

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการห้องสมุด
ประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
กรุงเทพมหานคร



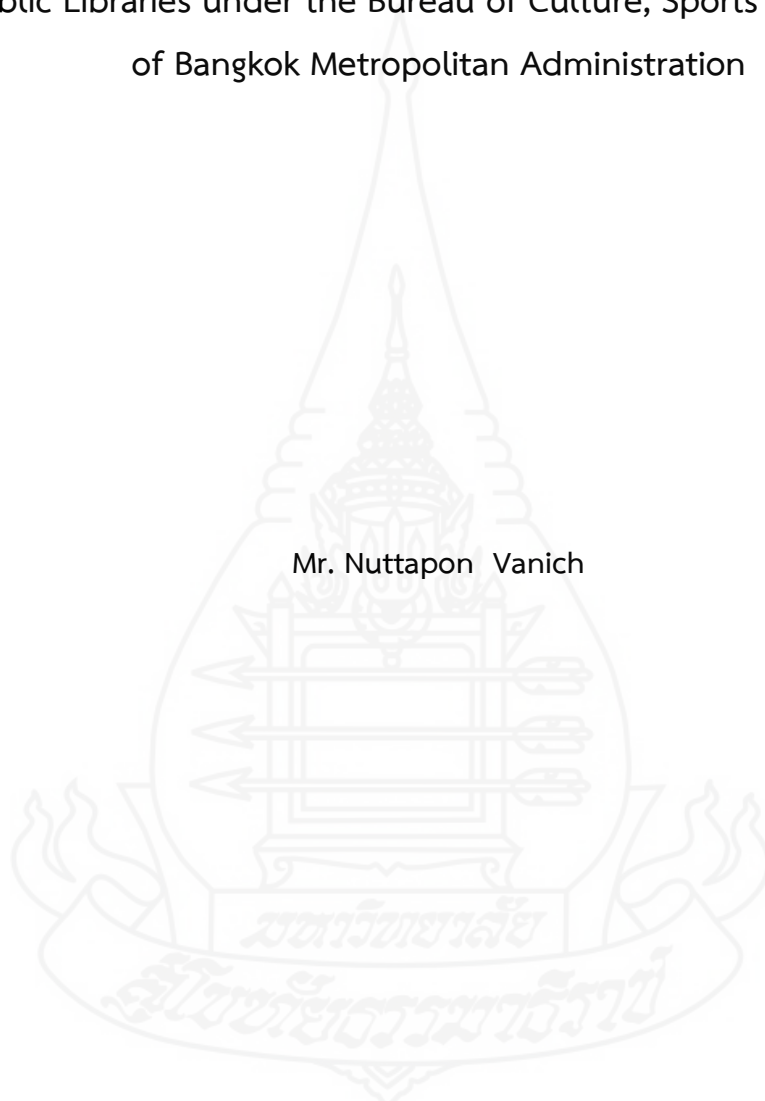
นายณัฐพล วานิช

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2558

Satisfaction of Service Users with Educational Media Service Provision
of Public Libraries under the Bureau of Culture, Sports and Tourism
of Bangkok Metropolitan Administration

Mr. Nuttapon Vanich



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

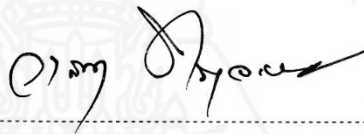
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา
และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นายณัฐพล วานิช
แขนงวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถนพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นายณัฐพล วาณิช **รหัสนักศึกษา** 2572700710

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์ **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 392 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏว่าโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสื่อการศึกษาในระดับมาก เมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ(1) ด้านบริการหนังสือพิมพ์และวารสาร หนังสือพิมพ์มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และวารสารจัดวางเป็นระเบียบหยิบอ่านได้ง่าย(2) ด้านบริการสื่อโสตทัศน ห้องฉายภาพยนตร์มีอุณหภูมิที่เหมาะสมและการบริการวิดีโอในด้านระยะเวลาเหมาะสม (3) ด้านบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ตัวอักษรในป้ายที่บอกหมวดหมู่มีขนาดเหมาะสม (4) ด้านบริการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตให้บริการได้รวดเร็ว และ (5) ด้านบริการสาระความรู้ของห้องสมุดในรูปแบบกิจกรรม กิจกรรมที่จัดให้ความรู้เป็นอย่างดี ส่วนโปสเตอร์และแผ่นพับในห้องสมุดมีขนาดของตัวอักษรเหมาะสม รวมทั้งสื่อประชาสัมพันธ์มีความสมบูรณ์ ส่วนเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การบริการ สื่อการศึกษา ห้องสมุดประชาชน

Independent Study title: Satisfaction of Service Users with Educational Media Service Provision of Public Libraries under the Bureau of Culture, Sports and Tourism of Bangkok Metropolitan Administration

Author: Mr. Nuttapon Vanich; **ID:** 2572700710;

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

Independent Study advisor: Dr. WasanaTaweekulasap, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of service users with educational media of public libraries under the Bureau of Culture, Sports and Tourism of Bangkok Metropolitan Administration.

The research sample consisted of 392 users of the services provided by public libraries under the Bureau of Culture, Sports and Tourism of Bangkok Metropolitan Administration, obtained by purposive sampling. The research instrument was a questionnaire on satisfaction of service users with educational media of public library. Data were analyzed using the frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Research findings showed that the overall satisfaction of service users with educational media of public libraries was at the high level. When satisfactions with the five aspects of the media service were considered, it was found that each of the five aspects received satisfaction at the high level, with items receiving the top rating mean for satisfaction specified as follows: (1) in the newspaper and journal service aspect, the item on the newspapers being up-to-date, and that on the journals being systematically displayed and easy to find; (2) in the audio-visual media service aspect, the item on temperature in the movie showing room being appropriate, and that on the circulation time for video media being appropriate; (3) in the mobile library service aspect, the item on the alphabets in the media classification boards having appropriate size; (4) in the Internet service aspect, the item on the provision of service being speedy; and (5) in the knowledge imparting activity service aspect, the item on the provided activities imparting good knowledge. In addition, the posters and brochures in the library had alphabets of appropriate size, and the public relations media are complete. The main reason causing the service users' satisfaction was that the service provision steps were appropriate.

Keywords: Satisfaction, Service, Educational media, Public library

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้มีพระคุณ ท่านแรกใคร่ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัยค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ ทุกขั้นตอน เพื่อให้การค้นคว้าอิสระนี้สมบูรณ์ที่สุด ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล รองศาสตราจารย์ สาธิต วิมลคุณารักษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา และอาจารย์ ดร.วชิระ พรหมวงศ์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา ที่ให้ความกรุณาตรวจประเมินเครื่องมือวิจัย ให้คำชี้แนะ ปรับปรุง แก้ไขจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลงด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้บริหาร บุคลากร และบรรณารักษ์ กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณกัลยาณมิตรทุกท่านในแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำงานวิจัยตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณอย่างสูงสุด คือ บิดา มารดา และครอบครัวอันเป็นที่รักคอยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญอย่างดีตลอดมา ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ประสบผลสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอน้อมเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ผู้มีพระคุณและคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน

ณัฐพล วานิช

กันยายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
การให้บริการ	11
ห้องสมุดประชาชน	13
หนังสือพิมพ์	18
วารสาร	23
ห้องสมุดเคลื่อนที่	26
การออกแบบกราฟิก	29
วีดิทัศน์	30
ภาพยนตร์	34
อินเทอร์เน็ต	36
แผ่นพับ	38
โปสเตอร์	40
ความพึงพอใจ	42
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์ และบริการวารสาร	60
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์ และบริการวีดิทัศน์	61
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด รถเคลื่อนที่	63
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต	64
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปสาระความรู้ ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และประเภทโปสเตอร์	65
ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการสื่อการศึกษา	68
ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	68
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปการวิจัย	70
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	84
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม	85
ข แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม	87
ค แบบสอบถามความพึงพอใจต่อสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน	89
ง ค่าแสดงความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	99
ประวัติผู้ศึกษา	110

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.2 การให้บริการหนังสือพิมพ์ของผู้ใช้บริการ	60
ตารางที่ 4.3 การให้บริการวารสารของผู้ใช้บริการ	61
ตารางที่ 4.4 การให้บริการฉายภาพยนตร์ของผู้ใช้บริการ	62
ตารางที่ 4.5 การให้บริการยืมและคืนวีดิทัศน์ของผู้ใช้บริการ	63
ตารางที่ 4.6 การให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ	64
ตารางที่ 4.7 การให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ	65
ตารางที่ 4.8 การให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ	66
ตารางที่ 4.9 การให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับของผู้ใช้บริการ	67
ตารางที่ 4.10 การให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทโปสเตอร์	67
ตารางที่ 4.11 การให้บริการสื่อการศึกษา	68



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ไม่จำกัด เพศ และวัย ซึ่งตรงตามตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4 ให้ความหมายของการศึกษาไว้ว่า “เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสาน ทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต” และมาตรา 8 ได้กล่าวไว้ว่าการจัดการศึกษาให้ยึดหลัก คือ เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชนและให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ที่ครบวงจร สะดวก รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้และข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สภาพแวดล้อมที่สดชื่น สวยงาม สร้างแรงจูงใจโดยออกแบบทั้งภายนอกและภายในอาคารให้เหมาะสม เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สังคม และชุมชนยั่งยืน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, น. 4)

กรุงเทพมหานครมีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก เยาวชน และประชาชน ในการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ของกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาศักยภาพเมือง เพื่อก้าวทันการแข่งขันของเศรษฐกิจ และเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ โดยส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพให้ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบตลอดชีวิต (กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน, 2556, ม.ป.น.)

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการอ่านและสื่อการศึกษา มาก ส่งผลให้เกิดห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กระจายทั่วกรุงเทพมหานคร จำนวน 36 แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร, 2558, ม.ป.น.) ส่งผลให้ประชาชนมาใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร และเห็นคุณค่าที่สำคัญของการอ่านมากขึ้น ผู้ใช้บริการจึงขยายเพิ่มมากขึ้นมีทั้งประชาชนและนักศึกษา ซึ่งสามารถหาความรู้ และข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างสะดวกสบาย ด้วยเหตุนี้ทำให้ห้องสมุดมีวิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายทั้งช่องทางแบบเดิม ได้แก่ แผ่นพับ

และป้าย ประกาศ และช่องทางที่อาศัยสื่อสมัยใหม่ คือ อินเทอร์เน็ต โดยมีเว็บไซต์และเฟซบุ๊ก ช่องทางเหล่านี้ยังไม่เพียงพอ (เววตา เตชาทวิวรรณ และคณะ, 2555 ,น. 52)

ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ “แหล่งเรียนรู้ทันสมัย ส่งเสริมการอ่านคนทุกวัย เพื่อสังคมไทยพัฒนา” โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการดังนี้ เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การศึกษาตามอัธยาศัย ค้นคว้าในระบบการศึกษา และนอกระบบการศึกษาของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่างๆที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวในสังคม ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างไกล และเป็นแหล่งการศึกษาในทุกด้าน เป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจของชุมชนบริเวณรอบๆ ซึ่งจะ เป็นพื้นฐานของการเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ ประชาชนเข้าใจ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบบประชาธิปไตย และให้ความร่วมมือกับภาครัฐ หรือองค์กรในสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริม ให้ประชาชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เกิดกระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิต (กลุ่มงานพัฒนา ห้องสมุดประชาชน, 2556, ม.ป.น.)

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

สภาพที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการห้องสมุดที่ดี มีดังนี้ (1) อาคารสถานที่ เป็น องค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด สำหรับห้องสมุดโรงเรียนอาจแบ่งห้องเรียนมาเป็นห้องสมุด ส่วน ห้องสมุดระดับอุดมศึกษามักจะเป็นเอกเทศ ลักษณะของอาคารสถานที่ห้องสมุดที่ดีนั้นจะต้องสะอาด เรียบร้อย มีการจัดตกแต่งให้สวยงามเพื่อจูงใจคนอยากเข้ามาอ่านหนังสือ มีอากาศถ่ายเทดี แสง สว่างเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้นั่งสบายเพียงพอ และอยู่ห่างไกลจากเสียงที่จะมารบกวนสมาธิ (2) บุคลากร ห้องสมุดจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่การงานซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานและการให้บริการของห้องสมุด เป็นต้น (3) การจัดหนังสือ วัสดุ สิ่งพิมพ์ต่างๆ และสื่อทัศนวัสดุ สำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างกว้างขวางทุก ประเภท มีการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ และจัดให้เป็น หมวดหมู่ตามระบบที่ห้องสมุดนั้นใช้จัด (4) การให้บริการหนังสือแบบชั้นเปิด (Open Shelf) คือ การ จัดหนังสือไว้บนชั้นวางหนังสือ และให้ผู้ใช้มีโอกาสได้เลือกหนังสือจากชั้นด้วยตนเองตามความ ต้องการ โดยไม่ต้องให้บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่มาบริการให้ (5) การบริการ งานด้านการบริการเป็น หัวใจสำคัญของห้องสมุด จึงควรจัดบริการให้ดีที่สุดและสร้างความประทับใจกับผู้ใช้ห้องสมุดให้มากที่สุด งานทางด้านบริการที่สำคัญของห้องสมุด (6) การมีงบประมาณของห้องสมุด การกำหนด งบประมาณรายจ่ายที่ห้องสมุดจำเป็นต้องใช้ในปีหนึ่งๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้ งบประมาณของห้องสมุดได้มาจากหลายทาง เช่น งบประมาณแผ่นดิน ฯลฯ ได้รับ จากรัฐบาลผ่านกระทรวงต้นสังกัด และ(7) การจัดทำคู่มือ หรือเครื่องมือที่จะช่วยอำนวยความสะดวก

ในการใช้ห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง เช่น จัดทำหมู่หนังสือ การจัดทำบัตรรายการ การจัดทำรายชื่อหนังสือหรือบรรณานุกรมตามหมวดวิชา ฯลฯ (สามารถ มีศรี และคณะ, 2547, น. 10-11)

นอกจากนี้สื่อที่ควรมีให้บริการในห้องสมุดมีความสำคัญอย่างยิ่งดังนี้ ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการหา เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรภายใต้บริบทของชุมชนและสังคมห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุมและทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (สมาคมห้องสมุด, 2549, ม.ป.น.) ห้องสมุดเฉพาะต้องจัดหา จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ รวบรวมและ/หรือพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาที่เป็นประโยชน์และทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อการศึกษาค้นคว้าสาขาวิชาเฉพาะ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน และตรงตามความต้องการของหน่วยงานห้องสมุดเฉพาะควรมีเกณฑ์การเพิ่มทรัพยากรห้องสมุดให้เหมาะสม ควรมีทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาเฉพาะรวมกันไม่ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ รายการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดควรมีดังนี้ (1) หนังสือวิชาการและหนังสืออ้างอิง รายงานการวิจัย และ รายงานการประชุมทางวิชาการในสาขาวิชาเฉพาะ (2) วารสาร และ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในสาขาวิชาเฉพาะ และ(3) ฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาสื่อสารนิเทศอื่นๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สมาคมห้องสมุด, 2544, น. 3)

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านสื่อการศึกษาในห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร มีสื่อ 3 ประเภท ให้บริการดังนี้ (1) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือ แผ่นพับ และโปสเตอร์ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือ ได้ในเวลาทำการภายในห้องสมุด สามารถยืมและคืนหนังสือและวารสารล่วงหน้าตามระเบียบการให้บริการ สามารถรับแผ่นพับที่ห้องสมุดจัดให้บริการไว้โดยอิสระและไม่จำกัดจำนวน และห้องสมุดจัดให้มีมุมประชาสัมพันธ์โดยใช้โปสเตอร์ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ทุกครั้งที่ต้องการ (2) สื่อโสตทัศน์ ได้แก่ การให้บริการฉายภาพยนตร์ และการให้บริการวีดิทัศน์ ในส่วนของการให้บริการ (1) การให้บริการฉายภาพยนตร์โดยผ่านเครื่องฉายโปรเจกเตอร์และจอโปรเจกเตอร์ภายในห้องบริการฉายภาพยนตร์ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ภายในวัน เวลา ที่ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ โดยการลงทะเบียนชื่อด้านหน้าของบริเวณห้องฉายภาพยนตร์ (2) การให้บริการวีดิทัศน์ ผู้ใช้บริการสามารถยืมและคืนวีดิทัศน์ตามระเบียบกำหนด โดยแจ้งความประสงค์กับเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการเปิดตู้เก็บวีดิทัศน์ และการให้ยืมและคืนต่อจุดให้บริการเท่านั้น และ(3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ได้แก่ การให้บริการอินเทอร์เน็ตพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย การ

ให้บริการอินเทอร์เน็ตพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการสามารถใช้ได้ตามระเบียบกำหนดโดยการ
 แจกความประสงค์และลงชื่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย
 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ โดยแจกความประสงค์กับเจ้าหน้าที่
 ในจุดให้บริการเพื่อขอรับรหัสผ่านเชื่อมต่อ กลุ่มเป้าหมายในการให้บริการสื่อการศึกษา คือ ประชาชน
 ทุกเพศ ทุกวัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาศักยภาพของประชาชน

ปัจจุบันด้านการให้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการ
 ท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีการขยายตัวและปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์และรูปลักษณ์ของห้องสมุดตาม
 ความเหมาะสมของเวลาและยุคสมัยมากขึ้นส่งผลให้เกิด (1) สื่อการศึกษามีจำนวนไม่เพียงพอต่อ
 ความต้องการใช้บริการของประชาชน (2) สื่อการศึกษามีสภาพไม่พร้อมใช้หรือชำรุดและสูญหายไป
 (3) สื่อการศึกษาค่อนข้างเก่าและล้าสมัย และ(4) เครื่องมือโสตทัศนศึกษาความทันสมัยและใกล้ชำรุด

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านสื่อการศึกษา ส่งผลให้เกิดผลกระทบดังต่อไปนี้ (1)
 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ วารสาร และหนังสือ ยังไม่มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจ
 ของผู้ใช้อย่างแท้จริง จึงส่งผลการเลือกสรรหนังสือที่ให้บริการภายในห้องสมุดอาจจะไม่เกิด
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ไม่อาจสนองต่อความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้ (2) ด้าน
 สื่อโสตทัศน และ(3) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ยังไม่มีการสำรวจสภาพและปัญหาของ
 การให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยละเอียด อาจทำให้สื่อประเภทนี้ทำหน้าที่ในการสื่อสารได้ไม่บังเกิดผล
 สูงสุด เช่น วีดิทัศน์ มีสภาพไม่สมบูรณ์อาจมีการสะดุดของภาพขณะเล่น สื่อการศึกษาทุกชิ้นภายใน
 ห้องสมุด ยังไม่ได้รับการคัดออกเนื่องจากข้อมูลที่ค่อนข้างเก่า ไม่ทันสมัย และอย่างจริงจัง

นอกจากนี้สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านสื่อการศึกษาจากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ (1)
 การเลือกซื้อสื่อการศึกษาเพื่อให้บริการภายในห้องสมุดไม่ตรงต่อความต้องการ (2) การให้บริการ
 สื่อการศึกษาภายในห้องสมุดไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ (3) ห้องสมุดประชาชน
 ขาดข้อมูลที่เป็นอยู่จริงในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน และ(4) ผู้ใช้บริการ
 ที่ใช้บริการสื่อการศึกษาที่มีสภาพค่อนข้างเก่าอาจจะได้รับข้อมูลที่ไม่ทันต่อเหตุการณ์

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านห้องสมุดประชาชน คือการพัฒนาห้องสมุดประชาชน
 เป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากขาดข้อมูลการงานวิจัย และงานวิจัยไม่ครอบคลุมต่อความพึงพอใจด้าน
 สื่อการศึกษาภายในห้องสมุด สภาพปัญหาที่แท้จริงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดตัดสินใจในการ
 เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงการให้บริการต่างๆ แก่ผู้บริการได้ตรงจุด การเลือกซื้อสื่อการศึกษาไม่
 ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้บริการที่แท้จริง และผู้บริหารห้องสมุดประชาชนขาดข้อมูลที่จะ
 ช่วยในการตัดสินใจการพัฒนาห้องสมุดในด้านต่างๆ

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

ความพยายามในการแก้ปัญหาต่อการงานสื่อการศึกษาที่ผ่านเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาโดยตลอดผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นการส่วนตัว ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ยังมีศูนย์สายด่วนกรุงเทพมหานครรับฟังความคิดเห็นและเรื่องราวทุกข์ต่างๆ เพื่อนำมาปฏิบัติเป็นคำสั่งแก้ไขเหตุการณ์ที่ส่งผลเสียต่อผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน

ในส่วนของความพยายามในการแก้ปัญหาจากงานวิจัย พบว่า ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร แต่อย่างใด แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการสื่อการศึกษา ที่สามารถประยุกต์ใช้กับการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 5 เรื่อง ในช่วงปี 2543-2551 ได้แก่

กัลยา สันทรทรัพย์ (2543) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “การให้บริการด้านนันทนาการของกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส” ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง และมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ และด้านการบริการในระดับปานกลาง และผลการวิจัยทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศและระยะเวลาในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และบริการ และอายุ การศึกษา และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านบุคลากร แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านการบริการ

ดวงแก้ว เงินพูลทรัพย์ (2543) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อฐานข้อมูลบรรณนิวารสารและหนังสือพิมพ์ของศูนย์สนเทศและห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ใช้ฐานข้อมูลบรรณนิวารสารและหนังสือพิมพ์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สถานที่ที่ใช้ฐานข้อมูลคือศูนย์สารสนเทศและห้องสมุด และความถี่ในการใช้คือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ปัญหาที่ประสบ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ ด้านการให้บริการ ด้านฐานข้อมูลบรรณนิวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการสืบค้น และด้านผู้ใช้บริการ ในระดับปานกลาง

เอกชัย สมบูรณ์ (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “การให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริม การท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสารสนเทศเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด 11-30 ครั้ง/วัน จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสารสนเทศในแต่ละวัน เป็นนักท่องเที่ยวในประเทศร้อยละ 21.56 และนักท่องเที่ยวต่างประเทศร้อยละ 78.44 ในด้านความต้องการใช้เอกสารเผยแพร่เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยวในระดับมาก ได้แก่ แผ่นพับเมืองฉบบัภาษาอังกฤษและภาษาไทย คู่มือเดินทางการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรี หนังสือของดีกรุงเทพ และหนังสือ The must sight in

