

ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและ
เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

นางสาวฉัตรรัตน์ บุญปิ่น



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

The Opinions of Teachers and Students toward the Services of
Instructional Media and Information Technology of
Sriracha Vocational Education College Library

Miss Wanarat Bunpin



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 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

ชื่อและนามสกุล นางสาวฉัตรรัตน์ บุญปิ่น

แขนงวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา


สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


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


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรangkan โตะโพธิ์ไทย)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถพล จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและ
เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

ผู้ศึกษา นางสาวฉัตรรัตน์ บุญปิ่น **รหัสนักศึกษา** 2562700480 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ
ปีการศึกษา 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการ
สื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา จำนวน 25 คน
และนักเรียนที่ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการ
สอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการ
สอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ (1) ด้านประชาสัมพันธ์ คือการ
ประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (2) ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์คือ บรรณารักษ์ให้
คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น (3) ด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด คือ
ความเป็นหมวดหมู่ของระบบข้อมูล และการตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ และ (4) ด้าน
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คือ มีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน และค่าเฉลี่ย
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ (1) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด คือมีการจัดพื้นที่ใน
ห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า เอื้อต่อการเรียนรู้ และ (2) ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ
คือ ใช้บริการสื่อการสอนประเภทวัสดุอุปกรณ์

คำสำคัญ การบริการ ห้องสมุด สื่อการเรียนการสอน เทคโนโลยีสารสนเทศ
วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

Independent Study title: The Opinions of Teachers and Students toward the Services of Instructional Media and Information Technology of Sriracha Vocational Education College Library

Author: Miss Wanarat Bunpin; ID:2562700480;

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

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

Academic year: 2014

Abstract

The purpose of this research was to study opinions of teachers and students toward the services of instructional media and information technology of Sriracha Vocational Education College.

The research population consisted of 25 teachers in Sriracha Vocational Education College and 300 students who used the library of Sriracha Vocational Education College. The employed research instrument was a questionnaire on opinions of teachers and students toward the services of instructional media and information technology of Sriracha Vocational Education College. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings showed that the overall rating mean of opinions of teachers and students toward the services of instructional media and information technology of Sriracha Vocational Education College was at the highest level. When specific aspects of the services were considered, it was found that the services in four aspects were rated at the highest level. These aspects, each of which with the item receiving the top rating mean, were specified as follows: (1) the aspect of public relations, with the item: the public relations information being correct and reliable; (2) the aspect of service provision of the librarian, with the item: the librarian giving relevant advices and answers to the questions; (3) the aspect of information retrieval via the Internet system of the library, with the item: the information system being well classified and responsive to work performance of the system; and (4) the aspect of process and steps of service provision, with the item: the provided services being systematic with good operational steps. On the other hand, two aspects of the services received rating means at the high level. These two aspects, each of which with the item receiving the top rating mean, were specified as follows: (1) the aspect of library environment, with the item: the arrangement of library areas facilitating information searches and being conducive for learning; and (2) the aspect of instructional media and information technology, with the item: using instructional materials and aids.

Keywords: Service, Library, Instructional media, Information technology, Sriracha Vocational Education College

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ ที่ปรึกษางานวิจัยค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกถึงในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประธานกรรมการสอบ การศึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ และกรรมการสอบ การศึกษาค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา โตโพธิ์ไทย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์ รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา โตโพธิ์ไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ ที่คอยให้ความรู้และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์ อาจารย์ ดร. ทศพร แสงสว่าง และอาจารย์ ดร. เศรษฐชัย ชัยสนิท ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและ สื่อสารการศึกษาที่ได้สละเวลาตรวจสอบและให้คำวิจารณ์เกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา ผู้อำนวยการวิทยาลัย คณะผู้บริหาร คณะครู เจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษา ทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจสำหรับผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา และ ขอบคุณนักเรียนที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยครั้งนี้สามารถดำเนินการวิจัยต่อไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย คุณค่าและ ประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้

สุดท้าย ขอขอบพระคุณผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัยสูงสุด คือ คุณพ่อ คุณแม่ คุณสามี และ คุณลูก ผู้ซึ่งเป็นแรงผลักดัน และวางรากฐานการศึกษาเล่าเรียน อบรม สั่งสอน สนับสนุนช่วยเหลือ ให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

วนรัตน์ บุญปิ่น

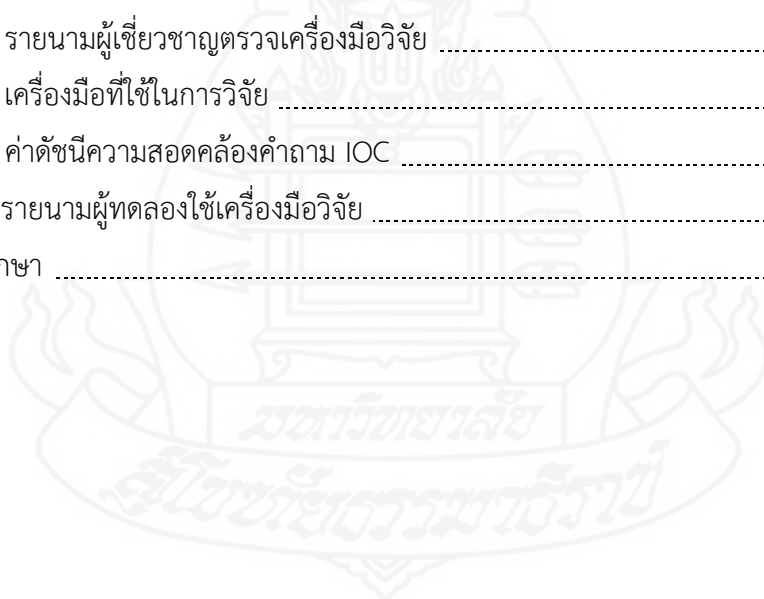
ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	12
ห้องสมุด	15
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ	24
สื่อการเรียนการสอน	33
เทคโนโลยีสารสนเทศ	40
วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ประชากร	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา	66
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป	77
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปการวิจัย	79
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	95
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	96
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	98
ค ค่าดัชนีความสอดคล้องคำถาม IOC	107
ง รายนามผู้ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย	117
ประวัติผู้ศึกษา	119



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการสื่อการสอน และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม	66
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ	67
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อการสอน ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือเรียน/คั่นคว่ำ /สารานุกรม / พจนานุกรม/หนังสือพิมพ์/วารสาร)	67
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อการสอน ประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ (เช่น วีวี / เครื่องเล่นวีดิทัศน์)	68
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อ ประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ (เช่น การจัดนิทรรศการ / การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน)	69
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อ ประเภทเทคโนโลยี (เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน/อินเทอร์เน็ต/ สื่อวีดิทัศน์)	70
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	71
ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านการให้บริการของบรรณารักษ์	73
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อม	75
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	76
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านประชาสัมพันธ์	76

ญ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1	สัญลักษณ์ประจำโรงเรียน	หน้า
		48



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญต่อระบบการศึกษา เป็นคลังความรู้ รวบรวมข้อมูล และสารสนเทศในสื่อต่างๆ ตลอดจนมีการจัดให้บริการเผยแพร่ความรู้ในศาสตร์แขนงต่างๆ แก่คณะครู นักเรียน และชุมชน โดยเฉพาะห้องสมุดระดับโรงเรียน เป็นศูนย์กลางที่รวบรวมความรู้ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของคณะครูและนักเรียนเป็นอย่างยิ่ง บทบาทสำคัญของห้องสมุดโรงเรียน คือ ครูและนักเรียนสามารถศึกษา หนังสือ ตำราเอกสาร และสื่อสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ บุคลากรภายในโรงเรียนพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมนิสัยรักการอ่านของนักเรียน กระตุ้นให้นักเรียนมีพัฒนาการอ่านที่ดี มีสมาธิและความพร้อมในการอ่าน เกิดการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ เพราะได้ประมวลความรู้ จากเรื่องราวที่ได้ศึกษามา และนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตนได้

ปัจจุบันองค์การที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหลาย ได้รวมถึงห้องสมุดในฐานะสถาบันบริการสารสนเทศจะให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการโดยยึดถือความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการภักดีต่อองค์การและเป็นผู้ใช้บริการประจำขององค์การตลอดไป (ประภาวดี สืบสนธิ, 2546, น. 2) รวมทั้งแนะนำผู้ใช้บริการคนอื่นให้มาใช้บริการอีกด้วย ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด คุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศและบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการอันได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คุณภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิตหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการจึงเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

คุณภาพบริการห้องสมุดสามารถพิจารณาจากภาพทัศน์ของลูกค้าหรืออีกนัยหนึ่ง คือ การรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่คุณภาพจากการรับรู้ (Perceived Quality) คุณภาพจากสายตาของคนดู ซึ่งเป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพองค์กร (Total Quality Management : TQM) การวัดคุณภาพของการบริการ วัดจากการที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่า โดยนำประเด็นด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการมาพิจารณาจากการกระทำของผู้ให้บริการว่าให้บริการได้ดีเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการ ที่ผู้ให้บริการกระทำ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีบทบาท

สำคัญต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการดั่งนั้น องค์กรผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจกับลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าจะสามารถคาดหวังสิ่งใดได้บ้างจากการบริการและสิ่งใดบ้างที่ไม่สามารถเป็นจริงได้ พร้อมกับให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสาเหตุใด การบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นแนวทางสามารถเพิ่มความรับรู้คุณภาพบริการได้อย่างมีคุณภาพ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการต้องทราบอย่างแน่ชัดว่า พวกเขา กำลังจะใช้บริการอะไร ลักษณะองค์ประกอบและขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างไร รวมถึงบริการนั้นสามารถให้อะไรกับเขาได้บ้าง ซึ่งองค์กรผู้ให้บริการต้องประสบกับความลำบากเพราะนอกจากจะต้องส่งมอบบริการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการแล้วยังต้องหาข้อมูลให้พบเกี่ยวกับความคาดหวังเพื่อส่งมอบบริการตามคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เปิดเผยความคาดหวังของตนเองอีกด้วย ซึ่งตัวผู้ให้บริการเองอาจจะยังไม่แน่ใจว่าพวกเขาคาดหวังสิ่งใดบ้าง (นฤมล พุกษ์ศิลป์, 2546, น. 48) วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด มิได้ประเมินผลเฉพาะความพึงพอใจเท่านั้น แต่ยั้งวัดถึงคุณค่าที่ได้รับจากการใช้บริการของห้องสมุดอีกด้วย คุณภาพของการบริการจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการเพิ่มผลประโยชน์และลดภาระของผู้ใช้บริการ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, น. 12) LibQUAL+TM เป็นแบบสำรวจประเภทการตลาดรวม (Total Market Survey) ที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หรือผลของบริการ (Affect of Service) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) และห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ซึ่งเป็นเป้าหมายการวัดแบบใหม่ที่ใช้ได้ดีที่สุดในทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประโยชน์ที่ได้รับจาก LibQUAL+TM นั้น สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบริการ รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก (Davis, MaShana and Kyrrillidou, Martha, 2009, pp. 30)

ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดซื้อ จัดหา และบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและให้บริการสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน โดยมีผู้ให้บริการหลัก คือ นักเรียน ครู และชุมชนโดยรอบบริเวณใกล้เคียง โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศภายในวิทยาลัย โดยยึดผู้เรียนเป็นหลัก พร้อมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ และมีการจัดระบบการบริการที่ผู้ใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ การวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดเน้นผู้ให้บริการเป็นหลัก โดยมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะประเมินการดำเนินงานของห้องสมุด โดยการประเมินคุณภาพการบริการในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ หรือผลของบริการ (Affect of Service) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) และห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า (Library as Place) ในแต่ละด้านจะศึกษาเปรียบเทียบ 2 ส่วน คือ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้

ต่อบริการ และระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง การประเมินคุณภาพดังกล่าวเป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริการหลายประเภทในต่างประเทศ รวมถึงการบริการของห้องสมุดด้วย กอปรกับจากผลการวิจัยสถาบันเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ในปี พ.ศ.2547 (ประภาวดี สืบสนธิ, 2548, น. 30) ได้มีข้อเสนอแนะแนวทางการวิจัยในอนาคตไว้ว่าควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาซึ่งจากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาที่ได้รับจริง ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานและการบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

1.1.1 สภาพที่พึงประสงค์ด้านการบริการของแหล่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา

กล่าวคือ แหล่งเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางหรือการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพราะเป็นลักษณะของการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนฝึกทักษะกระบวนการคิดการจัดการเรียนรู้จากสื่อและแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ ซึ่งแหล่งการเรียนรู้จะมีทั้งภายในและภายนอกประสบการณ์จริง ได้ฝึกปฏิบัติหาความรู้ และสรุปความรู้ได้ด้วยตนเอง จนเป็นผู้ที่คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้ ใฝ่เรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นการเรียนรู้ที่มีความสุข เพราะได้มีโอกาสเรียนรู้นอกห้องเรียน ได้ไปสัมผัสและสัมพันธ์กับธรรมชาติ สังคมชุมชน และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นการสร้างประสบการณ์ตรง ต่อการดำรงชีวิต ได้เรียนรู้ ได้ค้นพบสาระความรู้ที่นอกเหนือจากหนังสือเรียน สถานศึกษากิจการการเรียนรู้โดยใช้แหล่งเรียนรู้ นักเรียนจะได้เรียนรู้จากและครูก็ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักเรียนด้วยเป็นบรรยากาศการเรียนรู้ที่มีความสุข (สุวิทย์ มูลคำ, 2543, น. 64)

1.1.2 สภาพที่พึงประสงค์ด้านการบริการของห้องสมุด

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษามาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันสถานศึกษาได้จัดห้องสมุดเป็นแหล่งบริการการเรียนรู้ ที่จะให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด การเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นตัวตั้งหรือยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง การเรียนรู้ในสถานการณ์จริง สถานการณ์จริงของแต่ละคนไม่เหมือนกัน จึงต้องเอาผู้เรียนเป็นตัวตั้ง ครูควรจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์ กิจกรรม และ

การทำงานอันจะนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนครบทุกด้าน ทั้งทางกาย จิตใจอารมณ์ ทางสังคมและสติปัญญา (ประเวศ วะสี, 2543, น. 40)

1.1.3 สภาพที่พึงประสงค์ด้านการบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

กล่าวคือ การศึกษาในปัจจุบันมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสหาความรู้จากแหล่งต่างๆ มาประกอบความรู้ ที่ได้รับการเรียนในชั้นเรียนโดยการฟังบรรยายเพียงอย่างเดียวไม่เป็นการเพียงพอที่จะ ครอบงำใน วิทยาการต่างๆ ที่กำลังเจริญก้าวหน้าในปัจจุบันนี้ได้ ผู้เรียนจะต้องแสวงหาความรู้ และการเปลี่ยนแปลง ใหม่ๆ อยู่เสมอโดยการใช้ห้องสมุด ห้องสมุดถือเป็นหัวใจของการเรียนการสอน สถาบันใดที่คิดว่าดีเด่น หรือด้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับห้องสมุดของสถาบันนั้น ห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการเรียนการสอนการศึกษา ค้นคว้าวิจัยและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (ลมุล รัตนากร, 2540, น. 75) วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาถือเป็นองค์กรทางวิชาการ ถ้าปราศจากห้องสมุดที่ดีแล้วการจัดการเรียน การสอนจะสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพได้ยาก ดังนั้นเป็นความจำเป็นอย่างชัดเจนที่วิทยาลัยจะต้อง ตระหนักและมองเห็นความสำคัญของห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่างๆ เอาไว้ เหมาะแก่ การศึกษาค้นคว้า ซึ่งวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการห้องสมุดให้ตรงตาม ความต้องการของผู้ที่มา ใช้บริการและให้ทราบถึงวิธีที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุด

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

1.2.1 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการบริการของแหล่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา

กล่าวคือ ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูล ข่าวสาร เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนได้แสวงหาความรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยรวมทั้ง ผู้สอนก็สามารถสร้างสถานการณ์จากสถานที่นั้นๆ เพื่อฝึกฝนผู้เรียนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ อย่าง ต่อเนื่องได้ในทุกสาระการเรียนรู้

1.2.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการบริการของห้องสมุด

วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญของการศึกษา งานบริการเป็นหัวใจหลักของ ห้องสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ทุกระดับ สำหรับงานบริการของห้องสมุดในสถาบันการศึกษา มีส่วน สำคัญที่ทำให้ครู นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น งานบริการเป็นงานที่ห้องสมุดทำ ขึ้น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ และรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ใช้ประโยชน์จากการอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ใน ชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี

1.2.3 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษา

ศรีราชา กล่าวคือ ปัจจุบันวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาเป็นสถานศึกษาที่เปิดสอนในระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยตั้งอยู่ในย่านชุมชนเมืองศรีราชา ด้านหน้าของวิทยาลัยติดถนนเฉลิม จอมพล ตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ติดกับ ด้านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอศรีราชา มี

อาคารหลัก 1 อาคาร โดยห้องสมุดวิทยาลัยได้จัดตั้งอยู่ที่ อาคาร 1 ชั้น 2 โดยมีบุคลากรดูแล คือ บรรณารักษ์ 1 คน และ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 7.30 – 16.00 น. ทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ประเภทของงานที่เปิดให้บริการ คือ บริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการให้อ่านให้ยืมโดยเสรี บริการข่าวสารทันสมัย บริการเครื่องเล่นวีซีดี และ ทีวี บริการอินเทอร์เน็ต สำหรับสืบค้น จัดทำรายชื่อนั่งหนังสือใหม่ แนะนำวิธีการศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดด้วยตนเอง บริการตอบคำถาม จัดนิทรรศการ แนะนำการอ่าน ให้ยืม และ ทวงถาม บริการหนังสือจอง จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอ่าน และการศึกษา ค้นคว้า สำหรับห้องสมุด ในสถานศึกษานั้นกลับมีนักเรียนให้ความสำคัญไม่มากนัก ดังนั้นถึงเวลาแล้วที่จะต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและบริการของห้องสมุดในสถานศึกษาให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งได้แก่ นักเรียน ครู และชุมชน ให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการเข้ามาใช้บริการ ในห้องสมุดรวมทั้งเป็นการสร้างนิสัยให้เด็กไทยใฝ่รู้ใฝ่เรียนและมีการเรียนรู้และเห็นความสำคัญ และมาใช้บริการที่ห้องสมุดบ่อยขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะส่งผลให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ในอนาคตได้เป็นอย่างดี

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

1.3.1 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบริการของแหล่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา

กล่าวคือ สภาพและปัญหาการบริการแหล่งเรียนรู้ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา พบว่า ทางสถานศึกษายังขาดความพร้อมในการดำเนินงานหลายๆ ประการ ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอขาดการประชาสัมพันธ์ และประสานความร่วมมือจากชุมชน ข้อมูลสารสนเทศมีน้อยและไม่เป็นปัจจุบัน นโยบายเป้าหมาย การวางแผนและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรไม่ชัดเจน บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ไม่มีระบบการติดตามตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง นักเรียนไม่เห็นคุณค่าของแหล่งการเรียนรู้ ครูไม่เปลี่ยนพฤติกรรมการสอน บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพๆ ไม่มีการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและครู ตลอดจนผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในการดำเนินงานด้านการบริการแหล่งการเรียนรู้

1.3.2 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบริการของห้องสมุด

กล่าวคือ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาที่มีปัญหา ซึ่งบางปัญหาก็คือเกิดจากผู้บริหารหรือบางปัญหา ก็เกิดจากผู้ใช้บริการ และบางปัญหาก็คือเกิดจากตัวบรรณารักษ์ สามารถจำแนกได้หลายด้าน คือ บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และไม่มี ความทันสมัย บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องสมุดส่วนใหญ่มักประสบปัญหาการขาดแคลน วัสดุ อุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็นโต๊ะเก้าอี้ หรือสโตนูปกรณ์บางอย่าง ที่จะให้บริการผู้ใช้บริการได้เพียงพอเพียงแก่ผู้ใช้บริการ บริการด้านเจ้าหน้าที่ ในสถานศึกษาครูบรรณารักษ์มิได้ทำงานบรรณารักษ์โดยตรงด้านเดียว การเป็นบรรณารักษ์จึงมิใช่ทำงานบรรณารักษ์ด้านเดียว ต้องมีหน้าที่ปฏิบัติการสอนด้วย และมักจะถูกขอให้ไปช่วยงานอื่นๆ ใน

โรงเรียน ห้องสมุดจึงเจริญพัฒนาไปได้ช้า เนื่องจากครูบรรณารักษ์ปฏิบัติงานหลายด้านทั้งด้าน บรรณารักษ์และงานสอน ด้านนักเรียนทางสถานศึกษา และห้องสมุดต้องส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้ใช้ บริการให้มากขึ้น

1.3.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชฯ

กล่าวคือ จากสภาพปัจจุบันวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชฯมีบุคลากรครูและนักเรียนเป็นจำนวนมากซึ่งมี ห้องสมุดที่ให้บริการมีเพียงห้องเดียว โดยมีบรรณารักษ์ จำนวน 1 คน และ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ซึ่งอาจไม่เพียงพอแก่การให้บริการ ห้องสมุดนั้นถือเป็นการศึกษาค้นคว้าตามอัธยาศัย และจุดประสงค์ ในการใช้บริการของแต่ละคนนั้นไม่เหมือนกัน การให้บริการจึงอาจจะไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ สถานที่รองรับในบางครั้งก็ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการทำให้การศึกษาค้นคว่านั้นมีประสิทธิภาพ น้อยลง

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

1.4.1 ความพยายามในการแก้ปัญหาของแหล่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชฯมองเห็นถึงความสำคัญของห้องสมุด ให้ ความสำคัญลงมือปฏิบัติเป็นตัวอย่าง กำหนดนโยบายปฏิบัติงาน พัฒนา ปรับปรุง และดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง จัดอบรมบุคลากรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติ จัดสถานที่ จัดหา สื่อ ทรัพยากรสารสนเทศ จัดหาสื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์เพิ่มเติม ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชฯ ปลูกจิตสำนึกให้นักเรียน มีความรับผิดชอบ ประชาสัมพันธ์และขอ ความร่วมมือจากชุมชน เก็บรวบรวมข้อมูลและจัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างครูและผู้บริหาร และครู ดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชฯ สนับสนุนการ ดำเนินงานของห้องสมุด จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอตามความจำเป็น ติดตาม ตรวจสอบและ ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง กำหนดนโยบายเป้าหมาย และแนวปฏิบัติให้ชัดเจน และสร้างเครือข่ายแหล่ง การเรียนรู้ระหว่างโรงเรียน ชุมชน และองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

1.4.2 ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการบริการของห้องสมุด

กล่าวคือ เมื่อ ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชฯทราบถึง สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชฯ ปรับเปลี่ยนด้านการบริการโดยยึดหลักมุ่งเน้นให้ผู้ใช้งานรู้จักค้นหาความรู้ด้วยตนเอง สามารถ เรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยของแต่ละบุคคล ในการบริการผู้ใช้ให้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง จัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ สื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ของผู้ที่มาใช้บริการ สามารถค้นหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจ ปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้ห้องสมุด และหาวิธีที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ที่มาใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการเห็น ความสำคัญและมาใช้บริการที่ห้องสมุดบ่อยขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะส่งผลให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ในอนาคตได้เป็นอย่างดี

