษาและอาจารย์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรการสอน การวิจัยและกิจกรรมต่างๆ ของแต่ละสถาบัน

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

4. ห้องสมุดประชาชน เป็นห้องสมุดที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ประชาชน ในท้องถิ่นโดยไม่จำกัดวัย ระดับความรู้ เชื้อชาติและศาสนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของ ชุมชนแต่ละแห่ง เป็นการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตลอดชีวิตของประชาชนในชุมชน

5. หอสมุดแห่งชาติ เป็นแหล่งรวบรวมและเก็บรักษาสิ่งพิมพ์ ที่พิมพ์ขึ้น ภายในประเทศไว้อย่างสมบูรณ์ และอนุรักษ์ให้คงทนถาวร เพื่อให้บริการศึกษาค้นคว้าแก่ประชาชน ทั่วไป หอสมุดแห่งชาติจะต้องได้รับสิ่งพิมพ์ทุกเล่ม ที่พิมพ์ขึ้นภายในประเทศตามพระราชบัญญัติการ พิมพ์

โดยสรุป ประเภทของห้องสมุดมี 5 ประเภท ประกอบด้วย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน และหอสมุดแห่งชาติ

### 1.6 ห้องสมุดโรงเรียน

แม้นมาส ซวลิต (2543, น. 62-68) กล่าวว่า ห้องสมุดโรงเรียนย่อมมีทั้งสองระดับ คือ ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา และห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนอาชีวศึกษา และ โรงเรียนฝึกหัดครู ก็ควรมีห้องสมุดด้วยเหมือนกัน เด็กประถมศึกษาต้องอ่านหนังสือต่างๆ ที่เหมาะแก่ วัยของตนให้มากพอความสามารถในการอ่านจึงจะแตกฉาน เด็กมัธยมในโรงเรียนมัธยมศึกษาต้องใช้ หนังสือมากขึ้นเพื่อประกอบการเรียน เพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพของตน เพื่อค้นคว้าหาความรู้ เพื่อใช้เป็น เครื่องแนะนำแนวทางสำหรับกิจกรรมต่างๆ ทั้งในและนอกหลักสูตรเพื่อให้รู้แนวทางอาชีพต่อไปข้างหน้า อีกด้วย

สถานที่ซึ่งจัดเป็นห้องสมุดโรงเรียนนั้น โดยมากเป็นเพียงห้องเล็กๆ หนึ่งในอาคาร เรียน สำหรับเป็นที่อ่านหนังสือ และห้องห้องขนาดเล็กกว่านั้นเป็นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และเป็นที่ให้ นักเรียนได้ประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องการทำรายงานเกี่ยวกับการเรียนหรือทำกิจกรรมต่างๆ ขนาดห้องสมุดจะเล็กหรือใหญ่เพียงไร ย่อมแล้วแต่จำนวนนักเรียนในโรงเรียนและจำนวนหนังสือใน ห้องสมุด ที่ตั้งของห้องสมุดโรงเรียนควรเป็นดังนี้ คือ

1. ควรอยู่ในย่านกลาง นักเรียนและครูไปมาถึงสะดวก
2. ควรไกลจากที่จอแจ เช่นห้องรับประทานอาหาร สนามกีฬา หรือที่ซึ่งเด็ก พลุกพล่าน เช่น บันไดขึ้นลง ความเงียบเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุด
3. ถ้าอาคารเรียนมีมากกว่าหนึ่งชั้น ห้องสมุดควรอยู่ชั้นล่าง สะดวกแก่การขน หนังสือเข้าห้องสมุดและแก่ครูนักเรียนผู้ใช้
4. โรงเรียนประจำที่ต้องการเปิดห้องสมุดให้เด็กในเวลากลางวัน ควรเลือกเอาห้องที่ อยู่ใกล้ทางเดิน และไม่ไกลจากที่พักของนักเรียนเกินไป

เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ ควรเป็นผู้ที่มีพื้นความรู้ในวิชาต่างๆ ไป รู้เรื่องเกี่ยวกับหนังสือ รู้วิชาครูถ้าได้เคยสอนมาแล้วก็ยิ่งดี และต้องรู้วิชาบรรณารักษศาสตร์ด้วย ครูบรรณารักษ์ไม่ควร มี ชั่วโมงสอน ถ้าครูในโรงเรียนมีไม่พอบรรณารักษ์จะต้องสอนด้วยก็ไม่ควรเกินสัปดาห์ละ 5 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดมีดังนี้ 1) ผู้ช่วยบรรณารักษ์ 2) นักเรียนผู้ช่วย 3) เสมียนแลพนักงานพิมพ์ดีด และ 4) ภารโรง

เฉลียว พันธุ์สีดา (2539, น. 10-12) กล่าวว่า ห้องสมุดโรงเรียน คือสถานบัน ทางการศึกษาที่ถูกจัดขึ้นเป็นแหล่งรวมทรัพยากรเพื่อการศึกษา ซึ่งมีทั้งวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์

เป็นศูนย์วิชาการสำหรับครูและนักเรียนใช้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอนอาจจัดเป็นอาคารเอกเทศหรือห้องใดห้องหนึ่งในอาคารเรียนโดยมีบรรณารักษ์หรือครูที่โรงเรียนคิดว่าเหมาะสมเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน เช่น การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดหมู่หนังสือตามระบบสากล และมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาเรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล อาทิ บัตรรายการบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตวรรษีวารสาร เป็นต้น สำหรับให้ครูและนักเรียนได้มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรทางการเรียนการสอนทุกชนิดได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบายโดยไม่ต้องเสียเวลามาก ซึ่งมีลักษณะเด่นดังนี้

1. จัดขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับศึกษาค้นคว้าของครูและนักเรียนในโรงเรียน
2. มีบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิหรือครูที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้ดำเนินงานงาน

3. มีการจัดหนังสือแบบชั้นเปิดที่ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวก
4. มีอาคารสถานที่เป็นส่วนเฉพาะ
5. มีการจัดหมู่หนังสือและทรัพยากรการศึกษาอื่นๆ ตามแบบสากล
6. มีการจัดบริการผู้ใช้หลายรูปแบบทั้งที่เป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
7. มีงบประมาณที่แน่นอน
8. มีการขยายบริการไปสู่สังคมและประชาชนในละแวกที่ห้องสมุดตั้งอยู่
9. มีการจัดตามวัตถุประสงค์สากลห้องสมุด 5 ประการ ประกอบด้วย การดำเนินงานเพื่อการศึกษา เพื่อความรู้ เพื่อการค้นคว้าวิจัย เพื่อความจรรโลงใจ และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

วีระวรรณ วรรณโท (2545, น. 3) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่รวบรวมวัสดุสารสนเทศทุกประเภท เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ศึกษาค้นคว้าตามความสนใจและความต้องการให้สามารถเข้ามาอ่านและสืบค้นความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองในด้านการพัฒนาสติปัญญา สมองจิตใจและบุคลิกภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาครอบครัว สังคม และประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองต่อไป ห้องสมุดของโรงเรียนในปัจจุบันจึงเปรียบเสมือนแหล่งเรียนรู้ที่เป็นศูนย์กลางการบริการสืบค้นความรู้ที่นับเป็นสิ่งมีคุณค่ายิ่งต่อผู้เรียนในการศึกษานอกห้องเรียน ห้องสมุดโรงเรียนจึงควรมีกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และการบริการที่หลากหลายสนองความต้องการของนักเรียน เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทั่วไป และกิจกรรมส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญของการวางรากฐานการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชัยวัฒน์ วรรณพงษ์ (2541, น. 18) ได้กล่าวว่า หลักการจัดแหล่งเรียนรู้เพื่อให้การเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนมีความเข้มข้นคงทน ประการที่สำคัญคือต้องจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและมีความหลากหลาย โดยคำนึงถึงความสำเร็จของผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า ผู้เรียนจะบรรลุเป้าหมายได้ดีถ้าลงมือปฏิบัติจริง และมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ วิธีการที่หลากหลายจำเป็นต้องอาศัยแหล่งเรียนรู้ ประกอบกับการจัดประสบการณ์เรียนรู้ให้สอดคล้องกับสาระที่ต้องการ และได้เรียนรู้ตามสภาพจริงเป็นสำคัญ ข้อควรคำนึงในการจัดแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียน มีดังนี้

1. บรรยากาศในแหล่งเรียนรู้ให้เป็นสภาพจริง หรือเสมือนจริง
2. จัดทรัพยากรในแหล่งเรียนรู้ให้เพียงพอ



3. ปรับสภาพของสถานที่เรียนให้ผู้เรียน เรียนด้วยตนเองมากที่สุด
4. จัดบริเวณโรงเรียนให้เกิดแหล่งเรียนรู้และแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้
5. จัดศูนย์วิทยากรให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย
6. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
7. มีความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและชุมชนในการดูแลสภาพแวดล้อมให้เป็นแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนและนอกโรงเรียน

ปัจจุบันห้องสมุดโรงเรียนนับว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้ที่สนองความต้องการผู้เรียนตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูปการศึกษา ที่โรงเรียนจะต้องพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ในการสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษา ซึ่ง เฉลียว พันธุ์สีดา (2539, น. 10-12) กล่าวว่า ห้องสมุดโรงเรียนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น 1) การส่งเสริมการเรียนการสอนในระบบโรงเรียน 2) การส่งเสริมการเรียนการสอนตลอดชีวิต 3) การส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า นอกจากนี้ วีระวรรณ วรรณโท (2544, น. 3) กล่าวถึงห้องสมุดโรงเรียนมีบทบาทสำคัญ ดังนี้ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ภายในหรือศูนย์กลางการเรียนการสอนของโรงเรียน 2) เป็นศูนย์บริการการเรียนรู้แก่ผู้เรียน ครูและชุมชน 3) เป็นแหล่งรวบรวมความรู้สนับสนุนหลักสูตรการจัดการศึกษาของโรงเรียน 4) เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมที่ปลูกฝังการอ่านและการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน การศึกษาค้นคว้า

โดยสรุป โรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาควรมีห้องสมุด โรงเรียนมีความจำเป็นและความสำคัญในการจัดห้องสมุดของโรงเรียนให้ได้คุณภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐาน ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนเองอันประกอบไปด้วยครูและนักเรียนได้ใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงกับโรงเรียนอันประกอบไปด้วย ผู้ปกครอง และชุมชน ได้มีโอกาสใช้ประโยชน์จากห้องสมุดของโรงเรียนตามอัธยาศัย

## 2. การบริการ

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

### 2.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการได้มีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

นิลบล ทับทิมทอง (2544, น. 28-30) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การจัดให้บริการการอ่าน บริการให้ยืม แนะนำการอ่าน บริการหนังสือจอง ตลอดจนบริการค้นคว้าและตอบคำถาม และการจัดกิจกรรมแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด โดยจัดได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เช่น การจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าหาเรื่องหรือข้อมูลที่ใช้ห้องสมุดต้องการ หรือนำของจริงมาตั้งแสดงเป็นการให้บริการความรู้ ส่วนการจัดกิจกรรมภายนอกห้องสมุด อาจจัด ได้ทั้งบริเวณภายนอกรอบๆอาคารห้องสมุด

โดยจัดเป็นสวนหย่อมปลูกไม้ดอกไม้ประดับ มีโต๊ะม้านั่งสำหรับให้ประชาชนอ่านหนังสือได้นอกเวลา หรือจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ไปบริการชุมชนแออัด โรงเรียน โรงพยาบาล หรือท้องถิ่นที่อยู่ไกลชุมชนมาก

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554, น. 141) ได้กล่าวถึง ความหมายการบริการในองค์กร เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ได้สำเร็จในสิ่งที่พึงประสงค์ตามขอบข่ายที่หน่วยบริการสื่อการศึกษากำหนดไว้ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจะครอบคลุมตามประเภทของบริการที่หน่วยบริการสื่อการศึกษาจัดบริการไว้ให้ อาจได้แก่ การให้บริการจัดหา การให้บริการผลิต การให้บริการยืม การให้บริการคำปรึกษา การให้บริการฝึกอบรม และการให้บริการวิจัย

อุสมาน บัณชुरอัมพา (2554, น.14) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการโดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการ ไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องฟังผู้รับบริการพูด ด้วยความเป็นมิตร และสนใจ

2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความเบื่อหน่ายเยิ่นชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น

3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า

4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ว่าเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ รับผิดชอบในบริการและบริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งทีผู้ต้องการเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

โดยสรุป การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก ช่วยเหลือแก่บุคคลที่มาใช้บริการ ห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือ และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการเหล่านั้น

## 2.2 วัตถุประสงค์ของการบริการห้องสมุด

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558, ออนไลน์) กล่าวถึง การจัดการบริการของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

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

## 2.3 ความสำคัญของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (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) ได้ให้แนวทางการพิจารณาความสำคัญของ การบริการแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึกทั้ง ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชื่นชอบ ความพึงพอใจ มีดังนี้

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

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจในเรื่องดังต่อไปนี้

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

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552, น. 21) กล่าวว่า การบริการมีความสาคัญ และมีบทบาท เป็นอย่างมากในโลกซึ่งในประเทศไทย ภาคการบริการถือว่ามีควมสาคัญไม่แพ้ ภาคการผลิต จาก การปรับเปลี่ยนทางด้านโครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries-NIC) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข่าวสาร ต่างๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้า และบริการมีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่าอุตสาหกรรมมี แนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ ตลอดจน มาตรฐานการครองชีพของประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ก่อให้เกิดความต้องการ ในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการใหม่ๆ ดังนั้น อาชีพ การบริการจึงมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก

อังสนา ธงไชย (2553) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการห้องสมุด คือ งานบริการห้องสมุดเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด เนื่องจากงานบริการห้องสมุดจะเป็นงานที่ บรรณารักษ์มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก สามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ห้องสมุด และสร้างความนิยมชมชอบจากผู้ใช้บริการได้ การให้บริการที่ดีจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่ง ในการพัฒนาห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพได้ก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาห้องสมุดอาจไม่ได้รับ การสนับสนุนเท่าที่ควร งานบริการห้องสมุดมีความต้องการดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ประหยัดเวลาในการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศ ควรจะใช้เวลาในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและได้สารสนเทศที่ตรงเป้าหมาย ปัจจุบันห้องสมุดต่างๆ พยายามที่จะอำนวยความสะดวกด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการเป็นห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดดิจิทัล และจัดการให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
3. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการ การจัดงานบริการที่ดีย่อมทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจจากผู้ที่ใช้ห้องสมุด
4. ส่งเสริมการศึกษา การศึกษาที่ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากบริการห้องสมุด เปรียบเสมือนร่างกายที่ปราศจากวิญญาณ หรือยานพาหนะที่ปราศจากเครื่องยนต์ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการห้องสมุดมีส่วนช่วยในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีความสำคัญในการเป็นสถาบันที่ส่งเสริม ปลุกฝังให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่าน และมีทักษะในการศึกษาค้นคว้าแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตตลอดไป
5. ส่งเสริมเศรษฐกิจประเทศ งานบริการของห้องสมุดจะช่วยให้การประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาวัสดุห้องสมุด เช่น วารสาร หนังสือ สื่อสารสนเทศดิจิทัลเพื่อให้บริการแก่ชุมชน โดยผู้ใช้แต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องจัดซื้อจัดหาด้วยตนเองเพื่อหาความรู้ รู้เท่าทันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการของตน มีความก้าวหน้าในอาชีพ มีรายได้ที่ดี ทั้งนี้ถึงแม้ว่าสิ่งพิมพ์หรือสื่อสารสนเทศจะมีราคาสูง ห้องสมุดจัดหามาให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คิดมูลค่า
6. ทำนุบำรุงวัฒนธรรม ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีหน้าที่ในการผดุงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของชาติบ้านเมือง สารสนเทศ หรือกิจกรรมที่จัดในบริการห้องสมุดจึงสำคัญยิ่งต่อการรักษาสืบทอดวัฒนธรรมของชาติให้ปรากฏอยู่ และสืบทอดไปยังประชาชนรุ่นหลัง
7. ส่งเสริมด้านการเมืองและการปกครอง การจัดบริการสารสนเทศ และการบริการห้องสมุด มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศเป็นประชากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีสติปัญญา ความรู้ความเข้าใจการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สามารถร่วมกันในการพัฒนาประเทศในการแข่งขันกับนานาชาติ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554, น. 141) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาไว้ว่า การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีความสำคัญในการช่วยให้ผู้รับบริการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และสร้างเอกภาพและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

1. ช่วยผู้รับบริการเกิดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง หน่วยบริการสื่อการศึกษาเป็นแหล่งรวบรวมสื่อการศึกษา ทำให้ผู้รับบริการมีโอกาสศึกษาหาความรู้จากสื่อต่างๆ อาทิ เทปบันทึกภาพ เทปบันทึกเสียง ฯลฯ ด้วยตนเอง ดังนั้น การบริการสื่อการศึกษาจึงมีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
2. ช่วยผู้รับบริการในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย โดยหน้าที่ของหน่วยบริการสื่อการศึกษาจะทำหน้าที่รวบรวม ผลิต และวิจัยสื่อการศึกษา ผู้รับบริการอาจจะศึกษาค้นคว้าจากสื่อต่างๆ ที่หน่วยบริการสื่อการศึกษาจัดทำไว้ให้ หรือผู้รับบริการต้องการผลิตสื่อการศึกษาเพื่อการวิจัย

หน่วยบริการสื่อการศึกษาจะให้บริการผลิตสื่อเพื่อการวิจัย เช่น ชุดการสอน บทเรียนโปรแกรม ฯลฯ ดังนั้น หน่วยบริการสื่อการศึกษาจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาค้นคว้าและวิจัย เนื่องจากมีแหล่งข้อมูลที่จะอำนวยความสะดวก การบริการจึงมีความสำคัญที่ช่วยในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

3. ช่วยขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา การบริการที่หน่วยบริการสื่อการศึกษาให้บริการช่วยขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารทางการศึกษา เช่น การให้บริการฝึกอบรมซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและทัศนคติเกี่ยวกับทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กับผู้รับบริการฝึกอบรม หรือการให้บริการวิจัยการศึกษาช่วยให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาหรือการให้บริการยืมและการผลิตสื่อทำให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาผ่านทางสื่อต่างๆ ที่ยืมหรือที่ผลิตขึ้น ดังนั้น การให้บริการจึงมีความสำคัญในการช่วยขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาให้กว้างขวางและลุ่มลึก

4. ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การให้บริการช่วยให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสใช้สื่อศึกษามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เป็นการให้บริการยืมทั้งภายในและภายนอกสถานที่ โดยให้ยืมจำนวนมากที่สุด และเป็นเวลานานที่สุดเพื่อให้มีเวลาในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย หากไม่มีการให้บริการแล้วสื่อต่างๆ ก็จะถูกเก็บไว้เหมือนกับสิ่งของตั้งโชว์ซึ่งจะไม่เกิดประโยชน์อะไร การให้บริการจึงมีความสำคัญคือ ผู้รับบริการได้ใช้ประโยชน์จากสื่อมากที่สุด

5. สร้างเอกภาพและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล การให้บริการเป็นงานหนึ่งที่จะสร้างมิตรภาพที่ดีให้เกิดขึ้น คนบางคนยังไม่ทันพูดจาเพียงเห็นหน้าก็อาจไม่ชอบกัน แต่เมื่อไปใช้บริการก็อาจเกิดความประทับใจกับการให้บริการ ซึ่งนำมาสู่ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

โดยสรุป การบริการ มีสำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงานการศึกษา การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอันเป็นบวก และการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ

#### 2.4 ลักษณะของงานบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

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

S: Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E: Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปาก

R: Respectful คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัคใจเต็มใจทำ

I: Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C: Courtesy คือ กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E: Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้แบ่งลักษณะที่สำคัญของการบริการออกเป็น 4 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดโปรแกรมทางการตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็น ไม่รู้รส รู้สึกไม่ได้ ไม่ได้ยินเสียง หรือไม่มีกลิ่น ก่อนการซื้อบริการ คนใช้ที่ไปตั้งหน้าไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนก่อนตัดสินใจซื้อ และคนใช้ที่ไปหาจิตแพทย์ไม่ทราบผลลัพธ์ที่แน่นอนชัดเจนล่วงหน้า 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 การบริการ จึงเกิดขึ้นปฏิกิริยาตอบโต้ระหว่างผู้บริโภค และผู้ให้บริการเป็นลักษณะพิเศษของการตลาดบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability) การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไร และที่ไหน แพทย์บางคนมีการปฏิบัติต่อคนไข้เป็นอย่างดี ในขณะที่แพทย์บางคนมีความอดทนกับคนไข้เพียงเล็กน้อย 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 และการเปรียบเทียบโดยทดลองเลือกใช้บริการของคุณแข่งขัน

4. ไม่สามารถแบ่งไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บสต็อกไว้ได้ถ้ามีอุปสงค์สม่ำเสมอการบริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าอุปสงค์ไม่คงที่ การบริการจะมีปัญหา ตัวอย่างเช่น บริการขนส่งมวลชนต้องจัดรถเป็นเครื่องมือที่ใช้ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มมากกว่าการใช้เฉลี่ยตลอดทั้งวัน เพราะมีความต้องการสูงกว่าในช่วงเวลาอื่น แพทย์บางคนคิดค่าเสียเวลาจากผู้ป่วยที่ผัดนัด เพราะสูญเสียค่าบริการที่เกิดขึ้น ณ เวลานั้น



วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, น. 113-119) กล่าวว่า ลักษณะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจรักในงานบริการเพราะการบริการเป็นการรับใช้ผู้อื่น และให้ได้รับความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น ลักษณะการบริการจึงเป็นงานที่มีเกียรติ มีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น ถึงแม้ว่าการบริการนั้นจะมีอุปสรรคมากมายก็ตาม แต่ด้วยความพยายามและความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ จึงเป็นการบริการที่เป็นเลิศมีใช้สักแต่เพียงบริการให้เสร็จๆ ทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจการบริการอยู่ที่ “คุณค่า” ที่ส่งมอบต่อผู้อื่นให้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องและผู้ใช้บริการปฏิบัติอย่างมีความสุข สนุกกับงานบริการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นให้ได้รับความสุขและอำนวยความสะดวก ดังนั้น คุณค่าของงานบริการที่สะท้อนกลับมายังผู้ใช้บริการว่าเป็น “บุคคลที่มีค่า” เห็นควรแก่การยกย่องทั้งชื่อเสียง เกียรติคุณ ผลตอบแทน และความก้าวหน้ามั่นคง จะเห็นได้ว่าการบริการมีใช้การทำงานในขอบเขตหน้าที่เท่านั้น แต่เป็นการทำงานพร้อมกับการทำความดี โดยมีได้หวังผลตอบแทน

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

ประการแรก เสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการว่า “ความต้องการของผู้ใช้บริการคืออะไร” โดยการสอบถามหรือการสังเกต

ประการที่สอง ค้นหาวิธีการหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

ประการที่สาม เข้าใจความต้องการที่แตกต่าง และหลากหลายของผู้ใช้บริการที่อาจแบ่งแยกเป็นกลุ่มและองค์กร

ประการที่สี่ สร้างสรรค์การบริการต่างๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยให้บริการเหนือความคาดหมาย

เพียงพร บุญแสน (2550, น. 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาณที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

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. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กรงานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับการบริการ 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 ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ให้บริการก็จะผิดพลาดตั้งแต่ต้น และจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนในองค์กร หน่วยงานหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่เมื่อเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการ ก็มีชื่อเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพ หรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

โดยสรุป ลักษณะของงานบริการ เป็นพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่แสดงออกต่อผู้อื่น ในด้านการให้ความช่วยเหลือ หรือที่เรียกว่า บริการ ซึ่งลักษณะของการบริการที่ดีได้แก่ ยิ้มแย้ม ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เต็มใจ อ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี กระตือรือร้นในการให้บริการ

## 2.5 ประเภทของงานบริการห้องสมุด

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงประเภทของงานบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

อังสนา ธงไชย (2553) กล่าวว่า บริการห้องสมุดที่จัดบริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง และได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยสะดวก ประกอบด้วย

### 1. บริการพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 บริการผู้อ่าน (Reader Services) เป็นการจัดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้เกี่ยวกับการจัดสถานที่ 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 กาทำบัตรสมาชิก 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 กลุ่มผู้ให้บริการ ตลอดจนความพร้อมของแหล่งสารสนเทศที่จะจัดให้บริการ เช่น หอจดหมายเหตุ และพิพิธภัณฑ์ จะไม่มีบริการยืมคืน หรือบริการแนะนำ และสอนการใช้

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558,ออนไลน์) กล่าวถึง ประเภทของงานบริการของห้องสมุดมีหลายอย่าง ขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด สำหรับห้องสมุดโรงเรียนโดยทั่วไป มีดังนี้

1. บริการการอ่าน เป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกหนังสือสิ่งพิมพ์ต่างๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อำนวยความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด
2. บริการ-คืน คือ บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ตามระเบียบการยืมของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพื่อให้ความสะดวกในการใช้ ในกรณีที่ยืมเกินกำหนดผู้ยืมจะต้องเสียค่าปรับตามอัตราที่ห้องสมุดกำหนด
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. บริการแนะแนวการอ่าน เป็นบริการสำคัญที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่าน พัฒนานิสัยรักการอ่าน 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 เป็นบริการค้นคว้าหาความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต่างๆ เช่น สื่อมัลติมีเดีย ซีดีรอม ดีวีดี วีซีดี เป็นต้น

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

12.3 บริการชุมชน เป็นบริการที่ขยายโอกาสทางการศึกษาค้นคว้าให้กว้าง ออกไป โดยห้องสมุดจะจัดหนังสือและสิ่งพิมพ์ ไปให้บริการแก่ชุมชนและหน่วยงานต่างๆ รอบ โรงเรียน เช่น ที่วัด ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จุดบริการจักรยานยนต์รับจ้าง เป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ให้แก่เด็ก และประชาชนในชุมชนทุกเพศ ทุกวัย เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ข่าวสาร และทันต่อเหตุการณ์

12.4 บริการขอใช้สถานที่ประชุม เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ฝ่าย บริหารและครู-อาจารย์ ในการขอใช้ห้องสมุดเพื่อประชุมเฉพาะกลุ่มของโรงเรียน

โดยสรุป ประเภทของงานบริการห้องสมุดขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของแต่ละ แห่ง ส่วนในงานบริการของห้องสมุดโรงเรียนประกอบด้วย บริการการอ่าน บริการ-ค้นบริการ หนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำ การอ่านบริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูล บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการ ข่าวสารทันสมัย บริการอินเทอร์เน็ต บริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดอาจจัดขึ้น เช่น บริการโสตทัศนวัสดุ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการชุมชน บริการขอใช้สถานที่ประชุม เป็นต้น

## 2.6 ระบบการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงระบบการบริการดังนี้

วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2539, น. 97) กล่าวว่า ระบบงานหรือระบบการให้บริการ ขององค์กรต้องเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน การจัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ให้บริการให้ดีที่สุด ผู้มาใช้บริการ เข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ ต้องเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์ (2546, น. 15-16) กล่าวว่า งานบริการที่มีระบบที่ดี มีคุณภาพ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันใจไม่ทำให้ลูกค้า ต้องรอนาน จุดบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มารยาทดีให้เกียรติผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รักษาความลับสัญญา ความสม่ำเสมอ และให้ข้อมูลที่ ต้องการได้

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

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานรัฐกิจที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้ บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet ยังมองอีกว่า ความเสมอภาคหรือความรวดเร็วความตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่เหมาะสม สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาในด้านคุณภาพและผลงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การเพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มผลผลิต หรือความสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม โดยลดการสูญเสีย และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น

โดยสรุป ระบบการให้บริการเป็นกระบวนการที่มีความสอดคล้องระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ กระบวนการบริการ ผู้นำต้องเป็นการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผน กำหนดแนวทางให้การบริการมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และประเมินผลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการบริการทั้งระบบ โดยมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลอย่างเหมาะสม

## 2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, น. 97-100) กล่าวว่า พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ หมายถึง บรรดาพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนจรรยาบรรณการทำงานให้มีลักษณะ

“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 หัวใจของการทำงานทุกอย่างอยู่ที่ความรับผิดชอบหากขาดความรับผิดชอบต่อเสียแล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ การให้บริการจะกระทำอย่างไม่จริงจัง ซังกะตาย มีการตกลงก่อนความเสียหายได้มาก

3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน ผู้บริหารแทบทุกคนมีความซื่อตรงกันว่า การจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ ทั้งต่อตนเอง และต่องานเพื่อให้การให้บริการมีความประพฤติซื่อตรง จริงใจ ไม่คดโกง และไม่หลอกลวง

4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้ การรู้จักควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกไม่ยอมแสดงออก อย่างใจแข็งยอมจะมีกริยา สงบเสงี่ยมวางตัวให้สุภาพ ในทางตรงข้ามหาควบคุมตนเองไม่ได้ เมื่อมีความรู้สึกว่ามีสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากระทบก็จะแสดงอาการขุ่นเคืองไม่พอใจออกนอกหน้าอาจจะทำให้เสียบุคลิกภาพและเสียงานบริการได้

5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้บริการมิใช่ปฏิบัติเป็นลักษณะงานกิจวัตรประจำวัน ต้องรู้จักคิดต่อเติม ตัดแปลงหรือปรับปรุง ให้มีบริการที่แปลกใหม่กว่าเดิม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ

6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์ ความเพียรพยายามจะนำไปสู่ความสำเร็จ ทุกสิ่งในทางที่ดีและมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้ใช้บริการตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ดีและประสบผลในการให้บริการ