Bangkok ในด้านความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศภาษาไทยในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางโรงแรมและที่พัก ร้านอาหารและภัตตาคาร

นคร วสุวัต (2549) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “การใช้บริการหนังสือพิมพ์ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผลการสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองลงมาเป็นนักศึกษาสถาบันอื่นๆ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียนการสอน และใช้หนังสือพิมพ์เพื่อต้องการทราบข่าวสารความรู้ทันต่อเหตุการณ์ โดยปกติจะใช้หนังสือพิมพ์สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง ใช้เวลาการอ่านหนังสือพิมพ์ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ในด้านการใช้หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากโต๊ะเก้าอี้หนังสือพิมพ์ฉบับเดือนปัจจุบัน โดยจะค้นหาหนังสือพิมพ์ด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ค้นหาข่าว/บทความจากหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลดัชนีหนังสือพิมพ์ ปัญหาด้านการใช้บริการหนังสือพิมพ์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ประสบปัญหาห่าร้อยละ 44.6 ปัญหาสำคัญได้แก่ผู้ใช้บริการ ข่าว/บทความจากหนังสือพิมพ์ที่ต้องการ

พัชรินทร์ จันท์รมี (2551) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของนักศึกษาสายสามัญต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาสายสามัญ ต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดอ่างทอง โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามสถานภาพส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาสายสามัญต่อการเป็นสมาชิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยทั้ง 5 เรื่อง โดยสรุปผู้วิจัยพบว่า 1) เพศและระยะเวลาในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ผู้ใช้บริการใช้ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ 3) การให้บริการสารสนเทศเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด 11-30 ครั้ง/วัน 4) ผู้ใช้บริการโดยปกติจะใช้หนังสือพิมพ์สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง ใช้เวลาการอ่านหนังสือพิมพ์ครั้งละไม่เกิน 30 นาที และ 5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามสถานภาพส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่ามีการศึกษาและการทำวิจัยในเรื่องการให้บริการห้องสมุดกันมาก

1.5 แนวทางที่ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อแก้ปัญหา

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้จึงตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ยังไม่มีความชัดเจนรองรับ ผู้วิจัยเห็นว่าสื่อการศึกษาภายในห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว อาจยังไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุดเท่าที่ควร ควรมีการศึกษาความ

ต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทำงานสื่อการศึกษาของห้องสมุดเพื่อให้ได้ข้อค้นพบสำหรับแนวทางในการพัฒนาสื่อการศึกษา ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาตามอัธยาศัยในประเทศไทยต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร

2.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์

2.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการห้องสมุดเคลื่อนที่

2.2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการอินเทอร์เน็ต

2.2.5 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในรูปแบบสาระความรู้ ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์

2.2.6 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ต่อวันจำนวน 11,292 คน (ห้องสมุดมี 36 ห้อง) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ที่เข้าใช้บริการช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคมปี พ.ศ. 2559 จำนวน 392 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางยามาเน่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง ให้ได้ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการครบทุกอย่างในห้องสมุดประชาชน

3.3 ขอบข่ายของงานวิจัย ได้แก่ ขอบข่ายในการวิจัยครอบคลุมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสื่อการศึกษา ประกอบด้วย (1) บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร (2) บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ (3) บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (4) บริการอินเทอร์เน็ต (5) บริการในรูปแบบสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ และ(6) เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

3.4 เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน

3.5 ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ปีการศึกษา 2558

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ห้องสมุดประชาชน หมายถึง สถานที่ที่เป็นแหล่งความรู้ที่ให้บริการแก่ประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีหน้าที่ในการให้บริการหนังสือพิมพ์ บริการวารสาร บริการฉายภาพยนตร์ บริการยืมและคืนวีดิทัศน์ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ต บริการในรูปแบบสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ บริการด้านแผ่นพับ และบริการด้านโปสเตอร์

4.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

4.3 สื่อการศึกษา หมายถึง วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาในห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

4.4 การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการภายในห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

4.5 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาอ่าน ยืม คืน และใช้งาน สื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

4.6 การบริการหนังสือพิมพ์ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในสืบค้นและเข้าถึงความรู้จากสิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว การเคลื่อนไหวใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ครอบคลุม ความเพียงพอต่อความต้องการ ความทันสมัย ความสมบูรณ์ การสำรวจความต้องการ ระยะเวลา ความหลากหลาย และบริการย้อนหลัง

4.7 การบริการวารสาร หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในการสืบค้นและเข้าถึงความรู้จาก สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ เป็นรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายอื่นๆ ครอบคลุม ความเพียงพอต่อความต้องการ ความทันสมัย ความสมบูรณ์ การสำรวจความต้องการ ระยะเวลา ความหลากหลาย และการบริการย้อนหลัง

4.8 การบริการฉายภาพยนตร์ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ในการดำเนินการเล่นภาพเคลื่อนไหวประกอบเสียงจากเครื่องฉายโปรเจคเตอร์และจอโปรเจคเตอร์ ครอบคลุม การได้รับข่าวสาร ตารางฉายภาพยนตร์ อุณหภูมิ และการฉายภาพยนตร์

4.9 การบริการยืมและคืนวีดิทัศน์ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ในการเผยแพร่ความรู้จากเทปโทรทัศน์ที่สามารถบันทึกได้ทั้งเสียงและภาพในรูปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ครอบคลุม ความเพียงพอ ความหลากหลาย ความสมบูรณ์ ความทันสมัย ระยะเวลาในการยืม และความคมชัดของภาพระดับเสียง

4.10 การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ในการให้ความรู้จากการนำสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ ที่มีอยู่ในห้องสมุด ออกไปบริการประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุด ครอบคลุม ระยะเวลาในการให้บริการ หนังสือภายในห้องสมุด มุมความรู้ และการบริการป้ายบอกหมวดหมู่

4.11 การบริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การเข้าถึงแหล่งความรู้จากเครือข่ายหลาย ๆ เครือข่ายทั่วโลก ครอบคลุม การสืบค้น ระยะเวลาในการให้บริการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ความเพียงพอต่อความต้องการ และการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย

4.12 การให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ในการเผยแพร่ความรู้จากกิจกรรมและการสร้างความเข้าใจกับผู้ให้บริการ ครอบคลุม การจัดกิจกรรม เนื้อหากิจกรรม ความบันเทิง การประชาสัมพันธ์ คู่มือและใบประกอบกิจกรรม ภาพประกอบและแผนภูมิ การจัดนิทรรศการ และป้ายนิเทศ

4.13 การประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านแผ่นพับ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ในการเผยแพร่ความรู้ในรูปสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีการพับได้เสนอด้วยกระดาษ ครอบคลุม ความสมบูรณ์ ความทันสมัย และความเหมาะสมเนื้อหา

4.14 การประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านโปสเตอร์ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ในการเผยแพร่ความรู้ในรูปสื่อประชาสัมพันธ์ที่เสนอแผ่นเดียวด้วยกระดาษ ครอบคลุม ความสวยงาม ความสมบูรณ์ ความทันสมัย และความเหมาะสมของเนื้อหา

4.15 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว หมายถึง ส่วนราชการภายใต้สังกัดของกรุงเทพมหานคร มีบทบาทและหน้าที่ในการบริหารและควบคุมดูแลห้องสมุดประชาชน

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

5.1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทำงานสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

5.2 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและสนับสนุนการงานสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจต่อสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา ตลอดจนศึกษาจากงานวิจัยที่มีอยู่ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อสื่อการศึกษาโดยนำมาเรียบเรียงและเสนอสรุปสาระสำคัญในเรื่องต่อไปนี้ต่อไปนี้เป็น (1) การให้บริการ (2) ห้องสมุดประชาชน (3) หนังสือพิมพ์ (4) วารสาร (5) ห้องสมุดเคลื่อนที่ (6) การออกแบบกราฟิก (7) วิดิทัศน์ (8) ภาพยนตร์ (9) อินเทอร์เน็ต (10) แผ่นพับ (11) โปสเตอร์ (12) ความพึงพอใจ (13) สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว และ(14) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การให้บริการ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของการให้บริการ และ(2) หลักการให้บริการ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 ความหมายของการบริการ

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ซึ่งจิตร แจ่มเจนกิจ (2540, น. 1) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2546, น. 95-96) ได้กล่าวถึง บทบาทของจรรยาวิชาชีพในงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ ไว้ว่า งานบริการสารสนเทศเป็นบริการที่มีคุณประโยชน์ต่อสังคมหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญของวิชาชีพ คือ การคัดเลือกทรัพยากร การจัดหมวดหมู่รวบรวม จัดเก็บดูแลรักษา และการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ของบุคคลในสังคม ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศจึงทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเสรีภาพทางปัญญาโดยเฉพาะส่วนที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศ อันมีลิขสิทธิ์และเสรีภาพในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ในสังคมข่าวสาร เป้าหมายสูงสุดของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ คือ ความมุ่งมั่นให้ผู้ใช้ได้รับข่าวสารความรู้ที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปใด ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันกาล

เลอร์ (Kotler, 1994, p. 464) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

เพอร์รีอตัน และเจอร์รอมต์ (Perreault and Jeromc, 1999, p. 277) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้บริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการไว้ได้ และลูกค้ายากที่จะคาดเดาว่าจะได้รับอะไรจากการบริการ ผลลัพธ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไป

โดยสรุป การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

1.2 หลักการให้บริการ

ผู้รู้ได้กล่าวถึงหลักการบริการสรุปสาระสำคัญดังนี้

กลุณ ธนาพงศธร (2537, น. 303-304) ได้ให้หลักในการพิจารณาการให้ประโยชน์และการบริการอย่างน้อย 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้ประโยชน์และการบริการนั้น จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความสนองความต้องการอย่างแท้จริง กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้ จะสูญเปล่า

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้ผู้ใช้บริการทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

5. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใดๆ ที่จะจัดให้ มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ มากนักทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์กรที่จะได้ประโยชน์และบริการนั้นๆ อีกด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วยการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงหลักการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้ คือ

1. ให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกสังคม
2. ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
3. ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
4. ให้การบริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำของนักการเมืองจากตัวแทนประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

โดยสรุป หลักการให้บริการที่เหมาะสมกับการให้บริการห้องสมุดประชาชน มีดังนี้ (1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ (2) หลักความสม่ำเสมอ (3) หลักความสนองความต้องการอย่างแท้จริง (4) หลักความเสมอภาค และ (5) หลักความสะดวกในการปฏิบัติ

2. ห้องสมุดประชาชน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายห้องสมุดประชาชน (2) วิวัฒนาการห้องสมุดประชาชนของประเทศไทย (3) ห้องสมุดประชาชนและการเรียนรู้ (4) ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร และ (5) งานบริการห้องสมุดประชาชน โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

2.1 ความหมายของห้องสมุดประชาชน

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนไว้ดังนี้

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2537, น. 6) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดประชาชนไว้ว่า “ห้องสมุดประชาชน” หมายถึง ห้องสมุดที่จัดให้บริการแก่ประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษา จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการทางการศึกษา ซึ่งรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ ทั้งมิได้จำกัดสิทธิของเอกชนหรือองค์กรต่างๆที่มีศรัทธาจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสังคม

นงเยาว์ โตใจ (2542, น. 2) ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่ได้จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นต่างๆ โดยรัฐ หน่วยงานเอกชน หรือบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คิดมูลค่า ไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองและความรู้ มีการจัดหาวัสดุสารนิเทศต่าง ๆ เพื่อ

ยกระดับความรู้และความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นเพราะการอ่านและการค้นคว้าจะนำไปสู่การพัฒนาสติปัญญาและจริยธรรม รวมทั้งเป็นแหล่งการศึกษาทั้งในและนอกระบบโรงเรียนของประชาชน อารีย์ ชื่นวัฒนา (2546, น. 15) ห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่รัฐให้การสนับสนุนตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งการศึกษาของชุมชน จึงมีขอบเขตการให้บริการกว้างขวางมากเพราะมุ่งให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับอายุและการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมที่จัดขึ้นจึงมุ่งที่ประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ของชุมชน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556, น. 1326) ได้ให้ความหมายของ ห้องสมุด หมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมหนังสือประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้

แฮร์รีออต (Harrod, 1979, p. 636) ให้ความหมายของคำว่าห้องสมุดประชาชนคือ ห้องสมุดที่ให้บริการแก่ทุกคนในท้องถิ่นและไม่จำกัดผู้ใช้ว่าจะต้องเป็นเฉพาะชนชั้นใดชนชั้นหนึ่ง ทุกคนในชุมชนมีเสรีภาพเท่าเทียมกันในการเข้าใช้ห้องสมุด

เดอะเวิร์ดบุ๊กไซโคปีเดีย (The Word Book Encyclopedia, 1992, p. 216) กล่าวว่า ห้องสมุดมีจุดมุ่งหมายบริการแก่สมาชิกทุกคนในชุมชน เช่น กลุ่มเด็ก กลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มผู้ใหญ่จากทุกฐานะ ประชาชนจะใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้า การทำงาน และการใช้เวลาว่างในการเข้าห้องสมุดเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง

จอห์น พีเธอร์และ พอล สเติร์ก (Feather and sturges, 1997, p. 380) กล่าวว่า “ห้องสมุดประชาชน” เป็นห้องสมุดที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากรัฐบาลเพื่อเป็นประโยชน์สาธารณะและเป็นสมบัติสาธารณะ ห้องสมุดบริการบริการวัสดุสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Formats) ซึ่งได้ทำการรวบรวมสงวนรักษา การจัดทำ การสืบค้น กระจายและแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ความคิดเห็น และผลงานการสร้างสรรค์ของมวลมนุษยชาติ โดยรวม

โดยสรุป ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดที่ได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากรัฐบาลหรือประชาชน เพื่อให้มีการจัดบริการหนังสือ หรือวัสดุการอ่านทุกประเภท หรือกิจกรรมอื่นๆให้แก่ผู้ที่อาศัยในชุมชน ประชาชนทั่วไปทุกระดับ ไม่จำกัดเพศ วัย การศึกษา เชื้อชาติ และศาสนา ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

2.2 วิวัฒนาการห้องสมุดประชาชนของประเทศไทย

ผู้รู้ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการห้องสมุดประชาชนของประเทศไทย ดังนี้

อัมพร นามเหลา (2542, น. 314) ห้องสมุดประชาชนเริ่มจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2459 โดยกรมศึกษาธิการ มีรูปแบบเป็นห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชนซึ่งอาศัยอาคารในโรงเรียนวัดสุทัศนเทพวราราม ในโรงเรียนสามจีน และโรงเรียนวัดประยูรวงศาวาส ธนบุรี เป็นสถานที่จัดให้บริการ

หนังสือแก่ประชาชน พ.ศ. 2492 กระทรวงศึกษาธิการรับนโยบายจากรัฐบาลให้จัดตั้งห้องสมุดสำหรับประชาชนให้แพร่หลายยิ่งขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อปลูกฝังนิสัยให้ประชาชนรักการอ่านหนังสือ และค้นคว้าสรรพหนังสือตำราในห้องสมุด และเป็นสถานที่อบรมให้ความรู้แก่ประชาชนโดยจัดให้มีการปาฐกถา การสนทนาหรือให้ความรู้ หรือให้ความรู้ด้วยทัศนศึกษา

ในปี พ.ศ. 2495 กระทรวงศึกษาธิการได้จัดทำนโยบายร่วมกับกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการขยายห้องสมุดประชาชนไปยังอำเภอ โดยแบ่งห้องสมุดออกเป็น 3 ประเภท คือห้องสมุดประชาชนจังหวัด ห้องสมุดประชาชนอำเภอ และห้องสมุดเคลื่อนที่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 กระทรวงศึกษาธิการได้ยกฐานะห้องสมุดประชาชนเป็นสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา

ในปี พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศตั้ง “กรมการศึกษานอกโรงเรียน” และออกระเบียบกระทรวงศึกษาว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พ.ศ. 2524 ได้ยุบรวมห้องสมุดประชาชนเป็นกิจกรรมหนึ่งของ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด

ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ออกระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 โดยกำหนดให้ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนเป็นศูนย์จัดกิจกรรมของชุมชนและเพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน

โดยสรุป ห้องสมุดประชาชนเริ่มจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2459 โดยกรมศึกษาธิการ มีรูปแบบเป็นห้องอ่านหนังสือสำหรับประชาชน ในปี พ.ศ. 2516 กระทรวงศึกษาธิการได้ยกฐานะห้องสมุดประชาชนเป็นสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ออกระเบียบว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 โดยกำหนดให้ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน

2.3 ห้องสมุดประชาชนและการเรียนรู้

ผู้รู้ได้กล่าวถึงห้องสมุดประชาชนและการเรียนรู้ ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2547, น. 39) ระบุไว้ว่า ห้องสมุดประชาชนเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ที่คู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบแต่มีขอบเขตกว้างกว่าการศึกษาในระบบ ห้องสมุดประชาชนจึงทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในระบบช่วยให้การศึกษาในระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กิจกรรมหลักของห้องสมุด คือ การส่งเสริมการอ่าน ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ การอ่านและการรู้หนังสือมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันอย่างมากการสร้างแรงกระตุ้นและความเพลิดเพลินจากการอ่านเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตรูปแบบการเรียนรู้นอกระบบ การเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งห้องสมุดมีส่วนร่วมเป็นศูนย์กลางในการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ในสหราชอาณาจักร การเรียนรู้ในลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่จะพัฒนาข้อมูลและทักษะการ

เรียนรู้หนังสือเพื่อให้เป็นแรงบันดาลใจและสร้างสรรค์ การพัฒนาทักษะวิชาชีพและที่เกี่ยวข้อง หลังจากที่พักช่วงวัยเรียนแล้ว

ห้องสมุดประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายชุมชนเพื่อให้บริการแก่นักเรียนและนักศึกษา ทุกระดับ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ห้องสมุดในองค์กรภาคเอกชนและหน่วยงานอาสาสมัครในด้านต่างๆ เช่นกัน ล้วนมีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนรู้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสามารถส่งเสริมสนับสนุนผู้เรียนในการย้าย/เปลี่ยนสถาบันในลักษณะที่ยืดหยุ่นมากขึ้น

โดยสรุป ห้องสมุดประชาชนเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ที่คู่ขนานไปกับการศึกษาในระบบแต่มีขอบเขตกว้างกว่าการศึกษาในระบบ กิจกรรมหลักของห้องสมุด คือ การส่งเสริมการอ่าน ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ การอ่านและการรู้หนังสือมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันอย่างมากระสร้างแรงกระตุ้นและความเพลิดเพลินจากการอ่านเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตรูปแบบการเรียนรู้นอกระบบ ห้องสมุดประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายชุมชนเพื่อให้บริการแก่นักเรียนและนักศึกษา ทุกระดับ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา

2.4 ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครเดิมคือห้องสมุดประชาชนสังกัดอยู่ในแผนการศึกษา กองกลาง กรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2501 จึงได้รับอนุมัติจัดตั้งเป็นแผนก เรียกว่าแผนกห้องสมุดประชาชน สังกัดกองกลาง พ.ศ. 2504 แผนกห้องสมุดประชาชน สังกัดกองการศึกษา พ.ศ. 2510 แผนกห้องสมุดประชาชน อยู่ในสังกัดกองสวัสดิการสังคม ฝ่ายการศึกษา และสวัสดิการสังคม

พ.ศ. 2516 แผนกห้องสมุดประชาชน อยู่ในสังกัด กองบริหารชุมชนและเยาวชน ฝ่ายการศึกษาและบริหารชุมชน

พ.ศ. 2517 ได้เปลี่ยนส่วนงานมาเป็น งานห้องสมุดประชาชน กองสนทนากิจการสำนักสวัสดิการสังคม มาเป็นกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน สังกัดกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

วิสัยทัศน์ของห้องสมุดประชาชน

กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว “แหล่งเรียนรู้ทันสมัย ส่งเสริมการอ่านคนทุกวัย เพื่อสังคมไทยพัฒนา”

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชน

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้า ทั้งในระบบและนอกระบบของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวในสังคมโลก ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างไกล ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของความเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม

3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการอ่านหนังสือ

4. เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของประชาชนหรือองค์กรในสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม

5. เพื่อส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย และให้ความร่วมมือกับภาครัฐและภาคประชาชนในท้องถิ่น ในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศ

6. เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศ ในการจัดการศึกษาหาความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับประชาชนทั้งในและต่างประเทศ

7. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย (ห้องสมุดประชาชนระดับประเทศ)

หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุดประชาชน

กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชน ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการค้นคว้าศึกษาหาความรู้ เผยแพร่ความรู้ต่างๆ จัดทำโครงการต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.5 งานบริการห้องสมุดประชาชน

ในเรื่องการให้บริการในห้องสมุดประชาชนมีแนวคิดที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

นงเยาว์ ไตใจ (2542, น. 341) จัดแบ่งงานของห้องสมุดไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1) การบริการสำหรับผู้ใช้อห้องสมุดโดยตรง

บริการสำหรับผู้ใช้อห้องสมุดโดยตรง คือ บริการที่ห้องสมุดสามารถจัดให้แก่ผู้ใช้เป็นประจำ ได้แก่

(1) บริการรับจ่ายหนังสือ (2) บริการจองหนังสือ (3) บริการหนังสือสำรอง (4) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (5) บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (6) บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดและ (7) บริการจัดทำรายชื่อหนังสือและบทความ

2) การบริการสำหรับชุมชน

ห้องสมุดประชาชนมีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชนมาก สำหรับการจัดห้องสมุดแนวใหม่ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ใน “ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียน ว่าด้วยห้องสมุด

ประชาชน พ.ศ. 2535” ต้องการให้ห้องสมุดบริการชุมชนให้มากที่สุด ให้บุคคลในท้องถิ่นมีความใกล้ชิด และรู้สึกว่าเป็นของตน ทุกคนเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจการของห้องสมุดนั้น การจัดบริการสำหรับชุมชนนอกเหนือจากบริการการอ่านข่าวสารและความรู้ต่างๆ แล้วห้องสมุดจะต้องจัดบริการพิเศษแก่ชุมชนอีก 4 ลักษณะ คือ (1) การจัดห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (2) การจัดห้องสมุดเป็นศูนย์ประชาคม (3) การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และ(4) การให้บริการแก่โรงเรียนในชุมชน