1.4.3 ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษา

ศรีราชา กล่าวคือ จากสภาพดังกล่าว ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาได้ปรับเปลี่ยนและ พัฒนาการการบริการของห้องสมุดให้มีสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์นำ แนวคิดทางการตลาดบริการ นำมาปฏิบัติปรับใช้ให้เหมาะสม กับงานห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ การให้บริการ ต้องมีการวางแผนในการให้บริการผู้ใช้ มีกระบวนการขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีแผนการ ในการใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ จัดทำแผนกลยุทธ์ขึ้น ทำให้ทราบถึงเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ของห้องสมุด รวมถึงแนวทางที่จะทำให้บรรลุถึงแผนการตลาดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนกล ยุทธ์ ทำให้ทราบถึงแนวปฏิบัติที่ห้องสมุดต้องกระทำเพื่อการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมกิจกรรมของ ห้องสมุด เพื่อพัฒนางานด้านบริการและตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

1.4.4 ความพยายามในการแก้ปัญหาจากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ยังไม่พบงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้องกับศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแหล่งเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาใน ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 1 เรื่อง ได้แก่ งานวิจัยของ ชัยโรจน์ เดชชนะสกุล (2546) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการ : กรณีศึกษาการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของครู อาจารย์ นักเรียนรอบเข้า-บ่ายที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักเรียน รอบเข้า-รอบบ่าย และเพื่อหาแนวทางการบริหารงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย โดยศึกษาจากครู อาจารย์ นักเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า ครู อาจารย์ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ ห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคเชียงรายทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การ ให้บริการให้ยืมและคืนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับนักเรียนรอบเข้าและ นักเรียนรอบบ่ายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคเชียงรายทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย พบว่า ควรมีรายวิชาการใช้ห้องสมุดอยู่ในหลักสูตร ควรมีการประเมินการให้ บริการของห้องสมุดทุกภาคเรียน ควรจัดหนังสือให้มีเพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงเปิดโอกาสให้ ผู้ใช้บริการทุกคนได้เสนอหนังสือที่ต้องการเข้าห้องสมุด ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ที่มีความรู้ ทางด้านห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการและควรพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เหมาะสมกับห้องสมุด สมัยใหม่

1.5 แนวทางที่ผู้วิจัยจะดำเนินการแก้ปัญหา

เนื่องจากสภาพปัญหาการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีอยู่ไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อุปกรณ์เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต และไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการโดยบรรณารักษ์อาจจะดูแลได้ไม่ทั่วถึง หรือไม่

ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากระยะเวลาที่ผ่านมา ยังไม่มีการสำรวจความต้องการ และความคิดเห็นที่มีต่อบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

จากความสำคัญของห้องสมุดและสภาพการใช้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการแก้ปัญหา โดยการศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนในการได้รับการบริการของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาในด้านความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการทั่วไป และปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐาน ที่จะนำมาวางแผนปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2 เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.2.3 เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านการให้บริการของบรรณารักษ์

2.2.4 เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการสภาพแวดล้อม

2.2.5 เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.2.6 เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 25 คน และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 -3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน

3.3 เนื้อหาสาระในการวิจัย ครอบคลุม (1) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ (4) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสภาพแวดล้อม (5) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ (6) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านประชาสัมพันธ์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

3.5 ระยะเวลาในการวิจัย ภาคต้น ปีการศึกษา 2558

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทั้ง 6 ด้าน คือ (1) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ (4) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสภาพแวดล้อม (5) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ (6) ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านประชาสัมพันธ์

4.2 ห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่างๆ ที่บันทึกในรูปแบบหนังสือ/วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ หรืออุปกรณ์โสตทัศนวัสดุและมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคว้า ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ภายในห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

4.3 บริการห้องสมุด หมายถึง บริการต่างๆ ของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทั้ง 6 ด้าน คือ (1) ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ (4) ด้านสภาพแวดล้อม (5) ด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ (6) ด้านประชาสัมพันธ์

4.4 สื่อการสอน หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวัสดุ อุปกรณ์ สื่อวิธีการ และสื่อเทคโนโลยี ที่มีให้บริการในห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย

4.4.1 สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง สิ่งที่พิมพ์ขึ้น ไม่ว่าจะเป็แผ่นกระดาษหรือวัสดุใดๆ ด้วยวิธีการต่างๆ อันเกิดเป็นชิ้นงานที่มีลักษณะเหมือนต้นฉบับ จำนวนหลายสำเนาในปริมาณมากเพื่อเป็นสิ่งที่ทำการติดต่อ หรือชักนำให้บุคคลอื่นได้เห็นหรือทราบ ข้อความต่างๆ

4.4.2 สื่อวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง สิ่งที่ช่วยการเรียนการสอน ถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อวัสดุที่มีการผูกพัน สั่นเปลือง เช่น ฟิล์ม ภาพถ่าย สไลด์ และสื่ออุปกรณ์ เช่น เครื่องเทป บันทึกลเสียง วิทยุ เครื่องขยายเสียง เครื่องเล่นซีดี คอมพิวเตอร์ และโทรทัศน์

4.4.3 สื่อประเภทกิจกรรม หมายถึง กระบวนการเรียนการสอนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการลงมือกระทำ สื่อการสอนมีความหมายกว้างขวาง ครอบคลุมทั้งวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้เรียน กิจกรรมหรือวิธีการนับเป็นสื่อการสอนที่มีศักยภาพสูงต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้บทเรียนดำเนินไปอย่างสนุกสนาน น่าสนใจ ผู้เรียนทุกคนมีโอกาสร่วมในกิจกรรมตลอดเวลา การใช้วิธีการหรือกิจกรรมเพื่อการเรียนการสอนอาจต้องใช้อุปกรณ์เข้ามาช่วย เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

4.4.4 สื่อเทคโนโลยี สื่อการเรียนรู้ที่ได้ผลิตขึ้นเพื่อใช้ควบคู่กับเครื่องมือไฮเทคทันสมัยวัสดุ หรือ เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ สื่อการเรียนรู้ดังกล่าว เช่น แถบบันทึกลภาพพร้อม-เสียง (วีดิทัศน์) แถบบันทึกลเสียง (ม้วนเทป) สไลด์ สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) นอกจากนี้ สื่อเทคโนโลยี ยังหมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน เช่น การใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

4.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบการจัดเก็บ และการประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ที่ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

4.6 ครู หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติการสอนในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาคเรียนต้น ปีการศึกษา 2558

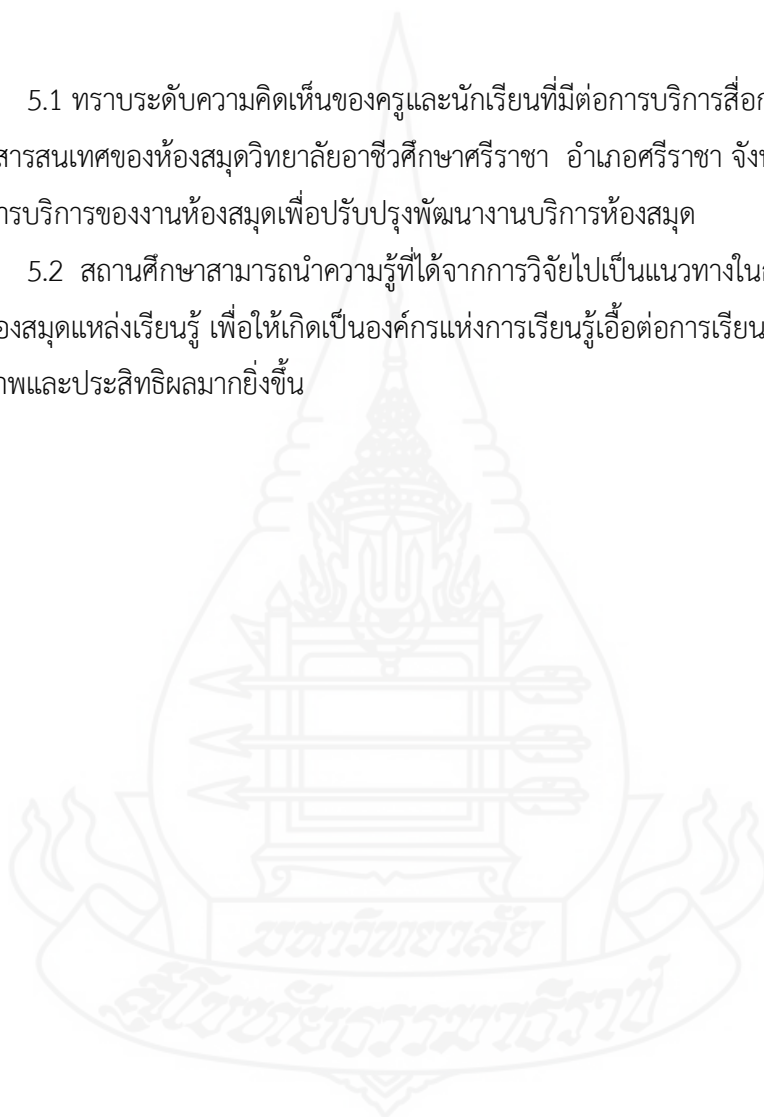
4.7 นักเรียน หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 - 3 แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกบัญชี แผนกการชาย แผนกการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาคเรียนต้น ปีการศึกษา 2558

4.8 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา หมายถึง วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา เลขที่ 5/10 ถนนเฉลิมพล ตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 - 3 แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกบัญชี แผนกการขาย แผนกการโรงแรม

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทราบระดับความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทราบถึงศักยภาพการบริการของงานห้องสมุดเพื่อปรับปรุงพัฒนางานบริการห้องสมุด

5.2 สถานศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดแหล่งเรียนรู้ เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เอื้อต่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ (1) แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น (2) ห้องสมุด (3) แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ (4) สื่อการเรียนการสอน (5) เทคโนโลยีสารสนเทศ (6) วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา (7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของความคิดเห็น (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น และ (3) ประเภทของความคิดเห็น

1.1 ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็น ไว้ดังนี้

ธรรณิศวรรค์ จิตขวัญ (2542, น. 43) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า ความเชื่อหรือการลงความเห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้รับทราบ

สุชนญา คุปติยานุวัฒน์ (2543, น. 43) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

บุญธรรม คำพ้อ (2547, น. 6) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่างเช่นพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคลมักเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการของสังคมที่ได้รับการศึกษามาเป็นระยะหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ

เพทหาย ศิริมูสิกะ (2547, น. 8) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะจาก

คำถามที่ได้รับทุกๆ ไปโดยปกติ ความคิดเห็นต่างๆ จากเจตคติคือ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องต่างๆ ไปมีความหมายที่กว้างกว่า

เรื่องวิทย์ แสงรัตนา (2547, น. 6) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ด้วยการพูด การเขียนโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมความคิดเห็น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่นๆ ก็ได้

สุชาติ วรรณสวัสดิ์ (2547, น. 6) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอจากแนวความคิดของบุคคลดังกล่าวข้างต้น ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อการตัดสินใจแสดงออกด้านความรู้สึก หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตามซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา และความคิดเห็นนี้อาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

สุพินดา วงษ์บุรี (2547, น. 10-11) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือน ทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้สึก อารมณ์หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา และถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ ดังนั้นบุคคลที่มีทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมา ก็จะไม่มีการใคร่ครวญว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

ชนยศ ปานขาว (2548, น. 5) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งการมีการประเมินผลสิ่งนั้นโดยมี อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออกซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตามอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2548, น. 20) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่งแต่การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

สุชา จันท์ธอม (2554, น. 104) กล่าวถึง ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติเราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเป็นความพร้อมทางจิตใจ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งอาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูด

และการกระทำทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรงๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือน ทัศนคติ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

นักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้

โสภา พิสมัย (2543, น. 14-15) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่า สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายคือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์และอวัยวะต่างๆ และคุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในด้านต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆอย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่างๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการเรียนรู้จากบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้เกิดความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อทุกคนอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่ส่วนบุคคล

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2548, น. 99) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) ทัศนคติ (Attitude) ของบุคคลในขณะที่ทัศนคติจะเป็น

การแสดงความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ค่านิยม ทักษะคติ ปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่ได้รับมา เป็นเครื่องมือและประเมินค่าลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ และเรื่องที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

1.3 ประเภทความคิดเห็น

เพทาย ศิริมุสิกะ (2547, น. 10) กล่าวถึงประเภทความคิดเห็น ว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภทด้วยกัน

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้สึกความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับเห็นด้วยความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็น มี 2 ประเภทคือ ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด และความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ

2. ห้องสมุด

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานห้องสมุด ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหาครอบคลุม (1) ความหมายของห้องสมุด (2) องค์ประกอบของห้องสมุด (3) ความสำคัญของห้องสมุด (4) ประเภทของห้องสมุด (5) การบริหารงานห้องสมุดในสถานศึกษา และ (6) บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด

2.1 ความหมายของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของห้องสมุดไว้ดังนี้

สุกัญญา อำพัน (2540, น. 45) กล่าวถึง ความหมายของห้องสมุดว่า คำว่าห้องสมุดว่าห้องสมุดเป็นคลังแห่งสรรพวิทยาหลากหลายสาขาเป็นศูนย์รวมของสาระความรู้ ความคิด ความเจริญก้าวหน้า ข่าวสารใหม่ เก่า ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นที่พึ่งของผู้ใฝ่รู้ และมุ่งวิทยาการข่าวสารและความบันเทิงต่างๆ

สมเกียรติ อ่อนวิมล (2541, น. 9) กล่าวถึง ความหมายของห้องสมุดว่า คือ สถานที่รวบรวมและบริการข้อสนเทศ เอกสาร ตลอดจนวัสดุในรูปแบบต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ภูมิปัญญาแก่ปวงชนโดยบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2542, น. 3) กล่าวถึง ความหมายของห้องสมุดว่า คือ แหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการในทุกแขนงที่มาพร้อมกับอารยธรรมการบันทึกความรู้ด้วยตัวอักษรจากแผ่นปาปิร์สรวมถึงกระดาษและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประทีป จรัสรุ่งรวิธร (2542, น. 10) กล่าวถึง ความหมายของห้องสมุดว่า คือ สถานที่รวบรวมวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาทุกชนิด ที่อยู่ในลักษณะของสงต์พิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้จัดหาและเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ได้ศึกษาค้นคว้าตามความต้องการของแต่ละบุคคลด้วยความเสมอภาค

สุกัญญา มกฏอรดี (2542, น. 13 -17) กล่าวถึง ความหมายของห้องสมุดว่า จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้โลกมนุษย์เล็กลงและแคบลง เกิดสภาพใหม่ขึ้นมาในโลก เป็นสภาพของห้องสมุดไร้พรมแดนเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการสั่นไหว การถ่ายเทของศาสตร์ต่างๆ รวมถึงวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมหนึ่งสู่สังคมอื่นๆ ทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลกระทบดังกล่าวทำให้ห้องสมุดต่างๆ ในโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ซึ่งสรุปได้ดังนี้คือ

1. เกิดลักษณะของวัฒนธรรมใหม่ขึ้นในสังคมห้องสมุด
2. เกิดลักษณะการแลกเปลี่ยน ฟังพากัน
3. เกิดทำงานเป็นระบบเครือข่าย
4. เกิดลักษณะความเป็นสากลมากขึ้น

จริยา จริญญากุล (2543, น. 2) กล่าวถึง ความหมายของห้องสมุดว่า คือ สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นวัสดุเพื่อการศึกษาค้นหาความรู้ทุกประเภท ซึ่งเป็นความรู้ความคิดอันมีค่าที่มนุษย์ได้ศึกษาและ รวบรวมบันทึกเอาไว้

แมนมาส ขวลิต (2543, น. 4-5) กล่าวถึง ความหมายของห้องสมุดว่า การจัดตั้งห้องสมุดว่าห้องสมุดจะเป็นห้องๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่จำนวนผู้ใช้และสภาพแวดล้อมแต่ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ดึงดูดความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยควรมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. มีเนื้อที่สำหรับนั่งอ่านเพียงพอ ไม่เบียดเสียดกัน
2. ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงชั้นหนังสือและสามารถเลือกหยิบหนังสือเองได้
3. ในห้องอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ จะเป็นแสงธรรมชาติหรือแสงไฟฟ้าก็ตาม ซึ่งโดยปกติแสงธรรมชาติย่อมดีกว่าแสงไฟฟ้า แต่บางครั้งแสงไฟฟ้าก็เป็นสิ่งจำเป็น

4. ในห้องอ่านหนังสือมีการถ่ายเทอากาศสม่ำเสมอ อากาศโปร่ง ลมพัดเข้าได้ซึ่งห้องสมุดบางแห่งอาจจัดให้มีเครื่องปรับอากาศเพื่อรักษาหนังสือและเพื่อให้ผู้อ่านเย็นสบาย

5. ปราศจากเสียงรบกวน เสียงรบกวนภายนอก เช่น เสียงรถยนต์ เสียงคนเดิน กระแทกพื้นแข็งจะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดได้มาก ห้องสมุดบางแห่งจึงใช้วิธีปิดห้องสมุดและติดเครื่องปรับอากาศ แต่การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ หมายถึง การใช้เงินจำนวนมาก อาจทำได้เฉพาะห้องสมุดบางแห่งเท่านั้น ส่วนเสียงคนเดินกระแทกพื้นอาจเลี่ยงได้โดยปูพื้นด้วยวัสดุเก็บเสียง เช่น กระเบื้องยาง แทนที่จะใช้ไม้หรือคอนกรีตหรือหินขัด

6. ความสะดวกในการติดต่อ เช่น ในการยืมหนังสือ การส่งคืนหนังสือ การขอพบเจ้าหน้าที่บางคนโต๊ะรับจ่ายหนังสืออยู่ในที่ที่จะเดินไปถึงได้ง่าย มีป้ายบอกว่าแผนกไหนอยู่ที่ไหนให้หาได้พบบ้าง

7. ได้รับความสบายในบางอย่าง เช่น มีห้องสูม มีน้ำดื่ม ห้องสมุดบางแห่งมีห้องรับประทานอาหารและมีอาหารขายแก่ผู้มาใช้ห้องสมุด ซึ่งไม่ประสงค์จะไปรับประทานอาหารที่อื่น เพราะกลัวจะเสียเวลา

8. ความทนทานและปลอดภัย ควรคำนึงถึงว่าห้องสมุดต้องอยู่ไปนานปี จึงควรเลือกวัสดุที่ทนทาน ทนฝนและแดดด้วย รวมถึงปลอดภัยจากปลวก มอด ตลอดจนภัยธรรมชาติ เช่น น้ำฝน ซึ่งจะทำให้หลังคารั่ว เป็นต้น

9. การขยายตัวต่อไปในภายหน้าของห้องสมุด จึงควรคำนึงถึง จำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น และความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้น ดังนั้นในการกำหนดสถานที่ห้องสมุดจะต้องคิดเผื่อเวลา 20 – 25 ปี ข้างหน้าด้วยว่าห้องสมุดจะขยายออกไปมากน้อยเพียงใด เท่าที่ปรากฏแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะขยายตัวเป็น 2 เท่า ภายในเวลา 26 ปี

สรุปได้ว่า ห้องสมุด หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสารนิเทศต่างๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุเพื่อประกอบ การศึกษาค้นคว้า มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ

2.2 องค์ประกอบของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของห้องสมุดไว้ดังนี้

จรรยา จรรย์านุกูล และนิตยา ผิวเหลือง (2543, น. 2-3) กล่าวถึง องค์ประกอบของห้องสมุดว่าไว้ 4 องค์ประกอบ คือ

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

2. องค์ประกอบทางด้านข้อมูลความรู้ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์

3. องค์ประกอบทางด้านการจัดการ การจัดหมวดหมู่ของห้องสมุดประเภทต่างๆ ให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการค้นคว้า การให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

4. องค์ประกอบทางด้านบุคคล ได้แก่ บรรณารักษ์ พนักงานห้องสมุด

วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543, น. 115-117) กล่าวถึง องค์ประกอบของห้องสมุดว่า การพัฒนาอาคารสถานที่เป็นการจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความรู้สึกสะดวกสบายเมื่ออยู่ในห้องสมุด ด้วยแสงสว่างพอเหมาะและอากาศปลอดโปร่งเย็นสบายปราศจากเสียงรบกวน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของห้องสมุด คือ องค์ประกอบของห้องสมุดมี 4 องค์ประกอบด้วยกัน องค์ประกอบด้านกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ องค์ประกอบด้านข้อมูลความรู้ เช่น วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ องค์ประกอบด้านการจัดการ เช่น การบริการ องค์ประกอบด้านบุคคล เช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งสิ้น

2.3 ความสำคัญของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุด ไว้ดังนี้

แมนมาส ซวลิต (2543, น. 8) กล่าวถึง ความสำคัญของห้องสมุดว่า หน้าที่ของห้องสมุด โดยทั่วไปดังต่อไปนี้

1. ให้การศึกษาต่างๆ ไป
2. ช่วยเหลือในการค้นคว้าวิจัยของผู้เชี่ยวชาญ
3. ให้บริการข่าวสารต่างๆ
4. ให้ความจรรโลงใจ
5. ให้ความบันเทิงในทางที่เป็นประโยชน์
6. ช่วยให้เกิดความเข้าใจในเพื่อนมนุษย์ด้วยกันดีขึ้น
7. ช่วยให้เห็นรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
8. ในประเทศซึ่งประกอบด้วยคนที่อ่านหนังสือไม่ออก หรืออ่านออกเพียงเล็กน้อย

ห้องสมุดจะช่วยให้เกิดความสนใจในการอ่าน และช่วยส่งเสริมความสามารถในการอ่านให้คล่องแคล่วยิ่งขึ้น

9. ช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาลกลางและของท้องถิ่น

10. ช่วยในการขจัดปัญหาต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นในสังคม
11. ช่วยให้มีทัศนคติที่ถูกต้อง

ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ (2545, น. 3-4) กล่าวถึง ความสำคัญของห้องสมุดว่า ห้องสมุด โรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษาว่าปัจจุบันห้องสมุดมีบทบาทมากขึ้น เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่สุดที่ช่วยกระตุ้นการอ่านให้มากขึ้นอีกโดยเฉพาะปัจจุบันในโลกเทคโนโลยี คนอาจคิดว่าหนังสือสำคัญน้อยลงไปทั้งๆ ที่การอ่านเป็นพื้นฐานการสร้างความรู้ที่สำคัญ ขณะเดียวกันต้องพัฒนาให้ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ช่วยพัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้และศูนย์ข้อมูลข่าวสารอันทันสมัยบทบาทของครูบรรณารักษ์ย่อมมีความสำคัญมากขึ้นในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ที่สำคัญที่สุดครูและบรรณารักษ์ต้องร่วมมือกันในการให้บริการและทำกิจกรรมต่างๆ ให้นักเรียนได้รู้จักวิธีศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามความสนใจของตนเองอย่างมีความสุข ได้รู้จักสื่อการเรียน ได้ทดลองฝึกปฏิบัติแลกเปลี่ยนเรียนรู้จนค้นพบสาระสำคัญของบทเรียน ได้ฝึกนิสัยรักการอ่าน ฝึกวินัยและความรับผิดชอบในการทำงาน ฝึกวิธีคิดที่ได้จากการอ่านการค้นคว้า รู้จักวิเคราะห์วิจารณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีจินตนาการ มีความรู้และสามารถแสดงออกได้อย่างมั่นใจ สง่างามถูกต้องและชัดเจน