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

8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น ผู้ให้บริการควรเป็นคนใฝ่รู้ใฝ่เรียน และแสวงหาความรู้ในเทคนิค การให้บริการใหม่ๆ ที่อาจเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

9. มีความช่างสังเกต ผู้ให้บริการต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การเป็นคนสังเกตจดจำวิธีการให้บริการดีๆ นำมาเลือกใช้ปฏิบัติ ย่อมเป็นประโยชน์ จะช่วยในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างมาก ความเป็นคนช่างสังเกต จะทำให้มองเห็นสิ่งที่ผู้อื่นมองไม่เห็นหรือมองข้ามไป

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

11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขการให้บริการโดยทั่วไปจะต้องเผชิญกับปัญหาทางด้าน ทั้งที่เกิดจากคน และระบบ การวิเคราะห์ให้รู้ถึงสาเหตุ ของปัญหาที่แท้จริง จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกจุด

12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ ผู้ให้บริการต้องใช้วิจารณ์ญาณ ไตร่ตรองแต่มีลักษณะเน้นถึงการทบทวนผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการที่บกพร่องอาจจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่กิจการถึงขั้นถูกบอกเลิกสัญญา หรือเสียค่าปรับซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง

สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547,น.20)กล่าวว่า หน่วยงานภาครัฐก็ต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า จะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมที่มีความพร้อมในการให้บริการ ผ่านการอบรมกริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบขณะให้บริการและมีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเอนเป็นครั้งคราว ดังนั้น ระบบรายการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งอาจทำได้ 8 ลักษณะคือ

1. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติ เกิดความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจ

2. มีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

3. มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

4. การให้บริการต้องสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมาใช้บริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความสมบูรณ์ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในที่สุด

6. การให้บริการด้วยความถูกต้อง โดยใช้ดุลพินิจในการให้บริการแก่ประชาชนจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในในระบบราชการเอง 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 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

### 3. สื่อการเรียนการสอน

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อการเรียนการสอน ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของสื่อการเรียนการสอน และ(2) ประเภทของสื่อการเรียนการสอน

#### 3.1 ความหมายของสื่อการเรียนการสอน

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมายของสื่อการเรียนการสอน ดังนี้  
ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2523, น. 50) สื่อการเรียนการสอน หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการใช้เป็นสื่อกลางให้ผู้สอนสามารถส่งหรือถ่ายทอดความรู้ เจตคติและทักษะไปยังผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

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

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

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

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



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

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

### 3.2 ประเภทของสื่อการเรียนการสอน

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงการแบ่งประเภทสื่อการเรียนการสอนแตกต่างกันไป ดังนี้

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

1. สื่อประเภทเครื่องมือ เป็นสื่อที่ได้มาจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์แขนงวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (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 และวิธีการมาใช้ร่วมกันอย่างมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่สื่อแต่ละอย่างส่งเสริมสนับสนุน ซึ่งกันและกัน เช่น บทเรียนแบบโปรแกรม ชุดการสอน

De Kieffer (1965, น. 310) ได้แบ่งสื่อการเรียนการสอนไว้เป็น 3 ประเภท คือ

1. วัสดุที่ไม่ต้องฉาย (Non-Projected Materials) ได้แก่ รูปภาพสมุด แผนภูมิ แผนที่ลูกโลก ของตัวอย่าง กระดานชอล์ก กระดานนิเทศ กระดานแม่เหล็ก และกิจกรรมต่างๆ อาทิ การศึกษานอกสถานที่ การสาธิต การจัดนิทรรศการ การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น
2. วัสดุที่ต้องฉาย และอุปกรณ์ (Projected Materials and Equipments) ได้แก่ สไลด์ ฟิล์ม สคริป ภาพโปร่งใส ภาพทึบแสง ภาพยนตร์ และเครื่องฉายต่างๆ เช่น เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายสไลด์ และเครื่องฉายภาพทึบแสง เป็นต้น

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

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

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

คอมพิวเตอร์และกระดานขอล็ก รวมทั้งแผ่นป้ายผ้าสำลี เป็นต้น บางที่เราเรียกชื่อประเภทนี้ว่า สื่อประเภทหนัก (Hardware)

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

2.1 สื่อที่ต้องการอาศัยสื่อใหญ่ในการนำเสนอจึงจะสามารถใช้ในการเรียนการสอนได้ เช่น สไลด์ फिल्मภาพยนตร์และม้วนเทป

2.2 สื่อที่เป็นตัวมันเอง โดยเอกเทศ ไม่ต้องอาศัยสื่ออื่นๆ ในการนำเสนอ เช่น หนังสือหรือตำราของจริง หุ่นจำลอง แผนที่ ลูกโลก รูปภาพ

3. สื่อประเภทเทคนิคหรือวิธีการ (Techniques or methods) ในการถ่ายทอดประสบการณ์ หรือการสื่อความหมายนั้น บางครั้งไม่อาจทำได้ด้วยการใช้เพียงวัสดุ หรือเครื่องมือเท่านั้นแต่จะต้องใช้กระบวนการหรือเทคนิคหรือวิธีการด้วย คือ ต้องใช้ทั้งวัสดุ เครื่องมือ และวิธีการไปด้วยกัน

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

#### 4. สภาพแวดล้อม

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของสภาพแวดล้อมและ(2) ความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อม

##### 4.1 ความหมายของสภาพแวดล้อม

นักวิชาการและหน่วยงานทางการศึกษาได้กล่าวถึงความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้

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

ชนิษ เกื้อมี (2530, น. 26) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติหรือที่มนุษย์สร้างขึ้นมีอิทธิพลต่อบุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น เช่น บริเวณพื้นที่ของสถานที่ตั้งอาคารเรียนหรือโรงเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สนามกีฬา สถานที่รับแขก สถานที่พักผ่อนการตกแต่งอาคารสถานที่ 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 บุคลากรในโรงเรียนยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรไมตรีต่อกัน

อรุณ รักธรรม (2536, น. 243) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การเป็นบรรยากาศขององค์การ หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานบุคคล ผู้ปฏิบัติงานอยู่รับรู้ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ทักษะคติ ค่านิยม ปทัสถาน และความรู้สึกรักของพนักงานในองค์การที่เกิดขึ้นบ่อยๆ

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 สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการบริหารงาน สิ่งแวดล้อมของงานที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ คือ ลูกค้าย 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

โดยสรุป สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวเราในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งสิ่งมีชีวิต และสิ่งที่ไม่มีชีวิตหรือที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ และไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้เรียน รวมทั้งปัจจัยที่เสริมสร้างหรือทำลาย

#### 4.2 ความสำคัญของการจัดการสภาพแวดล้อม

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้  
 สุกัททา 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 17-18 ปี และมีแนวโน้มจะขยายเวลาออกไปอีกถ้าสมอได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะถ้าเป็นบุคคลที่ได้เรียนรู้ในโรงเรียนหรือได้รับการศึกษาสูงๆ ขึ้นจะทำให้ I.Q เพิ่มขึ้น จากผลการศึกษาดังกล่าวนี้ ทำให้นักการศึกษาต้องมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการเตรียมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความอยากรู้อยากเห็นและการค้นพบของนักเรียน สภาวะเช่นนี้จะทำให้การเจริญทางสมอดำเนินอยู่ต่อไป

มาริสา ธรรมะ (2545, น.8) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม (Abstract Environment) ได้แก่ ระบบบุคคลที่มีคุณค่าที่ควรยึดถือ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของวัฒนธรรมของกลุ่มสังคม ข่าวสารความรู้ความคิด ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอย่างตนเองหรือคนอื่นก็ตาม สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรมนี้อาจกล่าวโดยสรุปว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม ก็คือ สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมนั่นเอง สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเรียนการสอนอย่างยิ่งโดยเฉพาะทางด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ 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



## 5. การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหาครอบคลุม (1) ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (2) วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ (3) กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ (4) องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ (5) รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และ(6) ประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

### 5.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

กัญญา มาศ ธีระแก้ว (2558, ออนไลน์) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เป็นกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้รับทราบและเห็นประโยชน์ในการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจและเพิ่มความนิยมการเข้าใช้ห้องสมุดแต่เดิมนั้นห้องสมุดจะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการพูดแบบปากต่อปากเพียงอย่างเดียวในขณะที่ปัจจุบันได้มีใช้หลักการตลาดแบบ Marketing Mix แบบ 7Ps มาประกอบด้วยดังนั้นการนำการตลาดมาใช้เป็นส่วนผสมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ห้องสมุดต้องการนำเสนออย่างถูกต้อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด และเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่น โดยนอกจากนี้ในส่วนของการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ยังมีหลักที่เรียกว่า ส่วนผสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) ประกอบด้วย

การโฆษณา คือ การเสนอขายสินค้า บริการ หรือความคิดโดยการใช้อสื่อ

การประชาสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติ ความน่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์กรกับกลุ่มต่าง ๆ

การขายโดยบุคคล คือ การขายโดยใช้พนักงานทำหน้าที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้าเป้าหมาย โดยหวังว่าจะเปลี่ยนแปลงสถานภาพของผู้ที่คาดหวังให้เป็นลูกค้า

การส่งเสริมการขาย คือ การจูงใจที่เสนอคุณค่าพิเศษ หรือการจูงใจผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างยอดขายในทันที การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย

การตลาดทางตรง หมายถึง การทำการตลาดไปสู่กลุ่มผู้บริโภคโดยตรง โดยอาศัยสื่อใดสื่อหนึ่งที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมาย

การประชาสัมพันธ์มีจำกัดความ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ
2. ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วม และเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานของสถาบัน
3. ประสานความคิดของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

ธีรจุฑา เมฆิน (2558,ออนไลน์) ได้ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ คือ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดการขององค์การเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้รับข่าวสารกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ทัศนคติ (Attitude)



และค่านิยม (Value) หรือเป็นการติดต่อสื่อสารกับชุมชนทั้งภายในภายนอกเพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์กรกับสาธารณชน การประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่ในการบริหารที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กำหนดปรัชญาและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เนื่องจากนักประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารกันทั้งในกลุ่มภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์กร และความคาดหวังของสังคม

การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจอันดี โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน และระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง โดยยึดหลักความจริงเป็นหลัก

โดยสรุป การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด หรือเป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้รับสารได้สร้างความเข้าใจ รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้น มีความสำคัญ มีศักยภาพในการบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้

## 5.2 วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้  
 ภัฏญามาต ธีระแก้ว (2558, ออนไลน์) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้ใช้บริการ
  2. เพื่อชี้แจงข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริง
  3. เพื่อให้ความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดกับหน่วยงาน
  4. เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด หรือเกิดการขัดแย้งตามมา
  5. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน
  6. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
  7. เพื่อสร้างและรักษาชื่อเสียง เกียรติคุณให้คงอยู่ตลอดไป
  8. เพื่อกระตุ้น และเรียกร้องความสนใจจากกลุ่มบุคคล
  9. เพื่อให้ผู้ใช้บริการยอมรับการดำเนินงานของหน่วยงาน
  10. เพื่อตรวจสอบประสามติ ค้นหาข้อบกพร่องและความต้องการของประชาชน
  11. เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดี ความเป็นมิตรระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร และประชาชนทั้งภายในและภายนอก
  12. เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และบรรลุเป้าหมาย
  13. เพื่อแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากผู้ใช้บริการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ตัวอย่างองค์กรที่มีการนำการประชาสัมพันธ์มาใช้ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ มีการนำนโยบายการประชาสัมพันธ์องค์กร โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้กำหนดให้องค์กรมีตัวตนในสังคมออนไลน์ทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น Facebook Twitter หรือYouTube เป็นต้น

ธีรจุฑา เมฆิน (2558, ออนไลน์) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ 3 ประการคือ

1. ป้องกันชื่อเสียงมิให้เสื่อมเสีย ทั้งนี้หน่วยงานต่างๆ จะต้องประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยเผยแพร่ผลงาน ชี้แจงเหตุผลในการดำเนินการต่างๆ ทั้งก่อน ระหว่างหรือภายหลังดำเนินการโครงการต่างๆ

2. ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์จะต้องคำนึงถึงการเกิด ความเข้าใจอันดีระหว่างกันและกัน

3. แก้ไขความผิดพลาดหรือกฎระเบียบต่างๆ ปัญหาความไม่เข้าใจกันอย่างหนึ่งคือ ระบบราชการมักจะมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ จึงทำให้การปฏิบัติงานขาดความรวดเร็วไม่ทัน การ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเสมอ ฉะนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขกฎระเบียบต่างๆ

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ คือ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ หอสมุดให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบ เป็นการกระตุ้นความสนใจให้กับกลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติที่ดีทำให้เกิดการยอมรับในการดำเนินงานของหอสมุด และเพื่อให้งานของหอสมุดดำเนินการได้อย่างราบรื่น

### 5.3 กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

กัญญามาศ ธีระแก้ว (2558, ออนไลน์) กล่าวถึง กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

การวิจัยและรับฟังความคิดเห็น ขั้นตอนแรก เป็นการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาจากการวิจัย และรับฟังความคิดเห็น ซึ่งเป็นการสำรวจตรวจสอบประสามติ ความคิดเห็น ทัศนคติ ตลอดจนปฏิกิริยาที่ประชาชนผู้เกี่ยวข้องมีต่อการดำเนินงานหรือต่อนโยบายขององค์กร

การวางแผนและการตัดสินใจ การดำเนินงานขั้นนี้เป็นการนำเอาทัศนคติและปฏิกิริยาต่างๆ ที่ค้นคว้ารวบรวมมาได้ มาพิจารณาประกอบการวางแผน กำหนดนโยบายและโครงการขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดนโยบาย และโครงการที่มีประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

การติดต่อสื่อสาร คือการปฏิบัติการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินงานตามแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้

การประเมินผล เป็นการดำเนินการในขั้นสุดท้าย เป็นการวัดผลว่าการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ได้ทำไปแล้วนั้น ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางแผนหรือกำหนดโครงการไว้หรือไม่

โดยสรุป กระบวนการและขั้นตอนของการประชาสัมพันธ์หอสมุด ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวิจัยเพื่อรับฟังความคิดเห็น วางแผนและตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบายและโครงการขององค์กร ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายและประเมินผลการดำเนินการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่

#### 5.4 องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้  
 ทัศนียา มาศ ธีระแก้ว (2558 ม,ออนไลน์) กล่าวว่า องค์ประกอบของการ  
 ประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

1. องค์กรและสถาบัน
2. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (message) หมายถึง เนื้อหาสาระ เรื่องราวหรือ  
 สัญลักษณ์ ภาษา สัญลักษณ์ต่างๆ รูปภาพ เครื่องหมาย ฯลฯ ที่สามารถสื่อความหมายหรือนำไป  
 ตีความหมายเป็นที่รู้และเข้าใจกันได้
3. เครื่องมือในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อที่องค์กร สถาบัน  
 เลือกมาใช้ในการนำข่าวสารประชาสัมพันธ์
4. ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์  
 ธีระจุกา เมฆิน (2558: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์  
 ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Source) จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบดังนี้  
 มีความรู้ คือจะต้องรู้เรื่อง การประชาสัมพันธ์และมีทักษะ ประสบการณ์การ  
 สื่อสารถ่ายทอดพอสมควร บทบาท หน้าที่ ภารกิจหน่วยงาน หน้าที่หลัก หน้าที่รอง ของเรา งานที่เรา  
 จะไปดำเนินการ และสภาพชุมชนแวดล้อมต่างๆ