โดยสรุป จัดแบ่งงานของห้องสมุดไว้ 2 ประเภท (1) การบริการสำหรับผู้ใช้อาคารห้องสมุดโดยตรง ได้แก่ บริการรับจ่ายหนังสือ บริการจองหนังสือ บริการหนังสือสำรอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำรายชื่อหนังสือและบทความ (2) การบริการสำหรับชุมชน มี 4 ลักษณะ ดังนี้ การจัดห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ชุมชน การจัดห้องสมุดเป็นศูนย์ประชาคม การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ การให้บริการแก่โรงเรียนในชุมชน

3. หนังสือพิมพ์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหนังสือพิมพ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของหนังสือพิมพ์ (2) วัตถุประสงค์ของหนังสือพิมพ์ (3) ประเภทของหนังสือพิมพ์ (4) ประวัติความเป็นมาของหนังสือพิมพ์ และ(5) วิวัฒนาการของหนังสือพิมพ์ในประเทศไทย โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

3.1 ความหมายของหนังสือพิมพ์

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของหนังสือพิมพ์ ไว้ดังนี้

กันทิมา ธนะโสภณ (2530, น. 1-2) ได้ให้ความหมายของหนังสือพิมพ์ไว้ว่า หนังสือพิมพ์ คือ สิ่งพิมพ์ที่ออกตามระยะเวลาที่กำหนด ติดต่อกันไป เช่น เป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ หรือรายเดือน มีลักษณะเป็นการกระจายขนาดใหญ่ จำนวนหลายแผ่นพับ ไม่มีการเย็บเข้าเล่มเสนอข่าวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ข่าวที่เสนอจะต้องมีความสดใหม่เป็นเหตุการณ์ที่น่าสนใจ มีการเสาะบทความและคอลัมน์ต่างๆเพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็น กำลังเป็นที่สนใจของประชาชน

วิชญ์ สุวรรณเพิ่ม (2531, น. 11) ให้ความหมายว่า หนังสือพิมพ์ที่ออกเป็นระยะสม่ำเสมอ มุ่งให้ความรู้ ความบันเทิงและข่าวเป็นสำคัญ โดยทั่วไปมักออกเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ มีขนาดต่างๆกัน และมักมีจำนวนหน้าน้อยกว่าหนังสือทั่วไป

ถาวร บุญวัฒน์ (2538, น. 20) ได้ให้ความหมายของหนังสือพิมพ์ไว้ว่าหนังสือพิมพ์ คือ เครื่องมือสื่อสารระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ เพื่อความรู้ ความเข้าใจและสารประโยชน์ของมนุษย์เอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556, น. 1286) ได้ให้ความหมายของหนังสือพิมพ์ไว้ว่า สิ่งพิมพ์ข่าวและความเห็น เป็นต้น เสนอประชาชน ตามปรกติออกเป็นรายวัน

วิกิพีเดีย (2559, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายหนังสือพิมพ์ คือ สิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว การเคลื่อนไหวใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีกำหนดการออกที่แน่นอนตายตัว โดยส่วนใหญ่จะออกเป็นรายวัน นอกจากนี้แล้วยังมีหนังสือพิมพ์รายสามวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ และรายเดือน หนังสือพิมพ์มักจะพิมพ์ลงในกระดาษสำหรับพิมพ์หนังสือพิมพ์โดยเฉพาะ ซึ่งมีราคาถูกเนื้อหาหลักของหนังสือพิมพ์คือข่าวสารบ้านเมืองและเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านต่างๆ อาทิ ข่าวการเมือง ข่าวอาชญากรรม ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวกีฬา และข่าวบันเทิง มีการใช้รูปภาพประกอบเนื้อหา ทำให้เนื้อหาชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้แล้วอาจมีส่วนต่างๆ เพิ่มเติมเป็นพิเศษ เช่น พยากรณ์อากาศ และ การ์ตูน ซึ่งโดยทั่วไปเป็นการ์ตูนล้อเลียนการเมือง

โดยสรุป หนังสือพิมพ์ คือ สิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว การเคลื่อนไหวใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีกำหนดการออกที่แน่นอนตายตัว โดยส่วนใหญ่จะออกเป็นรายวัน นอกจากนี้แล้วยังมีหนังสือพิมพ์รายสามวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ และรายเดือน

3.2 วัตถุประสงค์ของหนังสือพิมพ์

วิฑูรย์ วิริยะพันธุ์ (ม.ป.ป, น. 48) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของหนังสือพิมพ์ไว้ สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อแจ้งข่าวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในประเทศหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของโลก
2. เพื่อให้ความเข้าใจ หนังสือพิมพ์จะต้องเสนอเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและติดตามเรื่องราวต่างๆ มาเสนอเพื่อให้ประชาชนทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องที่ประชาชนประสงค์จะทราบหรือเรื่องที่ควรแนะนำให้ประชาชนทราบ

4. เพื่อให้ผู้อ่านเพลิดเพลิน เกิดอารมณ์สนุกสนานในเรื่องที่นำมาลง

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของหนังสือพิมพ์มีดังนี้ (1) เพื่อแจ้งข่าวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (2) เพื่อให้ความเข้าใจ (3) เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องที่ประชาชนประสงค์จะทราบหรือเรื่องที่ควรแนะนำให้ประชาชนทราบ และ(4) เพื่อให้ผู้อ่านเพลิดเพลิน

3.3 ประเภทของหนังสือพิมพ์

ผู้รู้ได้แบ่งประเภทของหนังสือพิมพ์ออกดังนี้

ดรุณี หิรัญรักษ์ (2530, น. 4-5) ได้จำแนกประเภทหนังสือพิมพ์ออกเป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

1. หนังสือพิมพ์ประเภทประชานิยม เป็นหนังสือพิมพ์ที่มุ่งให้ความสำคัญต่อข่าวสารประเภทเร้าอารมณ์ ตื่นเต้นและข่าวเบา ข่าวดังกล่าวนี้ ได้แก่ ข่าวอาชญากรรม ข่าวอุบัติเหตุ ข่าวใน

แวดวงสังคม เป็นต้น ซึ่งเป็นข่าวที่คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจเหมาะสำหรับผู้อ่านทุกระดับ ผลที่ตามมาจากการอ่าน ตลอดจนการใช้ภาษาของหนังสือพิมพ์ประเภทนี้ จะมีลักษณะทันทีทันใด การจัดหน้าของหนังสือพิมพ์ประเภทนี้จะเน้นด้านดึงดูดใจและเร้าอารมณ์ผู้อ่านให้มากที่สุด จำนวนจำหน่ายค่อนข้างสูง

2. หนังสือพิมพ์ประเภทเพ่งคุณภาพ เป็นหนังสือพิมพ์ที่มุ่งให้ความสำคัญต่อข่าวสารที่เน้นหนักด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และปัญหาในหลายๆด้าน ข่าวสารดังกล่าวมีลักษณะเป็นข่าวหนัก เหมาะสำหรับผู้อ่านที่สนใจและอยู่ในวงการ ผู้อ่านหนังสือพิมพ์บางประเภทมีจำนวนค่อนข้างจำกัดและน้อยกว่าผู้อ่านหนังสือพิมพ์ประเภทประชานิยม ดังนั้นจำนวนจำหน่ายจึงต่ำกว่าหนังสือพิมพ์ประเภทประชานิยม

นอกจากนี้มาลี บุญศิริพันธ์ (2537, น. 2-3) ได้แบ่งหนังสือพิมพ์ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. หนังสือพิมพ์ประเภทเพ่งปริมาณ คือหนังสือพิมพ์ที่ให้ความสำคัญต่อข่าวประเภทเร้าอารมณ์ ตื่นเต้น เช่น ข่าวอุบัติเหตุ ข่าวอาชญากรรม ข่าวบันเทิง เป็นที่นิยมสำหรับผู้อ่านระดับกลางลงไป เนื้อหาสามารถเข้าใจได้ทันที ลักษณะการจัดหน้าค่อนข้างฉูดฉาดพาดหัวตัวโต เน้นภาพประกอบเป็นส่วนสำคัญของข่าวในการจูงใจคนอ่าน หนังสือพิมพ์ประเภทนี้มุ่งปริมาณจำหน่ายให้มากที่สุด สนองรสนิยมผู้อ่านส่วนใหญ่

2. หนังสือพิมพ์ประเภทเพ่งคุณภาพ คือหนังสือพิมพ์ที่ให้ความสำคัญต่อข่าวประเภทส่งผลกระทบต่อสังคม ลักษณะของเนื้อหาสาระค่อนข้างหนัก เช่น ข่าวการเมือง ข่าวเศรษฐกิจ ฯลฯ หนังสือพิมพ์ประเภทนี้จะเน้นการรายงานวิเคราะห์สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประกอบในคอลัมน์หน้าในด้วย ผู้อ่านหนังสือพิมพ์ประเภทเพ่งคุณภาพค่อนข้างอยู่ในวงจำกัด เฉพาะกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจความเคลื่อนไหวข่าวสารการเมืองมากกว่าผู้อ่านประเภทปริมาณ ฉะนั้น ยอดจำหน่ายจึงต่ำกว่า ลักษณะการจัดหน้ามักเรียบง่าย เป็นระเบียบไม่หวือหวาเท่ากับหนังสือพิมพ์ประเภทเพ่งปริมาณ

โดยสรุป ประเภทหนังสือพิมพ์มีดังนี้ (1) หนังสือพิมพ์ประเภทเพ่งปริมาณ คือหนังสือพิมพ์ที่ให้ความสำคัญต่อข่าวประเภทเร้าอารมณ์ ตื่นเต้น และ(2) หนังสือพิมพ์ประเภทเพ่งคุณภาพ คือหนังสือพิมพ์ที่ให้ความสำคัญต่อข่าวประเภทส่งผลกระทบต่อสังคม

3.4 ประวัติความเป็นมาของหนังสือพิมพ์

วิกิพีเดีย (2559, ออนไลน์) ได้ให้ประวัติหนังสือพิมพ์ไว้ดังนี้ ประมาณ 60 ปีก่อนคริสต์ศักราช ยุคอาณาจักรโรมันที่อารยธรรมเจริญยิ่ง จักรพรรดิจูเลียส ซีซาร์บัญชาให้อาลักษณ์คัดลอกแถลงการณ์ของพระองค์ รวมถึงข่าวประจำวันของราชการ แล้วนำไปปิดไว้ตามกำแพงในที่ชุมชนเพื่อประชาชนได้อ่านทั่วถึง ใบประกาศนั้นเรียก "แอ็กตา ดิอูนา" (Acta diuna) นับว่าเป็น

ต้นแบบหนังสือพิมพ์ ขณะที่ทางตะวันออก ในประเทศจีนก็ได้กำเนิดหนังสือพิมพ์ ซิงเป้า (Tsing Pao) ตีพิมพ์เรื่องราวเกี่ยวกับราชการสำนักมาตั้งแต่ พ.ศ. 1043

จากแผ่นประกาศข่าว วิวัฒนาการเป็นจดหมายข่าว และหนังสือข่าว รายงานข่าวสารทางการค้า การเมือง แล้วพัฒนาเป็นหนังสือพิมพ์ซึ่งเกิดขึ้นหลังจาก พ.ศ. 1997 ที่ โจฮัน กูเตินเบิร์ก ชาวเยอรมัน ประดิษฐ์เครื่องพิมพ์และตัวพิมพ์ขึ้น และวิลเลียมส์ แชนส์ตัน นำเครื่องพิมพ์ไปใช้ในประเทศอังกฤษ

การพัฒนาแท่นพิมพ์ดีขึ้นเป็นลำดับ ที่สุดหนังสือพิมพ์ฉบับแรกก็เกิดขึ้น คือ Avisa Relation Order Zeitung พิมพ์ขึ้นในประเทศเยอรมนีเมื่อ พ.ศ. 2152 แต่ไม่ใช่หนังสือพิมพ์รายวัน กระทั่ง พ.ศ. 2165 อังกฤษรวบรวมข่าวรายวันมาพิมพ์ออกจำหน่ายเป็นรายสัปดาห์ ในชื่อ A Weekly News London ถือเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับแรกของโลก โดยเสนอข่าวที่เกิดขึ้นในภูมิภาคยุโรป เป็นของใหม่ที่ได้รับความสนใจมากพอควร แต่ออกเป็นรายสัปดาห์ ต่อมา ได้มีผู้ริเริ่มออกหนังสือพิมพ์เป็นรายวันคนแรกของโลกคือ เอ็ดเวิร์ด มอลเลต หนังสือชื่อ The Daily Courant ฉบับแรกออกเมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2245 เปิดโลกใหม่ด้วยการเสนอบทความ บทวิจารณ์สังคม คอลัมน์นิสต์ชื่อดังคือ ดาเนียล เดอโฟ

บทวิจารณ์เขาโจมตีรัฐบาลและวิธีการปฏิบัติศาสนกิจของคริสต์ ถูกใจประชาชน แต่เป็นที่ขัดใจของกษัตริย์และพระสันตะปาปา เขาถูกจับตัวคุมขัง แต่มีเพื่อนดีจัดหาอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ เดอโฟจึงคิดออกหนังสือพิมพ์ วิธีการคือเขาเป็นผู้เขียนข่าวหรือบทความจากข้อเท็จจริงที่เพื่อนส่งมาให้จากภายนอก เสร็จแล้วส่งออกไปพิมพ์ นั่นเป็นจุดกำเนิดของหลักการ "เขียนข่าวใหม่" หรือเรียกเรียงข่าว หรือ Rewriting

ส่วนในสหรัฐอเมริกาหนังสือพิมพ์รายวันฉบับแรก ออกที่รัฐเพนซิลเวเนีย เมื่อ พ.ศ. 2326 มีชื่อว่า เพนซิลเวเนียอีฟนิงโพสต์แอนด์เดลีแอดเวอร์ไทเซอร์ (Pennsylvania Evening post and Daily Advertiser)

โดยสรุป ประวัติหนังสือพิมพ์สรุปได้ดังนี้ ประมาณ 60 ปีก่อนคริสต์ศักราช ยุคอาณาจักรโรมันที่อารยธรรมเจริญยิ่ง จากแผ่นประกาศข่าว วิวัฒนาการเป็นจดหมายข่าว และหนังสือข่าว รายงานข่าวสารทางการค้า การเมือง แล้วพัฒนาเป็นหนังสือพิมพ์ซึ่งเกิดขึ้นหลังจาก พ.ศ. 1997 ที่ โจฮัน กูเตินเบิร์ก ชาวเยอรมัน ประดิษฐ์เครื่องพิมพ์และตัวพิมพ์ขึ้น และวิลเลียมส์ แชนส์ตัน นำเครื่องพิมพ์ไปใช้ในประเทศอังกฤษ การพัฒนาแท่นพิมพ์ดีขึ้นเป็นลำดับ ที่สุดหนังสือพิมพ์ฉบับแรกก็เกิดขึ้น คือ Avisa Relation Order Zeitung พิมพ์ขึ้นในประเทศเยอรมนีเมื่อ พ.ศ. 2152 แต่ไม่ใช่หนังสือพิมพ์รายวัน กระทั่ง พ.ศ. 2165 อังกฤษรวบรวมข่าวรายวันมาพิมพ์ออกจำหน่ายเป็นรายสัปดาห์ ในชื่อ A Weekly News London ถือเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับแรกของโลก โดยเสนอข่าวที่เกิดขึ้นในภูมิภาคยุโรป เป็นของใหม่ที่ได้รับความสนใจมากพอควร แต่ออกเป็นรายสัปดาห์ ต่อมา ได้มี

ผู้ริเริ่มออกหนังสือพิมพ์เป็นรายวันคนแรกของโลกคือ เอ็ดเวิร์ด มอลเลต หนังสือชื่อ The Daily Courant ฉบับแรกออกเมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2245 เปิดโลกใหม่ด้วยการเสนอบทความ บทวิจารณ์สังคม คอลัมน์สตั๊ดชื่อดังคือ ดาเนียล เดอโฟ

3.5 วิวัฒนาการของหนังสือพิมพ์ในประเทศไทย

วิวัฒนาการของหนังสือพิมพ์ในประเทศไทยมีความเป็นมาดังนี้

วิวัฒนาการของหนังสือพิมพ์ในประเทศไทย เริ่มตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 3 โดยมีกลุ่มมิชชันนารีชาวอเมริกัน เป็นเจ้าของ และบรรณาธิการ ซึ่งหมอบรัดเลย์ได้ออก หนังสือพิมพ์ข่าวรายปักษ์ฉบับแรกในประเทศไทย ชื่อ หนังสือจดหมายเหตุ (บางกอกรีคอร์ด - อังกฤษ: The Bangkok Recorder) พิมพ์ด้วยภาษาไทย และภาษาอังกฤษ แต่มีอายุได้ไม่ถึง 2 ปี ก็ต้องปิดกิจการลงหลังจากนั้น ก็มีหนังสือพิมพ์ออกมาอีกหลายฉบับ ทั้งรายสัปดาห์ รายปักษ์ และรายปี อาทิ บางกอกคาเลนดาร์ ต่อมาพัฒนาเป็นหนังสือพิมพ์รายวัน เช่น บางกอก เดลี่ แอดเวอไทเซอร์ (อังกฤษ: Bangkok Daily Advertiser) และ สยาม เดลี่ แอดเวอไทเซอร์ (อังกฤษ: Siam Daily Advertiser)

ต่อมา สมัยรัชกาลที่ 4 ทรงเป็นผู้จัดทำ หนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย ชื่อ ราชกิจจานุเบกษา เพื่อชี้แจงข่าวคลาดเคลื่อน ที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ของหมอบรัดเลย์ และเพื่อแจ้งข่าวการบริหารพระราชภารกิจทางการเมือง

ในสมัยรัชกาลที่ 5 เริ่มมีหนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับแรก ที่เผยแพร่สู่ประชาชน ชื่อ คุรุโณวาท และมีหนังสือพิมพ์ที่ยอดจำหน่ายสูงมาก จนกระทั่งต้องมีระบบจัดส่งหนังสือ ซึ่งกลายเป็นจุดเริ่มต้นของกิจการไปรษณีย์ไทย คือ ข้าราชการ (อังกฤษ: Court - คีต) ในยุคนี วงการหนังสือพิมพ์ตื่นตัวมาก โดยมีการออกหนังสือพิมพ์ถึง 59 ฉบับ

สมัยรัชกาลที่ 6 กิจการหนังสือพิมพ์ก้าวหน้ามาก หนังสือพิมพ์สามารถวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลและเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างเสรีในเรื่องการบริหารประเทศด้านต่าง ๆ มีทั้งหนังสือพิมพ์ภาษาไทยเช่น จินโนสยามวารศัพท์ กรุงเทพเดลิเมล์ หนังสือพิมพ์ไทย ฯลฯ หรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเช่น The Bangkok Times ต่อเนื่องมาถึงรัชกาลที่ 7 มีหนังสือพิมพ์ 55 ฉบับ โดยฉบับที่มีชื่อเสียง และน่าเชื่อถือที่สุดคือ ประชาชาติรายวัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้อ่านอย่างสูง โดยเฉพาะปัญญาชน ที่ตื่นตัวทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

สมัยรัชกาลที่ 8 ต่อเนื่องถึงรัชกาลปัจจุบัน หนังสือพิมพ์เริ่มถูกควบคุมโดยรัฐบาล และเมื่อปี พ.ศ. 2501 เกิดรัฐประหาร นำโดย จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ หนังสือพิมพ์ตกไปอยู่ภายใต้การควบคุมของประกาศคณะปฏิวัติ ในยุคนีมีหนังสือพิมพ์ 31 ฉบับ เช่น เกียรติศักดิ์ (2495-2513), เดลินิวส์ (2507-ปัจจุบัน), เดลิเมล์ (2493-2501), ไทยรัฐ (2492-ปัจจุบัน), เสียงอ่างทอง (2500-2507), ไทยเดลี (2512-), แนวหน้า (2495-2506), ประชาธิปไตย (2502-), พิมพ์ไทย (2489-ปัจจุบัน),

สยามนิกร (2481-2512), สารเสรี (2497-2508), สยามรัฐ (2493-ปัจจุบัน), อาณาจักรไทย (2501-2504) เป็นต้น

โดยสรุป วิวัฒนาการของหนังสือพิมพ์ในประเทศไทย เริ่มตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 3 โดยมีกลุ่มมิชชันนารีชาวอเมริกัน เป็นเจ้าของ ต่อมา สมัยรัชกาลที่ 4 ทรงเป็นผู้จัดทำ หนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทย ชื่อ ราชกิจจานุเบกษา ในสมัยรัชกาลที่ 5 เริ่มมีหนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับแรก ที่เผยแพร่สู่ประชาชน ชื่อ ดร.โผนาท และมีหนังสือพิมพ์ที่ยอดจำหน่ายสูงมาก สมัยรัชกาลที่ 6 กิจการหนังสือพิมพ์ก้าวหน้ามาก หนังสือพิมพ์สามารถวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลและเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างเสรีในเรื่องการบริหารประเทศด้านต่าง ๆ มีทั้งหนังสือพิมพ์ภาษาไทยเช่น จินโนสยามวารศัพท์ กรุงเทพมหานคร หนังสือพิมพ์ไทย ฯลฯ

4. วารสาร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวารสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของวารสาร และ(2) ประเภทของวารสาร โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

4.1 ความหมายวารสาร

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของวารสาร ไว้ดังนี้

รัฐจวน อีทรกำแหง และนวนลจันทร์ รัตนกร (2531, น. 106) ให้ความหมายของวารสาร ไว้ว่าวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ โดยมีชื่อของสิ่งพิมพ์ที่แน่นอน แจกกำหนดเวลาพิมพ์ไว้ชัดเจน เป็นต้นว่า รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายอื่นๆ เป็นสิ่งพิมพ์ที่เสนอเรื่องราวต่างๆ อยู่ในฉบับเดียวกัน เรื่องจะจบในฉบับหรือต่อเนื่องกันจบในหลายฉบับก็ได้ อาจเป็นเรื่องในแขนงวิชาเดียวกันหรือไม่ก็ได้ เขียนโดยนักเขียนหรือนักวิชาการหลายคน รูปเล่มของวารสารชื่อหนึ่งๆ มักจะเป็นแบบเดียวกัน มีหมายเลขฉบับต่อเนื่องและออกต่อเนื่องกันไปโดยไม่กำหนดระยะเวลาสิ้นสุด