สมชาย รังสีพรหม (2545, น. 15) กล่าวถึง ความสำคัญของห้องสมุดว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของคนมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และห้องสมุดโรงเรียนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางรากฐานชีวิตของบุคคลให้เป็นผู้ใฝ่รู้ และรู้จักแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี และคณะ (2547, น. 1-2) กล่าวถึง ความสำคัญของห้องสมุดว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมวิทยากรในรูปแบบต่างๆ จัดเป็นศูนย์การเรียนรู้เป็นสถานที่ให้การศึกษา อาจเป็นการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจดียิ่งขึ้นในสาขาวิชาที่ตนกำลังศึกษาอยู่ หรือที่ตนสนใจช่วยให้ผู้ใช้ขยายขอบเขตการศึกษาของตนให้กว้างออกไปได้มากขึ้น จึงเป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านแก่ผู้ใช้ ให้ความจรรโลงใจ ให้ความสนุกสนานเบิกบานในการอ่าน ช่วยให้ผู้ใช้เป็นคนทันสมัย ทันทต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ และผู้ใช้รู้จักมารยาทในการอยู่ร่วมกัน การใช้บริการห้องสมุดร่วมกัน เป็นการฝึกฝนให้ผู้ใช้รู้จักสาธารณประโยชน์ด้วย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ด้วยตนเอง อย่างอิสระ และ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล และยังเป็นสถานที่ ที่ทำก่อให้เกิดนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้า จนกระทั่งทำให้ผู้ใช้ สามารถมองเห็นความแตกต่างของหนังสือ ว่าเล่มไหนเขียนได้ดี และสามารถจดจำแนวทาง การเขียนที่ดี เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ได้ ทั้งยังช่วยให้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

2.4 ประเภทของห้องสมุด

นักวิชาการและสถานศึกษาได้กล่าวถึงประเภทของห้องสมุดไว้ดังนี้

จริยา จรรย์านุกูล (2543, น. 4-5) กล่าวถึง ประเภทของห้องสมุดว่า ได้แบ่งห้องสมุดเป็น 4 ประเภท คือ

1. แหล่งบริการ
2. แหล่งการสอน
3. แหล่งวัสดุอุปกรณ์
4. แหล่งการอ่าน

โรงเรียนนวมินทราชูทิศ (2558, ออนไลน์) กล่าวถึง ประเภทของห้องสมุดแบ่ง ตาม ลักษณะและวัตถุประสงค์ที่ให้บริการ จำแนกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ห้องสมุดโรงเรียน เป็นห้องสมุดที่ตั้งขึ้นในโรงเรียนทั้งในระดับประถม ศึกษา และมัธยมศึกษา เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อสนองความต้องการของนักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน นอกจากนี้ยังช่วยสร้างเสริมนิสัยรักการอ่าน และ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้แก่ นักเรียน เพื่อเป็นรากฐานในการใช้ห้องสมุดอื่นๆ ต่อไป

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา ให้บริการทางวิชาการ แก่นิสิต นักศึกษา และอาจารย์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีความทันสมัยและสอดคล้องกับ หลักสูตรการสอน การวิจัยและกิจกรรมต่างๆ ของแต่ละสถาบัน

3. ห้องสมุดเฉพาะ เป็นห้องสมุดของหน่วยงานราชการ บริษัท สมาคม ตลอดจน องค์การระหว่างประเทศต่างๆ เป็นแหล่งเก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง และสาขาวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานนั้น เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ห้องสมุดประชาชน เป็นห้องสมุดที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ประชาชน ในท้องถิ่นโดยไม่จำกัดวัย ระดับความรู้ เชื้อชาติและศาสนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของ ชุมชนแต่ละแห่ง เป็นการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตลอดชีวิตของประชาชนในชุมชน

5. หอสมุดแห่งชาติ เป็นแหล่งรวบรวมและเก็บรักษาสังพิมพ์ ที่พิมพ์ขึ้น ภายในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์ และอนุรักษ์ให้คงทนถาวร เพื่อให้บริการศึกษาค้นคว้าแก่ประชาชน ทั่วไป หอสมุดแห่งชาติจะต้องได้รับสิ่งพิมพ์ทุกเล่ม ที่พิมพ์ขึ้นภายในประเทศตามพระราชบัญญัติการ พิมพ์

สรุปได้ว่า ห้องสมุดในปัจจุบันแบ่งออกไปตามหน้าที่เป็นประเภทต่างๆ คือ ห้องสมุด เฉพาะ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และหอสมุดแห่งชาติ

2.5 การบริหารงานห้องสมุดสถานศึกษา

สมาน ลอยฟ้า (2542, น. 17-18) กล่าวถึง การบริหารงานห้องสมุดในสถานศึกษา ว่าสาระสำคัญของห้องสมุดในยุคใหม่ที่กำลังเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. เป้าหมายของห้องสมุด

- 1.1 มุ่งให้ผู้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้มากกว่า ดีกว่า เร็วกว่า และง่ายกว่า
- 1.2 เปลี่ยนสารสนเทศให้อยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 1.3 มุ่งให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์
- 1.4 มุ่งการใช้ทรัพยากรร่วมกันมากที่สุด เน้นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมาก

ขึ้น

1.5 ห้องสมุดจะทำหน้าที่เป็นตัวกลาง หรือศูนย์เชื่อมโยงการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ อย่างรวดเร็ว โดยใช้ระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ห้องสมุดกำลังเปลี่ยนจากการเป็นประตูนำไปสู่ส่วนสะสมต่างๆ ที่มีอยู่ภายในห้องสมุดไปเป็นหน้าต่าง ที่นำไปสู่มวลความรู้ทั้งโลก

2. ลักษณะของสื่อและวิธีการเก็บ

- 2.1 ทรัพยากรของห้องสมุดจะมีเพิ่มมากขึ้น
- 2.2 วิธีการเก็บจะมีความหลากหลายคือมีลักษณะเป็นลูกผสมระหว่างสื่อสิ่งพิมพ์ ทรัพยากรในรูปแบบดิจิทัลและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศจะเป็นการดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์
- 2.3 สื่อมัลติมีเดียจะเป็นสื่อที่สำคัญ ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์จะไม่ใช่อะไหล่หลักของห้องสมุด ทรัพยากรห้องสมุดในอนาคตจะเปลี่ยนจากสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น ซีดี-รอม (CD-ROM) On-line Database เป็นต้น
- 2.4 ห้องสมุดจะลดการเน้นความเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ แต่จะเน้นการเข้าถึงสารสนเทศมากกว่า

3. อาคารสถานที่

- 3.1 ห้องสมุด ไม่เน้นการสร้างอาคารสถานที่ที่ใหญ่โตกว้างขวางเหมือนรูปแบบเดิมเนื่องจากห้องสมุดลดความสำคัญในเรื่องการจัดหาและการเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.2 ห้องสมุดจะมีลักษณะเป็นห้องสมุดที่ปราศจากกำแพงและรั้วพรมแดน เนื่องจากเทคโนโลยีได้ขจัดอุปสรรคในเรื่องสภาพภูมิศาสตร์และเวลาออกไป และมีจุดให้บริการทั่วโลก

4. ระบบห้องสมุดและเทคโนโลยีที่ใช้ในห้องสมุด

- 4.1 ห้องสมุดจะมีลักษณะเป็นระบบเปิด โดยเป็นระบบเครือข่ายสารสนเทศระดับโลก เป็นระบบอัตโนมัติ และเป็นแหล่งสารสนเทศแบบปฏิสัมพันธ์
- 4.2 ลักษณะการทำงานจะเน้นด้านระบบเครือข่ายระหว่างห้องสมุด
- 4.3 การดำเนินงานห้องสมุดจะต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก

5. การเข้าถึงสารสนเทศ

- 5.1 ผู้ใช้จะเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบอัตโนมัติ
- 5.2 ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง โดยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 5.3 เป็นแบบอัตโนมัติ ลักษณะการเข้าถึงจะเป็นแบบผู้ใช้จำนวนมากสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน

6. การให้บริการ

- 6.1 ห้องสมุดจะเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นสำคัญ เน้นทั้งการให้บริการสารสนเทศและบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ
- 6.2 ห้องสมุดจะเน้นในเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้
- 6.3 จัดให้บริการสารสนเทศในระบบเครือข่ายทุกระดับ
- 6.4 เป็นการให้บริการทุกสถานที่ และทุกเวลา
- 6.5 บริการสืบค้นสารสนเทศ ผ่านระบบเครือข่ายจะทวีความสำคัญมากขึ้น
- 6.6 มุ่งให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ โดยเน้นการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

7. ลักษณะของผู้ใช้บริการ

- 7.1 ผู้ใช้บริการมีทั้งแบบอยู่ใกล้และอยู่ไกลห้องสมุด
- 7.2 เป็นผู้ใช้ที่มีความกระตือรือร้นและมีความต้องการมากขึ้นกว่าเดิม
- 7.3 ผู้ใช้บริการจะกลายเป็นผู้ที่มีอำนาจ
- 7.4 ผู้ใช้จะไม่แสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดเพียงแห่งเดียว แต่ผู้ใช้เพียงแต่นั่งอยู่หน้าคอมพิวเตอร์ก็สามารถเชื่อมโยงกับห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ทั่วโลก

8. บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

- 8.1 ต้องมีความรู้ที่ลึกซึ้งในเนื้อหาวิชาเฉพาะที่ให้บริการ
- 8.2 ต้องมีความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 8.3 ต้องมีทักษะในด้านการสื่อสาร และทักษะในด้านภาษา
- 8.4 ทำหน้าที่เป็นผู้วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้
- 8.5 ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ภายนอกห้องสมุด

สรุปได้ว่า การบริหารงานห้องสมุดสถานศึกษา การดำเนินการดูแลควบคุมให้มีการทำงาน ในห้องสมุดให้เป็นไปอย่าง เรียบร้อย มีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การวางแผนนโยบายและกำหนดจุดมุ่งหมายการวางแผน การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานและควบคุมให้มีการปฏิบัติไปตามแผนที่วางไว้และการประเมินผล

2.6 บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดไว้ดังนี้

สุริสา กาญจนเกตุ (2541, น. 262) กล่าวถึง บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดว่า ห้องสมุดต้องมีบทบาทในการจัดหาหนังสือต่างๆ รวมทั้งวัสดุ และสื่อการสอนไว้สำหรับการเรียนการสอน เพราะปัจจุบันการเรียนการสอนเปลี่ยนจากแนวเดิมที่ครูผู้สอนเป็นผู้ให้ความรู้อย่างเดียวมาเป็นการฝึกให้นักเรียนรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น

วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543, น. 11-12) กล่าวถึง บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดว่า เป็นสถานที่เก็บและเผยแพร่สารนิเทศ และมีบทบาทในด้านต่างๆ เช่น ด้านการศึกษา ด้านวัฒนธรรม ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านพัฒนาสังคม และด้านพัฒนาสิ่งแวดล้อม เนื่องจากข้อมูลต่างๆ ผู้สนใจสามารถค้นหาได้ในห้องสมุด

แมนมาส ขวลิขิต (2544, น. 15-16) กล่าวถึง บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดว่า บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดในการให้บริการเป็นรายบุคคลว่า เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดเป็นแต่ละบุคคล ห้องสมุดต้องร่วมมือกับ ครู อาจารย์ผู้สอน อาจารย์แนะแนว ผู้บริหารโรงเรียน จัดทำแฟ้มส่วนตัวของผู้ใช้แต่ละคนเกี่ยวกับความสนใจเฉพาะตัวปัญหา และความสามารถในการอ่าน และการใช้ห้องสมุดเพื่อการพัฒนาตน การรู้จักพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดในแนวคิดของการปฏิรูปการศึกษา นั้นระบุให้รู้จัก และช่วยเหลือผู้เรียนแต่ละคน โดยยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มศักยภาพเมื่อทราบความต้องการ อาจทำชุดสื่อที่หลากหลายในเรื่องนั้น ให้เฉพาะแต่ละบุคคล สำหรับนำไปศึกษาด้วยตนเอง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องแนะนำวิธีการใช้สื่อที่ทันสมัยบางอย่างด้วย

สรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุด คือ บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดในการพัฒนาการศึกษา วัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนของครูและนักเรียน ตามหลักสูตรการศึกษาในปัจจุบันและในอนาคต เตรียมผู้ใช้ให้มีทักษะและประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด ใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคอยช่วยเหลือแนะนำ ส่งเสริมให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่าน และบริการชุมชนในท้องถิ่นเพื่อเติมเต็มศักยภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของการบริการ (2) ความสำคัญของการบริการ (3) ลักษณะของงานบริการ และ (4) คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542, น. 13) กล่าวถึง ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543, น. 6-7) กล่าวถึง ความหมายของการบริการว่าเป็น กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

สุนา อัญโพธิ์ (2544, น. 7) กล่าวถึง ความหมายของการบริการว่า เป็น ลักษณะเฉพาะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าและผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility)
2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (insuperability) เนื่องจากการบริการเป็นการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน
3. การบริการมีลักษณะที่ไม่แน่นอนและแตกต่าง (heterogenert) ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร ให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บการบริการไว้ได้ และความต้องการบริการมีการผันผวนมาก (perish ability and fluctuatory demand) เนื่องจากการบริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้ได้ นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้บริการยังมีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่แน่นอน

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, น. 14) กล่าวถึง ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าสามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษา ต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน เครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 18) กล่าวถึง ความหมายของการบริการว่า คือ กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554, น. 141) กล่าวถึง ความหมายของการบริการว่า การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ได้สำเร็จในสิ่งที่พึงประสงค์ตามขอบข่ายที่หน่วยบริการสื่อสารศึกษากำหนดไว้ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจะครอบคลุมตามประเภทของบริการที่หน่วยบริการสื่อสารศึกษาจัดบริการไว้ให้ อาจได้แก่ การให้บริการจัดหา การให้บริการผลิต การให้บริการยืม การให้บริการคำปรึกษา การให้บริการฝึกอบรม และการให้บริการวิจัย

อุสมาน บันชัวร์อัมพา (2554, น. 14) กล่าวถึง ความหมายของการบริการว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะคติที่ผู้รับบริการสะสม ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และ ความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกสบายการช่วยเหลือ ตลอดจนการสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้เข้าใช้ห้องสมุดได้ใช้วัสดุสารสนเทศของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการอย่างเต็มที่

3.2 ความสำคัญของการบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542, น. 14-15) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552, น. 21) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการว่า การบริการมีความสำคัญ และมีบทบาทเป็นอย่างมากในโลก ซึ่งในประเทศไทย ภาคการบริการถือว่ามี ความสำคัญไม่แพ้ภาคการผลิต จากการปรับเปลี่ยนทางด้าน โครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็น ประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries - NIC) ประกอบกับความ เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข่าวสารต่างๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการ ผลิตสินค้า และบริการ มีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่าอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโต อย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของ ประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ก่อให้เกิดความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวกของผู้รับบริการใหม่ๆ ดังนั้น อาชีพการบริการจึงมี ความหลากหลาย และมี บทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมทั้ง ในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย การให้บริการ ที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้าง ภาพลักษณ์

3.3 ลักษณะของงานบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการ ไว้ดังนี้

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, น. 163) กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการว่า สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service Inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service Variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, น. 25 - 26) กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการว่า การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการ มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการ ปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่ สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจ สัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่ สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้น ในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมี การบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่ สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการ ให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของ การบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้ บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการ สูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการ มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, น. 27) กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการว่า การ บริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถ มองเห็นจับต้อง และสัมผัส ไม่ได้ (Abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถ แบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดม กลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้อง

อยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถ แยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish Ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการ เป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้าหนึ่งจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝาก - ถอน เงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labor Intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกัน อาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมา

นิติพล ภูตะโชติ (2549, น. 170 - 171) กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการว่า (Characteristics of Service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่างๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก หรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ ความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับคือได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่นๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น บริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish Ability) บริการต่างๆ ไม่สามารถกักตุน จัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูการท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนมากไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อยเก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงาน ให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรืออาจจะได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการ หมายถึง มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่างๆ เหล่านี้สามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก

3.4 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, น.23-32) กล่าวถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการว่า รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารักเราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะหาได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้า หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับคนต่างๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใด ให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดี

ต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้า คือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรายังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการยอมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมียสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไมโลเลียดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับงานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยทามาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามมาคิด

สร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรึงใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสวัสดิการพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดมิใช่ให้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้นเพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลัดของตนเองและบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็น ปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลายๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาคือดีที่สุด

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นกิจกรรม การกระทำและการปฏิบัติเพื่อเสนอบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการบริการ เพื่อสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

4. สื่อการเรียนการสอน

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

4.1 ความหมายของสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึงความหมายของสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2543, น. 111) กล่าวถึง ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า เป็นวัสดุ (สิ่งเปลือง) อุปกรณ์ (เครื่องมือที่ไม่ผู้ฟังได้ง่าย) และวิธีการ (กิจกรรม ละคร เกม การทดลอง ฯลฯ) ที่ใช้เป็นสื่อกลางให้ผู้สอนสามารถส่งหรือถ่ายทอดความรู้ เจตคติ (อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ทักษะคติ และค่านิยม) และทักษะไปยังผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์ (2545, น. 239) กล่าวถึง ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า เป็นตัวกลางหรือสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการเรียนการสอน เพื่อให้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับการถ่ายทอดความรู้ของครูถึงผู้เรียน และทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้เป็นอย่างดี กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สื่อการเรียนการสอน คือ วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการ หรือเทคนิคที่ใช้เป็นสื่อกลางให้ผู้สอนส่งหรือถ่ายทอดความรู้ เจตคติ หรือทักษะไปยังผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิดานันท์ มลิทอง (2546, น. 26) กล่าวถึง ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่าเป็นสื่อชนิดใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นเทปบันทึกเสียง สไลด์ วิทยุ โทรทัศน์ แผนภูมิ ภาพนิ่ง ฯลฯ ซึ่งบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน สิ่งเหล่านี้เป็นวัสดุทางกายภาพที่นำมาใช้ในเทคโนโลยีการศึกษา เป็นสิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับการสอนของผู้สอนส่งไปยังผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ผู้สอนวางไว้เป็นอย่างดี

รสริน พิมลบรรยงก์ และคณะ (2547, น. 21) กล่าวถึง ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า สิ่งต่างๆ ที่ใช้เครื่องมือ หรือช่องทางสำหรับการสอนของครูไปถึงผู้เรียน และทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ตามจุดประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้เป็นอย่างดี สื่อที่ใช้ในการสอนนี้ อาจเป็นวัสดุสิ่งของที่มีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ เช่น วัสดุสิ่งของตามธรรมชาติ ปรากฏการณ์ตามธรรมชาติ วัสดุสิ่งของที่คิดประดิษฐ์ หรือสร้างขึ้นสำหรับการสอน คำพูด ท่าทาง วัสดุ และเครื่องมือสื่อสาร กิจกรรมหรือกระบวนการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ

รัฐกรณ์ คิดการ (2547, น. 78) กล่าวถึง ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า ตัวกลางที่จะช่วยนำและถ่ายทอดข้อมูลความรู้จากครูผู้สอนหรือจากแหล่งความรู้ไปยังผู้เรียนอีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยอธิบาย และขยายเนื้อหาบทเรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น และบรรลุถึงวัตถุประสงค์การเรียนที่ตั้งไว้

รุ่งโรจน์ พงศ์กิจวิฑูร (2550, น. 74) กล่าวถึง ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการ และสิ่งต่างๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือ หรือช่องทาง หรือเป็นตัวกลาง ในการเรียนการสอน สำหรับถ่ายทอด หรือส่งผ่านความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการเรียนที่ตั้งไว้

ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2556, น. 5-8) กล่าวถึง ความหมายของสื่อการเรียนการสอนว่า สื่อการเรียนการสอนทางการศึกษา เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร ข้อมูล สารความรู้จากผู้ส่งสารไป

ยังผู้รับสารในรูปแบบของภาษาและท่าทาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เนื้อหา ชักจูง และโน้มน้าวให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ ส่วนการสื่อสารการศึกษา เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากผู้สอนไปยังผู้เรียน

สรุปได้ว่า สื่อการเรียนการสอน หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเทคนิค วิธีการและกิจกรรมที่ช่วยถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ เจตคติ และทักษะจากผู้สอนไปสู่ผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ประเภทของสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึงประเภทของสื่อการเรียนการสอนไว้ ดังนี้

เฉลิมศรี มุลโพธิ์ (2541, น. 9-10) กล่าวถึง ประเภทของสื่อการเรียนการสอนว่าสื่อการเรียนการสอนสามารถจำแนกออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. วัสดุลายเส้น แบ่งออกเป็น 9 ชนิด ได้แก่

- 1.1 กระดานดำ
- 1.2 แผนที่และลูกโลก
- 1.3 การ์ตูน
- 1.4 โปสเตอร์
- 1.5 แผ่นภาพ
- 1.6 แผ่นสถิติ
- 1.7 แผนภูมิ
- 1.8 ป้ายสำลี
- 1.9 ป้ายนิเทศ

2. วัสดุมีทรง แบ่งออกเป็น 6 ชนิด ได้แก่

- 2.1 ไดออราమా
- 2.2 พิพิธภัณฑสถานโรงเรียน
- 2.3 ของเลียนแบบ
- 2.4 ของจำลอง
- 2.5 ของตัวอย่าง
- 2.6 ของจริง

3. โสตทัศนวัสดุ แบ่งออกเป็น 4 ชนิด ได้แก่

- 3.1 ระบบเสียง
- 3.2 แผ่นเสียง

3.3 เทปเสียง

3.4 วิทยู

4. ภาพนิ่ง แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่

4.1 ภาพผนัง

4.2 สมุดภาพ

4.3 ภาพเขียน

5. กิจกรรมร่วม แบ่งออกเป็น 7 ชนิด ได้แก่

5.1 งานที่เป็นโครงการ

5.2 การเล่นเกม

5.3 การแสดงบทบาทสมมติ

5.4 การสาธิต

5.5 การศึกษานอกสถานที่

5.6 นิทรรศการ

5.7 กระจะบะทราย

6. ภาพยนตร์และโทรทัศน์

เทอดศักดิ์ นำเจริญ (2541, น. 42) กล่าวถึง ประเภทของสื่อการเรียนการสอนว่าสื่อการเรียนการสอนสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สื่อการสอนที่เป็นประเภทเครื่องหรืออุปกรณ์ (Hardware) ส่วนใหญ่เป็นพวกที่ช่วยให้เกิดการถ่ายทอดเนื้อหาที่อยู่บนวัสดุการสอน เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพยนตร์ และเครื่องเล่นแผ่นเสียง เป็นต้น