มีความเข้าใจ คือจะต้องเข้าใจ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ในการ  
 ดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานมีความเข้าใจ สามารถอธิบาย ชี้แจง โต้ตอบได้ และมี  
 เป้าหมายการทำงานอันเดียวกัน ชัดจำกัดในการดำเนินงาน เช่น กำลังคน งบประมาณ กฎระเบียบ  
 ฯลฯ

2. เนื้อหา (Message) จะต้องประกอบด้วย ศึกษา ค้นคว้า เนื้อหาสาระให้แม่นยำ  
 สามารถอ้างอิงได้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ และสามารถเชื่อมโยงการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) มีมากมาย เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การ  
 แข่งขัน การประกวด การพาชมสถานที่ การจัดหน่วยชุมชนสัมพันธ์ ฯลฯ ซึ่งการจะใช้ ช่องทางใดใน  
 การสื่อสารนั้น ควรคำนึงถึง ความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ชุมชน ผู้คน การรับรู้ ความเข้าใจของผู้คน  
 และประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การเกิดประโยชน์สูงสุดและประหยัด

4. ผู้รับสาร (Receiver) มีความสำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นจุดสุดท้ายในการสื่อสาร ซึ่ง  
 สามารถประเมินผลได้ว่า การประชาสัมพันธ์นั้นประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่

โดยสรุป องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประกอบด้วย ผู้ส่งสาร  
 เนื้อหา ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ซึ่งส่งสารจะต้องมีความรู้ใจในเรื่องที่จะเผยแพร่ให้ผู้รับสารได้  
 เข้าใจและกำหนดช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

#### 5.5 รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ทัศนียา มาศ ธีระแก้ว (2558, ออนไลน์)กล่าวถึงรูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์  
 ห้องสมุดดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดเป็นการสื่อสารภายในองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร รวบรวมข้อมูล จูงใจ ชักชวน แนะนำให้คำปรึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรและสร้างทีมงาน เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ

การพูด การสื่อสารด้วยวาจาเป็นวิธีการที่ประหยัด และได้ผลในการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง การพูดจึงมีความสำคัญเพราะไม่เพียงแต่จะสามารถชี้แจงข้อมูลที่ต้องการนำเสนอแล้ว ยังสามารถรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของบุคลากร และผู้พูดต้องเป็นผู้ฟังที่ดีอีกด้วย

การจัดทำเอกสารภายใน เช่น หนังสือเวียน จดหมายข่าว แผ่นพับ จุลสาร หรือวารสารประชาสัมพันธ์ภายใน โดยทั่วไปห้องสมุดมักจัดทำเอกสารภายในเป็นหนังสือเวียน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากรในองค์กรให้รับทราบและถือปฏิบัติบนพื้นฐานความเข้าใจที่ตรงกัน ข้อดีคือ สามารถนำเสนอข้อมูลได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย รวดเร็ว ส่วนข้อเสีย คือ เนื้อหาไม่หลากหลาย และอาจได้รับความสนใจน้อย

การจัดทำคู่มือ คือ คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำโปสเตอร์ ป้ายประกาศ สัญลักษณ์ ใช้นำเสนอเรื่องราวและเหตุการณ์ใหม่ๆที่กำลังอยู่ในความสนใจ หรือข้อมูลที่หน่วยงานต้องการประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรภายในองค์กรให้รับทราบ ลักษณะของข้อมูลที่จะนำเสนอต้องเป็นข้อมูลที่มีความน่าสนใจ มีสาระสำคัญครบถ้วน โดยมีความสั้น กระชับ ตำแหน่งที่ตั้งต้องอยู่ในจุดที่บุคลากรสามารถพบเห็นได้ง่าย

การจัดกิจกรรมสันทนาการ และกิจกรรมสังคม การจัดกิจกรรมในองค์กรเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน ทำให้เกิดความผ่อนคลาย และสร้างความสามัคคี

การสำรวจทัศนคติ และความคิดเห็นของบุคลากร เป็นวิธีการที่จะสามารถรับรู้ถึงความคิดและความต้องการของบุคลากรในองค์กร มีประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริหาร

การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล การประกาศข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เหล่านี้ล้วนแล้วแต่ช่วยประหยัดทรัพยากร กระดาษและช่วยพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรอีกด้วย

การใช้ สื่อสังคมออนไลน์ภายในองค์กร เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันภายในองค์กร

2. รูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ภายนอกห้องสมุด เป็นการประชาสัมพันธ์ที่เน้นกลุ่มภายนอกองค์กร เช่น ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร บริการต่างๆภายในห้องสมุด 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 หรือบังคับโดยข้อกฎหมาย การใช้สื่อมวลชนในการประชาสัมพันธ์มีกลุ่มเป้าหมายคือผู้อ่านทั่วไป เน้นการประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย สามารถส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ห้องสมุดนำเสนอได้ในวงกว้าง และมีการแพร่กระจายข่าวสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

การจัดทำของที่ระลึกหรือสัญลักษณ์ของห้องสมุด สัญลักษณ์คือสิ่งที่สามารถทำให้ผู้ใช้จดจำห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

สื่อเคลื่อนที่ เป็นการนำเสนอข้อมูลและบริการห้องสมุดผ่านสื่อที่สามารถเคลื่อนไหวไปยังที่ต่างๆได้ ทำให้ผู้ใช้มองเห็นและจดจำข้อมูลที่ห้องสมุดนำเสนอได้ไม่ยาก เช่น เครื่องแต่งกายของบุคลากร โลโก้ สติกเกอร์ติดรถ เป็นต้น

จัดทำชมรมหรือกลุ่มเพื่อน เป็นการรวมกลุ่มจัดกิจกรรมใดๆ ที่มีผู้ใช้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้คำปรึกษา หรือเป็นส่วนสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้ หรือผู้ใช้กับบรรณารักษ์ได้

การสำรวจความคิดเห็น รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ การสำรวจความคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ ช่วยให้ห้องสมุดทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาห้องสมุดได้

การจัดกิจกรรมพิเศษ เป็นการเปิดโอกาสในการที่จะนำเสนอภาพลักษณ์ใหม่ๆ ให้แก่ห้องสมุด ได้ทั้งความสนุกสนานและความรู้ เช่น การจัดกิจกรรม Reading Camp การจัดวันฉลองเทศกาลต่างๆ เป็นต้น

เว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุดได้มากขึ้น เป็นส่วนช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

สื่อสังคมออนไลน์ เป็นการใช้สื่อในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการบอกต่อในสังคมหมู่่มาก ช่วยเพิ่มกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้ห้องสมุดให้ครอบคลุมผู้ใช้ทุกเพศทุกวัย เช่น Facebook Twitter และYouTube เป็นต้น



โดยสรุป รูปแบบการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดคือรูปแบบภายในห้องสมุด เช่น การพูด การจัดกิจกรรมนันทนาการ การจัดทำคู่มือ การจัดทำหนังสือเวียน และรูปแบบภายนอกห้องสมุด เช่น การจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น

### 5.6 ประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไว้ดังนี้  
 ภัฏญามาศ ธีระแก้ว (2558, ออนไลน์)ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดคือ

1. การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่สำคัญของห้องสมุด ในการพัฒนาห้องสมุด การดำเนินการโครงการใหม่ๆ หรือเป็นการฟื้นฟูห้องสมุดได้รวดเร็วขึ้น ทั้งในด้านบุคลากร ผลงาน รวมทั้งช่วยให้ผู้ใช้รู้จักห้องสมุดมากขึ้นด้วย
2. จำนวนคนรู้จักงานห้องสมุด และความสนใจของผู้ใช้ดีขึ้น ได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้บริการห้องสมุด และฝ่ายต่างๆมากขึ้น
3. บุคลากรในห้องสมุดมีความกระตือรือร้น และขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้น เมื่อห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
4. การประชาสัมพันธ์จะช่วยกระตุ้นเตือนบุคลากรให้มีความรับผิดชอบ กระตุ้นให้ผู้ใช้เกิดความสนใจ สอบถาม และเข้ามาใกล้ชิดกับห้องสมุดยิ่งขึ้น
5. การประชาสัมพันธ์จะช่วยเพิ่มการให้ 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 เมืองวอร์ซิงตัน 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 มีการจัดทำแฟนเพจในเฟซบุ๊กมีผู้ติดตามกว่า 48,000 คน จากตัวอย่างห้องสมุดที่มีการประชาสัมพันธ์ และประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการตื่นตัวกับงานในด้านการประชาสัมพันธ์มากขึ้น มีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ และมอบรางวัลเป็นเกียรติแก่ห้องสมุด เพื่อเป็นแรงผลักดันในการพัฒนางานห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

ธีร์จุฑา เมฆิน (2558, ออนไลน์) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสื่อประชาสัมพันธ์ดังนี้

1. เพื่อการถ่ายทอดหรือบอกข่าวสารให้แก่ประชาชนได้รับทราบ
2. เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. เพื่อเป็นการสร้างความนิยมและภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการทำงานทำความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณชนโดยผ่านสื่อต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สาธารณชนมีทัศนคติความเชื่อหรือมุมมองที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างราบรื่นในระยะยาวขององค์กร การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ภายในที่ต้องมีการดำเนินงานที่ดี สามารถส่งผลให้การประชาสัมพันธ์ภายนอกประสบความสำเร็จตามไปด้วย การประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่ถูกต้อง มีการใช้สื่อที่หลากหลาย และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของแต่ละห้องสมุด เพื่อให้การประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อห้องสมุดในหลายๆด้าน ทั้งในส่วนของการดำเนินงานของบุคลากร ความนิยมจากผู้ใช้ และได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนต่างๆ

โดยสรุป ประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดทำให้เป็นที่รู้จักห้องสมุดกันมากขึ้น บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้งานห้องสมุดมีการพัฒนาดียิ่งขึ้น

## 6. กิจกรรมห้องสมุด

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมห้องสมุด ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของกิจกรรมห้องสมุด (2) ความสำคัญของกิจกรรมห้องสมุด (3) วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมห้องสมุด และ(4) ประเภทของกิจกรรมห้องสมุด

### 6.1 ความหมายของกิจกรรมห้องสมุด

ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ (2542, น. 93) ได้กล่าวถึง กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน คือ การกระตุ้นด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้อ่านสนใจการอ่าน จนกระทั่งมีนิสัยรักการอ่าน และได้พัฒนาการอ่านจนกระทั่งมีความสามารถในการอ่าน นำประโยชน์การอ่านไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการอ่านทุกประเภท

โดยสรุป ความหมายของกิจกรรมห้องสมุด คือ เป็นงานที่ห้องสมุดได้จัดขึ้นเพื่อกระตุ้นให้มีนิสัยรักการอ่าน สามารถนำประโยชน์ที่ได้จากการอ่านไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

### 6.2 ความสำคัญของกิจกรรมห้องสมุด

ความสำคัญของกิจกรรมห้องสมุดมีผู้กล่าวไว้ดังนี้

วนิศา รอดอ่อน (2558, ออนไลน์) การจัดกิจกรรมของห้องสมุดนั้นเป็นสิ่งที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ห้องสมุดเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ทำให้คนทั่วไปทราบถึงวิธีการดำเนินงานภายในห้องสมุดว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้ในห้องสมุดมีอะไรบ้าง และครอบคลุมถึงสิ่งที่ห้องสมุดจัดทำว่ามีอะไรบ้างข้อสังเกต จะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีการนำหลักการตลาดมาใช้เพื่อให้เกิดการโน้มน้าวใจให้คนทั่วไปหันมาใช้บริการจากห้องสมุดมาก

ยิ่งขึ้น ซึ่งจะเอื้อต่อการกระตุ้นให้คนเข้ามาใช้บริการห้องสมุด โดยในการจัดกิจกรรมของห้องสมุดจะมีส่วนช่วยในการส่งเสริมการอ่านหนังสือมากยิ่งขึ้น และทำให้คนเกิดนิสัยรักการอ่าน มองเห็นความสำคัญในการอ่านหนังสือ เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจะช่วยในการเปิดมุมมองทางความคิดให้กว้างไกล มีความรอบรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

โดยสรุป เป็นสิ่งที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ห้องสมุดมีความน่าสนใจ มีกิจกรรมหลากหลาย กระตุ้นให้คนเข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้มีนิสัยรักการอ่าน มีความรู้ความสามารถรอบด้าน นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

### 6.3 วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมห้องสมุดได้มีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้  
วนิศา รอดอ่อน (2558, ออนไลน์) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมของห้องสมุดว่า

1. เพื่อประชาสัมพันธ์งานและบริการต่างๆ ของห้องสมุด
2. เพื่อรณรงค์ให้มีการอ่านหนังสือ
3. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้อยากอ่านหนังสือประเภทต่างๆ มากขึ้น
4. เพื่อเป็นก้าวแรกของการรู้จักศึกษาค้นคว้าสารสนเทศมาใช้จัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลต่อผู้เข้าชมกิจกรรมแต่ละครั้ง

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของกิจกรรมห้องสมุดเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ห้องสมุดมีความน่าสนใจ ผู้คนอยากเข้ามาใช้บริการห้องสมุด มาค้นหาความรู้ในหนังสือ นำความรู้ที่ได้จากการอ่านและการค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมได้

### 6.4 ประเภทของกิจกรรมห้องสมุด

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

1. ได้รับความสนใจ เช่น การจัดนิทรรศการที่ดึงดูดความสนใจ การตอบปัญหา มีรางวัลต่างๆ การใช้สื่อเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วย
2. จูงใจให้อยากอ่านและกระตุ้นให้อยากอ่าน เช่น ชาวที่กำลังเป็นที่สนใจ หรือหัวข้อเรื่องที่เป็นที่สนใจ เช่น การวิจัย การเตรียมตัวสอบ การสมัครงาน เป็นต้น
3. ไม่ใช่เวลานาน ความยากง่ายของกิจกรรมเหมาะสมกับเพศ ระดับอายุ การศึกษา
4. เป็นกิจกรรมที่มุ่งไปสู่หนังสือ วัสดุการอ่าน โดยการนำหนังสือหรือวัสดุการอ่านมาแสดงทุกครั้ง
5. ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน แผงการเรียนรู้ตามอัธยาศัยจากการร่วมกิจกรรมด้วย

โดยสรุป ประเภทของกิจกรรมห้องสมุดสามารถแบ่งได้ 5 ประเภท คือ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทั่วไป กิจกรรมส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ซึ่งกิจกรรมแต่ละประเภทจะมีลักษณะการจัดกิจกรรมแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับเทคนิคและวิธีการของห้องสมุดแต่ละแห่ง