ณรงค์ สมพงษ์ (2535, น. 123) ได้ให้ความหมายของวารสารไว้ว่า “เป็นสิ่งพิมพ์ทางวิชาการของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งจัดพิมพ์โดยสถาบัน สมาคม หน่วยงานของรัฐและเอกชน มากกว่าครึ่งฉบับหนึ่ง”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556, น. 1113) ได้ให้ความหมายของวารสารไว้ว่า หมายถึง หนังสือที่ออกตามกำหนดเวลา พิมพ์เรื่องที่เป็นผลงานวิจัยหรือบทความทางวิชาการ มีผู้ตรวจรับรองคุณภาพทางวิชาการ

โดยสรุป วารสาร หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ โดยมีชื่อของสิ่งพิมพ์ที่แน่นอน แจกกำหนดเวลาพิมพ์ไว้ชัดเจน เป็นต้นว่า รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายอื่นๆ เป็นสิ่งพิมพ์ที่เสนอเรื่องราวต่างๆ อยู่ในฉบับเดียวกัน เรื่องจะจบในฉบับหรือต่อเนื่องกันจบในหลายฉบับก็ได้ อาจ

เป็นเรื่องในแขนงวิชาเดียวกันหรือไม่ก็ได้ เขียนโดยนักเขียนหรือนักวิชาการหลายคน รูปเล่มของวารสารชื่อหนึ่งๆ

4.2 ประเภทของวารสาร

ผู้รู้ได้แบ่งประเภทของวารสารออกดังนี้

ชุตินา สัจจามันท์ (2546, น. 353-354) ได้จำแนกประเภทวารสารวิชาการไว้ดังนี้

1) การแบ่งประเภทตามกลุ่มผู้อ่าน แบ่งได้เป็น

(1) วารสารวิชาการ สำหรับผู้อ่านที่เป็นนักวิชาการสาขานั้นๆ เช่น วารสารพยาบาลศาสตร์ วารสารสาธารณสุขศาสตร์ มีผู้อ่านอยู่ในวงจำกัดเฉพาะสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่ง วารสารวิชาการมีเนื้อหาเสนอความก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ๆ เช่น ทฤษฎีใหม่ ผลการวิจัย การค้นพบใหม่ ฯลฯ เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เนื่องจากวารสารสามารถเสนอความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ววารสารวิชาการที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้อ่านมักมีอายุยืนยาวซึ่งแสดงถึงคุณภาพของวารสารนั้นๆ

(2) วารสารกึ่งวิชาการ มุ่งให้สาระความรู้และประโยชน์ทางวิชาการแก่ผู้อ่านที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลทั่วไปไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น โดยมีบทความทางวิชาการเป็นส่วนประกอบอย่างน้อยครั้งหนึ่ง มีเนื้อหาสาระอื่นๆนอกจากความรู้ทางวิชาการ เช่น ข่าววิเคราะห์ข่าว วิจารณ์หนังสือ จดหมายถึงบรรณาธิการ ใช้ภาษาเขียนสำหรับบุคคลทั่วไป บทความมีเนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย โดยไม่เน้นการอ้างอิง

(3) วารสารทั่วไปหรือนิตยสาร มุ่งเน้นกลุ่มบุคคลทั่วไป เสนอเนื้อหาสาระในรูปแบบสารคดี บันเทิงคดี สาระความรู้เบ็ดเตล็ด

2) การแบ่งประเภทตามเนื้อหา แบ่งได้เป็น

(1) วารสารวิชาการหลายสาขาวิชา เช่น วารสารสังคมศาสตร์ วารสารวิทยาศาสตร์ วารสารมนุษยศาสตร์

(2) วารสารวิชาการเฉพาะสาขาวิชาหรือเรื่องย่อย เช่น วารสารประวัติศาสตร์ วารสารห้องสมุด

นอกจากนี้สุนีย์ เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546, น. 39-40) ยังแบ่งวารสารออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) วารสารวิชาการ เป็นสิ่งพิมพ์ที่เสนอบทความรู้ทางวิชาการ มักจัดทำโดยสมาคมทางวิชาการ สถาบันหรือหน่วยงานทางวิชาการเผยแพร่สารนิเทศใหม่ๆ ในรูปของบทความ เช่น วารสารแก่นเกษตร วารสาร สสวท. วารสารปศุสัตว์ วารสารวิศวกรรมสาร ฯลฯ

2) วารสารทั่วไป คือ วารสารที่เสนอบทความทั่วไปอาจมีความบันเทิงรวมอยู่ด้วย ส่วนมากจัดทำโดยสำนักพิมพ์ที่มีวัตถุประสงค์ทางการค้า นิยมใช้คำว่านิตยสาร เช่น นิตยสารขวัญเรือน เป็นต้น

3) วารสารวิเคราะห์วิจารณ์ข่าว คือ วารสารที่นำเสนอบทวิเคราะห์ข่าว วิจารณ์ข่าว

ก่อเกียรติ ขวัญสกุล (2547, น. 7) แบ่งประเภทของวารสารไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. วารสารวิชาการ เป็นวารสารที่เน้นการนำเสนอบทความทางวิชาการและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาวิชาการต่างๆ วารสารประเภทนี้ได้แก่ วารสารที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจหรือสถาบันการศึกษา เช่น รัฐสภาสาร ราชกิจจานุเบกษา วารสารธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทรรศน์และสุทธิปริทัศน์ วารสารที่ออกโดยหน่วยงานทางธุรกิจ เช่น ความรู้คือพระทีป วารสารนักบัญชี วารสารกฎหมาย วารสารธุรกิจการท่องเที่ยว วารสารการเงินธนาคาร วารสารด้านคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

2. วารสารวิจารณ์หรือปริทัศน์ เป็นวารสารที่เน้นการนำเสนอบทความเชิงวิจารณ์ วิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการเมือง การปกครอง วรรณกรรม ศิลปะ กีฬา ดนตรี ฯลฯ วารสารประเภทนี้เช่น วารสารสยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ วารสารมติชนสุดสัปดาห์ วารสารเนชั่นสุดสัปดาห์ วารสารอาทิตย์วิเคราะห์ ฯลฯ

3. วารสารบันเทิงหรือนิตยสาร เป็นวารสารที่เน้นการนำเสนอเรื่องราวทางด้านบันเทิงโดยอาจจะแทรกเรื่องราวทางวิชาการ เกร็ดความรู้ อาจแบ่งเป็น นิตยสารสำหรับผู้่านทั่วไป หรือผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม เช่น นิตยสารสำหรับสตรี บุรุษ หรือสำหรับเด็กและครอบครัว นิตยสารรสนิตยสารการตกแต่งบ้าน นิตยสารการท่องเที่ยว ฯลฯ

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานเช่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2548, น. 12-13) แบ่งประเภทของวารสารได้ 3 ประเภท คือ

1) วารสารทั่วไป คือ วารสารที่เสนอเรื่องทั่วไป ไม่เน้นหนักด้านใดด้านหนึ่ง มุ่งให้คนทั่วไปได้อ่าน มักเรียกว่า นิตยสาร วารสาร ประเภทนี้มุ่งที่จะให้ความบันเทิงเป็นหลัก ดังนั้นเรื่องที่ตีพิมพ์ส่วนใหญ่จึงเป็นนวนิยายแต่ก็มีคอลัมน์ที่ให้ความรู้ บทความเบ็ดเตล็ด สรุปรายความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆไว้ด้วย ตัวอย่างวารสารประเภทนี้ ได้แก่ สกุลไทย ขวัญเรือน แพรวและดินฉัน เป็นต้น

2) วารสารวิชาการหรือวารสารเฉพาะวิชา เป็นวารสารที่ตีพิมพ์บทความทางวิชาการในสาขาใดสาขาหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้เขียนและผู้อ่านประจำเป็นบุคคลที่อยู่ในวงการนั้นหรือมีความสนใจในสาขาวิชานั้น ตัวอย่างวารสารประเภทนี้ ได้แก่ วารสารการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา ข่าวสารการธรณีและวารสารสร้างเสริมสุขภาพ ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนส่งเสริม

สุขภาพ นอกจากนี้ยังอาจพบวารสารบางชื่อซึ่งมีจำนวนหน้าน้อยกว่าวารสารส่วนใหญ่ มีลักษณะคล้ายจดหมายข่าว มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงวิชาการเฉพาะวิชา ใช้ชื่อว่า “จุลสาร” เช่น จุลสารประชาคมประกันคุณภาพการศึกษาของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3) วารสารที่มีลักษณะกึ่งวิชาการ หรือวารสารเชิงวิจารณ์ มีลักษณะผสมผสานระหว่างวารสารสองประเภท วารสารประเภทนี้มุ่งให้คนอ่านทั่วไปอ่านได้ ประกอบด้วยบทความหลายบทความ แต่แตกต่างจากวารสารทั่วไปคือเน้นหนักไปในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ และใช้คำเรียกทั้งวารสารและนิตยสาร เช่น วารสารเมืองโบราณ นิตยสารสารคดี นิตยสารศิลปวัฒนธรรม อนุสาร อสท. นิตยสารเนชั่นแนล จีโอกราฟฟิก เป็นต้น

โดยสรุป วารสารมี 3 ประเภท ดังนี้ (1) วารสารทั่วไป คือ วารสารที่เสนอเรื่องทั่วไป ไม่เน้นหนักด้านใดด้านหนึ่ง มุ่งให้คนทั่วไปได้อ่าน (2) วารสารวิชาการหรือวารสารเฉพาะวิชา เป็นวารสารที่ตีพิมพ์บทความทางวิชาการในสาขาใดสาขาหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้เขียนและผู้อ่านประจำเป็นบุคคลที่อยู่ในวงการนั้นหรือมีความสนใจในสาขาวิชานั้น (3) วารสารที่มีลักษณะกึ่งวิชาการ หรือวารสารเชิงวิจารณ์ มีลักษณะผสมผสานระหว่างวารสารสองประเภท วารสารประเภทนี้มุ่งให้คนอ่านทั่วไปอ่านได้ ประกอบด้วยบทความหลายบทความ

5. ห้องสมุดเคลื่อนที่

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเคลื่อนที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของห้องสมุดเคลื่อนที่ (2) วัตถุประสงค์ของการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และ(3) หลักการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

5.1 ความหมายของห้องสมุดเคลื่อนที่

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของห้องสมุดเคลื่อนที่ ไว้ดังนี้

เรณู เปียชื่อ (2538, น. 19) ให้ความหมายของห้องสมุดเคลื่อนที่ไว้ว่า การนำหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน ที่มีอยู่ในห้องสมุด ออกไปบริการประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุด หรือประชาชนที่ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน โดยการจัดหาหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน บรรจุหีบห่อ ถุง กระเป๋า และใช้ยานพาหนะ เช่น รถยนต์ รถตู้ รถมอเตอร์ไซด์ ฯลฯ ไปบริการตามสถานที่ต่างๆ เช่น โรงเรียน โรงงาน โรงพยาบาล โรงแรม วัด สถานีรถไฟ ฯลฯ

อินเทอร์มาตินอล (International Federation of Library Association and Institutions, 2010, p. 5) ให้ความหมายว่า ห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นห้องสมุดที่ได้รับการออกแบบหรือ

ดัดแปลงมาเพื่อนำหนังสือหรือบริการของห้องสมุดไปให้บริการในพื้นที่ที่ห้องสมุดไม่สามารถบริการได้
อย่างทั่วถึง

โดยสรุป ห้องสมุดเคลื่อนที่มีความหมายดังนี้ ห้องสมุดที่ได้รับการออกแบบหรือ
ดัดแปลงมาเพื่อนำหนังสือหรือบริการของห้องสมุดไปให้บริการในพื้นที่ที่ห้องสมุดไม่สามารถบริการได้
อย่างทั่วถึง

5.2 วัตถุประสงค์ของการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ผู้รู้ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ไว้ดังนี้

สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2543, น. 16) กล่าวถึงวัตถุประสงค์การจัดบริการห้องสมุด
เคลื่อนที่ดังนี้

1) เพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปได้รับความรู้จาก
การอ่านสารนิเทศหลากหลายชนิด

2) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่อาศัยอยู่
ในชุมชนแออัดโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

3) เพื่อขยายโอกาสในการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน และใช้เวลา
ว่างให้เกิดประโยชน์

กุลธร เลิศสุริยะกุล (2547, น. 1-5) กล่าวถึงวัตถุประสงค์การจัดบริการห้องสมุด
เคลื่อนที่ในรูปแบบห้องสมุดเคลื่อนที่ ดังนี้

1) เพื่อขยายโอกาสในการเรียนรู้ของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่าง
ให้เกิดประโยชน์ในระหว่างการดำเนินชีวิตประจำวัน

2) เพื่อพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชนผู้ด้อยโอกาส
ให้ได้รับความรู้จากการอ่านสารนิเทศที่หลากหลายชนิด

3) เพื่อกระจายโอกาสในการรู้สารนิเทศให้กับประชาชนที่ไม่สะดวกมาใช้ห้องสมุด
นอกจากนี้หน่วยงานของสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร (2548, น. 47)
กล่าวถึง วัตถุประสงค์การจัดบริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1) เพื่อนำบริการสารนิเทศไปสู่ชุมชนแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะแหล่งชุมชนแออัดใน
เขตกรุงเทพมหานครที่ขาดโอกาสในการเรียนรู้

2) เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังให้เด็ก เยาวชน และประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน

3) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยสรุป วัตถุประสงค์ในการจัดบริการ มีดังนี้ เพื่อนำบริการสารนิเทศไปสู่ชุมชน
แหล่งต่างๆ โดยเฉพาะแหล่งชุมชนแออัดในเขตกรุงเทพมหานครที่ขาดโอกาสในการเรียนรู้ เพื่อ

ส่งเสริมและปลูกฝังให้เด็ก เยาวชน และประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3 หลักการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นการนำทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร และโสตทัศนูปกรณ์ไปให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ไม่สะดวกในการมาใช้ห้องสมุด ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ให้ประสบความสำเร็จนั้นควรคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้เป็นหลัก เช่น วันและเวลาให้บริการ จุดจอดบริการหรือสถานที่ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งมีโดวส์ (Meadows, 1999, pp. 2-6) กล่าวถึงหลักการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ไว้ในบทความเรื่อง “Marketing your bookmobile service” fy’ouh

1) วันเวลาให้บริการ ห้องสมุดเคลื่อนที่ควรเลือกเวลาที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เช่น บริเวณที่อยู่อาศัยที่คนไปทำงานตอนกลางวัน และเด็ก ๆ ไปโรงเรียน ถ้าห้องสมุดมาให้บริการ ตอนกลางวันอาจจะไม่มีผู้มาใช้บริการ หรือถ้าห้องสมุดมาให้บริการผู้สูงอายุในเวลากลางคืนก็อาจจะไม่มีผู้มาใช้บริการได้เหมือนกัน ซึ่งวันเวลาให้บริการนั้นห้องสมุดเคลื่อนที่สามารถปรับเปลี่ยนเวลา ให้บริการได้ตามสะดวกของผู้ใช้บริการ

2) สถานที่ให้บริการ ห้องสมุดเคลื่อนที่ที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากกลุ่มเป้าหมายที่จะให้บริการ เช่น การให้บริการกับเด็กนักเรียนในโรงเรียน การให้บริการกับกลุ่มผู้พิการทางด้านร่างกาย การให้บริการกับกลุ่มผู้พิการทางสายตา ฯลฯ

3) บุคลากรผู้ให้บริการ ห้องสมุดเคลื่อนที่ต้องมีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพ ยินดีต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยท่าที่เป็นมิตร มุ่งมั่นที่จะให้บริการ สร้างความคุ้นเคยและสร้างบรรยากาศให้น่าเข้าไปใช้บริการ นำเสนอบริการต่อผู้ใช้ และทำให้ผู้ใช้มีความสนใจที่จะใช้บริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้เป็นที่รู้จัก เข้าถึงชุมชน รวมถึงการแต่งกายของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมและสุภาพ

4) รถห้องสมุดเคลื่อนที่ ห้องสมุดเคลื่อนที่ควรดัดแปลงรถให้เหมาะสมกับสภาพห้องสมุดที่ให้บริการ การออกแบบภายนอกควรดึงดูดสายตาหรือความสนใจแก่ผู้พบเห็นโดยการ ตกแต่งรถห้องสมุดเคลื่อนที่ให้เป็นที่น่าจดจำ

5) ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดเคลื่อนที่ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

โดยสรุป หลักการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่มีดังนี้ (1) วันเวลาให้บริการ (2) สถานที่ให้บริการ (3) บุคลากรผู้ให้บริการ (4) รถห้องสมุดเคลื่อนที่ และ(5) ทรัพยากรสารสนเทศ

6. การออกแบบกราฟิก

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบกราฟิก ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมาย การออกแบบกราฟิก และ(2) ลักษณะของงานกราฟิก โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

6.1 ความหมายของการออกแบบกราฟิก

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของการออกแบบกราฟิกไว้ดังนี้

วรพงศ์ วรชาติอุดมพงศ์ (2535, น. 38 – 40) ได้ให้ความหมายของการออกแบบกราฟิกดังนี้ การออกแบบกราฟิกหมายถึง การสร้างสรรค์รูปแบบที่มองเห็น โดยนำส่วนประกอบพื้นฐานในการออกแบบจากศิลปะบริสุทธิ์ (Pure art) มาประยุกต์ใช้ให้เกิดคุณค่าในการสื่อสารร่วมกัน มันเกิดขึ้นได้จากการตีความวิถีชีวิต สิ่งรอบตัว ให้ออกมาในรูปแบบของสื่อ ที่เราสามารถทำความเข้าใจร่วมกันได้ ส่วนประกอบที่สำคัญในการออกแบบกราฟิกนั้น มีตัวอักษร ภาพประกอบ และเทคนิคการสร้างสรรค์ ซึ่งจะแตกต่างกันและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของนักออกแบบกราฟิกแต่ละคนต่างกันไป

ศิริพรณ์ ปีเตอร์ (2548, น. 3) อ้างถึงในพจนานุกรมภาษาอังกฤษ ได้ให้ความหมายของการออกแบบและกราฟิกไว้ว่า การออกแบบ (design) หมายถึง การวาดภาพสิ่งของที่อาจจะถูกนำไปผลิต การจัดการและการวางแผนทั่วไป การสร้างต้นแบบจากเส้น รูปร่าง หรือรูปทรงเพื่อการประดับตกแต่งบนพื้นปูพรม แจกันและอื่น ๆ ส่วนคำว่า กราฟิก (graphic) หมายถึง การแสดงภาพสัญลักษณ์ ตัวอักษร ไดอะแกรม หรือการวาดภาพ เพื่อถ่ายทอดรายละเอียดของความคิดให้ผู้อื่นสามารถรับรู้และเข้าใจได้

ซี เอ็ม มีเดีย แอล ที ดี (Cm Media Ltd, 2557, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการออกแบบกราฟิกไว้ดังนี้ ความหมายของการออกแบบกราฟิกเป็นลักษณะของการออกแบบพื้นผิว 2 มิติ เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับการถ่ายทอดข้อความ ความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเพื่อให้เข้าใจและรู้เรื่องโดยใช้ประสาทตาในการรับรู้เป็นส่วนใหญ่

เอมี ทานสัน (Amy E. Arntson, 2010, p. 12) ได้กล่าวว่า การออกแบบกราฟิก คือ การแก้ไขปัญหางาน 2 มิติบนพื้นระนาบ โดยนักออกแบบได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ การจัดการ และวางแผนตลอดจนการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายของงานออกแบบเพื่อให้ได้ผลงานออกแบบที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสารเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป การออกแบบกราฟิก หมายถึง การวาดภาพสิ่งของที่อาจจะถูกนำไปผลิต การจัดการและการวางแผนทั่วไป การสร้างต้นแบบจากเส้น รูปร่าง หรือรูปทรงเพื่อการประดับตกแต่งบนพื้นปูพรม และแจกันและอื่น ๆ

6.2 ลักษณะของงานกราฟิก

ผู้รู้ได้แบ่งลักษณะของงานกราฟิกไว้ดังนี้

ถาวร สายสืบ (2535, ม.ป.น.) ได้ให้ความหมายของลักษณะของงานออกแบบกราฟิก ไว้ดังนี้ การออกแบบงานด้านกราฟิก อาจจะออกมาในลักษณะของ การผลิตสื่อที่ใช้แนวคิดรูปแบบซึ่งมีการใช้รูปภาพ ตัวอักษร นำมาจัดองค์ประกอบให้น่าสนใจ มีการใช้สี สวยงาม บางครั้งอาจสอดแทรกเทคนิคโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (effect) สามารถนำไปใช้ป็นสื่อในการนำเสนอ การออกแบบแผนภูมิ แผนภาพ สถิติ ภาพโฆษณา การ์ตูน ลูกโลก-แผนที่ การจัดป้ายนิเทศ การจัดนิทรรศการ สื่อมัลติมีเดีย สื่อกราฟิกในโทรทัศน์ สื่อสำหรับงานวิจัย ตามจุดมุ่งหมายของชิ้นงานในแต่ละครั้ง

โดยสรุป ลักษณะงานกราฟิกมีดังนี้ การผลิตสื่อที่ใช้แนวคิด รูปแบบซึ่งมีการใช้รูปภาพ ตัวอักษร นำมาจัดองค์ประกอบให้น่าสนใจ มีการใช้สี สวยงาม บางครั้งอาจสอดแทรกเทคนิคโปรแกรมคอมพิวเตอร์

7. วิดีทัศน์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบกราฟิก ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายวีดิทัศน์ (2) คุณค่าและประโยชน์ของวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา และ(3) รูปแบบของรายการโทรทัศน์และสื่อวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