2. สื่อการสอนประเภทวัสดุ (Software) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 สื่อประเภทใช้เครื่องฉาย (Projected Materials) ได้แก่ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายแผ่นโปร่งใส และเครื่องฉายสไลด์ เป็นต้น

2.2 สื่อประเภทไม่ใช้เครื่องฉาย (Non – Projected Materials) ได้แก่ รูปภาพ แผนภูมิ ของจริง ของจำลอง เป็นต้น

3. สื่อการสอนประเภทที่ 3 นี้ ไม่มีลักษณะของความเป็นสื่อการสอน แต่เป็นสิ่งที่จะช่วยในการเสนอของสื่อ เนื้อหาของสื่อ บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ได้แก่ เทคนิคและวิธีการ (Technique and Method) ได้แก่ เทคนิคการแสดง การละคร การสาธิต การศึกษานอกสถานที่ การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ประเภทของสื่อการเรียนการสอน มี 3 ประเภท ใหญ่ๆ คือ ประเภทวัสดุ (Software or Material) ประเภทเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (Hardware or Equipment) ประเภทเทคนิคและวิธีการ (Technique and Method)

4.3 การเลือกสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาได้กล่าวถึงการเลือกสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้ กิดานันท์ มลิทอง (2540, น. 89) กล่าวถึง การเลือกสื่อการเรียนการสอนว่า หลักการเลือกสื่อการสอนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ประกอบการสอน เพื่อให้ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยในการเลือกสื่อผู้สอนจะต้องตั้งวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในการเรียนให้แน่นอนเสียก่อน เพื่อใช้วัตถุประสงค์นั้น เป็นตัวชี้้นำในการเลือกสื่อการสอนที่เหมาะสม หลักในการพิจารณา คือ

1. สื่อนั้นต้องสัมพันธ์กับเนื้อหาบทเรียนและจุดมุ่งหมายที่จะสอน
 2. เลือกสื่อที่มีเนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย น่าสนใจ และเป็นสื่อที่จะให้ผลต่อการเรียนการสอนมากที่สุด ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาวิชานั้นได้ดีเป็นลำดับขั้นตอน
 3. เป็นสื่อที่เหมาะสมกับวัย ระดับชั้น ความรู้ และประสบการณ์ของผู้เรียน
 4. สื่อนั้นควรสะดวกในการใช้ มีวิธีใช้ไม่ซับซ้อนยุ่งยากจนเกินไป
 5. ต้องเป็นสื่อที่มีคุณภาพเทคนิคการผลิตที่ดี มีความชัดเจนและเป็นจริง
 6. มีราคาไม่แพงจนเกินไป หรือถ้าจะผลิตเองควรคุ้มกับเวลาและการลงทุน
- เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต (2540, น. 224 - 225) กล่าวถึง การเลือกสื่อการเรียนการสอนว่า การที่ครูจะสามารถเลือกสื่อการสอนมาใช้ในห้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ครูจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการสอน
2. วัตถุประสงค์ของการนำสื่อมาใช้ประกอบการสอน หรือร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์อยู่ 4 ประการ คือ
 - 2.1 ใช้นำบทเรียน
 - 2.2 ใช้ประกอบการอธิบาย หรือสร้างกิจกรรมการเรียนการสอน
 - 2.3 เพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน
 - 2.4 สรุปบทเรียน
3. ต้องเข้าใจลักษณะเฉพาะของสื่อการสอนชนิดต่างๆ ว่าสามารถสร้างความสนใจ ให้ความหมายต่อประสบการณ์การเรียนรู้และอื่นๆ แก่ผู้เรียนอย่างไรบ้าง เช่น
 - 3.1 หนังสือเรียน คู่มือ เอกสาร หรือสิ่งพิมพ์ เพื่อให้ความรู้พื้นฐานอ้างอิงและแนะแนวทางต่างๆ

- 3.2 ของจริง ของตัวอย่าง ใช้เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงจากของจริง
- 3.3 หุ่นจำลอง เพื่อแสดงให้เห็นโครงสร้างและความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับต่างๆ ที่เหมือนจริง แต่ไม่สามารถนำของจริงมาให้ศึกษาได้
- 3.4 กระดานดำ ใช้เพื่อเขียนหัวข้อเรื่อง คำจำกัดความ ข้อสรุปต่างๆ ข้อเสนอแนะ เขียนภาพ แผนภาพ แผนภูมิ
- 3.5 รูปภาพ แผนภูมิ แผนสถิติ ใช้เมื่อต้องการเน้นแสดงให้เห็นส่วนประกอบ กระบวนการเปรียบเทียบ และสถิติที่สำคัญ
- 3.6 ภาพโฆษณา การตูน ใช้เมื่อต้องการสร้างความสนใจ จูงใจและกระตุ้นให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
- 3.7 ภาพยนตร์ โทรทัศน์ เพื่อสร้างความประทับใจ แสดงกระบวนการขั้นตอน ต่อเนื่องเสริมประสบการณ์ของผู้เรียนให้กว้างขวางออกไปยิ่งขึ้น
- 3.8 สไลด์ फिल्मสตริป เสนอภาพนิ่งขนาดใหญ่ให้ผู้เรียนได้เห็นภาพพร้อมกันทั้งชั้น
- 3.9 นิทรรศการและการศึกษานอกสถานที่ เพื่อแสดงผลงาน ความก้าวหน้าด้านต่างๆ ศึกษาหาความรู้จากสภาพที่เป็นจริงในแหล่งชุมชน เป็นต้น
4. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งของสื่อการเรียนการสอน ทั้งภายใน และภายนอก โรงเรียน

สรุปได้ว่า การเลือกสื่อการเรียนการสอน เลือกสื่อการสอนที่ให้ความรู้ทางรูปธรรม หรือพื้นฐานทางรูปธรรม สื่อสามารถสร้างความสนใจหรือดึงดูดความสนใจ ช่วยในการจำ และความเข้าใจเนื้อหาได้ดี นำสิ่งที่เป็นจริงจากแหล่งต่างๆ มาสู่บทเรียน ใ้รากฐานการคิดที่ดีแก่ผู้เรียน เป็นเครื่องมือในการทบทวน สรุป หรือทำให้เกิดความสัมพันธ์ในเนื้อหาวิชา ให้กิจกรรมที่ส่งเสริมกิจกรรมที่ให้นักเรียนมีส่วนร่วมให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้เร็วขึ้น และประหยัดเวลา

4.4 ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน

นักเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และองค์กรทางการศึกษาได้กล่าวถึงประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

กิดานันท์ มลิทอง (2540, น. 88) กล่าวถึง ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอนว่า คุณค่าของสื่อการสอนในด้านประโยชน์ว่าสามารถใช้ประโยชน์ได้ทั้งผู้เรียนและผู้สอน ดังนี้

1. สื่อกับผู้เรียน

1.1 เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนที่ยุ่ยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้น ในระยะเวลาอันสั้น และสามารถช่วยให้เกิดความคิดรวบยอดในเรื่องนั้น ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

1.2 สื่อจะช่วยกระตุ้นและสร้างความสนใจ ให้กับผู้เรียนทำให้เกิดความสนุกและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายการเรียน

1.3 การใช้สื่อจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกัน และเกิดประสบการณ์ร่วมกันในวิชาที่เรียน

1.4 ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น ทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีในระหว่างผู้เรียนด้วยกันเองและกับผู้สอน

1.5 ช่วยเสริมสร้างลักษณะที่ดี ในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์จากการใช้สื่อเหล่านั้น

1.6 ช่วยแก้ปัญหาเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยการจัดให้มีการใช้สื่อการศึกษารายบุคคล

2. สำหรับผู้สอน

2.1 การใช้สื่อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ประกอบการเรียนการสอน เป็นการช่วยให้บรรยากาศในการสอนให้น่าสนใจยิ่งขึ้น ทำให้ผู้สอนมีความสุขสนุกสนานในการสอนมากกว่าวิธีการที่เคยใช้ในการบรรยายแต่เพียงอย่างเดียว และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตัวเองให้เพิ่มขึ้นด้วย

2.2 สื่อจะช่วยแบ่งเบาภาระของผู้สอน ในด้านการเตรียมเนื้อหา เพราะบางครั้งอาจให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาจากสื่อได้เอง

2.3 เป็นการกระตุ้นให้ผู้สอนตื่นตัวอยู่เสมอ ในการเตรียมและผลิตวัสดุใหม่ๆ เพื่อใช้เป็นสื่อการสอน ตลอดจนคิดค้นเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ที่น่าสนใจยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540, น. 18-19) กล่าวถึง ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอนว่า ด้านประโยชน์ของสื่อการสอน ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มประสบการณ์ของผู้เรียนให้มากขึ้น
2. ช่วยให้ผู้จัดเนื้อหาวิชาที่มีความสำคัญต่อชีวิตเด็ก
3. ช่วยให้ผู้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่แตกต่างออกไป
4. ช่วยให้ผู้สอนเนื้อหาวิชาได้มากขึ้น
5. ช่วยให้ผู้สอนได้บรรลุวัตถุประสงค์
6. เป็นเครื่องมือให้ผู้สอนได้รวดเร็วและถูกต้อง
7. ช่วยให้ผู้แนะนำและควบคุมนักเรียนให้มีปฏิกิริยาตอบสนองในทางที่ครู

ปรารถนาในการเรียนรู้

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน คุณค่าของสื่อการเรียนการสอนมีคุณสมบัติ ดึงดูด และเร้าความสนใจของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดีขึ้น จำได้นาน ประหยัดเงิน

และเวลาในการเรียนรู้ ช่วยลดช่องว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ ช่วยให้เกิดความคงทนในการเรียนรู้

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา ครอบคลุม (1) ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (4) เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด

5.1. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2540, น. 77) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็น เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วคือ เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หรือ computer and communication หรือเรียกย่อๆ ว่า C&C และมีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบของ C&C และที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีสารสนเทศตามการนำเทคโนโลยีมาใช้งานสารสนเทศ นอกจากนี้ได้สรุป ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศตามการนำเทคโนโลยีมาใช้งานสารสนเทศ แบ่งได้ 6 ประเภท

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพบรรยากาศและพื้นผิวของโลก (remote sensing)
2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล จะเน้นสื่อที่ใช้บันทึก เช่น เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก หรือจานเลเซอร์ บัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น
3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ได้แก่ หน่วยประมวลผลกลางและชุดคำสั่งต่างๆ
4. เทคโนโลยีที่ใช้การแสดงผล เช่น เครื่องพิมพ์ จอภาพ พล็อตเตอร์ (plotter) และอื่นๆ
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม เป็นต้น
6. เทคโนโลยีที่ใช้ในการถ่ายทอดสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ระบบโทรคมนาคมต่างๆ เช่น วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง โทรศัพท์ โทรสาร โทรพิมพ์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งระยะใกล้และระยะไกล

วาสนา สุขกระสานติ (2541, น. 6) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็น กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ

สุชาติ กิระนันท์ (2541, น. 23) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็น เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้าร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้างและสื่อสารสนเทศ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกลม (2545, น. 5) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าจำแนก เป็น 2 ประการ คือ

1. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ และใช้เทคโนโลยีระดับสูง

2. กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ข้างต้นมาใช้งาน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

บีแฮน และโฮลัมส์ (Behan & Holumes, 1990 อ้างใน สานิตย์ กายาผาด, ไชยา ภาวบุตร, และสุรศิลป์ มุลสิน, 2542, น. 3) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็น เทคโนโลยีที่นำมนุษย์เข้าสู่ทะเบียนข้อมูล การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นคืน การส่งผ่านและรับสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรสาร ไมโครกราฟิก โทรคมนาคม และไมโครอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเทคโนโลยีเก่า ได้แก่ ระบบจัดเรียงเอกสาร เครื่องทำบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบการจัดเก็บ และการประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าการให้ความหมายที่กว้าง และไม่ได้กำหนดรายละเอียดที่ชัดเจน เนื่องจากพลวัตของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว

5.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

สุนทร แก้วลาย (2541, น. 166) กล่าวถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าองค์กรทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ในปัจจุบันให้ความสนใจกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น โดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยสร้างระบบสารสนเทศในหน่วยงานของตน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทในการทำกิจกรรมแทบทุกชนิด เช่น การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ เพื่อการวางแผนและการจัดการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ได้สารสนเทศอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ทันต่อเวลา มีเนื้อหา และรูปแบบที่ต้องการ ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน

2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยู่งยาก ซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ
3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผล และเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลา และระยะทางโดยการใช้ระบบโทรศัพท์และอื่นๆ

ยีน ภู่วรรณ (2546, น. 21) กล่าวถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับโลกครั้งยิ่งใหญ่ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตหรือกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างทั้งการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษาและอื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ลักษณะที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลการผลิต ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบทางด้านเศรษฐกิจ การค้าอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีการในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เช่น ด้านธนาคารและการเงิน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบฝากอัตโนมัติ ระบบโอนเงิน อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ในด้านอุตสาหกรรม ใช้ช่วยระบบควบคุมการออกแบบ ควบคุมการออกแบบการบรรจุหีบห่อ ฯลฯ ในด้านธุรกิจการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยวใช้กับระบบสำรองที่นั่ง การควบคุมระบบจราจรทางอากาศ ฯลฯ

พนิดา พานิชกุล (2548, น. 5-6) กล่าวถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ด้วยองค์ประกอบส่วนต่างๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี ทำให้หลายองค์กรสนใจนำเข้ามาใช้สนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากองค์ประกอบเหล่านั้น ได้ถูกพัฒนาให้มีความสามารถและประสิทธิภาพมากขึ้นเรื่อยๆ ตามความซับซ้อนของกระบวนการทางธุรกิจและปริมาณข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทในกระบวนการทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย องค์กรธุรกิจต้องนำความสามารถและความรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้มาช่วยในการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อยกระดับความสามารถและศักยภาพของตนให้เหนือคู่แข่ง เช่น งานด้านการติดต่อสื่อสาร การวางแผน การตัดสินใจ และการจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันได้แก่

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนการผลิต เนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเข้ามาใช้ในองค์กร จะช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ เช่น การใช้เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ ร่วมกัน เป็นต้น
2. ช่วยจัดระบบสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมายให้เป็นระเบียบ ทำให้สะดวกรวดเร็วง่ายในการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล
3. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันมีความรวดเร็วมากขึ้น ลดปัญหาเรื่องระยะเวลาและระยะทาง โดยนำระบบเครือข่ายและโทรศัพท์เข้ามาช่วย เช่น อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
4. เทคโนโลยีสารสนเทศบางอย่างเป็นแบบอัตโนมัติ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากแหล่งอื่นเมื่อใดก็ได้ เช่น ระบบฝาก – ถอนเงิน ผ่านตู้ ATM และการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น
5. ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ เช่น มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร การซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
6. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ
7. ช่วยลดจำนวนบุคลากรในการประมวลผลและผลิตสารสนเทศ เนื่องจากจะทำให้มีความรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด บุคลากรในองค์กรสามารถนำเวลาส่วนที่เหลือไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น เช่น ผู้ตรวจอักษร เมื่อนำโปรแกรมการประมวลผลคำ เช่น Microsoft Word มาใช้ตัวโปรแกรมมีการตรวจสอบคำที่ผิดพลาดโดยอัตโนมัติ ทำให้ลดงานของผู้ตรวจสอบอักษรลงได้บางส่วน
8. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ในระยะแรกของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อาจมีการลงทุนที่ค่อนข้างสูง แต่จะช่วยประหยัดในระยะยาวได้ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีมีผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างทั้งการดำเนินชีวิตเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และอื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในด้านการศึกษาทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลแหล่งความรู้ได้สะดวก สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

5.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้
 เตือนใจ จันทรแสง (2540, น. 25) กล่าวถึง องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. โพรเซสเซอร์หรือหน่วยประมวลผลกลาง หน่วยความจำ อุปกรณ์สำหรับนำเข้าข้อมูลและแสดงผลข้อมูล

2. คอมพิวเตอร์ประเภทต่าง ๆ เช่น ไมโครคอมพิวเตอร์ มินิคอมพิวเตอร์และคอมพิวเตอร์เมนเฟรม

3. เทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บข้อมูลปริมาณมาก

4. เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการสื่อสารข้อมูล การสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และกรรมวิธีเผยแพร่สารสนเทศ

5. เทคโนโลยีสำหรับการบันทึกข้อมูล การแสดงผลข้อมูลและเวลาที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล

6. โปรแกรมซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคำสั่งงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2542, น. 31) กล่าวถึง องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า สำคัญ 3 ประการ ต่อไปนี้

1. ระบบประมวลผลความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและความต้องการสารสนเทศที่หลากหลายทำให้การจัดการและการประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวก ลำช้าและอาจผิดพลาด ปัจจุบันองค์กรจึงต้องทำการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคมการสื่อสารข้อมูล เป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและการประมวลผลตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์อิเล็กทรอนิกส์และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูลปกติบุคคลที่ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีจะอธิบาย ความหมายของเทคโนโลยี โดยใช้ความสำคัญกับส่วนประกอบสองประการแรก แต่ผู้ที่สนใจในการจัดการ (Data/Information Management) จะให้ความสำคัญกับส่วนประกอบที่สาม ซึ่งมีความเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สำคัญประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยในการประมวลผลและจัดเก็บสารสนเทศ ขณะที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมช่วยให้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้ แม้ว่าเครือข่ายและผู้ใช้จะอยู่ห่างไกลกันออกไป

5.4 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดไว้ดังนี้

สุน์สริน หวังสุนทรชัย (2540, น. 12 - 13) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดว่า งานจัดหาทรัพยากร (Acquisition) งานจัดทายเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาทรัพยากรซึ่งประกอบไปด้วยงานจัดหา จัดซื้อ แลกเปลี่ยนทรัพยากร ตรวจสอบทรัพยากรก่อนสั่งซื้อเพื่อป้องกันมิ

ให้เกิดความซ้ำซ้อนของทรัพยากรโดยไม่จำเป็น การติดตามทวงถามเป็นต้น อย่างไรก็ตามงานหลักส่วนใหญ่ของงานจัดหาคือการสั่งซื้อ การทวงทรัพยากรจากร้านค้า การลงทะเบียน การตรวจสอบชำระเงิน การจัดในเรื่องของเงินงบประมาณในการสั่งซื้อตลอดจนการจัดเก็บสถิติของกิจกรรมต่างๆ ที่อยู่ภายใต้งานจัดหา ซึ่งงานจัดหาทรัพยากรห้องสมุดประกอบไปด้วยงานย่อยๆ ดังนี้คือ

1. การเลือกทรัพยากรสารสนเทศ (Selection) งานจัดหาเริ่มต้นที่การคัดเลือกซื้อทรัพยากรต่างๆ ของห้องสมุด เช่น หนังสือ วารสาร ซีดี-รอม และอื่นๆ ผู้ที่ทำหน้าที่ในขั้นตอนนี้อาจเป็นนักสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรอื่นๆ ภายในหน่วยงานห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้แบบฟอร์มสำเนาที่มีสีสันแตกต่างกันไป โดยแต่ละสีจะถูกส่งไปยังแต่ละงานเพื่อการใช้ที่แตกต่างกัน

2. การตรวจสอบรายการทรัพยากร (Verification) เป็นการตรวจสอบสำนักพิมพ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการสั่งซื้ออย่างถูกต้อง ตลอดจนการตรวจตราความเรียบร้อยถูกต้องของแบบเสนอแนะ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการสั่งซื้อฉบับที่ไม่ต้องการ

3. การเลือกผู้จำหน่าย (Vender Assignment) หลังจากที่มีการเสนอแนะได้รับการตรวจสอบ งานสำคัญต่อมาคือการกำหนดผู้จำหน่าย โดยทั่วไปห้องสมุดมักจัดซื้อทรัพยากรจากผู้จำหน่ายมากกว่าสั่งซื้อจากสำนักพิมพ์โดยตรง ถึงแม้ว่าการสั่งซื้อโดยตรงจากสำนักพิมพ์จะมีราคาถูกกว่า แต่เนื่องจากเป็นการเพิ่มภาระแก่นักสารสนเทศในการแยกแยะรายการในการสั่งซื้อสำหรับสำนักพิมพ์หลายๆ แห่ง

4. การสั่งซื้อ (Ordering) โดยทั่วไปห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีลักษณะการดำเนินงานในการสั่งซื้อแตกต่างกันไป ในระบบมือ (Manual System) ห้องสมุดใช้ในการสั่งซื้อหลายสำเนา โดยสำเนาฉบับแรกจะถูกส่งไปยังผู้จัดจำหน่าย สำเนาฉบับที่ 2 ถูกส่งไปยังผู้จัดจำหน่ายเพื่อให้ผู้จัดจำหน่ายใช้ในกรณีที่ทรัพยากรนั้นๆ ไม่มี สำเนาที่ 3 ห้องสมุดจะเก็บเป็น Outstanding Order File ห้องสมุดบางแห่งอาจทำสำเนามากกว่านี้ขึ้นอยู่กับลักษณะวิธีการดำเนินงานห้องสมุดนั้น

5. การทวงถามและยกเลิกการสั่งซื้อ (Claiming and Canceling) เมื่อทำการสั่งซื้อแล้ว ห้องสมุดควรจะได้รับทรัพยากรนั้นๆ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 สัปดาห์ ยกเว้นการสั่งซื้อจากต่างประเทศซึ่งมักใช้เวลาประมาณ 3 เดือนหาห้องสมุดยังไม่ได้รับทรัพยากรนั้นๆ ภายในระยะเวลาที่ควร นักสารสนเทศควรติดตามทวงถาม การยกเลิกการสั่งซื้อนั้นสามารถกระทำกันได้หากมีเหตุผลที่พอเพียง

6. การรับของ (Receiving) เมื่อได้รับทรัพยากรที่สั่งซื้อแล้ว นักสารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของทรัพยากร และจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อลงทะเบียน

7. การชำระเงิน (Payment) เมื่อได้รับใบส่งของจากผู้จำหน่าย นักสารสนเทศจะต้องตรวจสอบและส่งไปยังฝ่ายการเงิน เพื่อเตรียมการชำระเงิน

8. การเก็บสถิติ (Statistics) การเก็บสถิติมักแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุดขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้งาน

สุนีย์ กาศจำรูญ (2542, น. 66-67) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดว่า งานวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดทำรายการ (Classified and Cataloging) คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อเรื่องของทรัพยากรสารสนเทศ และกำหนดสัญลักษณ์ขึ้นแทนเนื้อเรื่องของทรัพยากรสารสนเทศ โดยให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อเรื่องเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันอยู่ในหมวดเดียวกัน รวมทั้งการกำหนดหัวเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ และการลงรายการในฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดอัตโนมัติอีกด้วย ซึ่งภายในงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการสารสนเทศ จะมีแผนกย่อยๆ ดังนี้