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

### 7.1 งานวิจัยภายในประเทศ

สมชาย พุทธิมา (2539, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดโรงเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ของโรงเรียนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่จะมีขนาด 2 ห้องเรียน รองลงมามีขนาด 1 ห้องเรียน มีบุคลากรในห้องสมุด 1 คน และมีนักเรียนช่วยงานห้องสมุด 1-5 คน ระบบการจัดหนังสือส่วนมากใช้ระบบทศนิยมของดิวี การเลือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ส่วนมากบรรณารักษ์กับคณะครูในโรงเรียนร่วมกันพิจารณาประเภทของหนังสือที่ทุกโรงเรียนที่มีอยู่ในห้องสมุดโรงเรียน สำหรับปัญหาและความต้องการนั้น พบว่า นักเรียนในส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดโรงเรียนสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และใช้เฉพาะช่วงเวลาว่างหลังพักรับประทานอาหารกลางวัน เมื่อจะค้นหาหนังสือ นักเรียนจะค้นหาหนังสือที่ต้องการด้วยตนเอง มีบางส่วนที่ปรึกษาบรรณารักษ์ และส่วนใหญ่ได้อ่านหนังสือจบเล่มจากห้องสมุดโรงเรียน ประมาณ 10 เล่ม และรองลงมาประมาณ 5 เล่มใน 1 ภาคเรียน นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อหาความรู้ประกอบการเรียน ค้นคว้าทำรายงานตามหัวข้อที่ครูมอบหมาย อ่านหนังสือเพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และมีบางส่วนใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และทำการบ้าน

วันเพ็ญ พิชญวสิน (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดแพร่ พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนสนับสนุนด้านการกำหนดแผนงานและโครงการพัฒนาห้องสมุด ครูบรรณารักษ์เป็นผู้จัดทำแผนงาน โครงการห้องสมุดและดำเนินการ ครูผู้สอนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสอนและช่วยประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมการอ่านของห้องสมุด โดยที่ครูผู้สอนจะเป็นผู้จัดทำแผนการสอน กำหนดกิจกรรมการเรียนให้นักเรียนใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า มีการประสานงานกับครูบรรณารักษ์ สำหรับสภาพปัญหาในการจัดกิจกรรมห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนนั้น พบว่า มีปัญหาด้านการขาดงบประมาณสนับสนุนเพื่อจัดหาวัสดุและหนังสือเข้าห้องสมุด

สุริสา กาญจนเกต (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 12 พบว่า ปัญหาการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแนวทางการพัฒนาการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามความเป็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผู้บริหารควรวางนโยบายของห้องสมุดให้แน่นอน และจัดให้เป็นนโยบายที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของโรงเรียนที่จะต้องสนับสนุนงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอ ด้านบุคลากรควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในหนังสือสมุดให้ได้มาตรฐานตามที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยกำหนดในด้านอาคารสถานที่ เห็นควรให้มีการประเมินผลการใช้อาคารสถานที่ของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง และแก้ไขการบริหารงานอาคารสถานที่ของห้องสมุดให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น



ยุทธนา เต่านารี (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดโรงเรียนต้นแบบ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยการสัมภาษณ์ครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนต้นแบบ 12 คน พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนต้นแบบส่วนใหญ่มีการดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการ ลักษณะห้องสมุดเป็นอาคารเรียนขนาด 1-2 ห้องเรียน การบริการจัดได้ไม่ครบตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีปัญหาด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ด้านวัสดุสารนิเทศ และด้านผู้ใช้บริการ

โดยสรุป ห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่จะมีขนาด 1-2 ห้องเรียน มีบุคลากรห้องสมุดอย่างน้อย 1 คน และมีนักเรียนช่วยงานห้องสมุด 1-5 คน การใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาสื่อสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาการให้บริการและการจัดกิจกรรม รวมถึงด้านโสตทัศนูปกรณ์และด้านอาคารสถานที่ นอกจากนี้ยังพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ในช่วงเวลาว่างหลังพักรับประทานอาหารกลางวัน และยังพบว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญของโรงเรียนในทุกๆ วิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน ห้องสมุดโรงเรียนต้องเป็นคลังความรู้ที่ครูและนักเรียนได้ดึงทวงความรู้ ต่อยอดความรู้ ในขณะที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ระบบการศึกษาที่ปรับเปลี่ยนให้ทันความก้าวหน้าของวิทยาการ การพัฒนาระบบความรู้ต่างๆ ล้วนแต่ห้องสมุดต้องปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นเหตุปัจจัยที่จำเป็นในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เอ็กเคอร์มาน (Ackermann, 2007) ได้ทำการศึกษาผู้ใช้โดยใช้แบบประเมิน LibQULA +<sup>TM</sup> ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในมิติ “ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as place)” ในปี ค.ศ. 2002-2006 ทำการศึกษา ณ Radford University ซึ่งเคยได้มีการทำการศึกษาลักษณะนี้มาแล้วในปี 2002 ซึ่งมีผลทำให้ห้องสมุดต้องมีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆสิ่ง เช่น ที่ชั้นห่ามีการกำหนดให้เป็นพื้นที่ห้ามใช้เสียง เพิ่มสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ใช้ ทำการตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ในส่วนต่างๆให้เหมาะแก่การพบปะพูดคุยกัน มีที่นั่งอ่านที่สบายขึ้น ดังนั้นจึงทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบว่าสิ่งที่ได้ปรับปรุงไปแล้วนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แล้วหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และบุคลากร โดยมีการให้รางวัลสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามด้วย เช่น Plam Pilot M 500, ipod (40 GB และ 60 GB) หรือบัตรของขวัญสำหรับใช้บริการร้านหนังสือในมหาวิทยาลัย ร้านอาหารชื่อดัง หรือร้านกาแฟฟรี ในร้านกาแฟของห้องสมุด เป็นต้น จากผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพอใจเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังเพิ่มพื้นที่ห้ามใช้เสียงในบริเวณชั้น 2 เพิ่มโต๊ะนั่งอ่าน จัดหาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีร้านขายกาแฟที่มีบริเวณที่นั่งที่สะดวกสบายขึ้น มีการปรับอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น และผลจากการวิจัยนี้จะช่วยให้ห้องสมุดปรับเปลี่ยนพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

เลวิส และเดกรูท (Lewis & DeGroot, 2008) ได้ศึกษาวิธีการเพิ่มจุดการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากการให้บริการรูปแบบดั้งเดิมห้องสมุดหน้าเว็บเช่น การสืบค้นทรัพยากรออนไลน์การสมัครใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุดและตรวจสอบวิธีการขยายบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ให้บริการโดยเน้นการวิจัยการวัดผลการให้บริการตอบคำถาม



อิเล็กทรอนิกส์ผ่านจุดการใช้งานที่แตกต่างกันและขอบเขตการให้บริการตั้งนี้สถานภาพผู้ใช้เทคโนโลยี การสื่อสาร (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการสนทนา) และประเภทของคำถามรูปแบบที่คำถามถูกส่ง รายการที่ถูกรวบรวมข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ SPSS ผลสรุปงานวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการเป็นนักเรียนโดยส่วนใหญ่ใช้บริการถามคำถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และ เว็บไซต์ห้องสมุดโดยคำถามส่วนใหญ่ถามเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดความช่วยเหลือสำหรับการค้นหาความเฉพาะหัวข้อจากผลสรุปงานวิจัยผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าห้องสมุดควรเพิ่มเติมช่องทาง บริการตอบคำถามให้มากขึ้นเพื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการช่วยเหลือในงานบริการอ้างอิงตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการทุกเวลาทุกสถานที่และงานวิจัยนี้อาจมีประโยชน์ในการวางแผนการบริหารในงาน บริการอ้างอิงของห้องสมุด

เจอร์ลิโมส และคอนสตา (Gerolimos & Konsta, 2011) ศึกษาเรื่อง Service for Academic Libraries in New Era มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุดยุคใหม่และเพื่อให้ทราบถึงบริการใหม่ชนิดใดบ้างที่จะปรากฏใน ห้องสมุดในอนาคตและสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งในอนาคตธรรมเนียมปฏิบัติ และนวัตกรรมยุคใหม่จะถูกนำมาปรับใช้ในการให้บริการลักษณะทางกายภาพและอุปกรณ์ต่างๆ ถูกนำมาเชื่อมโยงกันห้องสมุดจึงต้องวิวัฒนาการอยู่ตลอดเวลาถึงแม้ว่าห้องสมุดจะมีการพัฒนาอยู่ ตลอดเวลาแต่ยังไม่เพียงพอที่จะตามทันกับกระแสสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตั้งนั้นเวลา ไม่ได้เป็นเครื่องพิสูจน์เพียงอย่างเดียวแต่ความเข้าใจของผู้ใช้บริการมากกว่าที่จะเป็นตัวกำหนดถึง ความมีประสิทธิภาพงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นภาพวิธีการที่แตกต่างเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือใน การให้บริการและการประเมินผลผลการทดลองทำให้ทราบว่าบริการบางอย่างที่มีให้บริการใน ห้องสมุดลดลงซึ่งแสดงให้เห็นถึงผู้ใช้บริการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างกิจกรรมให้เกิดขึ้นใน ห้องสมุดและการที่ผู้ใช้ห้องสมุดลดลงเนื่องจากผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการของห้องสมุดได้จากทุกๆ สถานที่งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการพัฒนารูปแบบการบริการออนไลน์ของห้องสมุดซึ่งเป็นเครื่องมือที่ ช่วยเหลือในงานบริการของห้องสมุดและได้พิจารณาแล้วว่า การพัฒนาและนาเทคโนโลยีที่หลากหลาย มาใช้ในการให้บริการออนไลน์ของห้องสมุดเป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงห้องสมุดได้ ตลอดเวลาผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นนอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า RSS เป็นเทคโนโลยีที่ถูกใช้อย่างกว้างขวางใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยถึงแม้ว่า RSS จะไม่ใช่เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคมแต่ก็มีลักษณะการใช้งานที่ คล้ายคลึงกันด้วยคุณลักษณะและหน้าที่หลากหลายของ RSS สามารถเอื้อประโยชน์ให้ห้องสมุดนำไป ใช้งานในด้านของการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการนอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังนำ RSS มา ให้บริการในการนำเสนอข่าวสารของห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการ

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบว่า การสำรวจ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นส่วนมาก เน้นการสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการสื่อการสอนและทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี บุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อมของแหล่งเรียนรู้ที่ใช้บริการแบบใหม่ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้ เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด ครอบคลุม (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง(2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ(4) การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนที่กำลังศึกษา ในโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ดภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2,239 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 340 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามตารางยามานะ ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียน โรงเรียนพนมไพรวิทยาคารจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อความจำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดจำนวน 78 ข้อ และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งต้องประเมิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริการสิ่งพิมพ์ การบริการสื่อโสตทัศน์ และการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุด ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎีหลักการต่างๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย(1) แบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับคะแนนดังนี้

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

และ (2) แบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถามโดยการประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวกับห้องสมุดของนักเรียน โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดมีข้อคำถาม จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 6 ข้อ การบริการสื่อโสตทัศน จำนวน 6 และการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวน 6 ข้อ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด มีข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุดจำนวน 4 ข้อ ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด จำนวน 14 ข้อ ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด จำนวน 19 ข้อประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 11 ข้อ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ จำนวน 5 ข้อ และสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพจำนวน 3 ข้อ ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดจำนวน 6 ข้อและด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน จำนวน 8 ข้อรวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 81 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตรฐานวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถาม ดังนี้

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

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นที่ 7 ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญท่านตรวจสอบ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) (รายนามผู้เชี่ยวชาญแสดงในภาคผนวก ง) โดยผู้เชี่ยวชาญจะตรวจข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ รวมทั้ง

ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการวัด และตรวจสอบข้อคำถามทุกข้อให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ภาษาที่ใช้ชัดเจนแจ่มแจ้งเข้าใจตรงกัน และผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับ ดี ทั้ง 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ 1.00 (ค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ แสดงใน ภาคผนวก ค)

เกณฑ์การให้คะแนนการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ผู้วิจัยนำข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) แล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

+1	ถ้าแน่ใจว่า	รายการสอบถามมีความเหมาะสม
0	ถ้าไม่แน่ใจว่า	รายการสอบถามมีความเหมาะสม
-1	ถ้าแน่ใจว่า	รายการสอบถามไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อคำถามจากการพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC  $\geq .50$  แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่สอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้ง 7 ด้าน ซึ่งผลพบว่า ข้อคำถามรายข้อมีค่าอยู่ที่ 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทุกข้อ (ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม แสดงในภาคผนวก ค)

ขั้นที่ 8 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ข้อคำถามมีความชัดเจนและภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

8.1 ปรับปรุงข้อคำถามให้กระชับ ชัดเจน

8.2 จัดประโยคคำถามโดยให้ประธานขึ้นต้น

ขั้นที่ 9 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วมาดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักเรียนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในงานวิจัย ในช่วงระหว่างวันที่ 17-21 สิงหาคม 2558 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93 ได้ผลสรุปว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.80)

ขั้นที่ 10 ดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้สอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แบบสอบถามสมบูรณ์มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 78 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย

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

3. การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 ข้อ  
 ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด

มีข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุด จำนวน 4 ข้อ  
 ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด จำนวน 14 ข้อ  
 ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด จำนวน 19 ข้อ

ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 11 ข้อ  
 2. สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ จำนวน 5 ข้อ  
 3. สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ จำนวน 3 ข้อ  
 ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด จำนวน 6 ข้อ  
 ด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน  
 จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 7 ข้อ

### 3. การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกและรับแบบสอบถาม  
 คืนด้วยตนเอง จำนวน 340 ฉบับ

3.2 วัน เวลา ในการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน  
 17-21 สิงหาคม 2558

3.3 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน พบว่า แบบสอบถามจำนวน 340 ฉบับ ได้รับคืน  
 340 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 340 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวบรวม  
 ข้อมูลจากแบบสอบถาม 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 คาร์ทน์ (Best John W. and Kahn James V. 1998 , PP. 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 วิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) (Lafferty Petes and Rowe Julain 1995, pp. 561-562)

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

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

4.4 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของ Cronbach “ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา” ( $\alpha$ -Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, น. 96) โดยหาค่าความแปรปรวนของคะแนน (Variance) โดยคำนวณจากสูตร (ลิ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540, น. 62-63) ดังนี้

$$S^2 = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ	$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนน
	$N$	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของ Cronbach “ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา”(Alpha-Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2540, น. 96)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

สูตร

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$k$	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	$S_t^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการ Try out จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากร เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่น