7.1 ความหมายวีดิทัศน์

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของวีดิทัศน์ไว้ดังนี้

ร่วมศักดิ์ แก้วปลั่ง และ อนันต์ธนา ยังกินันท์ (2535, น. 223) ได้กล่าวว่า วีดิทัศน์ (Video Tape) หมายถึง แถบแม่เหล็กซึ่งใช้บันทึกสัญญาณโทรทัศน์ คือบันทึกภาพและเสียงไว้ในเทปแม่เหล็กเพื่อนำกลับมาดูได้อีกในภายหลัง

กิดานันท์ มลิทอง (2536, น. 144) กล่าวว่า วีดิทัศน์ แบ่งเป็นวัสดุ คือแถบวีดิทัศน์ และอุปกรณ์คือเครื่องเล่นวีดิทัศน์ แถบวีดิทัศน์เป็นวัสดุที่สามารถลบแล้วบันทึกลงใหม่ได้เช่นเดียวกับ แถบเสียง แถบวีดิทัศน์ทำด้วยสารโพลีเอสเตอร์ (Polyester)

เวบบ์เตอร์ (Webster, 1980, p. 2037) กล่าวว่า วีดิทัศน์ หมายถึง แถบแม่เหล็กที่ใช้กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำภาพและเสียง เป็นส่วนที่ใช้บันทึกโปรแกรมโทรทัศน์สำหรับนำออกอากาศภายหลัง

โดยสรุป วีดิทัศน์ หมายถึง แถบวีดิทัศน์และอุปกรณ์ คือ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ แถบวีดิทัศน์เป็นวัสดุที่สามารถลบแล้วบันทึกลงใหม่ได้เช่นเดียวกับแถบเสียง แถบวีดิทัศน์ทำด้วยสารโพลีเอสเตอร์ (Polyester)

7.2 คุณค่าและประโยชน์ของวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

ผู้รู้ได้ให้คุณค่าและประโยชน์ของวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาไว้ดังนี้

ร่วมศักดิ์ แก้วปลั่ง และอนันต์ธนา อังกินันท์ (2535, น. 229) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสื่อวีดิทัศน์ในทางการศึกษา ดังนี้

1. ในการสอนที่มีการบันทึกด้วยวีดิทัศน์ สามารถนำออกมาจากรายการตามห้องเรียนต่างหรือพร้อมเวลาได้
2. การบันทึกเทปโทรทัศน์สามารถถ่ายทอดเข้าเครื่องรับต่างๆกันหลายเครื่องในเวลาเดียวกันได้ หรือทั่วสถานศึกษาได้ ซึ่งเป็นการประหยัดบุคลากร
3. ใช้วีดิทัศน์ในห้องทดลอง หรือทำโครงการต่างๆ เช่น การผ่าตัดสามารถบันทึกเทปวีดิทัศน์แล้วนำไปเปิดให้นักศึกษาดูได้
4. วีดิทัศน์สามารถบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่สามารถเข้าไปดูได้ และเรียนโดยตรงได้

สุรชัย สิกขาบัณฑิต และเสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต (2538, ม.ป.น.) ได้สรุปคุณค่าของวีดิทัศน์ ดังนี้

1. ช่วยยกระดับการศึกษาแก่มวลชน
2. ช่วยแพร่กระจายความรู้ไปยังมวลชน
3. ทำให้มวลชนมีความรู้ทันสมัย ทันต่อวิทยาการ
4. ช่วยให้ครูสามารถติดต่อกับผู้เรียน และครูด้วยกันเองได้อย่างรวดเร็ว
5. ช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ

วชิระ อินทร์อุดม (2539, ม.ป.น.) ได้สรุปถึงคุณค่าและประโยชน์ของวีดิทัศน์ว่า

1. ผู้ชมได้เห็นภาพ และได้ยินเสียงไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งเป็นการรับรู้โดยประสาทสัมผัสทั้ง 2 ทาง ซึ่งยอมดีกว่าการรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว
2. ผู้ชมสามารถเข้าในกระบวนการที่ซับซ้อนได้โดยอาศัยศักยภาพของเครื่องมือ
3. การผลิตวีดิทัศน์ที่สามารถย่อ ขยายภาพ ทำให้ภาพเคลื่อนที่ช้า เร็ว หรือหยุดนิ่งได้ แสดง กระบวนการที่มีความต่อเนื่อง มีลำดับขั้นตอนได้ในเวลาที่ต้องการ โดยอาศัยเทคนิคการถ่ายทำ และเทคนิคการตัดต่อ
4. บันทึกเหตุการณ์ในอดีต และหรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่างสถานที่ ต่างเวลา แล้วนำมาเปิดชมได้ทันที

5. เป็นสื่อที่ใช้ได้ทั้งเป็นรายบุคคล กลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ และใช้กับมวลชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับชั้น

6. วัสดุทัศนที่ได้รับการวางแผนการผลิตที่ดี และผลิตอย่างมีคุณภาพ สามารถใช้แทนครูได้ ซึ่งจะเป็นการลดปัญหาการขาดแคลนครูได้เป็นอย่างดี

7. ใช้ได้กับทุกขั้นตอนของการสอน ไม่ว่าจะเป็นการนำเข้าสู่บทเรียน ชั้นระหว่างการสอน หรือขั้นสรุป

8. ใช้เพื่อการสอนซ่อมเสริมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ใช้เพื่อบันทึกภาพที่เกิดจากอุปกรณ์การฉายได้หลายชนิด เช่น ภาพสไลด์ ภาพยนตร์ โดยไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องฉายหลายประเภทในห้องเรียน

10. ใช้เป็นแหล่งสำหรับให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยการทำห้องสมุดทัศนทัศน ใช้ในการฝึกอบรมผู้สอนด้วยการบันทึกการสาธิตวิธีการสอน การบันทึกรายการ หรือการจัดการศึกษาใหม่ ๆ

11. ช่วยปรับปรุงเทคนิควิธีการสอนของครู โดยการใช้เทคนิคการสอนแบบจุลภาค (Micro teaching) การเรียนรู้แบบเปิด (Open Learning) และการศึกษาทางไกล (Distance Education)

ประทีน คล้ายนาค (2541, น. 36) ได้ให้ข้อดี และประโยชน์ของทัศนทัศน มีดังนี้

สามารถฉายกลับดูภาพที่บันทึกไว้ได้ทันทีที่เทปทัศนทัศนมีราคาถูก ใช้บันทึกได้หลายครั้ง ขณะเดียวกันสามารถทำการตัดต่อภาพด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ได้ภาพและเสียงที่สมบูรณ์ หรือหากจะทำสำเนาเพื่อการเผยแพร่จำนวนมากทำได้ชุดอุปกรณ์แบบกระเป่าหิ้วสามารถนำไปถ่ายทำยังสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วทัศนทัศนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในวงการศึกษ การแพทย์ การอุตสาหกรรม และอื่นๆ ที่มีงบประมาณจำกัด

เดล (Dale. 1969, น. 355) กล่าวว่า ประโยชน์ของทัศนทัศนต่อการเรียนการสอน และฝึกอบรม คือ เทปโทรทัศน์สามารถบันทึกภาพและปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ในการสาธิตให้ดีขึ้นสามารถแสดงแง่มุมต่างๆที่ไม่อาจเห็นด้วยวิธีธรรมดา และยังสามารถนำไปใช้ในครั้งต่อไปได้อีก

เคลลี (Kelly. 1985, น. 52-56) กล่าวว่า ทัศนทัศนอำนวยความสะดวกได้หลายอย่าง ในวงการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร เพราะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการใชภาษาจริงในสังคมและภายในบทที่สำคัญคือ แสดงให้เห็นภาษาท่าทางและแง่มุมต่างๆ ในการสื่อความหมาย

โดยสรุป ทัศนทัศนมีคุณค่าและประโยชน์ ดังนี้ (1) ช่วยยกระดับการศึกษาแก่มวลชน (2) ช่วยแพร่กระจายความรู้ไปยังมวลชน (3) ทำให้มวลชนมีความรู้ทันสมัย ทันต่อวิทยาการ (4) ช่วย

ให้ครูสามารถติดต่อกับผู้เรียน และครูด้วยกันเองได้อย่างรวดเร็ว และ(5) ช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ

7.3 รูปแบบของรายการโทรทัศน์และสื่อวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

ผู้รู้ได้จำแนกรูปแบบของรายการโทรทัศน์และสื่อวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาไว้ดังนี้

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และนิคม ทาแดง (2530, น. 41) ได้จัดรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาไว้ 12 รูปแบบซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบพูดคนเดียว (Monologue) เป็นรายการที่ผู้ปรากฏตัวพูดคุยกับผู้ชมเพียงหนึ่งคน ส่วนมากจะมีภาพประกอบเพื่อมิให้เห็นหน้าผู้พูดอยู่ตลอดเวลา
2. รูปแบบสนทนา (Dialogue) เป็นรายการที่มีคนมาพูดคุยกันสองคน ทั้งสองคนมีผู้ถามและคู่สนทนาแสดงความคิดเห็นที่นำเสนอทั้งคู่ มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสนทนาจะมีคน 2-3 คนก็ได้
3. รูปแบบอภิปราย (Discussion) เป็นรายการที่ผู้ดำเนินรายการอภิปรายหนึ่งคน ป้อนประเด็นคำถามให้ผู้ร่วมอภิปรายตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป แต่ไม่ควรเกิน 4 คน ผู้อภิปรายแต่ละคนจะแสดงความคิดเห็นของตนเองต่อประเด็นต่างๆ
4. รูปแบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นรายการที่มีผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ คือวิทยากรและพิธีกรมาสนทนากัน
5. รูปแบบเกมหรือตอบปัญหา (Quiz Programmed) เป็นรายการที่จัดให้มีการแข่งขันระหว่างคนหรือกลุ่มของผู้ที่มาร่วมรายการด้วยการเล่นเกมหรือตอบปัญหา
6. รูปแบบสารคดี (Documentary Programmed) เป็นรายการที่เสนอเนื้อหาด้วยภาพและเสียงบรรยายตลอดรายการโดยไม่มีพิธีการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (1) สารคดีเต็มรูป เป็นการดำเนินเรื่องด้วยภาพและเนื้อหาตลอดรายการ และ(2) กึ่งสารคดีกึ่งพูดคนเดียว (Semi Documentary) เป็นรายการที่มีผู้ดำเนินรายการทำหน้าที่เดินเรื่องพูดคุยกับผู้ชมและให้เสียงบรรยายตลอดรายการ นอกนั้นเป็นภาพแสดงเรื่องราวต่างๆ
7. รูปแบบละคร (Dramatically style) เป็นรายการที่เสนอเรื่องราวด้วยการจำลองสถานการณ์ เป็นละครที่มีการกำหนดผู้แสดง จัดสร้างแสง การแต่งตัว และแต่งหน้าให้สมจริงสมจัง และใช้เทคนิคการละครเพื่อเสนอเรื่องราวให้เหมือนจริงมากที่สุด
8. รูปแบบสารละคร (Docu - Drama) เป็นรายการที่ผสมผสานรูปแบบสารคดีเข้ากับรูปแบบละครหรือการนำละครมาประกอบรายการที่เสนอเนื้อหาบางส่วน มิใช่เสนอเป็นละครทั้งรายการ เพื่อให้การศึกษาความรู้และแนวคิด
9. รูปแบบสาธิต (Demonstration) เป็นรายการที่เสนอวิธีการทำอะไรสักอย่าง เพื่อให้ผู้ชมได้แนวทางไปใช้ทำจริง

รูปแบบเพลงและดนตรี (Song and Music).รูปแบบเพลงและดนตรี มี 3 ลักษณะ (1) มีดนตรี นักร้องมาแสดงสด (2) ให้นักร้องมาร้องควบคู่ไปกับเสียงดนตรีที่บันทึกมาแล้ว (3) ให้นักร้องและนักดนตรีมาแสดง แต่ใช้เสียงที่บันทึกมาแล้ว

10. รูปแบบการถ่ายทอดสด (Live Programmed).เป็นรายการที่ถ่ายทอดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในขณะนั้น

11. รูปแบบนิตยสาร (Magazine Programmed) .เป็นรายการที่เสนอรายการหลายประเด็น และหลายรูปแบบในรายการเดียวกัน

โดยสรุป การจัดรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาไว้ 12 รูปแบบ ดังนี้ รูปแบบพูดคนเดียว รูปแบบสนทนา รูปแบบอภิปราย รูปแบบสัมภาษณ์ รูปแบบเกมหรือตอบปัญหา รูปแบบสารคดี รูปแบบละคร รูปแบบสาธิต รูปแบบการถ่ายทอดสด และรูปแบบนิตยสาร

8. ภาพยนตร์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาพยนตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของภาพยนตร์ และ(2) ประเภทของภาพยนตร์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

8.1 ความหมายของภาพยนตร์

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของภาพยนตร์ไว้ดังนี้

ซัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538, น. 286) ให้ความหมายของภาพยนตร์ ไว้ดังนี้ ภาพชุดที่เรียงติดต่อกันบนฟิล์มขนาดยาวที่ถ่ายด้วยกล้องถ่ายภาพยนตร์ เมื่อฉายด้วยเครื่องฉายภาพยนตร์ไปทีละจอจะมองเห็นเงาของภาพปรากฏบนจอเคลื่อนไหวติดต่อกันได้เหมือนจริง

พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ.2551 ได้นิยามความหมายภาพยนตร์ ไว้ว่า ภาพยนตร์ หมายถึง วัสดุที่มีการบันทึกภาพ หรือภาพและเสียงซึ่งสามารถนำมาฉายให้เป็นภาพเคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่อง แต่ไม่รวมถึงวีดิทัศน์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556, น. 867) ได้ให้ความหมายของภาพยนตร์ หมายถึง ภาพฉายด้วยเครื่องทำให้เห็นเป็นภาพเคลื่อนไหวได้

วิกิพีเดีย (2559, ออนไลน์) ให้ความหมายของภาพยนตร์ดังนี้ ภาพยนตร์ คือ กระบวนการบันทึกภาพด้วยฟิล์ม แล้วนำออกฉายให้เห็นภาพเคลื่อนไหว ภาพที่ปรากฏบนฟิล์มภาพยนตร์หลังจากผ่านกระบวนการถ่ายทำแล้วเป็นเพียงภาพนิ่งจำนวนมาก ที่มีอิริยาบถหรือแสดงอาการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปที่ละน้อยต่อเนื่องกันเป็นช่วงๆ ตามเรื่องราวที่ได้รับการถ่ายทำและตัดต่อมา ซึ่งอาจเป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือเป็นการแสดงให้เหมือนจริง หรืออาจเป็นการแสดงและสร้างภาพจากจินตนาการของผู้สร้างก็ได้

โดยสรุป ภาพยนตร์ หมายถึง ภาพชุดที่เรียงติดต่อกันบนฟิล์มขนาดยาวที่ถ่ายด้วย กล้องถ่ายภาพยนตร์ เมื่อฉายด้วยเครื่องฉายภาพยนตร์ไปทีละจอจะมองเห็นเงาของภาพปรากฏบนจอ เคลื่อนไหวติดต่อกันได้เหมือนจริง

8.2 ประเภทของภาพยนตร์

ผู้รู้ได้แบ่งประเภทของภาพยนตร์ไว้ดังนี้

สมาน งามสนิท (2530, น. 178-179) แบ่งประเภทของภาพยนตร์ ดังนี้

1. ภาพยนตร์สารคดี ได้แก่ ภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาเป็นวิชาการล้วนๆ เป็นเรื่องราว ของความจริง เช่น ภาพยนตร์ข่าว เป็นต้น

2. ภาพสารคดีกึ่งละคร ได้แก่ ภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาเป็นสารคดีแต่รูปแบบการ นำเสนอเป็นการแสดงละครประกอบบ้าง

3. ภาพยนตร์ที่มีรูปแบบเป็นการแสดงล้วนๆ เช่น ภาพยนตร์บันเทิงทั่วไป รูปแบบนี้ อาจมีผู้สร้างภาพยนตร์การศึกษาจากเรื่องราวประวัติศาสตร์หรือวรรณคดีต่างๆ ซึ่งให้ทั้งการศึกษา และความบันเทิง

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งภาพยนตร์ตามหน้าที่หลักของการสื่อสารได้ 4 ประเภท ดังนี้ (สมาน งามสนิท, 2530, น. 203-226)

1. ภาพยนตร์ข่าวเป็นภาพยนตร์ที่บันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ของโลกแล้วนำเสนอทาง สื่อมวลชนยอมทำหน้าที่ให้ข่าวสารได้ตรงกับความเป็นจริง และรวดเร็วทันการณ์ซึ่งช่วยให้ผู้ดูข่าว ภาพยนตร์ข่าวได้เห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลก เสมือนอยู่ใกล้กับเหตุการณ์นั้น ภาพยนตร์ข่าว ยังให้ความเพลิดเพลิน เพราะช่วงเวลาของการเสนอข่าวที่ผู้ชมกำลังว่างและได้ปล่อยตัวตามสบาย

2. ภาพยนตร์เพื่อการศึกษา เป็นภาพยนตร์ที่สามารถใช้ประโยชน์ต่อการเรียนรู้ได้ เป็นอย่างดี เพราะสิ่งที่เรียนรู้ใกล้เคียงกับประสบการณ์ตรง ใช้เวลาในการเรียนน้อยแต่ได้ความรู้มาก

3. ภาพยนตร์เพื่อแสดงความคิดเห็นและชักจูงใจ เป็นภาพยนตร์ประเภทแสดงความคิดเห็นและชักจูงใจ เพราะทำให้เกิดการเรียนรู้ทั้งทางภาษาและทางอารมณ์ซึ่งภาพยนตร์ประเภทนี้ ได้แก่ ภาพยนตร์โฆษณา ภาพยนตร์การประชาสัมพันธ์ และภาพยนตร์โฆษณาชวนเชื่อ

4. ภาพยนตร์บันเทิง เป็นประเภทที่ทำให้การพักผ่อนหย่อนใจ ช่วยให้มีความสุข สนุกสนาน สร้างความบันเทิงให้แก่ผู้ดู ซึ่งภาพยนตร์มักเป็นภาพยนตร์ที่สร้างขึ้นจากจินตนาการของผู้สร้าง ซึ่ง อาจอยู่ในรูปแบบการเยาะเย้ย ถากถางสังคม ล้อเลียนสังคม เรื่องรัก ๆ ใคร่ ๆ การตลก เรื่องลึกลับ มหัศจรรย์ หรือด้านวิทยาศาสตร์

โดยสรุป ภาพยนตร์สามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้ (1) ภาพยนตร์สารคดี ได้แก่ ภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาเป็นวิชาการล้วนๆ เป็นเรื่องราวของความจริง เช่น ภาพยนตร์ข่าว เป็นต้น (2) ภาพสารคดีกึ่งละคร ได้แก่ ภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาเป็นสารคดีแต่รูปแบบการนำเสนอเป็นการแสดง

ละครประกอบบ้าง(3) ภาพยนตร์ที่มีรูปแบบเป็นการแสดงล้วนๆ เช่น ภาพยนตร์บันเทิงทั่วไป รูปแบบนี้อาจมีผู้สร้างภาพยนตร์การศึกษาจากเรื่องราวประวัติศาสตร์หรือวรรณคดีต่างๆ ซึ่งให้ทั้งการศึกษาและความบันเทิง

9. อินเทอร์เน็ต

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของอินเทอร์เน็ต (2) ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต และ(3) ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

9.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้

พรทิพย์ โล่เลขา (2537, น. 17) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตว่า คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ใหญ่ที่สุดของโลกในกระบวนการสื่อสารข้อมูลทางสาย ระหว่างคอมพิวเตอร์ต่างระบบและต่างชนิด รวมกับสายเคเบิลและผู้ใช้จำนวนมากอาศัย software และเครื่องช่วยสื่อสารต่าง ๆ ในแง่วิชาการ Internet คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สื่อสารกันโดย Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP) ซึ่งหมายถึง กฎเกณฑ์ที่คอยควบคุมกระบวนการส่งข่าวสารไปมาระหว่างคอมพิวเตอร์หลายร้อยชนิดที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต

กิตติ บุญกิจโณทัย มีชัย เจริญลักษณ์ศรี และอมรเทพ เลิศทัศนวงศ์ (2539, น. 21-23) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก และไม่ได้เป็นเพียงส่วนของซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ แต่เป็นสิ่งที่รวมไปด้วยคอมพิวเตอร์สายเคเบิล และคนจำนวนมากมาย ในแง่มุมทางด้านเทคนิคอินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายของคอมพิวเตอร์ ที่พูดคุยกับเครื่องอื่นได้โดยใช้ข้อกำหนดที่เรียกว่า Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP) เป็นชุดของเกณฑ์วิธีที่กำหนดวิธีการที่ข่าวสารจะถูกส่งไประหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อกำหนดที่เรียกว่า “โพรโทคอล” ของการสื่อสารจะอนุญาตให้คอมพิวเตอร์ต่างชนิดกัน ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการต่างกันสามารถติดต่อกันได้

วิทยา เรื่องพรวิสุทธ์ (2539, น. 157) อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายที่สำคัญต่อการสื่อสารในระบบ (Web) หรือการสื่อสารแบบใยแมงมุม ซึ่งการสื่อสารแบบนี้ สามารถเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างกว้างขวางทั่วโลก

กิดานันท์ มลิทอง (2540, น. 321) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ต คือ เป็นระบบของการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมไปทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น การโอนแฟ้มข้อมูล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการ

เชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ซึ่งขยายไปอย่างกว้างขวางเพื่อการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละระบบที่มีส่วนร่วมกันอยู่

โดยสรุป อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่สำคัญต่อการสื่อสารในระบบ (Web) หรือการสื่อสารแบบไบนารี ซึ่งการสื่อสารแบบนี้ สามารถเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างกว้างขวางทั่วโลก