1. แผนกค้นข้อมูล (Searching Unit) แผนกค้นข้อมูลจะทำหน้าที่ค้นข้อมูลในฐานข้อมูลบรรณานุกรมจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ที่ห้องสมุดสมัครเป็นสมาชิกของเครือข่ายบรรณานุกรมนั้นๆ โดยจะค้นหาว่ามีข้อมูลของหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการจัดหมวดหมู่ในฐานบรรณานุกรมนั้นหรือไม่ ถ้ามีข้อมูลที่สมบูรณ์ก็คัดลอกออกมาได้เลย ถ้าข้อมูลยังไม่สมบูรณ์คัดลอก

2. แผนกก็อปปีข้อมูล (Copy Cataloging) ทำหน้าที่รับข้อมูลต่อจากงานค้นข้อมูลหน้าที่หลักคือแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลที่มีอยู่แต่ยังไม่สมบูรณ์ให้ถูกต้อง แล้วทำการบันทึกลงใน Worksheet ป้อนเข้าไปในฐานข้อมูล

3. แผนกซ่อมบำรุงและรักษาระบบ (Maintenance Unit) หน่วยนี้มีหน้าที่แก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องในฐานข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นเลขหมู่หรือข้อผิดพลาดอื่นๆ ในกรณีที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศซื้อหรือได้รับหนังสือหรือสิ่งพิมพ์เล่มใหม่ที่ห้องสมุดมีและทำรายการแล้ว แผนกนี้จะต้องทำการเปลี่ยนข้อมูลจากบัตรรายการป้อนเข้าสู่ฐานข้อมูลโดยมีข้อมูลจากรายการเดิมและหนังสือใหม่เรียกว่า added copy

4. แผนกทำข้อมูลย้อนหลัง (Retrospective Conversion Unit) มีหน้าที่ทำการเปลี่ยนข้อมูลจากบัตรรายการของหนังสือเก่าที่มีอยู่ในห้องสมุดป้อนเข้าสู่ฐานข้อมูลโดยไม่ต้องบันทึกลงใน Worksheet

5. แผนกวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Classified and Cataloging Unit) หน่วยย่อยนี้จะมีหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ไม่ปรากฏในฐานข้อมูล นักสารสนเทศจะบันทึกข้อมูลทีวิเคราะห์แล้วลงใน Worksheet ของระบบ MARC แล้วส่ง Worksheet กับสิ่งพิมพ์นั้นไปยังหน่วยพิมพ์ข้อมูล (Inputting Unit) เพื่อป้อนข้อมูลในฐานข้อมูลต่อไป

6. แผนกป้อนข้อมูล (Inputting Unit) หน้าที่ป้อนข้อมูลจาก Worksheet ที่นักสารสนเทศจัดทำไว้แล้วเข้าสู่ฐานข้อมูลและเมื่อป้อนข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะส่งเล่มไปยังหน่วยทำสำเนาหนังสือต่อไปสำหรับห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศหลายๆ แห่ง จะรวมหน้าที่งานของแผนกย่อยต่างๆ ข้างต้นเข้าด้วยกัน เช่น แผนกวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศอาจทำหน้าที่ป้อนข้อมูลลงฐานข้อมูลด้วย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549, น. 161) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานห้องสมุดว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมวด 5 ห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุมและทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและมีการจัดเก็บอย่างมีระบบเพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานห้องสมุด คือ การทำหน้าที่ด้านการประมวลข้อมูลสารสนเทศได้ในรูปแบบต่างๆ สามารถนำกลับมาใช้ได้ตามที่ต้องการ เรียบเรียงใหม่ นำไปวิเคราะห์และประมวลผล รวมทั้งการนำเสนอและกระจายไปยังผู้ใช้สารสนเทศ

6. วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหาครอบคลุม (1) ประวัติความเป็นมาของวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา (2) วัตถุประสงค์ (3) ปรัชญา คติธรรมและสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน (4) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร (5) การบริหารทั่วไป

6.1 ประวัติความเป็นมาของวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา สังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามนโยบายของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองศรีราชา โดย นายฉัตรชัย ทิมกระจำง นายกเทศมนตรีเมืองศรีราชา มีวัตถุประสงค์เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนในท้องถิ่นได้รับการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เพื่อรองรับตลาดแรงงานในท้องถิ่น เนื่องจากศรีราชาเป็นศูนย์กลางการลงทุนด้านอุตสาหกรรม และตอบสนองพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยได้รับความร่วมมือจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาชลบุรี เริ่มเปิดสอนในปีการศึกษา 2551 เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2551 ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สาขาพาณิชยกรรม รวม 3 สาขางาน ได้แก่ สาขางานการขาย สาขางานการบัญชี และสาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในปีการศึกษา 2553 ได้เปิดรับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านกีฬาฟุตบอลเข้าเรียน สาขา

คอมพิวเตอร์ธุรกิจ (ฟุตบอลเพื่อการอาชีพ) และในปีการศึกษา 2555 ได้เปิดสาขาการโรงแรม สาขา
งานการโรงแรม เพิ่มอีก 1 สาขา

ปัจจุบันวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ เลขที่ 5/10 ถนน
แจ่มจอมพล ตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ติดกับ ด้านตรวจคนเข้าเมือง อ.ศรีราชา)
โดยอาคารหลังใหม่ 5 ชั้น ที่เป็นที่ทำการใหม่ดังกล่าว ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากโครงการไทย
เข้มแข็งของรัฐบาล

ชื่อสถานศึกษา	วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา
ชื่อภาษาอังกฤษ	Sriracha Vocational College
ชื่อย่อ	วอศ. (SVC.)
สีประจำวิทยาลัย	ฟ้า – ขาว
ที่ตั้ง	เลขที่ 5/10 ถนนแจ่มจอมพล ตำบลศรีราชา

อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

6.2 วัตถุประสงค์

6.2.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานและอำนวยความสะดวก ให้การ
ปฏิบัติงานของสถานศึกษา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของสถานศึกษาต่อ
สาธารณชนซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เจตคติที่ดี เลื่อมใส ศรัทธาและให้การสนับสนุนการจัด
การศึกษา

6.3 ปรัชญา และสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน

6.3.1 ปรัชญา ความรู้ คู่คุณธรรม

6.3.2 สัญลักษณ์ประจำโรงเรียน



ภาพที่ 2.1 สัญลักษณ์ประจำโรงเรียน

6.4 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร

6.4.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

สร้างอาชีพ สร้างงาน สืบสานภูมิปัญญา ก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ผลิตคนดี
รับใช้สังคม

6.4.2 พันธกิจ (Mission)

- 1) ผลิตนักเรียนที่มีคุณธรรม คุณภาพได้มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและชุมชน
- 2) พัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยี และพัฒนาทักษะวิชาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน
- 3) พัฒนางองค์กรให้มีภาพลักษณ์โดดเด่นด้านเทคโนโลยี และภูมิปัญญา
ท้องถิ่น
- 4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการของสถานศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพปัจจุบัน
- 5) พัฒนาทักษะด้านวิชาชีพให้มีมาตรฐานตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพทั้งภายใน และภายนอก
- 6) ส่งเสริมให้นักเรียนมีศักยภาพในการทำงานนอกเวลา (Part-time) ระหว่างเรียนที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเอง และสรรค์สร้างประสบการณ์ในงานวิชาชีพอย่างยั่งยืน

6.4.3 ค่านิยมองค์กร

ยึดมั่นหลักธรรมาภิบาล (Good Management)

- 1) ทำงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส รับผิดชอบตรวจสอบได้
 - 2) สร้างการมีส่วนร่วมเป็นประชาธิปไตย
 - 3) รับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม
 - 4) ใช้ทรัพยากรต่างๆ ด้วยความคุ้มค่าเกิดประสิทธิภาพ
บริการประชาชนเป็นเลิศ (The Best of Service)
- ศูนย์กลาง
- 1) มีจิตสำนึกบริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส โดยยึดถือประชาชนเป็น
 - 2) มุ่งมั่นให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนและเพื่อนร่วมงาน
 - 3) มุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
 - 4) บริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อความสำเร็จขององค์กร
เรียนรู้และพัฒนาตนเองตนเองอย่างต่อเนื่อง (Long-life learning)

- 1) รู้รักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม
 - 2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา กระตือรือร้น เสียสละ อุทิศตนเพื่อราชการ
 - 3) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร
- ตลอดเวลา
- 4) พัฒนาตนเองให้มีความสุขภาวะดีทั้งกาย ใจ อารมณ์ สังคม ปัญญา
 - 5) น้อมนำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิต

6.5 การบริหารทั่วไป

6.5.1 แนวคิด

การบริหารทั่วไปเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร ให้บริการงาน อื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริม สนับสนุน อำนาจการ ความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบ มุ่งพัฒนาสถานศึกษาให้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ตามหลักการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักโดยเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ตลอดจน การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.5.2 หน้าที่ของสถานศึกษา

สถานศึกษามีหน้าที่จัดการศึกษา ฝึกอบรมและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ สถานศึกษาดำเนินการ ดังนี้

- 1) จัดการศึกษาให้ทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถานประกอบการ และการประกอบอาชีพอิสระ เพื่อการดำรงชีวิตตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม ท้องถิ่น
- 2) จัดการศึกษาโดยประสานความร่วมมือกับสถานศึกษาในจังหวัด ด้านวิชาการ บุคลากร และทรัพยากร
- 3) จัดการศึกษา โดยการระดมทรัพยากรด้านการเงิน ทรัพย์สิน และบุคลากรจากรัฐบาล องค์กรปกครองท้องถิ่น บุคคล ชุมชน เอกชน สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นๆ
- 4) จัดการศึกษาให้ผู้เรียนเป็นผู้มีสมรรถนะทางวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพ เป็นพลเมืองดีของสังคม มีความสามารถในการคิด เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง
- 5) เป็นศูนย์การเรียนรู้ของผู้เรียน และให้บริการวิชาชีพ แก่ชุมชนและท้องถิ่น

6) ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ส่งเสริมกีฬา และอนุรักษ์
สิ่งแวดล้อม

7) จัดให้สถานศึกษา แบ่งการบริหารงานเป็นฝ่าย ดังนี้

- (1) ฝ่ายบริหารทรัพยากร
- (2) ฝ่ายแผนงาน และความร่วมมือ
- (3) ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียน
- (4) ฝ่ายวิชาการ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยศึกษางานวิจัย ครอบคลุม (1) งานวิจัย
ภายในประเทศ และ (2) งานวิจัยต่างประเทศ

7.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ประภาภรณ์ เทศประสิทธิ์ (2540) ได้ทำการศึกษาการดำเนินงานห้องสมุด
โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา
2540 พบว่าความคาดหวังของผู้บริหารโรงเรียน และบรรณารักษ์ต่อการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน
ขยายโอกาสเมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมความคาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหา
น้อยจำแนกตามตำแหน่งผู้บริหาร มีความคาดหวังมากที่สุด ในด้านงานเทคนิค ด้านงานบริการ และ
ด้านงานบริหาร ส่วนบรรณารักษ์ มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านงานบริการด้านงานเทคนิค และ
ด้านงานบริหาร

จักรพงษ์ เชิดสิริพงศ์ (2541) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงาน
ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
บุรีรัมย์ พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่มีครูบรรณารักษ์ 1 คน ห้องสมุดมีขนาด 1 ห้องเรียน ที่นั่ง
อ่านหนังสือไม่เกิน 20 ที่นั่ง วัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ยังไม่ได้มาตรฐานขั้นต่ำของห้องสมุดโรงเรียน
มัธยมศึกษา พ.ศ. 2533 ห้องสมุดโรงเรียนมีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาด้าน
ผู้ใช้ห้องสมุด ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านการดำเนินงาน ด้านอาคารสถานที่ อยู่ใน
ระดับมาก ด้านครูบรรณารักษ์ มีปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริหารงาน ปัญหายู่ในระดับ
น้อย

สุรเดช เวียงสิมา (2541) ได้ทำการศึกษาการจัดมุมหนังสือและห้องสมุดโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด ตามมาตรฐานขั้นต่ำของห้องสมุดโรงเรียน

ประถมศึกษา พ.ศ. 2535 พบว่า สภาพการจัดห้องสมุดตามมาตรฐานขั้นต่ำห้องสมุดโรงเรียน
ประถมศึกษา พ.ศ. 2535 โดยส่วนรวมต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าต่ำ
กว่าเกณฑ์มาตรฐานทุกด้าน

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ
มหาบัณฑิตที่มีต่อระบบการจัดการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก พบว่า
นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการในระดับมาก ส่วนด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ ด้าน
อาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของนักศึกษายังมีความแตกต่างกัน
ตามเพศ อายุ อาชีพ/สาขาที่ศึกษา และความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ทิวากร ไชยชนะ (2542) ได้ทำการศึกษาระดับการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับการปฏิบัติงาน
ห้องสมุดโรงเรียนของครูบรรณารักษ์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจาก
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานบริการและกิจกรรม และด้านงานเทคนิค
ตามลำดับ ส่วนการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน พบว่า มรณะดับการ
ปฏิบัติงานห้องสมุดโดยภาพรวม และเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 โดยครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีขนาดเล็กและขนาดใหญ่มีระดับการ
ปฏิบัติงานมากกว่าครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนขนาดกลาง

พิชญ ภูววรรณ (2542) ได้ทำการศึกษาปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน
ของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า
ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน โดยส่วนรวมมีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านภารกิจและความ
รับผิดชอบ ด้านงานเทคนิค ด้านการบริหาร และด้านบริการและกิจกรรม เมื่อพิจารณาตาม
ประสบการณ์และขนาดของโรงเรียน พบว่า ครูบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ต่างกันและปฏิบัติการ
สอนอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีระดับปัญหาในการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน โดยส่วนรวม
และรายด้านไม่แตกต่างกันและไม่มีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างประสบการณ์และขนาดของโรงเรียนต่อการมี
ปัญหาในการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน

วิโชติ จุลมณี (2542) ได้ทำการศึกษาสภาพการจัดกิจกรรมห้องสมุดดีเด่นใน
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่ทำให้โรงเรียน
ได้รับการคัดเลือกให้เป็นโรงเรียนที่จัดกิจกรรมห้องสมุดดีเด่น ได้แก่ มีการวางแผน และจัดทำ
แผนปฏิบัติการประจำปีเกี่ยวกับงานห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
มีการดำเนินงานในรูปคณะกรรมการ มีการจัดกิจกรรมให้นักเรียนและครู มีนิสัยรักการอ่าน ครู
ผู้รับผิดชอบมีใจรักในงานและทุ่มเทเวลา มีการพัฒนาความรู้แก่ครูบรรณารักษ์อยู่เสมอ มีนักเรียน

ช่วยงานบรรณารักษ์ห้องสมุด มีการจัดป้ายนิเทศ และตกแต่งห้องสมุดให้สวยงาม มีการจัดกิจกรรม เสริมการใช้ห้องสมุดอย่างหลากหลาย มีปฏิทินการจัดกิจกรรม มีการสอนวิธีการใช้ห้องสมุดแก่นักเรียน มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารโรงเรียนให้การสนับสนุนจัดให้มีการประเมินผล สรุปลผล และการรายงาน

วรรณสิทธิ์ รุ่งมี (2543) ได้ทำศึกษาความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศประเภท ฐานข้อมูลของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 ซึ่งเป็นโรงเรียน ขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ พบว่า ด้านสภาพการใช้ ห้องสมุดโรงเรียนมีการให้บริการฐานข้อมูล 3 ประเภท คือ

1. ฐานข้อมูลซีดีรอม โดยมีการให้บริการในห้องสมุดหรือห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ โดยจัดให้มีเครื่องสำหรับสืบค้นตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไปฐานข้อมูลที่มีการให้บริการเป็น ฐานข้อมูลที่เป็นวิชาการความรู้ใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้า วิธีการได้มามี 2 ลักษณะคือ การสั่งซื้อ ตามงบประมาณ และการได้รับบริจาคจากองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ
2. ฐานข้อมูลระบบออนไลน์ พบว่า มีการให้บริการข้อมูลไม่ได้
3. ด้านบุคลากร ได้แก่ ครูบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการขาดความรู้ และทักษะด้านคอมพิวเตอร์และการสืบค้น และการไม่มีครูบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การสืบค้นข้อมูล
4. ด้านผู้ใช้ ได้แก่ ผู้ใช้ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ และไม่เข้าใจอักขระย่อที่ใช้ใน ฐานข้อมูลและคำอธิบายวิธีการสืบค้นจากคู่มือการสืบค้น
5. ด้านอื่นๆ ได้แก่ เนื้อหาในฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองไม่สมบูรณ์ และเวลาที่ให้ใช้ บริการไม่ตรงกับเวลาว่างของนักเรียน

ภัทรพร จินตกานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพและปัญหาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด จากกลุ่มตัวอย่าง 73 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุด โรงเรียนส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Windows บนเครื่องลูกข่าย และร้อยละ 49.32 ที่ใช้ โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Windows บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม ห้องสมุดอัตโนมัติ โดยร้อยละ 20.54 ใช้ Library 2001 มีเพียงร้อยละ 23.29 ที่ใช้โปรแกรม เฉพาะงาน โดยส่วนใหญ่ใช้ Microsoft Access มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทซีดีรอมมัลติมีเดีย มากที่สุด และส่วนใหญ่ได้มาด้วยวิธีให้เปล่า มีการใช้ฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่พัฒนาขึ้นเองเพียงร้อย ละ 21.67 การประยุกต์โปรแกรมทำงานห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้ในงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดย ใช้สืบค้นจากเมนูชื่อเรื่อง ในงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ ใช้พิมพ์สันหนังสือ ในงานจัดทำ ใช้ ออกรายงานและสถิติในงานบริการยืม-คืน ใช้ยืม-คืนในระบบบาร์โค้ด และใช้สร้างฐานข้อมูลสมาชิก

เท่ากัน และในงานควบคุมวารสารใช้สร้างระเบียบลงรับวารสาร ด้านการสื่อสารโทรคมนาคมมีการใช้เครื่องโทรสารเพียงร้อยละ 5.48 ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้เครือข่าย LAN เพื่อใช้โปรแกรมร่วมกัน รองลงมาใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้สืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศและใช้เครือข่าย SchoolNet น้อยที่สุดเพื่อติดตามข่าวสารใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับ SchoolNet การใช้บริการ E-mail และบริการ Online chat มีเพียงร้อยละ 24.66 และ ร้อยละ 2.74 ตามลำดับ ส่วนบริการ Listserves และ บริการ Newsgroups ทุกแห่งไม่ใช้ สำหรับปัญหาการใช้ พบว่าโปรแกรมมีราคาแพง บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่ขาดความรู้ และทักษะในการใช้งานระบบเครือข่าย ผู้บริหารโรงเรียนไม่จัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้เพียงพอ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ขาดความรู้ และทักษะในการใช้ฐานข้อมูลที่มีให้บริการในห้องสมุด คอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยและไม่พอเพียง งบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง เช่น เครื่องพิมพ์มีจำกัดไม่เพียงพอ ขาดแคลนผู้ที่มีความรู้ในด้านเครือข่ายโดยตรง สำหรับข้อเสนอแนะ บรรณารักษ์ควรมีการจัดทำโครงการเพื่อขอ งบประมาณสำหรับจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง รวมทั้งอบรมบุคลากรด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นส่วนมากเน้นการสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการสื่อการสอน ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อมของห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และการสำรวจปัญหาหรืออุปสรรคของการรับบริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แบทเทิล (Battle, 2004) ได้ศึกษาผลกระทบเบื้องต้นของการรู้หนังสือ (ILI) ซึ่งอาจมี 2 ด้าน คือ ด้านความกังวลทั่วไป และความกังวลเฉพาะด้านของห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักเรียนนานาชาติที่ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยชุมชน ความกังวลระหว่างนักเรียนนานาชาติกับห้องสมุดอาจเกิดจากปัญหาเหล่านี้ เช่น อุปสรรคด้านภาษา การสื่อสาร การปรับตัวเข้ากับระบบใหม่ของห้องสมุด และการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมทั่วไป ซึ่งปัญหาทั่วไปของการใช้ห้องสมุดเกิดจากตัวนักศึกษาเอง ซึ่งมีความรู้สึกด้านลบ เช่น ความตึงเครียด ความกลัว ความกังวลใจ ซึ่งอารมณ์เหล่านี้เกิดขึ้นบ่อยครั้งเมื่อนักศึกษาได้รับมอบหมายให้ทำการค้นคว้าวิจัยในห้องสมุด เพื่อให้ นักศึกษาได้ประสบผลสำเร็จ ในพฤติกรรมเหล่านี้ต้องได้รับการบรรเทา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ นักศึกษานานาชาติ 2 กลุ่ม ซึ่งได้ลงทะเบียนเรียนในโปรแกรมการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ใช้ภาษาอื่น (ESOL) นักศึกษาแต่ละคนจะได้ใช้เครื่องวัดความกังวล และเครื่องค้นพบความกังวล เพื่อให้เข้าถึงระดับความกังวลก่อนและหลังการรักษา กลุ่มที่ 1 (กลุ่มทดลอง) เข้าเรียนการใช้ห้องสมุดเบื้องต้น

(โดยใช้ข้อมูลของ Kuhltau's) สืบค้น กลุ่มที่ 2 (กลุ่มควบคุม) ให้ทำงานศึกษาค้นคว้าโดยไม่ได้เรียนการใช้ห้องสมุดเบื้องต้นหรือวิธีการสืบค้นข้อมูล หลังการทดลอง ผู้วิจัยและผู้ให้คำแนะนำโปรแกรม ESOL วัดระดับความกังวลระหว่างกลุ่ม ANCOVA ได้ถูกใช้เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบก่อนทดลองและหลังทดลอง ผลการวิเคราะห์บ่งชี้อย่างแน่นอนว่า ความกังวลของนักศึกษานานาชาติลดลงเมื่อรู้วิธีการสืบค้นข้อมูลห้องสมุด

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

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

มาร์ตินดาเล่ (Martindale, 2011) ได้ทำการวิจัย เรื่อง A Look at the Spending Habits of College Students พบว่าพฤติกรรมของนักศึกษาในปัจจุบันจะให้ความสำคัญในการใช้จ่ายเพื่อความบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ โดยใช้จ่ายในด้านของเทคโนโลยี และอุปกรณ์เพื่อการสื่อสาร โดยอุปกรณ์ที่ได้รับความนิยม คือ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ร้อยละ 90 รองลงมา คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ร้อยละ 77 และอุปกรณ์เพื่อการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 65 โดยนักศึกษาให้เหตุผลที่ใช้จ่ายเงินทางด้านนี้ เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศต่างๆ สามารถติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน รวมทั้งเข้าถึงความบันเทิงได้ตลอดเวลา

เทเลอร์ และฮาสติงส์ (Tyler & Hastings, 2011) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services อธิบายว่า การเติบโตของการเรียนการสอนแบบออนไลน์และเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทำให้การบริการภายในอาคารห้องสมุดมีการเข้ามาใช้ลดลง เนื่องจากผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลได้สะดวกมากกว่า รวมทั้งสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดได้เสมือนจริง (Blackman, 2003; De Rosa, Cantrell, Hawk, & Wilson, 2006; Moyo, 2004; Song, 2004) กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระดับนักศึกษา มหาวิทยาลัยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะไม่คำนึงถึงที่ตั้งของห้องสมุด แต่จะเข้าถึงห้องสมุดโดยการเข้าไปใช้บริการ และทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศด้าน การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ พบว่าการสำรวจความคิดเห็นส่วนมากเน้นการสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการสื่อการสอน ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อมของห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และการสำรวจปัญหาหรืออุปสรรคของการรับบริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ครอบคลุม (1) ประชากร (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ(4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 25 คน และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 -3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 83 ข้อ และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ขั้น 1 กำหนดสิ่งต้องประเมิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ 3 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการ

ให้บริการของบรรณารักษ์ ด้านที่ 4 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสภาพแวดล้อม ด้านที่ 5 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ ด้านที่ 6 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านประชาสัมพันธ์

ขั้น 2 ศึกษาทฤษฎี หลักการต่างๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อบริการห้องสมุด

ขั้น 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

ขั้น 4 สร้างแบบสอบถาม โดยการประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อคำถาม จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย (1) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 8 ข้อ (2) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อการสอนประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ (3) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ จำนวน 6 ข้อ (4) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ ด้านที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 14 ข้อ ด้านที่ 3 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ จำนวน 19 ข้อ และ ด้านที่ 4 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 11 ข้อ ด้านที่ 5 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ข้อ และ ด้านที่ 6 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป จำนวน 6 ข้อ

ขั้น 5 ตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 3 ครั้ง ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

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

ขั้น 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้น 7 ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญท่านตรวจสอบ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) (รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือวิจัยแสดงในภาคผนวก ก หน้า 92) โดยผู้เชี่ยวชาญจะตรวจสอบข้อคำถามให้ตรงตาม วัตถุประสงค์ รวมทั้งครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการวัด และตรวจสอบข้อคำถามทุกข้อให้มีความ ถูกต้องตามหลักวิชาการ ภาษาที่ใช้ชัดเจนแจ่มแจ้งเข้าใจตรงกัน และผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพของ แบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก ทั้ง 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ 1.00 และ .66

เกณฑ์การให้คะแนนการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ผู้วิจัยนำข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) แล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

+1	ถ้าแน่ใจว่า รายการสอบถามมีความเหมาะสม
0	ถ้าไม่แน่ใจว่า รายการสอบถามมีความเหมาะสม
-1	ถ้าแน่ใจว่า รายการสอบถามไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อคำถามจากการพิจารณา ข้อคำถามที่มีค่า $IOC \geq .66$ แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่สอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้ง 6 ด้าน ซึ่งผลพบว่า ข้อคำถามรายข้อมีค่าอยู่ที่ 1.00 และ .66 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทุกข้อ (ค่าดัชนีความสอดคล้องของ แบบสอบถาม แสดงในภาคผนวก ค หน้า 102)

ขั้น 8 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ข้อคำถามมีความชัดเจนและภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม โดยมีการ ปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

- 8.1 ปรับปรุงข้อคำถามให้กระชับ ชัดเจน
- 8.2 จัดประโยคคำถามโดยให้ประธานขึ้นต้น

ขั้น 9 ทดลองใช้แบบสอบถาม หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญ เสนอแนะ โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับครูและนักเรียนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 10 คน (รายนามผู้ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย แสดงในภาคผนวก ง หน้า 112) ซึ่งกลุ่มประชากรที่

กำหนดไว้ในงานวิจัย ในช่วงระหว่างวันที่ 18 กันยายน 2558 ผลการทดลองใช้พบว่า กลุ่มประชากรมีความเข้าใจภาษาที่ใช้และเข้าใจข้อคำถามแต่ละหัวข้อเป็นอย่างดี โดยในแบบสอบถามได้ให้กลุ่มประชากรทำเครื่องหมายลงในตาราง มีให้เลือก 2 ช่อง คือ เข้าใจ/ไม่เข้าใจ หลังจากทดลองใช้พบว่ากลุ่มประชากรตอบว่า “เข้าใจ” ในคำถามทุกข้อ

ขั้น 10 หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ จึงดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้สอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มประชากรในการวิจัย แบบสอบถามสมบูรณ์มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 83 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศมีข้อคำถาม จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย

1. ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อการสอนประเภทสิ่งพิมพ์ จำนวน 8 ข้อ

2. ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อการสอนประเภทวัสดุ / อุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ

3. ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ จำนวน 6 ข้อ

4. ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ

ด้านที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 14 ข้อ

ด้านที่ 3 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ จำนวน 19 ข้อ

ด้านที่ 4 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 11 ข้อ

ด้านที่ 5 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 6 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านประชาสัมพันธ์ จำนวน

6 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 25 คน และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 -3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 325 ฉบับ

3.2 วัน เวลา ในการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2558

3.3 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน พบว่า แบบสอบถามครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 25 ฉบับ ได้รับคืน 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 -3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 ฉบับ ได้รับคืน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 รวมทั้งสิ้นจำนวน 325 ฉบับ ได้รับคืน 325 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 325 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ

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

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อกำหนดให้

μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
x	แทน	คะแนน
$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
N	แทน	จำนวนของประชากร

การวิเคราะห์แบบสอบถาม กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของ จอห์น ดับบลิว เบสท์ และเจมส์ วี คาคัน (Best John W. and Kahn James V., 1993, pp. 181-182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – S.D.) บุญชม ศรีสะอาด (2545, น. 48) (Lafferty Peter and Rowe Julain, 1995, pp. 561 - 562)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (x - \mu)^2}{N}}$$

เมื่อกำหนดให้

σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
x	แทน	คะแนน
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนของประชากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการ
สื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2
ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา แบ่งออกเป็น 6
ด้าน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุม เพศ สถานภาพ ความถี่ใน
การเข้าใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ประทับใจ
ห้องสมุดตรงไหนมากที่สุด เข้าใช้บริการห้องสมุด ณ จุดใดบ่อยที่สุด

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=325)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	130	40.00
	หญิง	195	60.00
2	สถานภาพ		
	ครู	25	7.70
	นักเรียน	300	92.30
3	ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด		
	ทุกวัน	211	64.90
	สัปดาห์ละ.....วัน	105	32.30
	เดือนละ.....วัน	9	2.80

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
4	ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)		
	07.30 น. – 08.30 น.	159	48.90
	12.00 น. – 13.00 น.	113	34.80
	15.00 น. – 16.00 น.	53	16.30
5	จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)		
	อ่านหนังสือ	87	26.80
	ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	97	29.80
	ค้นคว้าหาความรู้สำหรับทำรายงาน	69	21.20
	ชมระบบการศึกษาทางไกล	8	2.50
	ทำกิจกรรม/ เรียนวิชาต่าง	15	4.60
	ยืม/คืน หนังสือ	35	10.80
	ดูสื่อวีดิทัศน์	14	4.30
6	ความประทับใจต่อห้องสมุด (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)		
	มีบรรยากาศที่ดี	20	6.15
	มีความสงบ	60	18.50
	มีแสงสว่างภายในห้องสมุดที่เพียงพอ	81	24.90
	มีความสะอาดเรียบร้อย	20	6.15
	การจัดพื้นที่ในห้องสมุดเหมาะสม น่าเข้าใช้งาน	61	18.80
	ทรัพยากรต่างๆ มีความทันสมัย	83	25.50
7	จุดบริการห้องสมุดที่ใช้บริการบ่อยที่สุด		
	มุมหนังสือเรียน	20	6.15
	มุมนวนิยาย เรื่องสั้น	20	6.15
	มุมหนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	81	24.90
	มุมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	102	31.40
	มุมค้นคว้าอิสระ	62	19.10
	มุมวีดิทัศน์	20	6.15
	มุมนั่งเล่น	20	6.15

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.00
2. สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนักศึกษาที่กำลังศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 - 3 คิดเป็นร้อยละ 92.30 รองลงมาคือ ครู คิดเป็นร้อยละ 7.70
3. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือ การเข้าใช้ห้องสมุด สัปดาห์ละ 3 - 4 วัน คิดเป็นร้อยละ 32.30 และน้อยที่สุดคือ เดือนละ 1 - 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 2.80
4. ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ ในช่วงเวลา 07.30 น. - 08.30 น. คิดเป็นร้อยละ 48.90 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.00 น. - 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.80 และน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด 15.00 น. - 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.30
5. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดคือ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาคือ อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 26.80 ค้นคว้าหาความรู้สำหรับทำรายงานคิดเป็นร้อยละ 21.20 ยืม/คืน หนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.80 ทำกิจกรรม/เรียนวิชาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 4.60 ดูสื่อ วิทยุทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 4.30 และน้อยที่สุดคือ ชมระบบการศึกษาทางไกล คิดเป็นร้อยละ 2.50
6. ความประทับใจต่อห้องสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจเรื่องทรัพยากรต่างๆ มีความทันสมัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ มีแสงสว่างภายในห้องสมุดที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 24.90 การจัดพื้นที่ในห้องสมุดเหมาะสม น่าเข้าใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีความสงบคิดเป็นร้อยละ 18.50 และน้อยที่สุดคือ มีบรรยากาศที่ดี คิดเป็นร้อยละ 6.15 มีความสะอาดเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 6.15
7. จุดบริการห้องสมุดที่ใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการห้องสมุด ณ มุมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุดคิด เป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาคือ มุมหนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 24.90 มุมค้นคว้าอิสระ คิดเป็นร้อยละ 19.10 และน้อยที่สุดคือ มุมหนังสือเรียน คิดเป็นร้อยละ 6.15 มุมนวนิยาย เรื่องสั้น คิดเป็นร้อยละ 6.15 มุมวิทยุทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 6.15 และมุมนั่งเล่น คิดเป็นร้อยละ 6.15

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยี
สารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม (N = 325)

รายการ	μ	σ	แปลผล
1 ความคิดเห็นด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.46	.52	มาก
2 ความคิดเห็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.53	.53	มากที่สุด
3 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของบรรณารักษ์	4.61	.48	มากที่สุด
4 ความคิดเห็นสภาพแวดล้อม	4.48	.53	มาก
5 ความคิดเห็นด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด	4.55	.50	มากที่สุด
6 ความคิดเห็นด้านประชาสัมพันธ์	4.63	.50	มากที่สุด
รวม	4.54	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.54$, $\sigma = .51$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และมาก 2 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความคิดเห็นด้านประชาสัมพันธ์ ($\mu = 4.63$, $\sigma = .50$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความคิดเห็นด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 4.46$, $\sigma = .52$)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นรายชื่อ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3 - 4.12

1. ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ (N = 325)

รายการ	μ	σ	แปลผล
1 สื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์	4.38	.56	มาก
2 สื่อการสอนประเภทวัสดุ / อุปกรณ์	4.54	.51	มากที่สุด
3 สื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ	4.50	.51	มากที่สุด
4 สื่อประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.45	.52	มาก
รวม	4.46	.52	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านสื่อการสอน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.46$, $\sigma = .52$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สื่อการสอนประเภทวัสดุ / อุปกรณ์ ($\mu = 4.54$, $\sigma = .51$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ($\mu = 4.38$, $\sigma = .56$)

1.1 สื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือเรียน/ค้นคว้า /สารานุกรม /พจนานุกรม/หนังสือพิมพ์/วารสาร) (N = 325)

รายการ	μ	σ	แปลผล
1 สื่อสิ่งพิมพ์มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.62	.48	มากที่สุด
2 สื่อสิ่งพิมพ์ มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.37	.59	มาก
3 สื่อสิ่งพิมพ์มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	.78	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
4	สื่อสิ่งพิมพ์ มีการจัดหมวดหมู่ สะดวกแก่การใช้บริการ	4.30	.46	มาก
5	สื่อสิ่งพิมพ์ฉบับใหม่ มีความรวดเร็วในการนำออกมาให้บริการ	4.68	.58	มากที่สุด
6	สื่อสิ่งพิมพ์มีความหลากหลายตามสาขาที่เรียน เป็นประโยชน์ต่อการเรียน	4.25	.55	มาก
7	สื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ	4.37	.59	มาก
8	สื่อสิ่งพิมพ์วารสาร หนังสือพิมพ์ มีความหลากหลาย	4.37	.48	มาก
	รวม	4.38	.56	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.38$, $\sigma = .56$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สื่อสิ่งพิมพ์ฉบับใหม่ มีความรวดเร็วในการนำออกมาให้บริการ ($\mu = 4.68$, $\sigma = .58$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่อสิ่งพิมพ์มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 4.12$, $\sigma = .78$)

1.2 สื่อการสอนประเภทวัสดุ/อุปกรณ์

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อการสอนประเภทวัสดุ / อุปกรณ์ (เช่น วีซี / เครื่องเล่นวีดิทัศน์) (N = 325)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
1	สื่อประเภทวัสดุ / อุปกรณ์ มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.63	.59	มากที่สุด
2	สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีทันสมัย เหมาะแก่การใช้ งาน	4.56	.49	มากที่สุด
3	สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีความเพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.56	.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
4	สื่อประเภทวัสดุ/ อุปกรณ์ มีการจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสมสะดวกแก่การใช้บริการ	4.43	.49	มาก
5	สื่อประเภทวัสดุ/ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ	4.56	.49	มากที่สุด
	รวม	4.54	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านสื่อการเรียนการสอนประเภทวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.54$, $\sigma = .51$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ระดับมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 4.63$, $\sigma = .59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีการจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสมสะดวกแก่การใช้บริการ ($\mu = 4.43$, $\sigma = .49$)

1.3 สื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ (เช่น การจัดนิทรรศการ / การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน) (N = 325)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
1	มีการจัดสื่อประเภทเทคนิคหรือวิธีการ (การจัดนิทรรศการ/การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน) อย่างเหมาะสม และจูงใจผู้ใช้บริการ	4.56	.60	มากที่สุด
2	ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม นิทรรศการ ต่างๆ	4.43	.49	มาก
3	มีการจัดกิจกรรมของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง	4.56	.49	มากที่สุด
4	การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน สนับสนุนการเรียนตามหลักสูตร	4.24	.56	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
5	มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมให้นักเรียนทราบ โดยตลอด	4.56	.49	มากที่สุด
6	เปิดโอกาสให้นักเรียนเป็นผู้คิด และดำเนินกิจกรรม เสนอแนะเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้	4.68	.46	มากที่สุด
	รวม	4.50	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านสื่อ
การเรียนการสอนประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50$, $\sigma = .51$) เมื่อ
พิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เปิด
โอกาสให้นักเรียนเป็นผู้คิด และดำเนินกิจกรรมเสนอแนะเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตรงกับ
ความต้องการของผู้ใช้ ($\mu = 4.68$, $\sigma = .46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริม
การอ่าน สนับสนุนการเรียนรู้ตามหลักสูตร ($\mu = 4.24$, $\sigma = .56$)

1.4 สื่อประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อประเภทเทคโนโลยี (เช่น
คอมพิวเตอร์ช่วยสอน/อินเทอร์เน็ต/ สื่อวีดิทัศน์) (N = 325)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
1	สื่อเทคโนโลยีหลากหลายตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	4.44	.49	มาก
2	สื่อประเภทเทคโนโลยีมีความทันสมัย เหมาะแก่ การใช้งาน	4.36	.60	มาก
3	สื่อการสอนประเภทเทคโนโลยีมีเนื้อหาสาระที่เป็น ประโยชน์แก่การเรียนการสอน	4.49	.50	มาก
4	มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาใช้บริการ	4.62	.48	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
5	เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมต่อการใช้งาน / การเรียนรู้	4.49	.50	มาก
6	มีอินเทอร์เน็ตสำหรับใช้ค้นคว้าสารสนเทศ	4.50	.50	มากที่สุด
7	มีเครือข่ายไร้สาย (Wireless lan) บริการสำหรับใช้ค้นคว้าสารสนเทศ	4.37	.48	มาก
8	มีเครื่องพิมพ์เหมาะแก่การใช้งาน	4.49	.61	มาก
9	มีเครื่องสแกนเนอร์เหมาะแก่การใช้งาน	4.37	.60	มาก
	รวม	4.45	.52	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสอนด้านสื่อประเภทเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.45$, $\sigma = .52$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ระดับมาก 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาใช้บริการ ($\mu = 4.62$, $\sigma = .48$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่อประเภทเทคโนโลยี มีความทันสมัย เหมาะแก่การใช้งาน ($\mu = 4.36$, $\sigma = .60$)

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (N = 325)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
1	การจัดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.55	.49	มากที่สุด
2	มีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.75	.43	มากที่สุด
3	ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ (07.30 น. – 16.00 น.) ของห้องสมุด	4.24	.75	มาก
4	ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.69	.46	มากที่สุด
5	บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	4.49	.61	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
6	ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.68	.46	มากที่สุด
7	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.49	.50	มาก
8	ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 2 บาท/รายการ/เล่ม	4.17	.73	มาก
9	ผู้ให้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ ห้องสมุดได้อย่างสะดวก	4.43	.60	มาก
10	มีการบริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	4.55	.49	มากที่สุด
11	จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบแยกเป็นหมวดหมู่	4.68	.46	มากที่สุด
12	ซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.62	.48	มากที่สุด
13	สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ	4.56	.49	มากที่สุด
14	บริการและให้คำแนะนำ และจัดทำคู่มือในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ	4.55	.49	มากที่สุด
	รวม	4.53	.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$, $\sigma = .53$) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 9 ข้อ ระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการบริการ อย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\mu = 4.75$, $\sigma = .43$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าปรับส่ง หนังสือเกินกำหนดวันละ 2 บาท/รายการ/เล่ม ($\mu = 4.17$, $\sigma = .73$)

3. ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ (N = 325)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
1	บรรณารักษ์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.50	.61	มากที่สุด
2	บรรณารักษ์บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/ อัธยาศัยดี	4.30	.77	มาก
3	บรรณารักษ์ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.61	.48	มากที่สุด
4	บรรณารักษ์ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการ	4.68	.58	มากที่สุด
5	บรรณารักษ์ใช้ระยะเวลาการให้บริการยิ้ม-คืนที่ เหมาะสม	4.49	.50	มาก
6	บรรณารักษ์ใช้อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการ ให้บริการ	4.56	.49	มากที่สุด
7	บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เชื่อถือได้	4.75	.43	มากที่สุด
8	บรรณารักษ์มีความตรงต่อเวลาและความ รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.69	.46	มากที่สุด
9	บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรง ประเด็น	4.93	.24	มากที่สุด
10	บรรณารักษ์ประจำห้องสมุดตลอดช่วงการ ให้บริการ	4.68	.46	มากที่สุด
11	บรรณารักษ์มีการจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนา ห้องสมุดที่มีการกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ ที่ชัดเจน	4.62	.48	มากที่สุด
12	บรรณารักษ์มีการจัดสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้	4.49	.50	มาก
13	บรรณารักษ์มีการประเมินผลการดำเนินงานและ นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานห้องสมุด	4.62	.48	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
14	บรรณารักษ์มีการจัดหมวดหมู่ และทำ บัตรรายการหรือทำรายการ(ด้วยฐานข้อมูลระบบ คอมพิวเตอร์) ของทรัพยากรสารสนเทศ	4.44	.49	มาก
15	บรรณารักษ์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บและสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกต่อการเข้าถึงและ ใช้บริการ	4.63	.48	มากที่สุด
16	บรรณารักษ์มีการจัดทำระเบียบและตารางการใช้ ห้องสมุด	4.87	.33	มากที่สุด
17	บรรณารักษ์มีการจัดบริการ ยืม-คืน หนังสือ และ วัสดุสิ่งพิมพ์	4.75	.55	มากที่สุด
18	บรรณารักษ์มีการจัดบริการสืบค้นทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์และทางอินเทอร์เน็ต	4.62	.48	มากที่สุด
19	บรรณารักษ์มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมนิสัยรักการ อ่านอย่างต่อเนื่อง	4.43	.49	มาก
	รวม	4.61	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.61, \sigma = .48$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 14 ข้อ ระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ($\mu = 4.93, \sigma = .24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บรรณารักษ์บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อภัยคดียดี ($\mu = 4.30, \sigma = .77$)

4. ด้านสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อม (N = 325)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
1	ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.62	.48	มากที่สุด
2	สถานที่ของห้องสมุดมีขนาดกว้างพอสำหรับบริการผู้ใช้บริการ	4.50	.50	มากที่สุด
3	จำนวน โต๊ะ- เก้าอี้ ให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.44	.60	มาก
4	บรรยากาศและความเงียบสงบเหมาะแก่การศึกษา ค้นคว้า	4.25	.55	มาก
5	มีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีความประสิทธิภาพ และทันสมัยเหมาะต่อการใช้งาน	4.43	.49	มาก
6	มีการจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า เอื้อต่อ การเรียนรู้	4.69	.46	มากที่สุด
7	แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอ	4.50	.50	มากที่สุด
8	อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด	4.13	.78	มาก
9	มีบริการจุดเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย (Wireless lan)	4.56	.49	มากที่สุด
10	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	4.63	.59	มากที่สุด
11	มีการจัดวางตู้รับความคิดเห็น	4.63	.48	มากที่สุด
	รวม	4.48	.53	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.48$, $\sigma = .53$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า เอื้อต่อการเรียนรู้ ($\mu = 4.69$, $\sigma = .46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด ($\mu = 4.13$, $\sigma = .78$)

5. ด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
(N = 325)

รายการ	μ	σ	แปลผล
1 ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ	4.43	.49	มาก
2 ความเป็นหมวดหมู่ของระบบข้อมูล	4.68	.46	มากที่สุด
3 ความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูล	4.56	.49	มากที่สุด
4 ความทันสมัยของข้อมูล	4.44	.60	มาก
5 การตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ	4.68	.46	มากที่สุด
รวม	4.55	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.55, \sigma = .50$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมี 2 ข้อ คือ ความเป็นหมวดหมู่ของระบบข้อมูล ($\mu = 4.68, \sigma = .46$) และการตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ ($\mu = 4.68, \sigma = .46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ ($\mu = 4.43, \sigma = .49$)

6. ต่อด้านประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อด้านประชาสัมพันธ์ (N = 325)

รายการ	μ	σ	แปลผล
1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลาย เช่น การแจ้งบริการ ข่าวสารใหม่ๆ / การจัดทำแผ่นพับ / เว็บไซต์ / ป้ายประกาศ เป็นต้น	4.62	.48	มากที่สุด
2 ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.56	.60	มากที่สุด
3 การประชาสัมพันธ์มีอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.75	.43	มากที่สุด
4 การประชาสัมพันธ์ มีรูปแบบที่จูงใจผู้ใช้บริการ	4.50	.61	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

	รายการ	μ	σ	แปลผล
5	การประสัมพันธ์มีเนื้อหาสาระที่เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.56	.49	มากที่สุด
6	การประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.81	.39	มากที่สุด
	รวม	4.63	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.63, \sigma = .50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\mu = 4.81, \sigma = .39$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ มีรูปแบบที่จูงใจผู้ใช้บริการ ($\mu = 4.50, \sigma = .61$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

สรุปข้อเสนอแนะความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านสื่อการสอน

- 1.1 คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (จำนวน 30 คน)
- 1.2 ต้องการให้มีบริการปริ้นซ์เอกสาร (จำนวน 22 คน)

2. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

- อินเทอร์เน็ตช้าเกินไป (จำนวน 40 คน)

3. ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์

- 3.1 บรรณารักษ์มีจำนวนน้อยเกินไป (จำนวน 50 คน)
- 3.2 การบริการของบรรณารักษ์ที่ล่าช้า (จำนวน 12 คน)
- 3.3 บรรณารักษ์ที่ควรยิ้มแย้มให้มากกว่านี้ (จำนวน 10 คน)

4. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

- ควรเพิ่มอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ (จำนวน 65 คน)

5. ด้านบริการอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตควรมีความเร็วในการทำงานมากกว่านี้ (จำนวน 70 คน)

6. ด้านการประชาสัมพันธ์

6.1 การประชาสัมพันธ์ควรมีหลากหลายรูปแบบ (จำนวน 12 คน)

6.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ (จำนวน 5 คน)



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านสื่อการสอน
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านการให้บริการของบรรณารักษ์
- 4) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการสภาพแวดล้อม
- 5) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 6) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการด้านประชาสัมพันธ์

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คือ ครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 25 คน และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 -3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสื่อการสอนมีข้อคำถาม จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย (1) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 8 ข้อ (2) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อการสอนประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ (3) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ จำนวน 6 ข้อ (4) ข้อคำถามเกี่ยวกับสื่อประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ ด้านที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 14 ข้อ ด้านที่ 3 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ จำนวน 19 ข้อ และ ด้านที่ 4 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 11 ข้อ ด้านที่ 5 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ข้อ และ ด้านที่ 6 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนด้านประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แบบสอบถามครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 25 ฉบับ ได้รับคืน 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 -3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 ฉบับ ได้รับคืน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 รวมทั้งสิ้นจำนวน 325 ฉบับ ได้รับคืน 325 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ 325 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ฉบับ ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2558

1.3.4 วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของครูและนักเรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นักเรียนที่กำลังศึกษาในระดับชั้นที่กำลังศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) 1-3 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ช่วงเวลา 07.30 น. – 08.30 น. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดคือใช้บริการอินเทอร์เน็ต ประทับใจห้องสมุดที่เรื่องทรัพยากรต่างๆ มีความทันสมัย และเข้าใช้บริการห้องสมุด ณ มุมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบอยที่สุด

1.4.2 ด้านความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อบริการห้องสมุดวิทยาลัย

อาชีวศึกษาศรีราชา แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และมาก 2 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความคิดเห็นด้านประชาสัมพันธ์ มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

- 1) *ความคิดเห็นด้านสื่อการสอน* ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านสื่อการสอน อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ สื่อการสอนประเภทวัสดุ/อุปกรณ์
- 2) *ความคิดเห็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ* ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ มีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน
- 3) *ความคิดเห็นด้านการให้บริการของบรรณารักษ์* ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น
- 4) *ความคิดเห็นสภาพแวดล้อม* ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ มีการจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า เอื้อต่อการเรียนรู้
- 5) *ความคิดเห็นด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต* ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความเป็นหมวดหมู่ของระบบข้อมูล และ การตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ
- 6) *ความคิดเห็นด้านประชาสัมพันธ์* ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสื่อการสอนอยู่ในระดับมาก ในด้านสื่อการสอนประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาสอนทางด้านวิชาชีพ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ดำเนินการจัดการศึกษาให้ทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถานประกอบการ และการประกอบอาชีพอิสระ โดยนักเรียนใช้สื่อการเรียนการสอนด้านสื่อการสอนประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ เป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นสื่อที่ง่ายและมีความสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเองและเป็นการพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา มีการจัดหาสื่อวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสมสำหรับครูและนักเรียน ทำให้การเรียนการสอนของผู้สอนส่งไปถึงยังผู้เรียนได้เรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ และเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ กิตานันท์ มลิทอง (2540, น. 70) กล่าวถึง สื่อการเรียนการสอนว่าเป็นสื่อชนิดใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นเทปบันทึกเสียง สไลด์ วิทยุ โทรทัศน์ แผนภูมิ ภาพนิ่ง ฯลฯ ซึ่งเป็นสื่อวัสดุอุปกรณ์บรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน สิ่งเหล่านี้เป็นวัสดุทางกายภาพที่นำมาใช้ในเทคโนโลยีการศึกษา เป็นสิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับการสอนของผู้สอนส่งไปถึงยังผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ผู้สอนวางไว้เป็นอย่างดี

2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในด้านการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษามีความพร้อมหลายๆ ด้าน เช่น การบริการให้ยืม – คืน ระยะเวลา การบริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สอดคล้องกับ วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ (2543, น. 145 – 150) กล่าวว่า งานบริการห้องสมุดเป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการวัสดุประสงค์และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสมและจัดหาระบบงานห้องสมุดแต่ละประเภทให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุดในด้านบรรณารักษ์ให้คำแนะนำ หรือตอบ

ข้อซักถามตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องมาจากบรรณารักษ์ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ ซักถามตรงประเด็นกับผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สมาน ลอยฟ้า (2542, น. 37-42) กล่าวถึง การบริหารงานห้องสมุดสถานศึกษาว่าสาระสำคัญของภาพของห้องสมุดในยุคใหม่ที่กำลังเปลี่ยนแปลง และ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ต้องมีความรู้ที่ลึกซึ้งในเนื้อหาวิชาเฉพาะที่ให้บริการ ต้องมีความรู้และ ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีทักษะในด้านการสื่อสาร และทักษะในด้านภาษาทำหน้าที่ เป็นผู้วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ และทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ภายนอก ห้องสมุด

2.4 ด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ สภาพแวดล้อมของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ในด้านการจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า เอื้อต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้ บริการ มีขนาดกว้างพอสำหรับบริการผู้ใช้บริการ มีจำนวน โต๊ะ – เก้าอี้ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ บรรยากาศเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน ห้องโสตทัศนวัสดุด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิง อุดมภูมิของ เครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุดเหมาะสม มีบริการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้ สาย (Wireless lan) ห้องสมุดสะอาดเป็นระเบียบ มีการจัดวางตู้แสดงความคิดเห็น สะดวกต่อการ ค้นคว้า เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ แม้นมาส ขวลิขิต (2543, น. 4-5) กล่าวถึง การจัดตั้ง ห้องสมุดว่าห้องสมุดจะเป็นห้องๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่จำนวนผู้ใช้และสภาพแวดล้อมแต่ ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ยึดจุดความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ และสอดคล้องกับ วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ (2543, น. 115-117) กล่าวถึง องค์ประกอบของห้องสมุดว่า การพัฒนาอาคารสถานที่เป็นการจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการและ ผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความรู้สึกสะดวกสบายเมื่ออยู่ในห้องสมุด ด้วยแสงสว่างพอเหมาะและอากาศปลอด โปรงเย็นสบายปราศจากเสียงรบกวน

2.5 ด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความเป็นหมวดหมู่ของระบบ ข้อมูล และ การตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ มีค่าเฉลี่ยสูง ทั้งนี้เนื่องมาจาก ห้องสมุดวิทยาลัย อาชีวศึกษาศรีราชา นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริการ สารสนเทศแก่ผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุนิษา ชันนุ้ย (2550, น. 137) กล่าวว่า ห้องสมุดยุคใหม่มีการนำเอา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของห้องสมุด ทั้งในด้าน กระบวนการทำงานและด้านกระบวนการผลิตที่นำเอาโปรแกรมอัตโนมัติในการจัดงานด้านต่างๆ ของ ห้องสมุด ได้แก่ การจัดหา งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืม - คืน การสมัครเป็นสมาชิก ของห้องสมุด งานสืบค้นข้อมูล และงานด้านวารสาร

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์มีหลากหลาย เช่น การแจ้งบริการข่าวสารใหม่ ๆ / การจัดทำแผ่นพับ / เว็บไซต์ / ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจนห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์ มีรูปแบบที่จูงใจผู้ใช้บริการการประชาสัมพันธ์มีเนื้อหาสาระที่เหมาะสม เข้าใจง่าย การประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมาย ทีวีแก้ว (2558, ออนไลน์) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้ใช้บริการ ชี้แจงข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดกับหน่วยงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร และประชาชนทั้งภายในและภายนอก และเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และบรรลุเป้าหมาย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นห้องสมุดเร่งพัฒนาปรับปรุงเสนอโครงการต่อคณะผู้บริหารวิทยาลัย ควรมีการจัดซื้อจัดหา สื่อการสอนประเภทประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ให้มีความทันสมัยเหมาะสมแก่การใช้งาน เพื่อที่จะรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา โดยเริ่มสำรวจข้อบกพร่องของสื่อการสอนประเภทประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

3.1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 2 บาท/รายการ/เล่ม โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นห้องสมุดปรับเปลี่ยนหาวิธีที่เหมาะสม และกำหนดกฎเกณฑ์ในการที่ผู้ใช้ส่งหนังสือเกินกำหนด เสนอผู้บริหารวางมาตรการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.1.3 ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบรรณารักษ์บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อธยาศัยดี โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นบรรณารักษ์ควรปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพ สร้างรอยยิ้ม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้ ให้บริการที่ดี ให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจ

3.1.4 ด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นห้องสมุด ควรคำนึงถึงความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ ปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุดให้เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวเกินไป มีอากาศถ่ายเทดี และการรักษาความสะอาด มีขนาดห้องและสัดส่วนเหมาะสม แก่การใช้สอย

3.1.5 ด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติความเร็วในการเรียกใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นห้องสมุดควรพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตห้องสมุด ปรับปรุงแก้ไขระบบอินเทอร์เน็ตห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ มีรูปแบบที่จูงใจผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทาง แจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ เผยแพร่กิจกรรมบริการ โครงการ ประโยชน์จากการบริการต่างๆ ของห้องสมุดต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด และดึงดูดความสนใจแก่ผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการด้านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ควรมีการวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของครูและนักเรียนเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนางานการให้บริการของห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษา มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพสูงสุด



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญาภาศ ธีระแก้ว. (2558). *บริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <https://nuknick92.wordpress.com/tag>.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ.
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). *คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: มวลชน.
- ครรชิต มาลัยวงศ์ และคนอื่นๆ. (2542). *บรรณารักษ์ ศูนย์บริการและการสืบค้นสารสนเทศในปี 2000*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- จรรยา จரியานุกูล. (2543). *การค้นคว้าและการเขียนรายงาน*. กรุงเทพฯ: ดาววันพับลิชชิ่ง.
- จรรยา จரியานุกูล และนิตยา พิวเหลือง. (2543). *การค้นคว้าและการเขียนรายงาน*. กรุงเทพฯ: อักษรหนังสือพิมพ์ฟ้าไทย.
- จักรพงษ์ เชิดศิริพงศ์. (2541). *สภาพและปัญหาในการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ฉวีวรรณ คูหาภินันท์. (2545). *การอ่านและการส่งเสริมการอ่าน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- เฉลิมศรี มูลโพธิ์. (2541). *การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์สื่อสารศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มที่ 4 สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2543). *กระบวนการสันนิเวศนาการและระบบสื่อการสอน*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*, หน่วยที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ชัยโรจน์ เดชชนะสกุล. (2546). *การบริหารงานกรณีศึกษาการให้บริการของห้องสมุด วิทยาลัยเทคนิค เชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันราชภัฏ- เชียงราย, เชียงราย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. (2549). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2542). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ และไพบุลย์ เกียรติโกลม. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management Information System*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เดือนใจ จันทร์แสง. (2540). *ความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนมัธยมสังกัด กรมสามัญศึกษา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ. (2556). *สัมมนาด้านการสื่อสารการศึกษา. ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนา ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, หน่วยที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ทิวากร ไชยชนะ. (2542). *ระดับการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- เทอดศักดิ์ นำเจริญ. (2541). *การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการผลิตและการใช้สื่อการ สอนอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลและวิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร สังกัดกระทรวง สาธารณสุขในภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ธนยศ ปานขาว. (2548). *ความคิดเห็นของกำนันผู้ใหญ่บ้านในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ศึกษากรณีอำเภอแม่สอดจังหวัดตาก* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธณิศวรร จิตขวัญ. (2542). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นฤมล พงษ์ศิลป์. (2546). *การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2542). *ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที*. กรุงเทพฯ: ดี แอล เอฟ.

- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการชาย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม คำพอ. (2547). *ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาชุมชน: ประชาชน ข้าราชการ และผู้นำ
รัฐบาล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- ประทีป จรัสรุ่งรวีวร. (2542). *ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ 1999.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2548). *พฤติกรรมศาสตร์พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา*. กรุงเทพฯ:
เจ้าพระยาการพิมพ์.
- ประกาศนียบัตร เทศประสิทธิ์ (2540). *การดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). *ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ. ใน ประมวลสาระชุดวิชา
สัมมนาการจัดการสารสนเทศ, หน่วยที่ 6 – 10. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- _____. (2548). *ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อ
การใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ประเวศ วะสี. (2543). *สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์*. นนทบุรี: สำนักงานปฏิรูปสุขภาพ
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- พนิดา พานิชกุล. (2548). *คัมภีร์การวิเคราะห์และออกแบบระบบ: System analysis and design*.
กรุงเทพฯ: เคทีพี แอนด์ คอนซัลท์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญ ภูววรรณ. (2542). *ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสกลนคร (วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- เพทาย ศิริมุสิกะ. (2547). *การตัดสินใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา
เขต 2 ต่อการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี (การค้นคว้า
แบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
กรุงเทพฯ.

- ภัทรพร จินตกานนท์. (2548). *การใช้สารสนเทศในห้องสมุดโรงเรียนในเขตปริมณฑล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- แม่น้ำมาส ชวลิต, คุณหญิง. (2541). *คู่มือบรรณารักษ์ เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2543). *คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2544). *ปกิณกะ-ปฏิรูปห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- ยีน ภู่วรรณ. (2546). *บนเส้นทางพหุวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รสริน พิมลบรรยงก์ และคณะ. (2547). *โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา*. ใน *เอกสารชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง วิชาเทคโนโลยีการศึกษา รหัส 103111, หน่วยที่ 2*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- รัฐกรณ์ คิดการ. (2547). *เอกสารประกอบการสอน รายวิชาเทคโนโลยีการศึกษา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- รุ่งโรจน์ พงศ์กิจวิฑูร. (2550). *เทคโนโลยีการศึกษา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร และคณะ. (2547). *การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เซเว่น มัลติเทค.
- เรืองวิทย์ แสงรัตน. (2547). *ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราเพิ่มประชากรของประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- โรงเรียนนวมินทราชูทิศ. (2558). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด*. สืบค้นจาก http://www.nmk.ac.th/maliwan2/page/4_0librarysource.html.
- ลมุล รัตตากร. (2540). *การใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- วรรณสิทธิ์ รุ่งมี. (2543). *ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: โสภณการพิมพ์.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2554). *การบริหารในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา*, หน่วยที่ 11. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วาสนา สุขกระสานติ. (2541). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิโชติ จุลมณี. (2542). *สภาพการจัดกิจกรรมห้องสมุดดีเด่นในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา จังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002 ฉบับล่าสุด*.
กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- _____. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. (2548). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ชัยศิริการพิมพ์.
- สมเกียรติ อ่อนวิมล. (2541). *รัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติการศึกษาที่มีผลกระทบต่อห้องสมุดใน
การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2541 และการประชุมทางวิชาการ*. กรุงเทพฯ: โรงเรียน
สตรีวิทยา.
- สมชาย รังสีพรหม. (2545). *ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2549). *มาตรฐานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่ง
ประเทศไทย.
- _____. (2550). *มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่ง
ประเทศไทย.
- สมาน ลอยฟ้า. (2542). ห้องสมุดในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการ*, 2(2), 37-42.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- सानิตย์ ภายผาด, ไชยา ภาวบุตร, และ สุรศิลป์ มูลสิน. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต*.
กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). *ทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด*.
กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- _____. (2540). *เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐาน
การศึกษา*. กรุงเทพฯ: ที.พี.พรินท์.
- _____. (2543). *การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ:
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สุกัญญา มกฏอรรถ. (2542). ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับทางเลือกใหม่ของการให้บริการ. *โดมทัศน์*,
23(1), 13-17.

- สุกัญญา อ่ำพันธ์. (2540). พัฒนาผู้ให้บริการพัฒนางานห้องสมุด. *วารสารรังสิตสารสรวทศ*, 3(1), 45-49.
- สุชญา คูปติยานุวัฒน์. (2543). *ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา การปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุชา จันทร์เอม. (2554). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาดา กิระนันท์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติข้อมูลในระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ วรสวัสดิ์. (2547). *ทัศนะของพนักงานบำรุงรักษาทางหลวงต่อกรณีรถบรรทุกน้ำหนักเกิน:ศึกษากรณีแขวงทางหลวงชลบุรี*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุนทร แก้วลาย. (2541). การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริการเผยแพร่สารนิเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริการเผยแพร่สารนิเทศ เล่ม 2*, หน่วยที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุน์สริน หวังสุนทรชัย. (2540). ห้องสมุดอัตโนมัติ : EDI กับงานจัดหาทรัพยากร. *บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มข*, 15(2), 9-26.
- สุนิษา ชันนุ้ย. (2550). ห้องสมุดยุคใหม่ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับบทบาทใหม่ของบรรณารักษ์. *วารสารวิทยบริการ*, 18(3), 136-139.
- สุนีย์ กาศจำรูญ. (2542). ห้องสมุดยุคโลกาภิวัตน์ : การวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ. *ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที*, 65-69.
- สุพินดา วงษ์บุรี. (2547). *ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการจัดตั้งและการเปิดคณะวิชาของวิทยาเขตสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุมนา อยุ์โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์ เพรส.
- สุรเดช เวียงสีมา. (2541). *การจัดมุมหนังสือและห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ดตามมาตรฐานขั้นต่ำห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา พ.ศ. 2535* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สุริสา กาญจนเกตุ. (2541). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- สุวิทย์ มูลคำ. (2543). *กลยุทธ์การสอนคิดอย่างมีวิจารณญาณ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ. (2545). *20 วิธีจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และการเรียนรู้ โดยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต.(2540). *เทคโนโลยีทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครภาคเหนือ.
- โสภา พิสมย์. (2543). *ความคิดเห็นของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อ โครงการ ลาวออกก่อนเกษียณอายุ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อุสมาน บัณฑูรอมพา. (2554). *พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.
- เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. (2545). *เทคโนโลยีการศึกษาหลักการและแนวคิดสู่ปฏิบัติ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒน์กิจ.
- Battle, Joel C. (2004). *The Effect of Information Literacy Instruction on Library Anxiety Among International Students (Unpublished Ph.D. Dissertation)*. University of North Texas.
- Behan, Kate., and Holmes, Diana. (1990). *Understanding information technology*. New York: Prentice Hall.
- Davis, MaShana and Kyrrillidou, Martha. (2009). *LibQUAL+Charting Library service Quality*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.
- Guerrero, T. Whalen, K. & Willer, L. R. (2007). *Delivering library services to distance learners: A grass roots effort at a regional campus*. Retrieved from http://www.itdl.org/Journal/Dec_07/article02.htm.
- Lafferty, Peter and Rowe, Julian. (1995). *The Hutchison Dictionary of Science*. 2nd ed. Oxford: Great Britain Helicon.

- Martindale, G. (2011). *A Look at the spending habits of college students*. Retrieved from <http://www.stateuniversity.com/blog/permalink/The-Spending-Habits-of-College-Students.html>.
- Robinson, C. M., Reid, P. (2007). Do academic enquiry services scare students?. *Reference Services Review*, 35(3), 405-424.
- Tyler, K. & Hastings, N. B. (2011). Factors influencing virtual patron satisfaction with online library resources and services. *The Journal of Educators Online*, 8(2), 1-34.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

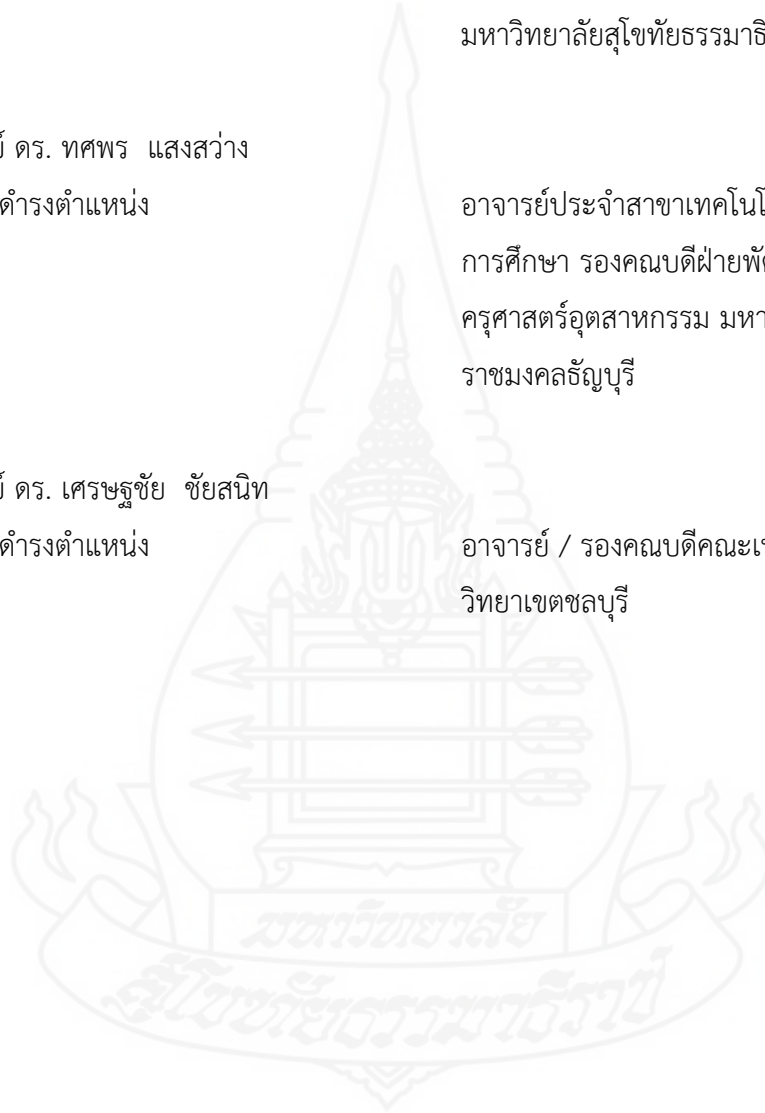
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์
 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร
 การศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. อาจารย์ ดร. ทศพร แสงสว่าง
 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีและสื่อสาร
 การศึกษา รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะ
 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมงคลธัญบุรี

3. อาจารย์ ดร. เศรษฐชัย ชัยสนิท
 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ / รองคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
 วิทยาเขตชลบุรี





ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของ
ห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา แบ่งออกเป็น 6 ด้าน รวมจำนวน 83 ข้อ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความคิดเห็นด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.2 ความคิดเห็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.3 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของบรรณารักษ์
 - 2.4 ความคิดเห็นสภาพแวดล้อม
 - 2.5 ความคิดเห็นด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
 - 2.6 ความคิดเห็นด้านประชาสัมพันธ์
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป
4. ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาห้องสมุดต่อไป คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา แต่อย่างไร ผู้วิจัยจะรายงานผลการวิจัยเฉพาะภาพรวมเท่านั้น

นางสาวฉัตรนันท์ บุญปิ่น

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามข้อมูลที่เป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพ

ครู

นักเรียน

3. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ทุกวัน

สัปดาห์ละ.....วัน

เดือนละ.....วัน

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

07.30 น. – 08.30 น.