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียน โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดจำนวน 7 ด้าน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุม เพศ อายุ ระดับชั้นที่ศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุดในแต่ละวัน จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด การเข้าใช้บริการห้องสมุด ณ มุมใดบ่อยที่สุด ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดบ่อยที่สุด สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 340)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	133	39.10
	หญิง	207	60.90
2	อายุ		
	11 – 15 ปี	154	45.30
	16 ปีขึ้นไป	186	54.70
3	ระดับชั้นที่ศึกษา		
	มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3	139	40.90
	มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6	201	59.10
4	ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุด		
	ทุกวัน	27	7.90
	2 – 3 วันต่อสัปดาห์	234	68.80
	4 – 5 วันต่อสัปดาห์	79	23.20

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5	ช่วงเวลาที่นักเรียนมาใช้บริการห้องสมุด		
	7:00 – 8:00 น.	25	7.40
	12:00 – 13:00 น.	250	73.50
	16:00 – 17:00 น.	23	6.80
	อื่นๆ	42	12.40
6	ระยะเวลาใช้บริการห้องสมุดในแต่ละวัน		
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	69	20.30
	1 ชั่วโมง	216	63.50
	2 ชั่วโมง	37	10.90
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	18	5.30
7	จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด		
	อ่านหนังสือ	247	72.60
	ยืม – คืน หนังสือ	84	24.70
	ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม	192	56.50
	ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	49	14.40
	ใช้บริการถ่ายเอกสาร	12	3.50
	ดูวิดีโอทัศน์	19	5.60
	ยืม – คืน สื่อโสตฯ	10	2.90
	อื่นๆ	18	5.30
8	นักเรียนเข้าใช้บริการห้องสมุด ณ มุมใดบ่อยที่สุด		
	มุมหนังสือนวนิยาย	145	42.60
	มุมหนังสือเยาวชน	99	29.10
	มุมวารสาร	60	17.60
	มุมหนังสือพิมพ์	52	15.3
	มุมเครื่องคอมพิวเตอร์	12	3.50
	มุมวิดีโอทัศน์	8	2.40
	อื่นๆ	8	2.40
9	นักเรียนใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดมากที่สุด		
	สื่อสิ่งพิมพ์	113	33.2
	สื่อโสตทัศน์	33	9.70
	สื่อกิจกรรมและวิธีการ	85	25.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
9	นักเรียนใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดมากที่สุด		
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	42	12.40
	สื่อบันทึกอินเทอร์เน็ต	102	30.00
	อื่นๆ.....	-	-
10	สิ่งที่นักเรียนประทับใจเมื่อมาใช้บริการห้องสมุด		
	10.1 สถานที่		
	มีบรรยากาศดี	144	42.40
	มีความสงบ	147	43.20
	อากาศถ่ายเทสะดวก	58	17.10
	มีแสงสว่างที่เพียงพอ	45	13.20
	10.2 ผู้ให้บริการ		
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	265	77.90
	มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการสืบค้น	210	61.80
	10.3 สิ่งอำนวยความสะดวก		
	มีคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น	139	40.90
	มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการสืบค้น	126	37.10
	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	94	27.60
	อื่นๆ	21	6.20

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (1) เพศ พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.90 (2) อายุ พบว่า มีอายุ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.70 (3) ระดับชั้นที่ศึกษา พบว่า อยู่ในช่วงมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 59.10 (4) ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุด พบว่า มาใช้บริการห้องสมุด 2-3 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.80 (5) ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุด พบว่า มาใช้บริการในเวลา 12:00-13:00 น. คิดเป็นร้อยละ 73.50 (6) การใช้บริการห้องสมุดในแต่ละวัน พบว่า ในแต่ละวันมาใช้บริการ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 63.50 (7) จุดประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด พบว่า มาใช้บริการอ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 72.60 (8) นักเรียนเข้าใช้บริการห้องสมุด ณ มุมใดบ่อยที่สุด พบว่า มุมหนังสือนวนิยาย คิดเป็นร้อยละ 42.60 (9) นักเรียนใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดมากที่สุด พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 33.20 และ (10) สิ่งที่น่าประทับใจเมื่อเข้ามาใช้บริการมากที่สุด พบว่า มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 77.90



## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด(n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด	4.05	0.21	มาก
2	ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด	3.96	0.08	มาก
3	ด้านระเบียบของห้องสมุด	4.16	0.04	มาก
4	ด้านบุคลากรของห้องสมุด	3.89	0.06	มาก
5	ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	4.04	0.09	มาก
6	ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	4.12	0.03	มาก
7	ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน	4.16	0.05	มาก
รวม		4.02	0.13	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นในการใช้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านระเบียบของห้องสมุด ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.04) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.=0.06)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการใช้บริการของห้องสมุดรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3-4.15

## 2.1 ด้านการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด

ตารางที่ 4.3 แบบสอบถามความคิดเห็นในการใช้บริการของห้องสมุด ด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	การบริการสื่อสิ่งพิมพ์	4.10	0.05	มาก
2	การบริการสื่อโสตทัศน์	4.02	0.03	มาก
3	การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.02	0.35	มาก
	รวม	4.05	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.05$ , S.D.=0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.05) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การบริการสื่อโสตทัศน์ และการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.03 และ 0.35 ตามลำดับ)

### 2.1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นในการใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.20	0.85	มาก
2	เนื้อหาของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการมีความน่าสนใจ	4.14	0.80	มาก
3	ความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.01	0.89	มาก
4	ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.08	0.90	มาก
5	มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของนักเรียน	4.09	0.93	มาก
6	มีคุณภาพโดยรวมของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.09	0.94	มาก
	รวม	4.10	0.05	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.05) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเพียงพอเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.89)

### 2.1.2 การบริการสื่อโซเชียล

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นในการใช้บริการสื่อโซเชียล (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	สื่อโซเชียลที่ให้บริการมีความหลากหลาย	4.09	0.90	มาก
2	มีความพอเพียงเทียบกับจำนวนผู้ให้บริการ	4.01	0.94	มาก
3	สื่อโซเชียลที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.04	0.92	มาก
4	ขนาดความกว้างของโทรทัศน์มีความเหมาะสม	4.00	0.95	มาก
5	ความคมชัดของเครื่องฉายภาพที่ให้บริการ	3.97	0.99	มาก
6	คุณภาพการใช้งานของสื่อโซเชียลที่ให้บริการ	4.03	0.97	มาก
	รวม	4.02	0.03	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการสื่อโซเชียล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.03) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ สื่อโซเชียลที่ให้บริการมีความหลากหลาย ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความคมชัดของเครื่องฉายภาพที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=0.99)

### 2.1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นในการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย	4.20	1.85	มาก
2	เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	0.94	มาก
3	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.06	0.90	มาก
4	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.03	0.99	มาก
5	เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของนักเรียน	4.04	0.98	มาก
6	ประสิทธิภาพในการใช้งานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.00	0.97	มาก
7	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใหม่ออกบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.89	1.04	มาก
8	สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.86	1.05	มาก
	รวม	4.03	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.31) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=1.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.86$ , S.D.=1.05)

## 2.2 ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด

ตารางที่ 4.7 แบบสอบถามความคิดเห็นในการใช้บริการของห้องสมุด  
ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด มีความสะดวก รวดเร็วและไม่ซับซ้อน	4.02	0.94	มาก
2	มีขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ	4.12	0.91	มาก
3	บริการตอบคำถาม ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.91	1.06	มาก
4	บริการช่วยการสืบค้นมีความสะดวก และรวดเร็ว	3.98	1.00	มาก
5	บริการหนังสือสำรองมีจำนวนเพียงพอ และมีเนื้อหาตรงประเด็น	3.93	1.02	มาก
6	การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และมีประสิทธิภาพ	4.02	0.98	มาก
7	บริการจองห้องสมุดมีตารางการใช้อย่างชัดเจน	3.96	1.01	มาก
8	บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ	3.78	1.12	มาก
9	อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม	3.89	1.14	มาก
	รวม	3.96	0.08	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96$ , S.D.=0.08) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.78$ , S.D.=1.12)

### 2.3 ด้านระเบียบของห้องสมุด

ตารางที่ 4.8 แบบสอบถามความคิดเห็นต่องานบริการในห้องสมุด ด้านระเบียบห้องสมุด (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือ (รายการละ 1 บาท/วัน)	4.10	0.97	มาก
2	ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครอง หนังสือสำหรับนักเรียน (5 เล่ม)	4.15	0.93	มาก
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครอง หนังสือสำหรับนักเรียน (7 วัน)	4.18	0.91	มาก
4	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ เปิด-ปิดของห้องสมุด 07.00 น.-17.00 น.	4.20	0.89	มาก
	รวม	4.16	0.04	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่องานบริการในห้องสมุดด้านระเบียบของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.04) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด-ปิดของห้องสมุด 07.00 น.-17.00 น. ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือ ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.97)

### 2.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด

ตารางที่ 4.9 แบบสอบถามความคิดเห็นต่องานบริการในห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.99	1.00	มาก
2	บุคลากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.91	1.08	มาก
3	บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.91	1.12	มาก
4	บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.97	1.05	มาก
5	บุคลากรมีการอำนวยความสะดวกและช่วยแก้ปัญหา แก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.84	1.09	มาก
6	บุคลากรให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.87	1.14	มาก
7	บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว	3.85	1.14	มาก
8	บุคลากรให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้และการ รักษาสื่อการเรียนการสอนอย่างถูกต้อง	3.90	1.06	มาก



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
9	ความประทับใจในการให้บริการของบุคลากร	3.79	1.13	มาก
10	บุคลากรมีการดูแลสื่อการเรียนการสอนให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.93	1.03	มาก
11	บุคลากรดูแลระบบฐานข้อมูลให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	3.91	1.04	มาก
12	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	3.80	1.21	มาก
13	บุคลากรมีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการงดให้บริการ	3.84	1.11	มาก
14	บุคลากรให้ความรู้เรื่องสื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	3.91	1.06	มาก
รวม		3.89	0.06	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่องานบริการในห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.=0.06) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.=1.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ( $\bar{X}=3.80$ , S.D.=1.21)

### 2.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

ตารางที่ 4.10 แบบสอบถามความคิดเห็นในการใช้บริการของห้องสมุด

ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.08	0.07	มาก
2	สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ	3.88	0.08	มาก
3	สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ	4.12	0.03	มาก
รวม		4.04	0.09	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.09) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.03) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ ( $\bar{X}=3.88$ , S.D.=0.08)

### 2.5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	อุณหภูมิพอเหมาะ	4.18	0.94	มาก
2	อากาศถ่ายเทสะดวก	4.05	1.03	มาก
3	แสงสว่างเพียงพอ	4.22	0.98	มาก
4	มุมหนังสือหน้าอ่าน เป็นระเบียบ	4.10	1.02	มาก
5	ขนาดพื้นที่ภายในห้องสมุด มีความกว้างเพียงพอต่อการให้บริการ	4.03	0.97	มาก
6	โต๊ะ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ	3.91	1.09	มาก
6	คุณภาพเก้าอี้นั่งมีความแข็งแรง	4.03	1.00	มาก
8	ตำแหน่งสำหรับนั่งอ่านหนังสือมีความเหมาะสม	4.04	1.03	มาก
9	สถานที่มีความสะอาด	4.26	0.88	มาก
10	การกระจายสัญญาณไวไฟทั่วถึง	3.94	1.10	มาก
11	สถานที่มีความปลอดภัย	4.18	0.93	มาก
	รวม	4.08	0.07	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.07) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดสถานที่มีความสะอาด ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.88) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โต๊ะ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.91$ , S.D.=1.09)

### 2.5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นกันเอง	3.91	1.08	มาก
2	ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ	3.75	1.19	มาก
3	ผู้ให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ	3.82	1.15	มาก
4	ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.93	1.09	มาก
5	ความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด	3.99	0.99	มาก
	รวม	3.88	0.08	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางจิตภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ , S.D.=0.08) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.=0.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ ( $\bar{X}=3.75$ , S.D.=1.19)

### 2.5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	การปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุด	4.16	0.89	มาก
2	มารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น	4.10	0.91	มาก
3	ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหาสื่อการเรียนการสอน	4.10	0.96	มาก
	รวม	4.12	0.03	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.03) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุด ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มี 2 ด้าน คือ มารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.91) และผู้มาใช้บริการห้องสมุดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหาสื่อการเรียนการสอน ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.96)

## 2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน	4.08	0.95	มาก
2	การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน	3.98	0.99	มาก
3	การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.01	0.97	มาก
4	การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊กแฟนเพจห้องสมุด	4.08	0.97	มาก
5	การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร)	4.05	0.93	มาก
6	การแจ้งทางข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ ภายในโรงเรียน	4.02	1.00	มาก
	รวม	4.04	0.03	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ , S.D.=0.03) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ด้านคือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.95) และการแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจห้องสมุด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน ( $\bar{X}=3.98$ , S.D.=0.99)

## 2.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน (n = 340)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุด	4.10	1.01	มาก
2	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด	4.13	0.93	มาก
3	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบของห้องสมุด	4.21	0.91	มาก
4	นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา / ปรับปรุงการให้บริการ	4.16	0.90	มาก
5	นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด	4.09	1.00	มาก
6	นักเรียนมีส่วนร่วมในงานสัปดาห์ห้องสมุด	4.18	1.00	มาก
7	นักเรียนมีโอกาสพบปะนักเขียนในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น	4.13	1.00	มาก
8	นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน	4.26	0.99	มาก
	รวม	4.16	0.05	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของนักเรียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ , S.D.=0.05) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า และอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=1.00)



**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด  
ของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด**

สรุปข้อเสนอแนะความคิดเห็นการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียน โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด
  - 3.1.1 ควรมีหนังสือการ์ตูนหลากหลายประเภทเพิ่มมากขึ้น (จำนวน 67 คน)
  - 3.1.2 สื่อโสตทัศนควรมีการจัดหาให้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น (จำนวน 45 คน)
  - 3.1.3 ควรมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น (จำนวน 32 คน)
- 3.2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบของห้องสมุด
  - 3.2.1 เครื่องถ่ายเอกสารควรมีค่าบริการหน้าละ 50 สตางค์ (จำนวน 78 คน)
  - 3.2.2 การใช้งานคอมพิวเตอร์ควรมีการเขียนจองใช้งานล่วงหน้าได้ (จำนวน 21 คน)
- 3.3 ด้านระเบียบของห้องสมุด
 

ห้องสมุดควรเปิดบริการจนถึง 17:30 น.(จำนวน 48 คน)
- 3.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด
 

-
- 3.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
  - 3.5.1 การกระจายสัญญาณไวไฟไม่ทั่วถึง ควรมีการปรับปรุงสัญญาณไวไฟ(จำนวน 43 คน)
  - 3.5.2 ควรหาโต๊ะ เก้าอี้ มาให้บริการนั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น(จำนวน 21 คน)
  - 3.5.3 ผู้ใช้บริการห้องสมุดขาดมารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น ส่งเสียงรบกวนผู้อื่น ดังนั้นควรมีมาตรการอย่างเข้มงวด (จำนวน 9 คน)
- 3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
 

ถ้ามีกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของโรงเรียน (จำนวน 17 คน)
- 3.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
 

ควรให้ตัวแทนนักเรียนแต่ละสายชั้นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบของห้องสมุด(จำนวน 8 คน)

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ดผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถามสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

##### 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

##### 1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดและศูนย์สื่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด

##### 1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด
- 2) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด
- 3) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านระเบียบของห้องสมุด
- 4) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุด
- 5) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
- 6) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
- 7) เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านการมีส่วนร่วมของนักเรียน

##### 1.3 การดำเนินการวิจัย

**1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 2,239 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักเรียนในโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 340 คน ตามตารางยามาเน่ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

**1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดจำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด เป็นแบบสอบถามมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดมีข้อคำถาม จำนวน 18 ข้อ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดมีข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ ด้านที่ 3 ด้านระเบียบของห้องสมุดจำนวน

4 ข้อ ด้านที่ 4 ด้านบุคลากรของห้องสมุดจำนวน 14 ข้อ ด้านที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดจำนวน 19 ข้อ ด้านที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดจำนวน 6 ข้อและ ด้านที่ 7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

**1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง แบบสอบถามจำนวน 340 ฉบับ ได้รับคืน 340 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 17-21 เดือนสิงหาคม 2558

**1.3.4 วิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 1.4 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

**1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า เป็นนักเรียนเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16 ปีขึ้นไประดับชั้นที่ศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุด 2-3 วันต่อสัปดาห์ ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุด 12:00-13:00 น. การใช้บริการห้องสมุดในแต่ละวันคือ 1 ชั่วโมง จุดประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดคืออ่านหนังสือ มุมที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือมุมนวนิยาย ประเภทสื่อการสอนที่ใช้บริการมากที่สุดคือสื่อสิ่งพิมพ์ และความประทับใจเมื่อมาใช้บริการมากที่สุดคือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

**1.4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวม** พบว่า อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านระเบียบของห้องสมุดโดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1) **ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อสื่อการเรียนการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์สูงที่สุดในเรื่องความหลากหลายของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ

2) **ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงที่สุดในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ยืม-คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ

3) **ด้านระเบียบของห้องสมุด** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระเบียบของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงที่สุดในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด-ปิดของห้องสมุด 07.00 น.-17.00 น.