9.2 ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต

ผู้รู้ได้ให้ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้

สรุศักดิ์ สงวนพงษ์ และสมชาย นำประเสริฐชัย (2538, น. 1) ได้ให้ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต ดังนี้ อินเทอร์เน็ตนับเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้ไอที หากเราจำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารในการทำงานประจำวัน อินเทอร์เน็ตจะเป็นช่องทางให้เราสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาอันรวดเร็ว ข่าวสารหรือเหตุการณ์ความเป็นไปต่างๆ ทั่วโลกที่เกิดขึ้นในขณะปัจจุบัน หรือแม้กระทั่งความต้องการในการสืบค้นข้อมูลเพื่อศึกษาหรือปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันก็สามารถสืบค้นได้จากทางอินเทอร์เน็ตเช่นกัน อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับทุกคนในสาขาอาชีพที่จะช่วยให้เรารับรู้ข่าวสารที่เกิดขึ้นในมุมอื่น ๆ ของโลกได้อย่างรวดเร็วกว่าสื่ออื่นไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือแม้แต่โทรทัศน์ หากเราจำเป็นต้องติดต่อกับบุคคลอื่นเป็นประจำไม่ว่าจะอยู่ภายในหรือภายนอกประเทศ อินเทอร์เน็ตจะช่วยให้สื่อสารกับบุคคลอื่นได้ทั้งการสนทนาแบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ในเวลานั้น หรือสามารถฝากข้อความอิเล็กทรอนิกส์ไว้กับคอมพิวเตอร์เพื่อรอให้ผู้รับมาเปิดอ่านในเวลาที่เหมาะสม ทำให้เปิดโอกาสในการสื่อสารถึงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

โดยสรุป อินเทอร์เน็ตนับเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้ไอที หากเราจำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารในการทำงานประจำวัน อินเทอร์เน็ตจะเป็นช่องทางให้เราสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาอันรวดเร็ว

9.3 ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

วิกิพีเดีย (2559) อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยการเชื่อมต่อมินิคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ไปยังมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย แต่ในครั้งนั้นยังเป็นการเชื่อมต่อโดยผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งสามารถส่งข้อมูลได้ช้าและไม่เป็นการถาวร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับมหาวิทยาลัย 6 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เข้าด้วยกันเรียกว่า "เครือข่ายไทยสาร"

การให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยได้เริ่มต้นขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยความร่วมมือของรัฐวิสาหกิจ 3 แห่ง คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และสำนักงานส่งเสริมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยให้บริการในนาม บริษัทอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย (Internet Thailand) เป็นผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์รายแรกของประเทศไทย

โดยสรุป อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2530 ได้เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์กับมหาวิทยาลัย 6 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เข้าด้วยกันเรียกว่า "เครือข่ายไทยสาร"

10. แผ่นพับ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแผ่นพับ ผู้วิจัยได้ศึกษาคอบคลุม (1) ความหมายของแผ่นพับ (2) ข้อดีของแผ่นพับ และ(3) ข้อจำกัดของแผ่นพับ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

10.1 ความหมายของแผ่นพับ

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของแผ่นพับไว้ ดังนี้

สรุสิทธิ์ วิทยารัฐ (2542, น. 4) ได้ให้ความหมายของสื่อสิ่งพิมพ์ไว้ว่าตาม ความหมายสามัญที่เข้าใจกันโดยทั่วไป ได้แก่ สื่อที่ใช้ติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจกันโดยภาษาเขียน โดยใช้วัสดุกระดาษพิมพ์ออกมาพร้อม ๆ กัน เพื่อแจกจ่ายให้แก่ผู้อ่านได้ครวละมาก ๆ สิ่งพิมพ์นั้น อาจจะออกมาในรูปแบบต่างๆ กันไม่ว่าจะเป็นหนังสือ นิตยสาร วารสาร จุลสาร ใบปลิว แผ่นพับ เป็นต้น สื่อแผ่นพับ หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “โบรชัวร์” เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศสว่า Brochure ใช้เรียกสิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่เป็นสิ่งพิมพ์เฉพาะกิจ มุ่งเสนอข่าวสารเป็นการเฉพาะซึ่งสามารถบรรจุเนื้อหาสาระละเอียดได้มาก ส่วนรูปแบบมักจะทำเป็นเล่มแบบเย็บมุมหลังคาซึ่งมีปกหน้าหลายขนาด หรืออาจจะไม่เย็บเล่มแต่พับเก็บเป็นเล่มก็ได้ (สรุสิทธิ์ วิทยารัฐ, 2542, น. 51) สื่อแผ่นพับเป็นสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่ได้ผลสื่อหนึ่งและแพร่หลายกันมาก มักจะเรียกกันอีกอย่างหนึ่งว่า “เอกสารเผยแพร่” มีความหนาไม่เกิน 12 หน้า มีลักษณะคล้ายกับหนังสือแม่เหล็กโดยแต่ละหน้าจะบรรจุเนื้อหาสาระที่สั้นกะทัดรัด อ่านจับใจความได้ง่ายและรวดเร็ว

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2542, น. 238) สื่อแผ่นพับ เป็นสื่อที่ใช้งานสำหรับสื่อข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อหนึ่ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556, น. 790) ได้ให้ความหมายของแผ่นพับ หมายถึง แผ่นปลิวที่ให้ข้อมูลเฉพาะเรื่องในการประชาสัมพันธ์ มักจัดข้อมูลเป็นหัวข้อ และพับเป็นรูปเล่ม

โดยสรุป แผ่นพับ คือ สิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่เป็นสิ่งพิมพ์เฉพาะกิจ มุ่งเสนอข่าวสารเป็นการเฉพาะซึ่งสามารถบรรจุเนื้อหารายละเอียดได้มาก อาจจะไม่เย็บเล่มแต่พับเก็บเป็นเล่มก็ได้

10.2 ข้อดีของแผ่นพับ

ข้อดีของแผ่นพับมีผู้รู้สรุปสาระสำคัญข้อดีของแผ่นพับ ดังนี้

บุญเกื้อ ควรหาเวช (2542, น. 78) ได้สรุปข้อดีของสื่อแผ่นพับมีดังต่อไปนี้

1. ผู้รับสารสามารถควบคุมการเปิดรับสารได้ตามความพึงพอใจ คือ สามารถหยิบอ่านได้ทันที ทุกที่ทุกเวลาไม่ต้องอาศัยอุปกรณ์เคลื่อนย้ายเหมือนสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้รับสารสามารถควบคุมความถี่ในการเปิดรับสารได้ คือ สามารถนำกลับมาอ่านได้อีกตลอดเวลา
3. ผู้จัดทำมีโอกาสในการจัดเตรียมได้อย่างเต็มที่ที่จะใช้เวลาในการเรียบเรียงจัดพิมพ์นานแค่ไหนก็ได้
4. ผู้จัดทำมีโอกาสใช้ความคิด ศิลปะ และเทคนิคใหม่ ๆ เข้ามาช่วยได้อย่างเต็มที่เพื่อชักจูงหรือเรียกร้องความสนใจ ทำให้สื่อชนิดนี้ง่ายต่อการดึงดูดใจผู้อ่าน
5. สื่อแผ่นพับสร้างความน่าเชื่อถือและความศรัทธาได้ง่าย เพราะสื่อชนิดนี้มีลักษณะความมั่นคงถาวรเป็นหลักฐานไม่เลือนลหายผู้อ่านให้ความเชื่อถือในเนื้อหาที่น่าสนใจ
6. สื่อแผ่นพับเป็นสื่อที่มีความคงทนถาวร สารที่ปรากฏในสื่อแผ่นพับเหล่านี้สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้อย่างดี
7. สื่อแผ่นพับเป็นสื่อที่สามารถให้ความละเอียดของเนื้อหาได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป ข้อดีของสื่อแผ่นพับมีดังต่อไปนี้คือ ผู้รับสารสามารถควบคุมการเปิดรับสารได้ตามความพึงพอใจ ผู้รับสารสามารถควบคุมความถี่ในการเปิดรับสารได้ คือ สามารถนำกลับมาอ่านได้อีกตลอดเวลา ผู้จัดทำมีโอกาสในการจัดเตรียมได้อย่างเต็มที่ที่จะใช้เวลาในการเรียบเรียง ผู้จัดทำมีโอกาสใช้ความคิด ศิลปะ และเทคนิคใหม่ ๆ สื่อแผ่นพับสร้างความน่าเชื่อถือและความศรัทธาได้ง่าย เพราะสื่อชนิดนี้มีลักษณะความมั่นคงถาวรเป็นหลักฐาน สื่อแผ่นพับเป็นสื่อที่มีความคงทนถาวร และสื่อแผ่นพับเป็นสื่อที่สามารถให้ความละเอียดของเนื้อหาได้เป็นอย่างดี

10.3 ข้อจำกัดของแผ่นพับ

บุญเกื้อ ควรหาเวช (2542, น. 78) ได้ให้ข้อจำกัดของสื่อแผ่นพับสรุปดังนี้ (1) ระยะเวลาในการเตรียมการ ถ้าจะให้ยิ่งดี ยิ่งใช้เวลานาน (2) ข้อมูลหรือเนื้อหา ต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และ(3) ผู้อ่านต้องมีความรู้ คือ อ่านหนังสือออก จึงจะเกิดผล

โดยสรุป ข้อจำกัดของสื่อแผ่นพับไว้ดังนี้ ระยะเวลาในการเตรียมการ ข้อมูลหรือเนื้อหา ต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และผู้อ่านต้องมีความรู้ คือ อ่านหนังสือออก จึงจะเกิดผล

11. โปสเตอร์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับโปสเตอร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของโปสเตอร์ (2) ประเภทของโปสเตอร์ (3) องค์ประกอบในการออกแบบโปสเตอร์ และ(4) ลักษณะของโปสเตอร์ที่ดี โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

11.1 ความหมายของโปสเตอร์

โปสเตอร์เป็นคำทับศัพท์ มาจากภาษาอังกฤษว่า “Poster” มีผู้รู้ให้ความหมายของโปสเตอร์ ไว้ดังนี้

ณรงค์ สมพงษ์ (2530, น. 155) ให้ความหมายของโปสเตอร์ หมายถึง กระดาษเพียงแผ่นเดียวมีข้อความหรือภาพประกอบ ช่วยสื่อความหมายในการบอกกล่าว ชักจูงใจหรือเรียกร้องความสนใจต่างๆ

ประชิด ทิณบุตร (2530, น. 136) ให้ความหมายของโปสเตอร์ไว้ว่า หมายถึง สื่ออย่างหนึ่งที่บอกกล่าวถึงรายละเอียดให้ผู้คนที่ได้พบเห็นได้ทราบ โดยมีจุดเด่นและเข้าใจได้ในระยะเวลาสั้น ๆ ในภาพโปสเตอร์อาจบรรจุตัวหนังสือหรือภาพ หรือทั้งสองอย่าง

จำนง วันวิชัย (2534, น. 43 อ้างอิงใน จุตรวิทย์ พิมพ์ทอง. น. 5) สรุปความหมายของโปสเตอร์ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ชนิดหนึ่งที่ใช้สำหรับชักชวนประกาศ บอกข่าวสารในงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานทางราชการหรืองานโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

เรไร ไพรวรรณ (2542, น. 237) กล่าวถึงโปสเตอร์หรือแผ่นประกาศหรือแผ่นโฆษณว่าเป็นสื่อที่มีหลายขนาด ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ใช้ติดตามอาคาร ชุมชนหรือที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้คน โปสเตอร์แผ่นหนึ่งต้องเสนอแนวคิดเพียงแนวเดียว นิยมสื่อด้วยภาพ ภาพจึงต้องมีความเด่นชัด มีความหมายในตัวเอง สะดุดตาและใช้ถ้อยคำที่กะทัดรัด เข้าใจง่าย มีความหมายและสอดคล้องกับภาพประกอบ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 องค์ประกอบ คือ ส่วนที่พาดหัว (Headline) ส่วนที่เป็นข้อความ (Body) ส่วนที่เป็นภาพ (Illustration) และส่วนที่เป็นชื่อหรือสัญลักษณ์ขององค์กรผู้เผยแพร่ (Identification)

โดยสรุป โปสเตอร์ หมายความว่า กระดาษเพียงแผ่นเดียวมีข้อความหรือภาพประกอบ ช่วยสื่อความหมายในการบอกกล่าว และชักจูงใจหรือเรียกร้องความสนใจต่าง ๆ

11.2 ประเภทของโปสเตอร์

ผู้รู้ได้แบ่งประเภทของโปสเตอร์ไว้ดังนี้

บุษบา สุธีธ (2530, น. 30) แบ่งประเภทของโปสเตอร์ไว้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. โปสเตอร์สิ่งพิมพ์ เป็นโปสเตอร์ที่การพิมพ์เป็นหลัก ซึ่งสามารถปิดประกาศโฆษณาได้ตามสถานที่สาธารณะทั่วไป มีหลายขนาด สามารถอ่านได้ระยะไกล อาจประกาศด้วยค่าธรรมเนียมโดยมีภาพประกอบหรือไม่มีก็ได้

2. โปสเตอร์ที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ โปสเตอร์ลักษณะนี้เป็นการใช้วัสดุต่าง ๆ ทำเป็นโปสเตอร์ เช่น ป้ายโฆษณาที่วาดหรือเขียนด้วยข้อความโฆษณาสินค้าและบริการต่าง ๆ วัสดุที่ใช้ทำอาจใช้เขียนหรือวาด รวมถึงการประดิษฐ์ลงบนกระดาษ แผ่นไม้และแผ่นโลหะต่าง ๆ

โดยสรุป แบ่งประเภทของโปสเตอร์มี 2 ลักษณะดังนี้ (1) โปสเตอร์สิ่งพิมพ์ และ (2) โปสเตอร์ที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์

11.3 องค์ประกอบในการออกแบบโปสเตอร์

ผู้รู้ได้ให้องค์ประกอบในการออกแบบโปสเตอร์และลักษณะของโปสเตอร์ที่ดีสรุปได้ดังนี้

ธัชมน ศรีแก่นจันทร์ (2546, น. 151-165) กล่าวถึง การโฆษณาทางสิ่งพิมพ์ซึ่งมีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์สิ่งโฆษณาไว้ดังนี้

1. ข้อความพาดหัว (Headline) เป็นส่วนที่ดึงดูดความสนใจของผู้อ่านมากที่สุด เพราะหากข้อความพาดหัวไม่มีพลังพอก็จะไม่สามารถทำให้ผู้อ่านให้ความสนใจต่อข้อความโฆษณาส่วนอื่นๆ ได้

2. ข้อความ (Body) เป็นองค์ประกอบในสิ่งโฆษณาในส่วนที่อยู่ต่อจากข้อความพาดหัว ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้ข้อเท็จจริงและรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้อ่าน

3. คำขวัญ (Slogan) เป็นข้อความสั้น ๆ ที่บ่งบอกถึงแนวคิดหลัก เพื่อให้ผู้อ่านจดจำได้ง่ายและเข้าใจได้ง่าย

4. ภาพ (Illustration) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งสำหรับการโฆษณาทางสิ่งพิมพ์ ซึ่งช่วยดึงดูดความสนใจและตรึงใจผู้อ่านให้จดจ่ออยู่ที่ชิ้นงาน

5. สี (Color) สิ่งพิมพ์ที่โฆษณาหน้าสีจะดึงดูดความสนใจและทำให้ข่าวสารโดดเด่นกว่าการโฆษณาขาว/ดำ เนื่องจากภาพสีช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้ดูดี

โดยสรุป โปสเตอร์มีองค์ประกอบ ดังนี้ (1) ข้อความพาดหัว (2) ข้อความ (3) คำขวัญ (4) ภาพ และ (5) สี

11.4 ลักษณะของโปสเตอร์ที่ดี

ผู้รู้ได้ให้ลักษณะของโปสเตอร์ที่ดีมี ดังนี้

ดาวิด (Davis 1996, pp.175-179) กล่าวถึงการนำเสนอโปสเตอร์ที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. เนื้อหา ควรอธิบายเนื้อหาอย่างสั้น ๆ ซึ่งในแต่ละย่อหน้าไม่ควรเกิน 20 บรรทัด ส่วนข้อความที่เป็นเนื้อหาทางวิทยาศาสตร์ไม่ควรสั้นเกินไปเนื่องจากจะทำให้ข้อมูลไม่เพียงพอทำให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายผิดเพี้ยนได้และควรเลือกรูปแบบ ขนาด สีและช่องว่างของตัวอักษรให้เหมาะสมซึ่งช่วยให้ง่ายต่อการอ่าน และถ้าทำเป็นหัวข้อย่อยได้จะสะดวกต่อผู้อ่านมากขึ้น รวมถึงภายในโปสเตอร์ควรมีชื่อและที่อยู่ของผู้จัดทำและคณะทุกครั้ง

2. ขนาดและรูปแบบของตัวอักษร ควรใช้แบบตัวอักษรทั่วไปที่สามารถอ่านได้ง่าย โดยทั่วไปชื่อเรื่องต้องสามารถมองเห็นได้ในระยะ 5-10 เมตร และเนื้อหาต้องอ่านได้ในระยะ 1.5-2 เมตร ส่วนความหนาของอักษร ชื่อเรื่องไม่ควรน้อยกว่า 23 มิลลิเมตรและเนื้อหาควรมีไม่น้อยกว่า 5 มิลลิเมตร สำหรับตัวเอียงจะใช้ก็ต่อเมื่อเป็นชื่อทางวิทยาศาสตร์ซึ่งไม่ควรใช้ตัวเขียนใหญ่ทั้งหมด

3. สีและคุณภาพทางกายภาพ สีของตัวอักษรควรจะสามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากพื้นหลัง ซึ่งพื้นหลังที่มีแสงสว่างมาก ๆ จะทำให้ยากต่อการอ่านจึงควรใช้พื้นหลังที่มีสีอ่อนหรือสีมืด

วูลเซท (Woolset, 1989) กล่าวถึงโปสเตอร์ที่ดีควรมีลักษณะที่สั้น กระชับและชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดึงดูดความสนใจและง่ายต่อการอ่านในระยะ 1-2 เมตร

โดยสรุป ลักษณะโปสเตอร์ที่ดีควรมีลักษณะที่สั้น กระชับและชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดึงดูดความสนใจและง่ายต่อการอ่าน

12. ความพึงพอใจ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) ความหมายของความพึงพอใจ (2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และ(3) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

12.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ผู้รู้ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, น. 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดี ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกรู (2549, ม.ป.น.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น ไฮเบริส (Herbert, 1967, p. 67-69) ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

ทิฟฟิน (Tiffin, 1973, p. 384) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

เชลล์ลี (Shelly, 1975, p. 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจว่า ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรและสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นความต้องการครบถ้วน

มิลลินส์ (Milins, 1985, p. 280) กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า คือ ทัศนคติที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ลูดอนและบิตทา (Loudon & Bitta, 1993, p. 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกเพียงพอสั่งที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

ลูธาน (Luthan, 1995, p. 126) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (Cambridge University, 1995, p. 1256) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือเมื่อรู้สึกประสบความสำเร็จในสิ่งที่ทำ

นิวสตรอม แอนด์ เดวิส (Newstrom and Davis, 1997, p. 256) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นทัศนคติที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ชอบหรือไม่ชอบในการทำงานของพนักงานในองค์การ

โดยสรุป ความพึงพอใจ หมายความว่า การให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

12.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีดังนี้

มันฟอร์ด (Manford, 1972, p. 28) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977, p. 218) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

โดยสรุป ความพึงพอใจได้จำแนกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ (1) กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (2) กลุ่มภาวะผู้นำ (3) กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ (4) กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร (5) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน และได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) ทฤษฎีการสนองความต้องการ และ (2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม

12.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, ออนไลน์) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

โดยสรุป ความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่ (1) มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด (2) ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว (3) ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน (4) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น และ (5) ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

13. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาครอบคลุม (1) บทบาทหน้าที่ (2) วิสัยทัศน์ และ (3) ส่วนราชการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

13.1 บทบาทหน้าที่

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักในคุณค่าและเอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมทั้ง

ด้านดนตรี กีฬา หอสมุด พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรม ในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและ แนวทางดำเนินงาน และการพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการ ศิลปะ และวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง

13.2 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนกรุงเทพฯ ด้านกีฬา นันทนาการ ดำรงไว้ ซึ่งคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และนำกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครด้านการท่องเที่ยวระดับโลก

13.3 ส่วนราชการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวให้บริการห้องสมุดประชาชน

กองนันทนาการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ และส่งเสริมของศูนย์เยาวชน ส่งเสริมการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเยาวชนและประชาชน ให้บริการห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และความบันเทิงในยามว่าง จัดทำโครงการเกี่ยวกับห้องสมุด ส่งเสริมและ สนับสนุนการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนและศูนย์เยาวชน ที่อยู่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

14. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางในการศึกษาความพึงพอใจต่อสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร สำหรับในประเทศไทย ได้มีผู้วิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดประชาชนและให้ข้อสรุปที่น่าสนใจ ขอนำเสนอดังนี้

วิโชติ จุลมณี (2542) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับ “สภาพการจัดกิจกรรมห้องสมุดดีเด่นใน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดขอนแก่น: กรณีศึกษา” ผลวิจัยพบว่าการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมของบรรณารักษ์ (1) สภาพดำเนินการจัดกิจกรรมห้องสมุดของโรงเรียนสนามบิน ด้านปัจจัยในการดำเนินงาน ทางโรงเรียนได้จัดให้เอื้อต่อการดำเนินงานห้องสมุดไว้ ดังนี้ คือ ข้อบังคับและระเบียบต่างๆ เช่น ระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบการยืมและส่งหนังสือ ได้จัดไว้ให้ผู้บริการมองเห็นอย่างเด่นชัด (2) มีการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการ (3) ให้ครูในโรงเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ (4) กิจกรรมเสริมการใช้ห้องสมุดที่จัดอย่างสม่ำเสมอ และบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมคือ “กิจกรรมวันสุนทรภู่” (5) การนิเทศและติดตามผลการจัดกิจกรรมของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารให้ความสนใจโดยติดตามและนิเทศ ประมาณเดือนละ 1 ครั้ง

กัลยา สันทรทรัพย์ (2543) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “การให้บริการด้านนันทนาการของกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส” ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง และมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านการบริการในระดับปานกลาง และผลการวิจัยทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศ และระยะเวลาในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และบริการ และอายุ การศึกษา และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้าน บุคลากร แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านการบริการ

ดวงแก้ว เงินพูลทรัพย์ (2543) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อฐานข้อมูลบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์ของศูนย์สนเทศและห้องสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ใช้ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สถานที่ที่ใช้ฐานข้อมูลคือศูนย์สารสนเทศและห้องสมุด และความถี่ในการใช้คือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ปัญหาที่ประสบ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ ด้านการให้บริการ ด้านฐานข้อมูลบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์ ด้านการสืบค้น และด้านผู้ใช้บริการ ในระดับปานกลาง