12.00 น. – 13.00 น.

15.00 น. – 16.00 น.

อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

อ่านหนังสือ

ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ค้นคว้าหาความรู้สำหรับทำรายงาน

ชมระบบการศึกษาทางไกล

ทำกิจกรรม/ เรียนวิชาต่าง

ยืม/คืน หนังสือ

ดูสื่อวีดิทัศน์

อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านประทับใจห้องสมุดตรงไหนมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

มีบรรยากาศที่ดี

มีความสงบ

มีแสงสว่างภายในห้องสมุดที่เพียงพอ

มีความสะอาดเรียบร้อย

การจัดพื้นที่ในห้องสมุดเหมาะสม นำเข้าใช้งาน

ทรัพยากรต่างๆ มีความทันสมัย

อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ท่าน เข้าใช้บริการห้องสมุด ณ จุดใดบ่อยที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> มุมหนังสือเรียน | <input type="checkbox"/> มุมนวนิยาย เรื่องสั้น |
| <input type="checkbox"/> มุมหนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> มุมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> มุมค้นคว้าอิสระ | <input type="checkbox"/> มุมวีดิทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> มุมนั่งเล่น | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นใช้ค่านำหนักดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ						
1.1 สื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือเรียน/ค้นคว้า /สารานุกรม /พจนานุกรม/หนังสือพิมพ์/วารสาร)						
	1.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
	1.1.2 สื่อสิ่งพิมพ์ มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน					
	1.1.3 สื่อสิ่งพิมพ์มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
	1.1.4 สื่อสิ่งพิมพ์ มีการจัดหมวดหมู่ สะดวกแก่การใช้บริการ					
	1.1.5 สื่อสิ่งพิมพ์ฉบับใหม่ มีความรวดเร็วในการนำออกมาให้บริการ					
	1.1.6 สื่อสิ่งพิมพ์มีความหลากหลายตามสาขาที่เรียน เป็นประโยชน์ต่อการเรียน					
	1.1.7 สื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ					

ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	1.1.8 สื่อสิ่งพิมพ์วารสาร หนังสือพิมพ์ มีความหลากหลาย					
1.2 สื่อการสอนประเภทวัสดุ / อุปกรณ์ (เช่น วีซี / เครื่องเล่นวีดิทัศน์)						
	1.2.1 สื่อประเภทวัสดุ / อุปกรณ์ มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
	1.2.2 สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีทันสมัย เหมาะแก่การใช้งาน					
	1.2.3 สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีความเพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ					
	1.2.4 สื่อประเภทวัสดุ/ อุปกรณ์ มีการจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสม สะดวกแก่การใช้บริการ					
	1.2.5 สื่อประเภทวัสดุ/ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ					
1.3 สื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ (เช่น การจัดนิทรรศการ / การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน)						
	1.3.1 มีการจัดสื่อประเภทเทคนิคหรือวิธีการ (การจัดนิทรรศการ/การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน) อย่างเหมาะสม และจูงใจผู้ให้บริการ					
	1.3.2 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม นิทรรศการต่าง ๆ					
	1.3.3 มีการจัดกิจกรรมของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง					
	1.3.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน สนับสนุนการเรียนรู้ตามหลักสูตร					
	1.3.5 มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมให้นักเรียนทราบโดยตลอด					
	1.3.6 เปิดโอกาสให้นักเรียนเป็นผู้คิด และดำเนินกิจกรรมเสนอแนะเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
1.4 สื่อประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร)						
	1.4.1 สื่อเทคโนโลยีหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
	1.4.2 สื่อประเภทเทคโนโลยีมีความทันสมัย เหมาะแก่การใช้งาน					
	1.4.3 สื่อการสอนประเภทเทคโนโลยีมีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์แก่การเรียนการสอน					
	1.4.4 มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาใช้บริการ					
	1.4.5 เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมต่อการใช้งาน/การเรียนรู้					

ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	1.4.6 มีอินเทอร์เน็ตสำหรับใช้ค้นคว้าสารสนเทศ					
	1.4.7 มีเครือข่ายไร้สาย (Wireless lan) บริการสำหรับใช้ค้นคว้าสารสนเทศ					
	1.4.8 มีเครื่องพิมพ์เหมาะแก่การใช้งาน					
	1.4.9 มีเครื่องสแกนเนอร์เหมาะแก่การใช้งาน					
2. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						
2.1	การจัดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2.2	มีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
2.3	ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ (07.30 น. - 16.00 น.) ของห้องสมุด					
2.4	ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน					
2.5	บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด					
2.6	ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต					
2.7	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความรวดเร็วถูกต้อง					
2.8	ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 2 บาท/รายการ/เล่ม					
2.9	ผู้ให้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้อย่างสะดวก					
2.10	มีการบริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล					
2.11	จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบแยกเป็นหมวดหมู่					
2.12	ซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
2.13	สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ					
2.14	บริการและให้คำแนะนำ และจัดทำคู่มือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ					
3. ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์						
3.1	บรรณารักษ์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
3.2	บรรณารักษ์บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
3.3	บรรณารักษ์ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
3.4	บรรณารักษ์ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
3.5	บรรณารักษ์ใช้ระยะเวลาการให้บริการยืม-คืนที่เหมาะสม					
3.6	บรรณารักษ์ใช้อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ					

ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.7	บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เชื่อถือได้					
3.8	บรรณารักษ์มีความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
3.9	บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น					
3.10	บรรณารักษ์ประจำห้องสมุดตลอดช่วงการให้บริการ					
3.11	บรรณารักษ์มีการจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาห้องสมุดที่มีการกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่ชัดเจน					
3.12	บรรณารักษ์มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้					
3.13	บรรณารักษ์มีการประเมินผลการดำเนินงานและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานห้องสมุด					
3.14	บรรณารักษ์มีการจัดหมวดหมู่ และทำบัตรรายการหรือทำรายการ (ด้วยฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์) ของทรัพยากรสารสนเทศ					
3.15	บรรณารักษ์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกต่อการเข้าถึงและใช้บริการ					
3.16	บรรณารักษ์มีการจัดทำระเบียบและตารางการใช้ห้องสมุด					
3.17	บรรณารักษ์มีการจัดบริการ ยืม-คืน หนังสือ และวัสดุสิ่งพิมพ์					
3.18	บรรณารักษ์มีการจัดบริการสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และทางอินเทอร์เน็ต					
3.19	บรรณารักษ์มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมนิสัยรักการอ่านอย่างต่อเนื่อง					
4. ด้านสภาพแวดล้อม						
4.1	ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ					
4.2	สถานที่ของห้องสมุดมีขนาดกว้างพอสำหรับบริการผู้ใช้บริการ					
4.3	จำนวน โต๊ะ- เก้าอี้ ให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4.4	บรรยากาศและความเงียบสงบเหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า					
4.5	มีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีความประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการใช้งาน					
4.6	มีการจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า เอื้อต่อการเรียนรู้					
4.7	แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอ					
4.8	อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด					
4.9	มีบริการจุดเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย (Wireless lan)					

ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.10	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ					
4.11	มีการจัดวางตู้รับความคิดเห็น					
5. ด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
5.1	ความเร็วในการเรียกใช้บริการ					
5.2	ความเป็นหมวดหมู่ของระบบข้อมูล					
5.3	ความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูล					
5.4	ความทันสมัยของข้อมูล					
5.5	การตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ					
6. ด้านการประชาสัมพันธ์						
6.1	การประชาสัมพันธ์มีหลากหลาย เช่น การแจ้งบริการข่าวสารใหม่ๆ / การจัดทำแผ่นพับ / เว็บไซต์ / ป้ายประกาศ เป็นต้น					
6.2	ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน					
6.3	การประชาสัมพันธ์มีอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
6.4	การประชาสัมพันธ์ มีรูปแบบที่จูงใจผู้ใช้บริการ					
6.5	การประชาสัมพันธ์มีเนื้อหาสาระที่เหมาะสม เข้าใจง่าย					
6.6	การประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

1. ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

2. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์

.....

.....

4. ด้านสภาพแวดล้อม

.....

.....

5. ด้านบริการอินเทอร์เน็ต

.....

.....

6. ด้านการประชาสัมพันธ์

.....

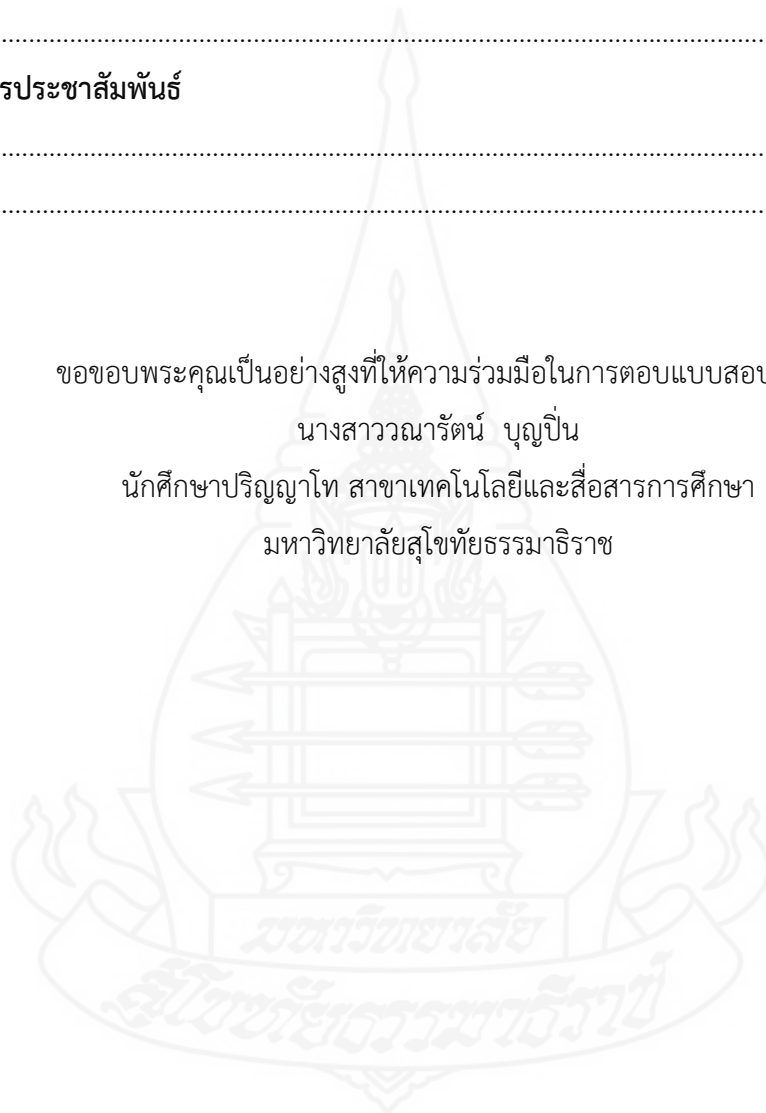
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาววณรัตน์ บุญปิ่น

นักศึกษาปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช





ภาคผนวก ค

ค่าดัชนีความสอดคล้องคำถาม IOC

ผลการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับของวัตถุประสงค์ (IOC)
เรื่อง ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	Σ R	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1. เพศ							
<input type="checkbox"/> ชาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2. สถานภาพ							
<input type="checkbox"/> ครู	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> นักเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด							
<input type="checkbox"/> ทุกวัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ.....วัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> เดือนละ.....วัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4. ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)							
<input type="checkbox"/> 07.30 น. – 08.30 น.	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> 12.00 น. – 13.00 น.	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> 15.00 น. – 16.00 น.	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
5. จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)							
<input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> ค้นคว้าหาความรู้สำหรับทำรายงาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> ชมระบบการศึกษาทางไกล	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> ทำกิจกรรม/ เรียนวิชาต่าง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	Σ R	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<input type="checkbox"/> ยืม/คืน หนังสือ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> คู่มือวิดิทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6. ท่านประทับใจห้องสมุดตรงไหนมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)							
<input type="checkbox"/> มีบรรยากาศที่ดี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มีความสงบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มีแสงสว่างภายในห้องสมุดที่เพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มีความสะอาดเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> การจัดพื้นที่ในห้องสมุดเหมาะสม น่าเข้าใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> ทรัพยากรต่างๆ มีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
7. ท่าน เข้าใช้บริการห้องสมุด ณ จุดใดบ่อยที่สุด							
<input type="checkbox"/> มุมหนังสือเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มุมนวนิยาย เรื่องสั้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มุมหนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มุมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มุมค้นคว้าอิสระ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มุมวิดิทัศน์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> มุมนั่งเล่น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อการบริการสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1. ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1.1 สื่อการสอนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (เช่น หนังสือเรียน/คั่นคว่ำ /สารานุกรม /พจนานุกรม/หนังสือพิมพ์/วารสาร)							
1.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.2 สื่อสิ่งพิมพ์ มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.3 สื่อสิ่งพิมพ์มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.4 สื่อสิ่งพิมพ์ มีการจัดหมวดหมู่ สะดวกแก่การใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.5 สื่อสิ่งพิมพ์ฉบับใหม่ มีความรวดเร็วในการนำออกมาให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.6 สื่อสิ่งพิมพ์มีความหลากหลายตามสาขาที่เรียน เป็นประโยชน์ต่อการเรียน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.7 สื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.1.8 สื่อสิ่งพิมพ์วารสาร หนังสือพิมพ์ มีความหลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2 สื่อการสอนประเภทวัสดุ /อุปกรณ์ (เช่น วีซี / เครื่องเล่นวีดิทัศน์)							
1.2.1 สื่อประเภทวัสดุ /อุปกรณ์ มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.2 สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีทันสมัยเหมาะสมแก่การใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.3 สื่อประเภทวัสดุ/อุปกรณ์ มีความเพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	Σ R	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1.2.4 สื่อประเภทวัสดุ/ อุปกรณ์ มีการจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสมสะดวกแก่การใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.2.5 สื่อประเภทวัสดุ/ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3 สื่อประเภทกิจกรรมหรือกระบวนการ (เช่น การจัดนิทรรศการ / การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน)							
1.3.1 มีการจัดสื่อประเภทเทคนิคหรือวิธีการ (การจัดนิทรรศการ/การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน) อย่างเหมาะสม และสนใจผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.2 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม นิทรรศการต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.3 มีการจัดกิจกรรมของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน สนับสนุนการเรียนรู้ตามหลักสูตร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.5 มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมให้นักเรียนทราบโดยตลอด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.3.6 เปิดโอกาสให้นักเรียนเป็นผู้คิด และดำเนินกิจกรรมเสนอแนะเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตรงกับความต้องการของผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4 สื่อประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร)							
1.4.1 สื่อเทคโนโลยีหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4.2 สื่อประเภทเทคโนโลยีมีความทันสมัยเหมาะสมแก่การใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4.3 สื่อการสอนประเภทเทคโนโลยีมีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์แก่การเรียนการสอน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4.4 มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4.5 เครื่องคอมพิวเตอร์มีความพร้อมต่อการใช้งาน/การเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1.4.6 มีอินเทอร์เน็ตสำหรับใช้ค้นคว้า สารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4.7 มีเครือข่ายไร้สาย (Wireless lan) บริการสำหรับใช้ค้นคว้าสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4.8 มีเครื่องพิมพ์เหมาะแก่การใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
1.4.9 มีเครื่องสแกนเนอร์เหมาะแก่การใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การจัดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.2 มีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.3 ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ (07.30 น. – 16.00 น.)ของห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.4 ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.5 บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.6 ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.7 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี ความรวดเร็วถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.8 ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 2 บาท/ รายการ/เล่ม	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
2.9 ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ของห้องสมุดได้อย่างสะดวก	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
2.10 มีการบริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้น ฐานข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.11 จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็น ระบบแยกเป็นหมวดหมู่	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
2.12 ซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2.13 สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
2.14 บริการและให้คำแนะนำ และจัดทำคู่มือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3. ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์							
3.1 บรรณารักษ์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.2 บรรณารักษ์บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อภัยาคยดี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.3 บรรณารักษ์ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.4 บรรณารักษ์ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.5 บรรณารักษ์ใช้ระยะเวลาการให้บริการยี่- มคืนที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.6 บรรณารักษ์ใช้อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.7 บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เชื่อถือได้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.8 บรรณารักษ์มีความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.9 บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.1 บรรณารักษ์ประจำห้องสมุดตลอดช่วงการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.11 บรรณารักษ์มีการจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาห้องสมุดที่มีการกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.12 บรรณารักษ์มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.13 บรรณารักษ์มีการประเมินผลการดำเนินงานและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
3.14 บรรณารักษ์มีการจัดหมวดหมู่ และทำบัตรรายการหรือทำรายการ(ด้วยฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์) ของทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.15 บรรณารักษ์ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกต่อการเข้าถึงและใช้บริการ	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
3.16 บรรณารักษ์มีการจัดทำระเบียบและตารางการใช้ห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3.17 บรรณารักษ์มีการจัดบริการ ยืม-คืน หนังสือ และวัสดุสิ่งพิมพ์	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
3.18 บรรณารักษ์มีการจัดบริการสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
3.19 บรรณารักษ์มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมนิสัยรักการอ่านอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4. ด้านสภาพแวดล้อม							
4.1 ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.2 สถานที่ของห้องสมุดมีขนาดกว้างพอสำหรับบริการผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.3 จำนวน โต๊ะ- เก้าอี้ ให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.4 บรรยากาศและความเงียบสงบเหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.5 มีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีความประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.6 มีการจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า เอื้อต่อการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.7 แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.8 อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
4.9 มีบริการจุดเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย (Wireless lan)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.10 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4.11 มีการจัดวางตู้รับความคิดเห็น	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้	-
5. ด้านการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
5.1 ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.2 ความเป็นหมวดหมู่ของระบบข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.3 ความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.4 ความทันสมัยของข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5.5 การตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของระบบ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6. ด้านการประชาสัมพันธ์							
6.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลาย เช่น การแจ้งบริการข่าวสารใหม่ๆ / การจัดทำแผ่นพับ / เว็บไซต์ / ป้ายประกาศ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.3 การประชาสัมพันธ์มีอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.4 การประชาสัมพันธ์ มีรูปแบบที่จูงใจผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.5 การประชาสัมพันธ์มีเนื้อหาสาระที่เหมาะสมเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6.6 การประชาสัมพันธ์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ΣR	IOC = $\frac{\Sigma R}{N}$	ความคิดเห็น	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
1. ด้านสื่อการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
2. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
3. ด้านการให้บริการของบรรณารักษ์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
4. ด้านสภาพแวดล้อม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
5. ด้านบริการอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้	-



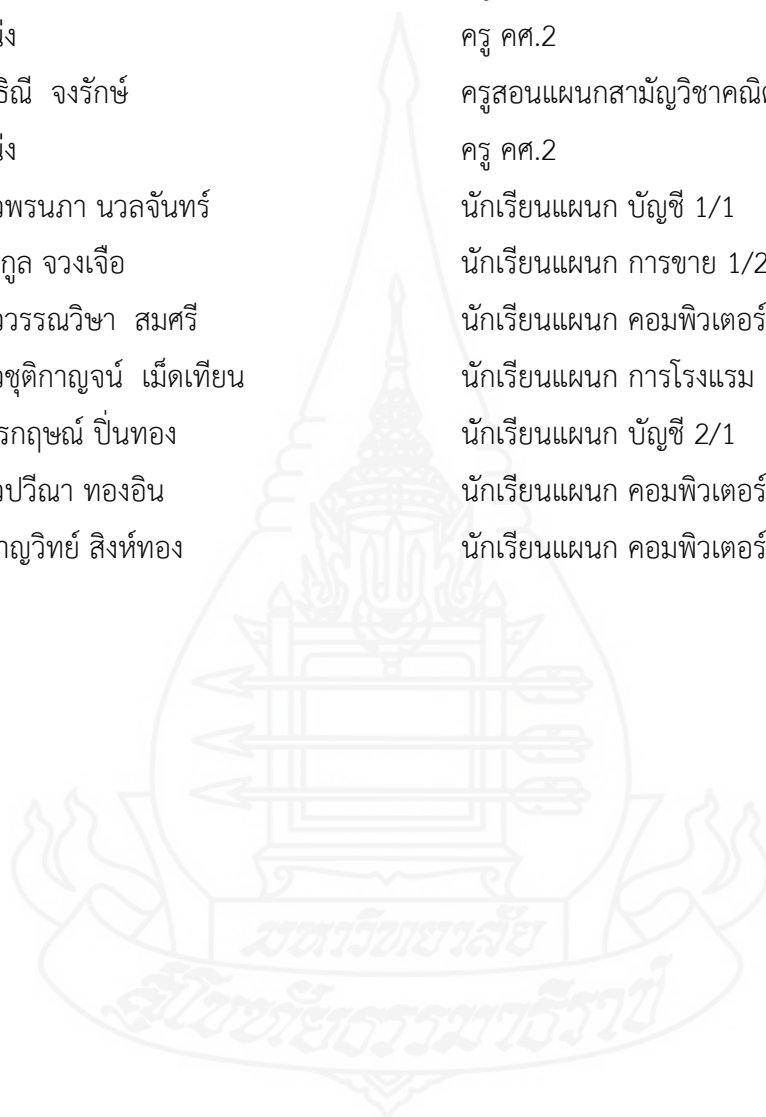


ภาคผนวก ง

รายนามผู้ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

1. นายสุรภกิจ กรณียกิจ ตำแหน่ง	ครูสอนแผนกสามัญวิชาภาษาไทย ครู คศ.2
2. นายนิติศักดิ์ จินาพันธ์ ตำแหน่ง	ครูสอนแผนกคอมพิวเตอร์ ครู คศ.2
3. นางนัตติณี จงรักษ์ ตำแหน่ง	ครูสอนแผนกสามัญวิชาคณิตศาสตร์ ครู คศ.2
4. นางสาวพรนภา นวลจันทร์	นักเรียนแผนก บัญชี 1/1
5. นายนทีกุล จวงเจือ	นักเรียนแผนก การชาย 1/2
6. นางสาววรรณวิษา สมศรี	นักเรียนแผนก คอมพิวเตอร์ 1/3
7. นางสาวชุตติกาญจน์ เม็ดเทียน	นักเรียนแผนก การโรงแรม 1/5
8. นายจักรกฤษณ์ ปิ่นทอง	นักเรียนแผนก บัญชี 2/1
9. นางสาวปวีณา ทองอิน	นักเรียนแผนก คอมพิวเตอร์ 2/3
10. นายชาญวิทย์ สิงห์ทอง	นักเรียนแผนก คอมพิวเตอร์ 3/3



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวฉนวนรัตน์ บุญปิ่น
วัน เดือน ปีเกิด	17 ตุลาคม 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดระยอง
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยเกษตรกรรม ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีราชา
ตำแหน่ง	ครู คศ.1