4) **ด้านบุคลากรของห้องสมุด** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านบุคลากรของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ

5) **ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงที่สุดในเรื่องสถานที่มีความสะอาด

6) **ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงที่สุดในเรื่องการแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน และการแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก แฟนเพจห้องสมุด

7) **ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงที่สุดในเรื่อง นักเรียนเข้าร่วมโครงการรณรงค์การอ่านมากที่สุด

## 2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

**2.1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด** ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก โดยมีการใช้สิ่งพิมพ์อยู่ในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสื่อสิ่งพิมพ์ มีความหลากหลาย สามารถให้บริการได้กับกลุ่มคนจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ขวัญใจ ตันจันทร์ (2547) พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีการใช้หนังสือมากที่สุด

**2.2 ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด** ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ในเรื่องขั้นตอนที่มีการยิ้ม-คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และจบการศึกษาด้านบรรณารักษ์ และสัตสศศึกษาโดยตรง ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังสามารถสร้างสรรค์งานบริการที่หลากหลาย ทันสมัยได้ตรงกับระดับของผู้ใช้งานทั้งคุณครู และนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับวาณี ฐาปนวงศ์ธานี (2543, น. 145-150) กล่าวว่า งานบริการห้องสมุดเป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการวัตถุประสงค์และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดหาระบบงานห้องสมุดแต่ละประเภทให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีขั้นตอนการให้บริการ ยิ้ม-คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ

**2.3 ด้านระเบียบของห้องสมุด** ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระเบียบของห้องสมุดอยู่ในระดับมากในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด-ปิด ของห้องสมุดและระยะเวลาครอบครองหนังสือ ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดเป็นแหล่งให้บริการสื่อการเรียนการสอนสำหรับคุณครู บุคลากร และนักเรียนจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการศึกษาหาความรู้ ห้องสมุดจึงให้ระยะเวลาในการใช้บริการของห้องสมุดตั้งแต่ 07.00น.-17.00 น.ซึ่งสอดคล้องกับมะลิวัลย์ จันทกนกการ(2558) กล่าวถึง ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นหน่วยงานบริการ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้จำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ห้องสมุดจึงต้องมีระเบียบ เช่นระยะเวลาในการให้บริการที่

เหมาะสม เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติ อันจะทำให้เกิดความเสมอภาค ในขณะเดียวกัน ผู้รับบริการก็ต้องมีมารยาท ให้เกียรติแก่สถานที่ด้วย มารยาทในการใช้ห้องสมุดจึงเป็นสิ่งจำเป็น ที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เข้าใช้บริการ เพื่อให้บรรยากาศในห้องสมุดมีความเรียบร้อยน่าเข้าใช้บริการและต้องอยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่จะให้ปฏิบัติหรือข้อพึงปฏิบัติ โดยเกิดจากจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการ เพื่อความสงบเรียบร้อยเมื่อเข้าใช้บริการห้องสมุด ระยะเวลาใช้บริการ

**2.4 ด้านบุคลากรของห้องสมุด** ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านบุคลากรของห้องสมุดอยู่ในระดับมากในเรื่องบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือต่อผู้มาใช้บริการของห้องสมุด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวก และได้รับสิ่งที่ตัวเองต้องการในการใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547, น. 20) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อมต้องปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกดีต่อเจ้าหน้าที่ และจะส่งผลให้การสื่อสารเข้าใจระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น

**2.5 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด** ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ผู้บริการเกิดความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับกรมวิชาการ (2546, น. 344-362) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศทางกายภาพ ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงาม

**2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด** ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ในเรื่องการแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน และการแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก แฟนเพจ ห้องสมุดอยู่ในระดับสูงที่สุดทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ไปตามห้องเรียน และตามเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการหรือบุคคลภายนอกได้ทราบข้อมูลของทางห้องสมุดซึ่งสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ทุกคน เพราะในยุคนี้เป็นยุคที่ทุกคนให้ความสำคัญทางด้านเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต และการบริโภคข่าวสารต่างๆ ได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2552, น.246) ได้กล่าวว่า การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีและความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคลากรห้องสมุด ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด ห้องสมุดควรจัดระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และทำทำแผนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรให้สอดคล้องกับหน่วยงาน ห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุดในเชิงรุกผ่านสื่อทุกรูปแบบ เช่น สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์

**2.7 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน** ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของนักเรียนอยู่ในระดับมากในเรื่องกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนในโครงการรักการอ่านอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับกรมวิชาการ (2546, น. 344-362) ได้กล่าวว่า กิจกรรมห้องสมุด ประกอบด้วย 1) กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่อง



การใช้ห้องสมุด 2) กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน 3) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน 4) กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทั่วไปและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดประเภทอื่นๆ แหล่งเรียนรู้อื่นหรือองค์กรอื่นโดยเฉพาะในท้องถิ่น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

**3.1.1 ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด** ผลการวิจัย พบว่า การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องจำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดในจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการเพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุด

**3.1.2 ด้านกระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด** ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดในเรื่องบริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดควรพัฒนาและจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารมาเพิ่มความเหมาะสม

**3.1.3 ด้านระเบียบของห้องสมุด** ผลการวิจัยพบว่า ระเบียบของห้องสมุดในส่วนของความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดควรพัฒนาและปรับปรุงอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือสำรองให้มีความเหมาะสม

**3.1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดในเรื่องการแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียนอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ

**3.1.5 ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน** ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนในเรื่องนักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดควรพิจารณาหาช่องทาง/ปลูกฝังให้นักเรียนมีจิตอาสาให้มากยิ่งขึ้น

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นด้านระเบียบของห้องสมุดและด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนสูงที่สุด ดังนั้นควรมีการสำรวจความคิดเห็นของคุณครูและบุคลากรด้านระเบียบของห้องสมุดและด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุดโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโรงเรียนต่อไป

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา. (2532). *การพัฒนาบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนโดยใช้เทคนิคการวางแผน เป็นทีม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรรณิการ์ นาคอยู่ และคณะ. (2547). *การพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กัญญา มาศ ธีระแก้ว. (2558). *บริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <https://nuknick92.wordpress.com/tag>.
- ชนิษ เกื้อมี. (2530). *สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตพลະศึกษาในทัศนะของนิสิตและอาจารย์*. (ปริยฐานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร.
- ขวัญใจ ต้นจันทร์ (2547). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริยฐานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). *คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริยฐานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- จรรยา จரியานุกูล และนิตยา ผิวเหลือง. (2543). *การค้นคว้าและการเขียนรายงาน*. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- ฉวีวรรณ คูหาภินันท์. (2542). *การอ่านและการส่งเสริมการอ่าน*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- เฉลิม พรหมคุณาภรณ์. (2539). *สภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาเขตการศึกษาที่ 12 สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปริยฐานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เฉลียว พันธุ์สีดา. (2539). *เอกสารคำสอน บร.633 ห้องสมุดโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2556). *สัมมนาด้านสภาพแวดล้อมทางการศึกษา. ในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. (หน่วยที่ 6, น.6-7)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูวิทย์ ประดิษฐบาทุกา. (2556). *วัตถุประสงค์ห้องสมุด*. สืบค้นจาก <http://www.klanghospital.go.th/index.php/2011-06-30-08-56-11.html>.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2533). *เทคโนโลยีการสอน: การออกแบบและพัฒนา. (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.

- ณรงค์กร ทรงมงคล (2545). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีต่อหน่วยงานบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) ในจังหวัด จันทบุรี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: แชนพอร์พรีนติ้ง.
- ธีร์จุฑา เมฆิน. (2558). *บริการห้องสมุดและบริการสถาบันสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://355285teejutamekhin.blogspot.com/2011/08/blog-post.html>.
- นิลุล ทับทิมทอง. (2544). *เมื่อมีโอกาสจัดการศึกษาตามอัธยาศัยที่งานกาชาดและงานปีใหม่*. *วารสารการศึกษานอกโรงเรียน*, 4(6), 28-30.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุษยมาศ ชื่นแย้ม. (2556). *บทบาทห้องสมุด*. สืบค้นจาก <http://anniiz.freeoda.com/index2.html>.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2542). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาศาสตร์เฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขต จังหวัดลพบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2546). *สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มะลิวัลย์ จันทนกากร. (2558). *ระเบียบการยืม-คืนหนังสือ*. สืบค้นจาก <http://www.nmk.ac.th/maliwan2/page/5rulesource.html>.
- มาริสรา ธรรมะ. (2545). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขต สารสนเทศสระแก้ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.
- แม่นมาศ ขวลิต, คุณหญิง. (2543). *คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1-2*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- \_\_\_\_\_. (2546). *กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาหนังสือ.
- ยุทธนา เต่านารี. (2544). *บริการและกิจกรรมของห้องสมุดโรงเรียน ต้นแบบสังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- รัถพร ชังธาดา. (2539). *สารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- 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](http://www.nmk.ac.th/maliwan2/page/4_0librarysource.html).
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วนิศา รอดอ่อน. (2558). *กิจกรรมห้องสมุด*. สืบค้นจาก <http://wanida355299.blogspot.com/2011/08/blog-post.html>.
- วันชัย ทองสุขโข. (2537). *สภาพปัญหาความต้องการ การใช้สื่อ และเทคโนโลยีการศึกษาของครู-อาจารย์ และนักศึกษาในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 9*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วันเพ็ญ พิชญวสิน. (2540). *การใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดแพร่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วัลลภ สวัสดิวัลลภ. (2534). *ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า นครปฐม*. นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: โสภณการพิมพ์.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2554). *การบริหารในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. ใน ประมวลสารระชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา. (หน่วยที่ 11, น. 141-146)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). *การบริการด้วยหัวใจ*. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงก์.
- วินัย วีระพัฒนานนท์. (2530). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- \_\_\_\_\_. (2541). *สิ่งแวดล้อมและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน.
- วีระวรรณ วรรณโท. (2545). *การจัดกิจกรรมห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- \_\_\_\_\_. (2542). *คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: เอช-เอน การพิมพ์.
- สมชาย พุทธิมา. (2539). *การใช้ห้องสมุดโรงเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเอกชนอำเภอเมืองเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สมบูรณ์ สงวนญาติ. (2534). *เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2550). *มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.



- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2552). *ห้องสมุด การศึกษา วิชาชีพ วรรณกรรม วิทยาศาสตร์ และ สารสนเทศศาสตร์ในยุคการเปลี่ยนแปลง พ.ศ.2552*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการ:จากมุมมองนักบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จี พี ไฮเบอร์พรีนซ์.
- สาธิต มั่งคั่ง. (2540). *สภาพปัญหาความต้องการ การใช้สื่อการสอนของอาจารย์ในคณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). *มาตรฐานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2558). *สื่อการเรียน การสอน*. สืบค้นจาก [http://www.stjohn.ac.th/polytechnic/stpoly/rbm/file\\_ar/54016.pdf](http://www.stjohn.ac.th/polytechnic/stpoly/rbm/file_ar/54016.pdf).
- สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์. (2546). *การเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา อัมพันธ์. (2540). *พัฒนาผู้ให้บริการพัฒนางานห้องสมุด*. *วารสารรังสิตสารสวทศ*, 3(1), 45-49.
- สุนทรี่ จินธรรม. (2542). *สุขภาพสิ่งแวดล้อม*. เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2534). *จิตวิทยาทั่วไป:แนวคิดและทฤษฎีขั้นมูลฐาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุริสา กาญจนเกตุ. (2541). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). *108 การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- อรุณ รักธรรม. (2536). *การพัฒนาองค์กร: แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อังสนา ชงไชย. (2553). *บริการห้องสมุด*. สืบค้นจาก <https://www.dropbox.com/home/009356>UserStudy>.
- อำภา บุญช่วย. (2537). *การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.
- อุทัย เลาหวิเชียร. (2543). *รัฐประศาสนศาสตร์ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

- อุสมาน บัณฑูรอัมพา. (2554). *พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.
- Ackermann, Eric.(2007). LibQUAL+™ and the evolution “Library as place” at Radford University, 2002-2006. Retrieved September 7,2007, Retrieved from <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Ackermann.pdf>
- Best John W. and Kahn James V. (1998). *Research in Education*. (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey. Prentice-Hall: Capron.
- De Kieffer, R. E. (1965). *Audio-visual Instruction*. New York: The Center for Applied Research in Education.
- 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>.
- Lafferty, Peter and Rowe, Julain. (1955). *The Hutchison Dictionary of Science*. (2<sup>th</sup> ed.). Oxford: Great Britain. Helicon