เอกชัย สมบูรณ์ (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “การให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยว ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสารสนเทศเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด 11-30 ครั้ง/วัน จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสารสนเทศในแต่ละวัน เป็นนักท่องเที่ยวในประเทศร้อยละ 21.56 และนักท่องเที่ยวต่างประเทศร้อยละ 78.44 ในด้านความต้องการใช้เอกสารเผยแพร่เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยวในระดับมาก ได้แก่ แผ่นพับเมืองฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย คู่มือเดินทางการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรี หนังสือของดีกรุงเทพฯ และหนังสือ The must sight in Bangkok ในด้านความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศภาษาไทยในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางโรงแรมและที่พัก ร้านอาหารและภัตตาคาร

จำเรียง น้อยโสภณ (2548) ทำวิจัยเรื่อง “ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครที่พึงประสงค์” ผลการวิจัย พบว่า ด้านหน้าที่ห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องมีหน้าที่ในการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้และสามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลาและทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านครุภัณฑ์ ควรนำคอมพิวเตอร์ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้

นคร วสุวัต (2549) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “การใช้บริการหนังสือพิมพ์ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองลงมาเป็นนักศึกษาสถาบันอื่นๆ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้

ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียนการสอน และใช้หนังสือพิมพ์เพื่อต้องการทราบข่าวสารความรู้ทันต่อเหตุการณ์ โดยปกติจะใช้หนังสือพิมพ์สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง ใช้เวลาการอ่านหนังสือพิมพ์ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ในด้านการใช้หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหากระดาษใส่หนังสือพิมพ์ฉบับเดือนปัจจุบัน โดยจะค้นหาหนังสือพิมพ์ด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ค้นหาข่าว/บทความจากหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลดัชนีหนังสือพิมพ์ ปัญหาด้านการใช้บริการหนังสือพิมพ์

กมลพรรณ ญาณโกมุท (2549) ทำวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง” เรื่อง ผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการสื่อสื่อดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับ ปานกลาง

มูทิตา นครินทร์ และชนกนันท์ ชื่นบาน (2549) ทำวิจัย “ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการการศึกษาและห้องสมุด สำนักพัฒนาเทคนิคการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก 5 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ หนังสือที่จัดเรียงบนชั้นถูกต้องหาง่าย มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

พัชรินทร์ จันทร์มี (2551) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของนักศึกษาสายสามัญต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาสายสามัญ ต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดอ่างทอง โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ตามสถานภาพส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาสายสามัญต่อการเป็นสมาชิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกรินทร์ พันธุนิล (2551) ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยในการออกแบบห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับชุมชน” ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเคลื่อนที่และการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้สี ตัวอักษร ภาพประกอบ ตลอดจนโครงสร้างและวัสดุกับลักษณะการใช้งานของห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากห้องสมุดทั่วไปนั้น จะทำให้สามารถสร้างแนวทางการจัดทำโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ได้อย่างสอดคล้องกับการใช้งานและมีประสิทธิภาพ

สรุป จากการศึกษางานวิจัยในประเทศ พบว่า

1. ความสัมพันธ์ของการเลือกใช้สี ตัวอักษร ภาพประกอบ ตลอดจนโครงสร้างและวัสดุกับลักษณะการใช้งานของห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากห้องสมุดทั่วไปนั้น จะทำให้

สามารถสร้างแนวทางการจัดทำโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ได้อย่างสอดคล้องกับการใช้งานและมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหาความรู้ประกอบการเรียนการสอน และใช้หนังสือพิมพ์เพื่อต้องการทราบข่าวสารความรู้ทันต่อเหตุการณ์ โดยปกติจะใช้หนังสือพิมพ์สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง ใช้เวลาการอ่านหนังสือพิมพ์ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ในด้านการใช้หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาจากตะกร้าใส่หนังสือพิมพ์ฉบับเดือนปัจจุบัน โดยจะค้นหาหนังสือพิมพ์ด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ค้นหาข่าว/บทความจากหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลดัชนีหนังสือพิมพ์ ปัญหาด้านการใช้บริการหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้ประสบปัญหาผู้ใช้บริการ ข่าว/บทความจากหนังสือพิมพ์ที่ต้องการ

3. ความต้องการบริการสารสนเทศของนักท่องเที่ยวนั้น ได้แก่ การใช้เอกสารเผยแพร่เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักท่องเที่ยวในระดับมาก ได้แก่ แผ่นพับเมืองฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย คู่มือเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรี

4. ผู้ใช้บริการภายในกองนันทนาการ ในด้านเพศ และระยะเวลาในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และบริการ และอายุ การศึกษา และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในด้านบุคลากร แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสถานที่และด้านการบริการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สร้างเครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ต่อวันจำนวน 11,292 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ที่เข้าใช้บริการช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคมปี พ.ศ. 2559 จำนวน 392 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางยามาเน่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง ดังนี้ (1) ให้ได้ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการครบทุกอย่างในห้องสมุดประชาชน และ(2) ผู้ใช้บริการที่มีบัตรสมาชิกห้องสมุดและมาใช้บริการยืม-คืนหนังสือเท่านั้น

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร จำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์
จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อ
ประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 7 เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษา
จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเขียนตอบ จำนวน 1
ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถาม ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 ตอนที่ 3
ตอนที่ 4 ตอนที่ 5 ตอนที่ 6 ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า และตอนที่ 8 เป็น
แบบสอบถามแบบเขียนตอบ

ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษา
ของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอน
ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร และตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน และการศึกษา
นี้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ

ขั้นที่ 2 กำหนดสิ่งที่จะสอบถามหรือวัตถุประสงค์ในการสอบถาม ประกอบด้วย (1)
การให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร (2) การให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ (3)
การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (4) การให้บริการอินเทอร์เน็ต (5) การให้บริการในรูปสาระความรู้
ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ และ(6) เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมี
ความพึงพอใจ

ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามแบบ
เลือกตอบ (2) แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และ (3) แบบสอบถาม
ปลายเปิด

ตอนที่ 1 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 7 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มาก
ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบเลือกตอบแบบมาตราวัดประมาณค่ามี 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน การแปลความหมาย

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

ขั้นตอนที่ 4 สร้างแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ของแบบสอบถามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 มาทำเป็นแบบสอบถามของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์

ตอนที่ 7 เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษา

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะ

ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ ประกอบด้วย (1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 1 คน (2) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา จำนวน 1 คน และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล จำนวน 1 คน รวมจำนวน 3 คน พร้อมทั้งแบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามมี 2 แบบ แบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น คือ (1) แบบประเมินคุณภาพแบบมาตรฐานประมาณค่า และ (2) แบบประเมินคุณภาพโดยหาค่าความสอดคล้อง (รายละเอียดแบบประเมินทั้ง 2 แบบในภาคผนวก ก และภาคผนวก ข)

การประเมินคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ผู้วิจัยนำข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) เกณฑ์การพิจารณาค่าความสอดคล้อง คือ

+ 1	หมายถึง	แน่ใจว่า	ข้อคำถามมีความเหมาะสม
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่า	ข้อคำถามมีความเหมาะสม

- 1 หมายถึง แน่ใจว่า ข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม

ผลการหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของ IOC เมื่อปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วผลค่า IOC มีดังนี้ โดยภาพรวมการหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของ IOC เท่ากับ 0.68

ตอนที่ 1 การให้บริการหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74

ตอนที่ 2 การให้บริการวารสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71

ตอนที่ 3 การให้บริการฉายภาพยนตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

ตอนที่ 4 การให้บริการยืมและคืนวีดิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

ตอนที่ 5 การให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69

ตอนที่ 6 การให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

ตอนที่ 7 การให้บริการกิจกรรมและสาระความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

ตอนที่ 8 การให้บริการประเภทแผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

ตอนที่ 9 การให้บริการประเภทโปสเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

ตอนที่ 10 เหตุผลที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 (รายละเอียดของค่าความสอดคล้องแสดงในภาคผนวก ง)

นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพ ด้วยแบบประเมินคุณภาพแบบมาตรฐานค่า 5 ระดับ คือ คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ดี ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยภาพรวมผู้ทรงคุณวุฒิประเมินอยู่ในระดับดี แต่ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ ดังรายละเอียดขั้นที่ 6

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบข้อคำถามว่าตรงตามวัตถุประสงค์ และภาษาที่ใช้ พบว่า ข้อคำถามมีความชัดเจนแต่ให้ปรับปรุงแบบสอบถามในการใช้ภาษาให้เข้าใจง่ายและสั้นกระชับ

ขั้นที่ 7 ทดลองใช้แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างช่วงวันที่ 20ถึง25 มีนาคม 2559 ผู้ใช้บริการ จำนวน 55 คน กลุ่มทดลองใช้เป็นผู้ใช้บริการ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แต่กลุ่มทดลองใช้มีคุณลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างทุกประการ นอกจากนี้ พบทุกข้อคำถาม กลุ่มตัวอย่างเข้าใจเป็นอย่างดี แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.66

ขั้นที่ 8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มีดังนี้ (รายละเอียดแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แสดงในภาคผนวก ค)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 5 ข้อคำถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ครอบคลุม เพศ อายุ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร จำนวน 19 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุม ความพึงพอใจ ความทันสมัย ความสมบูรณ์ การจัดหา และความหลากหลาย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ จำนวน 21 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุม ความต้องการ การได้รับข่าวสาร ตารางฉายภาพยนตร์ อุณหภูมิ การฉายภาพยนตร์ ความสมบูรณ์ ความทันสมัย และความเหมาะสม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ จำนวน 14 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับครอบคลุม ความเหมาะสม ความทันสมัย ความต้องการ ความสมบูรณ์ ความสวยงาม และความสะอาดสบาย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุม ความเหมาะสม สภาพ ความทันสมัย ความต้องการ และความสะอาด

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ จำนวน 21 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุม การจัดกิจกรรม เนื้อหา กิจกรรม การประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการ เนื้อหานิทรรศการ ป้ายนิเทศ ความสมบูรณ์ ความทันสมัย เนื้อหา ความสวยงาม และความเหมาะสม

ตอนที่ 7 เหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา จำนวน 10 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุม ความพอเพียง ความทันสมัย ความหลากหลาย ความสะดวก การใช้ความรู้ และการบริการ

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเขียนตอบหรือปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ มีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 การแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลด้วยการขอความอนุเคราะห์บรรณารักษ์และหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร สำหรับจำนวนของแบบสอบถามที่แจกและรับทั้งสิ้น 392 ชุด โดยรวมแล้วจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น 392 ชุด

และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 392 ชุด แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เปอร์เซ็นต์

3.2 วัน และเวลา ในการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10 เมษายน ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2559 เป็นเวลา 1 เดือนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตรวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้สูตรค่าร้อยละ ดังนี้

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

วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการศึกษาในการสอบถามข้อมูลการให้บริการ ตามความเห็นของผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

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

การวิเคราะห์แบบสอบถาม กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของ จอห์น ดับบลิว เบสท์และเจมส์ วี คาห์น (Best John W. and Kahn Jame V, 1993, pp. 181-182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์แบบสอบถาม ของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ลาฟเฟอร์ ตี ปีเตอร์และโลว์ จูเลียน (Lafferty Peter & Rowe Julain, 195, p.561-562). ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อกำหนดให้ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$N \sum x^2$ แทน ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนทุกจำนวน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์ และบริการวารสาร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์ และบริการวีดิทัศน์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบสาระความรู้ ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และประเภทโปสเตอร์

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษา

ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ มีดังนี้ (1) เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเป็นเพศชายจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 (2) อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36-45 ปี มากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อายุ 16-25 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และ อายุ 26-35 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 (3) การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 76 คิดเป็นร้อยละ 19.40 และ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 (4) อาชีพ

ประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และ รับราชการ/พนักงานราชการจำนวน 51คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ (5) ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง ระหว่าง 1 – 2 ปี มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ ระหว่าง ต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และ ระหว่าง ระหว่าง 3 – 4 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 (โปรดดูตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (n=392)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	146	37.20
หญิง	246	62.80
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	52	13.30
16 - 25 ปี	88	22.40
26 – 35 ปี	65	16.60
36 – 45 ปี	102	26.00
46 – 55 ปี	52	13.30
มากกว่า 55 ปี	33	8.40
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	38	9.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	14.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	76	19.40
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	9.20
ปริญญาตรี	148	37.80
สูงกว่าปริญญาตรี	34	8.70
อื่นๆ	2	0.40

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพประจำ		
รับราชการ/พนักงานราชการ	51	13.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	24	6.10
รัฐวิสาหกิจ	15	3.80
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	81	20.70
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	115	29.30
อาชีพอิสระ	46	11.70
แม่บ้าน/พอบ้าน	42	10.70
เกษตรกร/ประมง	2	0.50
ว่างงาน	7	1.90
อื่นๆ	9	2.30
ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 1 ปี	100	25.50
ระหว่าง 1 – 2 ปี	127	32.40
ระหว่าง 3 – 4 ปี	85	21.70
ระหว่าง 5 – 6 ปี	50	12.80
มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป	30	7.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์ และบริการวารสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และ
บริการวารสารของผู้ใช้บริการ ตารางที่ 4.2-4.3

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหนังสือพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับ มาก
($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.81$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากข้อทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.80$) คือ หนังสือพิมพ์มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.87$) คือ สามารถใช้บริการหนังสือพิมพ์ย้อนหลังสะดวก (โปรดดูตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 การให้บริการหนังสือพิมพ์ของผู้ใช้บริการ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	หนังสือพิมพ์มีเพียงพอต่อความต้องการ	4.26	0.75	มาก
2	หนังสือพิมพ์มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	4.27	0.80	มาก
3	หนังสือพิมพ์มีสภาพสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด	4.23	0.79	มาก
4	หนังสือพิมพ์จัดวางอย่างเป็นระเบียบ	4.31	0.72	มาก
5	ก่อนให้บริการมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการจัดหาหนังสือพิมพ์	4.04	0.84	มาก
6	การจัดหาหนังสือพิมพ์ตรงต่อความต้องการ	4.12	0.81	มาก
7	ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม	4.09	0.88	มาก
8	หนังสือพิมพ์มีความหลากหลายของสำนักพิมพ์	4.14	0.85	มาก
9	สามารถใช้บริการหนังสือพิมพ์ย้อนหลังสะดวก	4.01	0.87	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.16	0.81	มาก

2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก
($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากข้อทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.71$) คือ วารสารจัดวางอย่างเป็นระเบียบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} =$
4.05, S.D. = 0.86) คือ ก่อนให้บริการมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดหารวารสาร
(โปรดดูตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 การให้บริการวารสารของผู้ใช้บริการ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	วารสารมีเพียงพอต่อความต้องการ	4.19	0.77	มาก
2	วารสารมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	4.21	0.75	มาก
3	วารสารมีสภาพสมบูรณ์ไม่มีฉีกขาด	4.22	0.74	มาก
4	วารสารจัดวางอย่างเป็นระเบียบ	4.31	0.71	มาก
5	ก่อนให้บริการมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดหาวารสาร	4.05	0.86	มาก
6	การจัดหาวารสารตรงต่อความต้องการ	4.14	0.82	มาก
7	ระยะเวลาในการให้ยืมวารสารมีความเหมาะสม	4.18	0.78	มาก
8	สามารถใช้บริการวารสารย้อนหลังได้สะดวก	4.11	0.83	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.17	0.78	มาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ของผู้ใช้บริการ ตารางที่ 4.4-4.5

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฉายภาพยนตร์ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.81$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.83$) คือ เครื่องปรับอากาศภายในห้องฉายภาพยนตร์มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.85$) คือ การได้รับข่าวสารและตารางฉายภาพยนตร์อยู่บ่อยครั้ง (โปรดดูตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 การให้บริการฉายภาพยนตร์ของผู้ใช้บริการ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ภาพยนตร์เรื่องที่ฉายตรงต่อความต้องการ	3.87	0.82	มาก
2	การได้รับข่าวสารและตารางฉายภาพยนตร์อยู่บ่อยครั้ง	3.82	0.85	มาก
3	ตารางฉายภาพยนตร์จัดทำด้วยโปสเตอร์มีความสวยงาม	3.83	0.85	มาก
4	ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนตารางภาพยนตร์มีความเหมาะสม	3.87	0.76	มาก
5	ภาพยนตร์ที่ฉายมีความคมชัด	3.87	0.79	มาก
6	เครื่องปรับอากาศภายในห้องฉายภาพยนตร์มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.93	0.83	มาก
7	เสียงภาพยนตร์ขณะฉายมีความดังเหมาะสม	3.91	0.79	มาก
8	การฉายภาพยนตร์มีความสั่นไหวไม่สะดุดหรือชะงัก	3.88	0.80	มาก
9	จำนวนครั้งในการให้บริการฉายภาพยนตร์ต่อเดือนมีความเหมาะสม	3.86	0.82	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.87	0.81	มาก

2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการวีดิทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.83$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.86$) คือ ระยะเวลาในการยืมและคืนวีดิทัศน์มีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.86$) คือ วีดิทัศน์มีความหลากหลาย ครอบคลุมต่อความต้องการ (โปรดดูตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 การให้บริการยืมและคืนวีดิทัศน์ของผู้ใช้บริการ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	วีดิทัศน์มีเพียงพอต่อความต้องการ	3.93	0.84	มาก
2	วีดิทัศน์มีเรื่องราวที่หลากหลาย	3.90	0.86	มาก
3	วีดิทัศน์มีสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุด	3.95	0.85	มาก
4	วีดิทัศน์มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	3.90	0.88	มาก
5	ระยะเวลาในการยืมและคืนวีดิทัศน์มีความเหมาะสม	3.99	0.86	มาก
6	เนื้อหาของวีดิทัศน์มีความเหมาะสมกับสังคมไทย	3.98	0.83	มาก
7	ภาพในวีดิทัศน์ขณะฉายมีความคมชัด	3.96	0.80	มาก
8	เสียงขณะฉายในวีดิทัศน์มีความเหมาะสม	3.96	0.80	มาก
9	เสียงขณะฉายในวีดิทัศน์มีความดังสม่ำเสมอ	3.98	0.80	มาก
10	ระยะเวลาการนำเสนอวีดิทัศน์มีความเหมาะสม	3.96	0.82	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.95	0.83	มาก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด รถเคลื่อนที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ตารางที่ 4.6

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.77$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.76$) คือ ตัวอักษรป้ายบอกหมวดหมู่มีขนาดที่เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.76$) คือ การให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความสะดวกสบาย (โปรดดูตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 การให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ระยะเวลาในการใช้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	3.90	0.77	มาก
2	หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	3.86	0.76	มาก
3	หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์	3.88	0.76	มาก
4	หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ตรงต่อความต้องการ	3.84	0.77	มาก
5	หนังสือเรียนและคู่มือสอบภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	3.87	0.80	มาก
6	หนังสือเรียนและคู่มือสอบภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.85	0.78	มาก.
7	มุมความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความสวยงาม	3.84	0.76	มาก
8	มุมความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีขนาดที่เหมาะสม	3.86	0.81	มาก
9	ระยะเวลาการเปลี่ยนมุมความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	3.89	0.79	มาก
10	ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือมีความสวยงาม	3.87	0.80	มาก
11	ป้ายบอกหมวดหมู่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ไม่ชำรุด	3.92	0.76	มาก
12	ตัวอักษรป้ายบอกหมวดหมู่มีขนาดที่เหมาะสม	3.85	0.77	มาก
13	การให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความสะดวกสบาย	3.84	0.80	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.86	0.77	มาก

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ ตารางที่ 4.7

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50, S.D.=0.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.11, S.D.=0.82$) คือ การให้บริการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานง่าย ส่วนข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 1.01$) คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความคลื่นไหวและไม่สะดวก (โปรดดูตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 การให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	การให้บริการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานง่าย	4.11	0.82	มาก
2	ระยะเวลาการให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสม	3.97	0.89	มาก
3	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีสภาพดี	4.09	0.83	มาก
4	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย	4.10	0.86	มาก
5	สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายได้สะดวก	3.85	1.00	มาก
6	การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอต่อความต้องการ	4.05	0.98	มาก
7	การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้ได้ทุกมุมในห้องสมุด	3.99	1.03	มาก
8	การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความคลื่นไหวและไม่สะดวก	3.74	1.01	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.50	0.80	มาก

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปสาระความรู้ ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และประเภทโปสเตอร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการในรูปสาระความรู้ ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ของผู้ใช้บริการ ตารางที่ 4.8-4.10

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.76$) คือ เนื้อหากิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ให้ความรู้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.80$) คือ ภาพประกอบ แผ่นภูมิ และแผนภาพในการประกอบกิจกรรม เช่น กิจกรรมสอนคณิตศาสตร์ มีความสวยงามให้ประโยชน์ (โปรดดูตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 การให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ในห้องสมุด (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	การจัดกิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ฯลฯ เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์	4.13	0.78	มาก
2	เนื้อหากิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ฯลฯ ให้ความรู้	4.18	0.76	มาก
3	กิจกรรมของห้องสมุดเช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ฯลฯ ให้ความบันเทิงและผ่อนคลาย	4.16	0.77	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ภายในห้องสมุดอยู่บ่อยครั้ง	4.06	0.82	มาก
5	คู่มือและใบความรู้ประกอบกิจกรรม ประเภทวิชาการ เช่น กิจกรรมสอนภาษาอังกฤษ กิจกรรมสอนภาษาจีน มีความสมบูรณ์ ไม่ฉีกขาด	4.03	0.81	มาก
6	ภาพประกอบ แผนภูมิ และแผนภาพในการประกอบกิจกรรม เช่น กิจกรรมสอนคณิตศาสตร์ ฯลฯ มีความสวยงามให้ประโยชน์	4.02	0.80	มาก
7	การจัดนิทรรศการของห้องสมุดมีประโยชน์ ให้ความรู้	4.12	0.82	มาก
8	ป้ายนิเทศกิจกรรมมีความสวยงาม	4.04	0.85	มาก
9	ตัวอักษรป้ายนิเทศกิจกรรมมีขนาดที่เหมาะสม	4.03	0.85	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.09	0.80	มาก