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

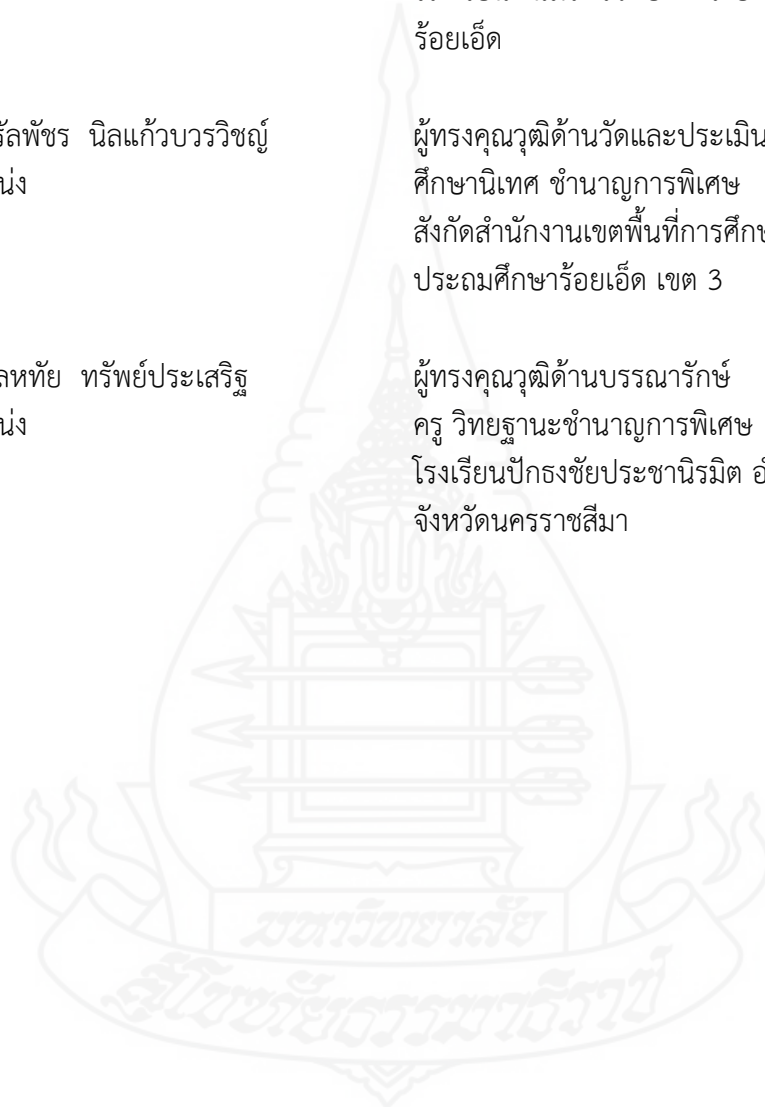
สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- |  |   |
|--|---|
| 1. นายสุพจน์ สวัสดิ์พาณิชย์<br>ตำแหน่ง       | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา<br>ครู วิทยาลัยนานาชาติการพิเศษ<br>โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร อำเภอพนมไพรจังหวัด<br>ร้อยเอ็ด             |
| 2. นางวิรัชพัชร นิลแก้วบรรวิษณีย์<br>ตำแหน่ง | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผลการศึกษา<br>ศึกษานิเทศ วิทยาลัยการพิเศษ<br>สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>ประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 |
| 3. นางดลหทัย ทรัพย์ประเสริฐ<br>ตำแหน่ง       | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบรรณารักษ์<br>ครู วิทยาลัยนานาชาติการพิเศษ<br>โรงเรียนปทุมคงคาประชานิรมิต อำเภอปทุมคงคา<br>จังหวัดนครราชสีมา           |





ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การใช้บริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียน**  
**โรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ด**

**คำชี้แจง**

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนพนมไพรวิทยาคาร จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด แบ่งออกเป็น 7 ด้าน รวมจำนวน 81 ข้อประกอบด้วย

1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด
  - 1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์
  - 1.2 การบริการสื่อโสตทัศน์
  - 1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด
3. ด้านระเบียบของห้องสมุด
4. ด้านบุคลากรของห้องสมุด
5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
  - 5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
  - 5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ
  - 5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะทั่วไป

4. ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดต่อไป คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะรายงานผลการวิจัยเฉพาะภาพรวมเท่านั้น

นางรุจิรัตน์ พันธุ์โคกกรวด  
ผู้วิจัย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [....] ตามข้อมูลที่เป็นจริง

### 1. เพศ

[....] ชาย

[....] หญิง

### 2. อายุ

[....] 11 – 15 ปี

[....] 16 – ปีขึ้นไป

### 3. ระดับชั้นที่ศึกษา

[....] มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3

[....] มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6

### 4. ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุด

[....] ทุกวัน

[....] 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์

[....] 4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์

### 5. ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุด

[....] 7:00 – 8:00 น.

[....] 12:00 – 13:00 น.

[....] 16:00 – 17:00 น.

[....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 6. การใช้บริการห้องสมุดในแต่ละวัน

[....] น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

[....] 1 ชั่วโมง

[....] 2 ชั่วโมง

[....] มากกว่า 2 ชั่วโมง

### 7. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

[....] อ่านหนังสือ

[....] ยืม – คืน หนังสือ

[....] ค้นหาหาความรู้เพิ่มเติม

[....] ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

[....] ใช้บริการถ่ายเอกสาร

[....] ดูวีดิทัศน์

[....] ยืม – คืน สื่อโสตฯ

[....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 8. ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด ณ มุมใดบ่อยที่สุด

[....] มุมหนังสือนวนิยาย

[....] มุมหนังสือเยาวชน

[....] มุมวารสาร

[....] มุมหนังสือพิมพ์

[....] มุมเครื่องคอมพิวเตอร์

[....] มุมวีดิทัศน์

[....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 9. ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดมากที่สุด

[....] สื่อสิ่งพิมพ์

[....] สื่อโสตทัศน์

[....] สื่อกิจกรรมและวิธีการ

[....] สื่ออิเล็กทรอนิกส์

[....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 10. สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาใช้บริการห้องสมุด

### 10.1 สถานที่

[....] มีบรรยากาศดี

[....] มีความสงบ

[....] อากาศถ่ายเทสะดวก

[....] มีแสงสว่างที่เพียงพอ

### 10.2 ผู้ให้บริการ

[....] มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

[....] มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการสืบค้น

### 10.3 สิ่งอำนวยความสะดวก

[....] มีคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น

[....] มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการสืบค้น

[....] มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

[....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....



## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

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
<b>1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด</b>					
<b>1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์</b>					
(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 คุณภาพโดยรวมของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ					
<b>1.2 การบริการสื่อโสตทัศน</b>					
(เครื่องเล่นวีดิทัศน์, โทรทัศน์, เครื่องฉาย, คอมพิวเตอร์)					
1.2.1 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
1.2.2 จำนวนผู้ให้บริการมีความพอเพียง					
1.2.3 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย					
1.2.4 ขนาดความกว้างของโทรทัศน์มีความเหมาะสม					
1.2.5 ความคมชัดของเครื่องฉายภาพ (โปรเจคเตอร์) ที่ให้บริการ					
1.2.6 คุณภาพการใช้งานของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ					
<b>1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>					
(ดีวีดี, ซีดีรอม, ซีดี, วีซีดี, วีดิทัศน์ )					
1.3.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย					
1.3.2 เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					



รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.3.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
1.3.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
1.3.5 เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน					
1.3.6 ประสิทธิภาพในการใช้งานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
<b>2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด</b>					
2.1 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด มีความสะดวก รวดเร็วและไม่ซับซ้อน					
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการ ยืม – คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ					
2.3 บริการตอบคำถาม ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2.4 บริการช่วยการสืบค้นมีความสะดวก และรวดเร็ว					
2.5 บริการหนังสือสำรองมีจำนวนเพียงพอ และมีเนื้อหาตรงประเด็น					
2.6การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และมีประสิทธิภาพ					
2.7 บริการจองห้องสมุดมีตารางการใช้ชัดเจน					
2.8 บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ					
2.9 อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม หน้าละ 1 บาท					
<b>3. ด้านระเบียบของห้องสมุด</b>					
3.1 ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือ (รายการละ 1 บาท/วัน)					
3.2 ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียน (5 เล่ม)					
3.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียน (7 วัน)					
3.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด – ปิดของห้องสมุด และศูนย์สื่อการเรียนรู้ 07:00 น.– 17:00 น.					
<b>4. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>					
4.1 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
4.2 บุคลากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
4.3 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.4 บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
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					
<b>5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด</b>					
<b>5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
5.1.1 อุณหภูมิพอเหมาะ					
5.1.2 อากาศถ่ายเทสะดวก					
5.1.3 แสงสว่างเพียงพอ					
5.1.4 มุมหนังสืออ่าน เป็นระเบียบ					
5.1.5 ขนาดพื้นที่ภายในห้องสมุด มีความกว้างเพียงพอต่อการให้บริการ					
5.1.6 โต๊ะ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ					
5.1.7 คุณภาพเก้าอี้มีความแข็งแรง					
5.1.8 ตำแหน่งสำหรับนั่งอ่านหนังสือมีความเหมาะสม					
5.1.9 สถานที่มีความสะอาด					
5.1.10 การกระจายสัญญาณไวไฟทั่วถึง					
5.1.11 สถานที่มีความปลอดภัย					
<b>5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ</b>					
5.2.1 ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเป็นกันเอง					
5.2.2 ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ					
5.2.3 ผู้ให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ					
5.2.4 ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
5.2.5 ความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด					
<b>5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ</b>					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.3.1 การปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุด					
5.3.2 มารยาทในการใช้บริการร่วมกับผู้อื่น					
5.3.3 ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหาสื่อการเรียนการสอน					
<b>6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด</b>					
6.1 การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน					
6.2 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน					
6.3 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์ของห้องสมุด					
6.4 การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊กแฟนเพจห้องสมุด					
6.5 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร)					
6.6 การแจ้งทางข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆภายในโรงเรียน					
<b>7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน</b>					
7.1 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุด					
7.2 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด					
7.3 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบของห้องสมุด					
7.4 นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา / ปรับปรุงการให้บริการ					
7.5 นักเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการจิตอาสาของห้องสมุด					
7.6 นักเรียนมีส่วนร่วมในงานสัปดาห์ห้องสมุด					
7.7 นักเรียนมีโอกาสพบปะนักเรียนในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น					
7.8 นักเรียนเข้าร่วมโครงการรักการอ่าน					

## ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด

---

---

2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด

---

---

3. ด้านระเบียบของห้องสมุด

---

---

4. ด้านบุคลากรของห้องสมุด

---

---

5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

---

---

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด

---

---

7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

---

---

ขอขอบคุณนักเรียนทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางรุจิรัตน์ พันธุ์โคกกรวด

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก ค  
ค่าดัชนีความสอดคล้อง





ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ (IOC)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<b>1. เพศ</b>							
[.....] ชาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] หญิง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>2. อายุ</b>							
[.....] 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	-
<b>3. ระดับชั้นที่ศึกษา</b>							
[.....] มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>4. ความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุด</b>							
[.....] ทุกวัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 2 – 3 วันต่อสัปดาห์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 4 – 5 วันต่อสัปดาห์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>5. ความสะดวกของการใช้บริการห้องสมุด</b>							
[.....] 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	-
<b>6. การใช้บริการห้องสมุดในแต่ละวัน</b>							
[.....] 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	-
<b>7. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด</b>							
[.....] อ่านหนังสือ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ยืม – คืน หนังสือ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
[.....] ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ใช้บริการถ่ายเอกสาร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ดูวิดีโอทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] ยืม – คีน โสตทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>8. การเข้าใช้บริการห้องสมุด ณ มุมใดบ่อยที่สุด</b>							
[.....] 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	-
[.....] มุมวิดีโอทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>9. ท่านใช้สื่อการเรียนการสอนประเภทใดบ่อยที่สุด</b>							
[.....] 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	-
[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>10. สิ่งที่ท่านประทับใจมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการห้องสมุด</b>							
<b>10.1 สถานที่</b>	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] 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	-
<b>10.2 ผู้ให้บริการ</b>	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มีบรรยากาศดี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มีความสงบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>10.3 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
[.....] มีคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มีระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
[.....] อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<b>1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด</b>							
<b>1.1 การบริการสื่อสิ่งพิมพ์</b>							
(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	-
<b>1.2 การบริการสื่อโสตทัศน</b>							
(เครื่องเล่นวีดิทัศน์, โทรทัศน์, เครื่องฉาย, คอมพิวเตอร์)							
1.2.1 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความหลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1.2.2 มีความพอใจเพียงเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.3 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.4 ขนาดความกว้างของโทรทัศน์มีความเหมาะสม							
1.2.5 ความคมชัดของเครื่องฉายภาพ ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.6 คุณภาพการใช้งานของสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>1.3 การบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b> (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 เนื้อหาของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.6 ประสิทธิภาพในการใช้งานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด</b>							
2.1 ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด มีความสะดวก รวดเร็วและไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการ ยืม - คืน หนังสืออย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.3 บริการตอบคำถาม ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	+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	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
2.6การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.7 บริการจองห้องสมุดมีตารางการใช้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.8 บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.9 อัตราค่าบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสมหน้าละ 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	-
<b>3. ด้านระเบียบของห้องสมุด</b>							
3.1 ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับสำหรับหนังสือทั่วไป (รายการละ 1 บาท/วัน)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.2 ความเหมาะสมของจำนวนเล่มในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียน (5 เล่ม)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.3ความเหมาะสมของระยะเวลาในการครอบครองหนังสือสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา (7 วัน)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการเปิด-ปิดของห้องสมุด 07:00 น.-17:00 น.	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>4. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>							
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	-

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
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	-
<b>5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด</b>							
<b>5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ</b>							
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 ขนาดพื้นที่ภายในห้องสมุด มีความกว้างเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.6 โต๊ะ เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.7 คุณภาพเก้าอี้มีความแข็งแรง	+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	-



รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
5.1.10 การกระจายสัญญาณไวไฟทั่วถึง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.1.11 สถานที่ที่มีความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>5.2 สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ</b>							
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	-
<b>5.3 สภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ</b>							
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	-
<b>6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด</b>							
6.1 การแจ้งข่าวสารข้อมูลไปตามห้องเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.2 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์โรงเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.3 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเว็บไซต์ของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.4 การแจ้งข่าวสารข้อมูลตามเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊คแพนเพจห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.5 การแจ้งข่าวสารข้อมูลทางเอกสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน (สัปดาห์นี้มีอะไร)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.6 การแจ้งทางข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆภายในโรงเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<b>7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน</b>							
7.1 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7.2 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

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

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

รายการประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	$\Sigma R$	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1. ด้านสื่อการเรียนการสอนของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2. ด้านกระบวนการ และรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3. ด้านระเบียบของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7. ด้านกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของนักเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางรุจิรัตน์ พันธโคกกรวด
วัน เดือน ปีเกิด	17 กรกฎาคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พ.ศ. 2549
สถานทำงาน	โรงเรียนอนุบาลโนนสุวรรณ
ตำแหน่ง	ครู คศ.1