2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.07, S.D.= 0.76$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.14, S.D.= 0.73$) คือ ตัวอักษรของแผ่นพับภายในห้องสมุดฯ มีขนาดที่เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.01, S.D.= 0.81$) คือ เนื้อหาภายในแผ่นพับมีข้อมูลครบถ้วนในเรื่องนั้น (โปรดดูตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 การให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับของผู้ใช้บริการ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	แผ่นพับภายในห้องสมุดมีความสมบูรณ์ไม่ชำรุด	4.09	0.78	มาก
2	แผ่นพับภายในห้องสมุดมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	4.05	0.78	มาก
3	ตัวอักษรของแผ่นพับภายในห้องสมุดมีขนาดที่เหมาะสม	4.14	0.73	มาก
4	เนื้อหาภายในแผ่นพับมีข้อมูลครบถ้วนในเรื่องนั้น	4.01	0.81	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.07	0.76	มาก

3) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทโปสเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.06, S.D.=0.79$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.09, S.D.=0.77$) คือ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดฯ มีความสมบูรณ์ ไม่ชำรุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.04, S.D.=0.81$) คือ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด และมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน (โปรดดูตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 การให้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทโปสเตอร์ (n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มีความสวยงาม	4.05	0.79	มาก
2	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มีความสมบูรณ์ ไม่ชำรุด	4.09	0.77	มาก
3	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด และมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	4.04	0.81	มาก
4	ตัวอักษรของโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มีขนาดที่เหมาะสม	4.03	0.80	มาก.
5	ภาพของโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มีความคมชัด	4.07	0.80	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.06	0.79	มาก

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการ ตารางที่ 4.11

1) ผู้ใช้บริการมีเหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.08, S.D.= 0.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.18, S.D.= 0.81$) คือ การให้บริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}= 4.02, S.D.= 0.80$) คือ ความสะดวกในการใช้สื่อ (โปรดดูตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 การให้บริการสื่อการศึกษา(n=392)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความพอเพียงของสื่อ	4.08	0.79	มาก
2	ความทันสมัยของสื่อ	4.04	0.82	มาก
3	ความหลากหลายของสื่อ	4.05	0.78	มาก
4	ความสะดวกในการใช้สื่อ	4.02	0.80	มาก
5	การใช้ความรู้จากสื่อ	4.03	0.79	มาก
6	การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากสื่อ	4.05	0.82	มาก
7	การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.13	0.78	มาก
8	การให้บริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน	4.18	0.81	มาก
9	การให้บริการที่ให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้อย่างสมบูรณ์	4.14	0.84	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.08	0.80	มาก

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการที่มีสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

1. ห้องสมุดบริการดีอยู่แล้ว และให้ประโยชน์มาก จำนวน 16 คน
2. หนังสือพิมพ์ วารสาร และอื่น ๆ ตรงต่อความต้องการ จำนวน 14 คน
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก จำนวน 12 คน

4. ควรให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไร้สายเร็วขึ้น จำนวน 12 คน
5. ควรให้บริการมีอินเทอร์เน็ตไร้สายทั้งภายในและภายนอกอาคาร จำนวน 12 คน
6. ควรให้บริการเพิ่มคอมพิวเตอร์เนื่องจากไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 10 คน
7. ควรให้บริการคอมพิวเตอร์เร็วขึ้น เนื่องจากช้ามาก จำนวน 9 คน
8. ควรให้เพิ่มหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร และหนังสือวิชาการให้หลากหลายประเภท ได้แก่ หนังสือด้านการเกษตร และแฟชั่น จำนวน 9 คน
9. ควรให้เพิ่มหนังสือภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ภาษาอาเซียน ฯลฯ จำนวน 8 คน
10. ควรมีการอัปเดตหนังสือให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 8 คน
11. ควรให้มีบริการพัฒนาระบบการสืบค้นข้อมูล จำนวน 8 คน



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร

2.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์

2.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการห้องสมุดเคลื่อนที่

2.2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการอินเทอร์เน็ต

2.2.5 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในรูปแบบสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์

2.2.6 เพื่อศึกษาเหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ต่อวันจำนวน 11,292 คน **กลุ่มตัวอย่างการวิจัย** คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ที่เข้าใช้บริการช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคมปี พ.ศ. 2559 จำนวน 392 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางยามาเน่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจงให้ได้ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการครบทุกอย่างในห้องสมุดประชาชน

1.3.2 เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการ จำนวน 19 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ จำนวน 21 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ จำนวน 14 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ จำนวน 21 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 7 เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษา จำนวน 10 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ
- ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเขียนตอบ จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามอยู่ในช่วงระหว่าง 0.65-1.00 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทุกข้อ

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลด้วยการขอความอนุเคราะห์บรรณารักษ์และหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ จำนวน 392 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 392 ชุด แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 10 เมษายน ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2559

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

1.4 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.4.1 ผลการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาที่สำเร็จสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต เป็นอาชีพประจำ และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 1-2 ปี

1.4.2 ผลการวิจัย ความพึงพอใจการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หนังสือพิมพ์มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และวารสารจัดวางอย่างเป็นระเบียบ

1.4.3 ผลการวิจัย ความพึงพอใจการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (1) เครื่องปรับอากาศภายในห้องฉายภาพยนตร์มีอุณหภูมิที่เหมาะสม และ(2) ระยะเวลาในการยืมและคืนวีดิทัศน์มีความเหมาะสม

1.4.4 ผลการวิจัย ความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวอักษรป้ายบอกหมวดหมู่มีขนาดที่เหมาะสม

1.4.5 ผลการวิจัย ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานง่าย

1.4.6 ผลการวิจัย ความพึงพอใจการให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (1) เนื้อหากิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ให้ความรู้ ฯลฯ (2) ตัวอักษรของแผ่นพับภายในห้องสมุดฯ มีขนาดที่เหมาะสม และ(3) โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดฯ มีความสมบูรณ์ ไม่ชำรุด

1.4.7 ผลการวิจัย เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน โดยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะ ห้องสมุดประชาชน ได้จัดซื้อหนังสือพิมพ์วันต่อวันในเวลาที่เปิดให้บริการทุกวัน และทำการเปลี่ยนหนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบันก่อนเปิดทำการในแต่ละวันทำการของห้องสมุด เพื่อการเสนอเนื้อหาข่าวสารที่มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้สมาชิกห้องสมุดสามารถเข้าถึงข่าวสารสาระความรู้ได้ทันต่อเหตุการณ์ ส่วนวารสารจัดวางอย่างเป็นระเบียบ ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ภายในห้องสมุดจัดระเบียบวารสาร 2 ชั่วโมงต่อ 1 ครั้ง หรือตามคำสั่งของบรรณารักษ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการวารสารเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 ความพึงพอใจการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการยืมและคืนวีดิทัศน์มีความเหมาะสม ทั้งนี้เพราะระยะเวลาการให้ยืมวีดิทัศน์มีการกำหนดมาเป็นอย่างดีแล้วจากบรรณารักษ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดระยะเวลาจะมีมาตรฐานเดียวกันทุกห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างความเท่าเทียมและความทั่วถึงในการใช้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ ในประเด็นนี้ตรงกับบรรณกรรมของปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วยการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม การให้บริการเท่าเทียมแก่สมาชิกด้วย

2.3 ความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ตัวอักษรป้ายบอกหมวดหมู่มีความเหมาะสมในห้องสมุดเคลื่อนที่

อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะป้ายบอกหมวดของห้องสมุดเคลื่อนที่ มีการออกแบบที่เป็นมาตรฐานโดยเจ้าหน้าที่ มีการนำหลักการสื่อสารมาใช้กับป้ายบอกหมวดหมู่ ให้เหมาะสมแก่การมองเห็นครบถ้วนแก่หมวดหมู่เนื้อหาสาระและการแบ่งหมวดหมู่หนังสือที่ชัดเจนมีหลักการ เพื่อส่งเสริมการสืบค้นหนังสือให้มีประสิทธิภาพ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกกรินทร์ พันธุนิล (2551) ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยในการออกแบบห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับชุมชน ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเคลื่อนที่และการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้ตัวอักษร ภาพประกอบ ตลอดจนโครงสร้างและวัสดุ กับลักษณะการใช้งานของห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากห้องสมุดทั่วไปนั้น

2.4 ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การสืบค้นให้บริการทางอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะ ห้องสมุดประชาชนให้ความสำคัญกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่ไร้พรมแดน มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตพร้อมใช้งานได้ทันที และบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายที่ผู้ให้บริการสามารถเชื่อมต่อได้ทันทีที่มาใช้บริการภายในห้องสมุดโดยไม่มีค่าใช้จ่ายและไม่จำกัดเวลาในการใช้งาน ในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำเรียง น้อยโสภาก (2548) ทำวิจัยเรื่อง ห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานครที่พึงประสงค์ ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดจะต้องมีหน้าที่ในการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้และสามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลาและทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ควรนำคอมพิวเตอร์ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในห้องสมุด

2.5 ความพึงพอใจการให้บริการในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ และโปสเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เนื้อหากิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ให้ความรู้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะมีการจัดกิจกรรมการใช้ห้องสมุดที่จัดอย่างสม่ำเสมอในทุกสัปดาห์โดยเนื้อหาแต่ละกิจกรรมจะสอดคล้องกับสถานการณ์หรือวันสำคัญต่าง ๆ หากกิจกรรมใดที่จัดขึ้นนั้นบุคลากรหรือวัสดุไม่เพียงพอ บรรณารักษ์จะขอความช่วยเหลือจากบุคลากรส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำสื่อการศึกษาประกอบกิจกรรมนั้น ๆ หรือช่างภาพเพื่อทำการถ่ายรูปกิจกรรมเสนอต่อผู้บริหาร และเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองหรือผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและร่วมมือจัดกิจกรรม ในประเด็นนี้ตรงกับสำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร (2548, น. 47) กล่าวถึง วัตถุประสงค์การจัดบริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้ เพื่อบริการส่งเสริมการและปลูกฝังให้เด็ก เยาวชน และประชาชนมีนิสัยรักการอ่าน

2.6 เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษา
พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน
อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการให้บริการภายในห้องสมุดมีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนอยู่แล้ว มีการ
แบ่งหน้าที่ตามสายงานอย่างชัดเจน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 มีการให้บริการหนังสือพิมพ์ย้อนหลังที่สะดวกสบาย โดยมีการเก็บรวบรวม
เป็นหมวดหมู่ จัดเรียงวัน/เดือน/ปีและสำนักพิมพ์ให้เป็นระเบียบ เพื่อสะดวกแก่การสืบค้น ดำเนินการ
ประชาสัมพันธ์ที่เก็บหนังสือพิมพ์ย้อนหลังและวิธีการในการค้นหา และเจ้าหน้าที่ควรช่วยในการ
สืบค้นหนังสือพิมพ์ย้อนหลัง

3.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและตารางฉายภาพยนตร์อยู่บ่อยครั้ง ตั้งมุม
กระจายข่าวสารข้อมูลและตารางฉายภาพยนตร์เพิ่มให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ
ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป และให้การบริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง
อยู่เสมอ

3.1.3 ควรให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดย
ให้บริการที่สม่ำเสมอตามระยะเวลาที่แน่นอน มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเสมอก่อนห้องสมุดรถ
เคลื่อนที่จะให้บริการ และเจ้าหน้าที่ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ควรช่วยบริการผู้ใช้บริการในการ
สืบค้น

3.1.4 จัดซื้อเครื่องกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีประสิทธิภาพในการ
ให้บริการเพิ่มขึ้น โดยอาจจะแบ่งภายในห้องสมุดแต่ละชั้นมีเครื่องกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้
สายเครื่องหนึ่งให้บริการผู้ใช้บริการ และปรับปรุงเครื่องกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีอยู่
แล้วที่เสื่อมประสิทธิภาพให้สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3.1.5 การผลิตแผ่นพับของกลุ่มงานห้องสมุดควรมีการหาข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็น
ปัจจุบันที่สุดผลิตออกมาให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการในระยะเวลาที่ไม่ห่างจนเกินไป และบรรณารักษ์ควร
มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการต่อข้อมูลข่าวสารในแผ่นพับก่อนทำการขอบริจาคและ
เผยแพร่

3.1.6 เจ้าหน้าที่ทุกคนควรช่วยเหลืออำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการให้สามารถ
ใช้บริการสื่อการศึกษาภายในห้องสมุดให้ได้รับความพึงพอใจที่สุด จัดเรียงสื่อการศึกษาให้เข้าหมวดหมู่

สามารถสืบค้นง่าย และบรรณารักษ์ควรหาสื่อการศึกษาที่ทันกับเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันให้
สม่ำเสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ
แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ดังนั้น ควรมี
การศึกษาปัญหาของห้องสมุดเคลื่อนที่ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ

3.2.2 จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ
ประกอบด้วย (1) การบริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร (2) การบริการฉายภาพยนตร์และ
บริการวีดิทัศน์ (3) การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (4) การบริการอินเทอร์เน็ต (5) ต่อการบริการในรูป
สาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์ และ(6) การให้บริการ
สื่อการศึกษา ควรมีการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจเฉพาะด้านเพื่อเจาะลึกอย่างละเอียดนำมา
ปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีทางการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2536). *เทคโนโลยีการสอนร่วมสมัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็ดดิสันเพลสโปรดักส์.
- กิตติ บุญกิจโณทัย มีชัย เจริญลักษณ์ศรี และอมรเทพ เลิศทัศนวงศ์. (2539). *ไขปัญหาอินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- กันทิมา ณะโสภณ. (2530). *สิ่งที่ควรรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหนังสือพิมพ์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการหนังสือพิมพ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรุงเทพมหานคร, สำนักสวัสดิการสังคม. (2548). *โครงการพัฒนาความรู้และขยายบริการด้านห้องสมุดประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักสวัสดิการสังคม.
- กลุณ ณาพงศธร. (2537). *ประโยชน์และบริการ*. หน้า 303-304. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กุลธร เลิศสุริยะกุล. (2547). *กรอบแนวคิดการสร้างเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้*. เอกสารประกอบการบรรยาย. ม.ป.ท.
- กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน. (2559). *ห้องสมุดรถเคลื่อนที่*. สืบค้นจาก <http://office.bangkok.go.th/dll/main.html>.
- ก่อเกียรติ ขวัญสกุล. (2547). *สารสนเทศเพื่อการค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. (2548). *การทำรายงานการค้นคว้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จ่านง วันวิชัย. (2534). *เอกสารการทำโปสเตอร์อย่างง่าย*. กองพัฒนาสื่อ : กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- ชุติมา สัจจามันท์. (2546). *การเลือกวารสาร*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ*. หน่วยที่ 8 ตอนที่ 8.1 หน้า 349-360 นนทบุรี สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ. (2540). *ตลาดบริการและตลาดองค์กร*. คู่แข่งเอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษาามิณีเอ็มบีเอ รุ่น2/2540. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2538). *หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์, และนิคม ทาแดง. (2530). ประเภทและรูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์. น. 41. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุโทรทัศน์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ซีเอ็ม มีเดีย แอลทีดี (cm Media Ltd). (2557) ความหมายของการออกแบบกราฟิก. สืบค้นจาก http://www.cmmedia99.com /design% 20tip/design_tip_03.html
- ณรงค์ สมพงษ์. (2535). *สื่อเพื่องานส่งเสริมและเผยแพร่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ณรงค์ สมพงษ์. (2530). *สื่อเพื่องานส่งเสริมและเผยแพร่*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ดรุณี หิรัญรักษ์. (2530). *การบริหารงานหนังสือพิมพ์*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ธัมม ศรีแก่นจันทร์. (2546). *สื่อสารมวลชนเพื่อการโฆษณา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถาวร บุญวัฒน์. (2538). *หลักการหนังสือพิมพ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มติชน.
- ถาวร สายสืบ. (2535). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพิษณุโลก.
- นงเยาว์ ไตใจ. (2542). *การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน*. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- บุญเกื้อ ควรหาเวช. (2542). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุษบา สุธีธ. (2530). *การผลิตงานประชาสัมพันธ์*. หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยะนุช สุจิต. (2542). *ห้องสมุดประชาชน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). อุตรธานี : สถาบันราชภัฏอุตรธานี.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ประชิด ทิณบุตร. (2530). *การออกแบบกราฟฟิค*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ประทีน คล้ายนาค. (2541). *การผลิตรายการโทรทัศน์ทางการศึกษา*. นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. (2542). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพฯ: ซ ปรกาศพริก.
- พรทิพย์ โล่เลขา. (2537). การรับส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Mail (E-mail). กรุงเทพฯ: อุกษาการพิมพ์.
- มาลี บุญศิริพันธ์. (2537). หลักการทำหนังสือพิมพ์เบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2541). เอกสารการสอนชุดวิชา. การบริหารศูนย์สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน่วยที่ 11 การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- เรณู เปียชื่อ. (2538). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ : กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- รัฐจวน อีทรกำแหง, และนวลจันทร์ รัตนากร. (2531). ห้องสมุดโรงเรียน. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เรไร ไพรวรรณ. (2542). การใช้ภาษาไทยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ร่วมศักดิ์ แก้วปลั่ง, และอนันต์ธนา ยังกินนทร์. (2535). วิทยุและโทรทัศน์การศึกษา = Educational radio and television: AV 373. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิกิพีเดีย. (2559). ความหมายของหนังสือพิมพ์. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/หนังสือพิมพ์>.
- วิกิพีเดีย (wikipedia). (2559) ความหมายของภาพยนตร์. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ภาพยนตร์>
- วิกิพีเดีย (wikipedia). (2559) ความหมายของอินเทอร์เน็ต. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/อินเทอร์เน็ต>
- วิกิพีเดีย. (2559). ประวัติศาสตร์หนังสือพิมพ์ต่างประเทศและประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/หนังสือพิมพ์>.
- วชิระ อินอุดม. (2539). คอมพิวเตอร์ช่วยสอน : ทฤษฎีหลักการและการออกแบบ. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง คอมพิวเตอร์ช่วยสอน. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิฑูรย์ วิริยะพันธ์. (ม.ป.ป.). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหนังสือพิมพ์. กรุงเทพฯ: วิริยะการพิมพ์.
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธ์. (2539). คู่มือการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- วิมลสิทธิ์ ทรยางกรู. (2549). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มุขฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรพงษ์ วรชาติอุดมพงศ์. (2535). *ออกแบบกราฟิก GRAPHIC DESIGN*. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ.
- วิชญ์ สุวรรณเพิ่ม. (2531). *การตกแต่งต้นฉบับ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- ศิริพรณ์ ปีเตอร์. (2548). *การออกแบบกราฟิก*. กรุงเทพฯ: เอกสารประกอบการสอนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2546). *รวมบทความวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์*.
มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ/สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะ
วิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. (2551). *คู่มือการดำเนินงานวัฒนธรรมตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ.2551 โดยเน้นผลประโยชน์ของประชาชน*.
กรุงเทพฯ: กระทรวงวัฒนธรรมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2547). *แนวทางการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของสหราชอาณาจักร*. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- สุนีย์ เลิศแสงกิจ, และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย. (2546). *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: ว่างอักษร.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2537). *มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2533*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สมาน งามสนิท. (2530). *ประเภทของภาพยนตร์*. ใน เอกสารการสอนวิชาการสร้างสรรค์และการผลิตภาพยนตร์เบื้องต้น (หน่วยที่ 3). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุรัชย์ สิกขาบัณฑิต, และเสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต. (2538). *ศัพท์เทคโนโลยีทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ดวงกลม.
- สรุศักดิ์ สงวนพงษ์ และสมชาย นำประเสริฐชัย. (2538). *คู่มืออินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สรุสิทธิ์ วิทยารัฐ. (2542). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์*. กรุงเทพฯ: พิศิษฐ์การพิมพ์.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง, และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*.
ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- อัมพร นามเหล่า. (2542). *ห้องสมุดประชาชน*. นครราชสีมา: สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2546). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ*. หน่วยที่ 1-3. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Abraham Maslow. (2559). ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์. สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org/wiki/ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์>.
- Amy E. Arntson. (2010). *Graphic arts –Technique 5th ed*. Australia; united States : Thomson/Wadworth.
- Cambridge University. (1995). *Cambridge International Dictionary of English*. London: Computaprint.
- Dale, Edgar. (1969). *Audio Visual Methods in Teaching*. Revised Edition. New York : Holt, Rinehart and Winaton.
- Davis, M. (1996). *Scientific papers and presentations*. San Diego: California, U.S.A.
- Feather and sturges. (1997). *International Encyclopedia of Information and Library Scienca*. London: Routledge.
- Harrod, Leonard M. (1979). *The Librara' Glossary*. London : Andre Dentsch.
- Herbert G. Hicks. (1967). *The Management of Organization*. New York : McGraw-Hill.
- International Federation of Library Association and Institutions. (2010). *Mobie library guidelines*. The Hauge : International Federation of Library Association and Institutions.
- Kelly. R. (1985). *Video and Language : An Approach to View in Comprehension*. RELC Journal.
- Korman Abraham K. (1977). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. (1993). *Marketing Analysis, Planning. Inplementation and Control*. New Jersey. Pentice Hall.
- Loudon, M.M. & Bitta, J.R. (1993). *Consumer Behavior*. 4th ed. Newyork : McGraw-Hill.
- Luthan. (1995). *Ogranization Behavioral*. Singapore McGraw-Hill.
- Meadows, Jan. (1999). *Marketing your bookmobile service*. Bookmobile and outreach services.
- Milins, J.D. (1985). *Management and Organizational Behavior*. London : Pitman.
- Manford, E. (1972). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2559, เว็บไซต์: http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html

- Newstrom, and Davis. (1997). *Organizational behavior*. Human behavior.
- Public Libraries. (1992). In *The World book Encyclopedia*. Vol8, p 216. London : World book Incyclopedia.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Ross.
- Tiffin, J. (1973). *Industrial Psychology*. Englewood Ciiffs N.J. : Prentice Hall.
- Webster, Noah. (1980). *Webster's wentieth Century.Dictionary*. 2nd ed. Mexico : Wiliam Collina Publishers.
- Woolset, J.D. (1989). Combating poster fatigue: How to use visual grammar andanalysis to effect. *Better visual communications*. Trends Neurosci, (12), 325-332.





ภาคผนวก

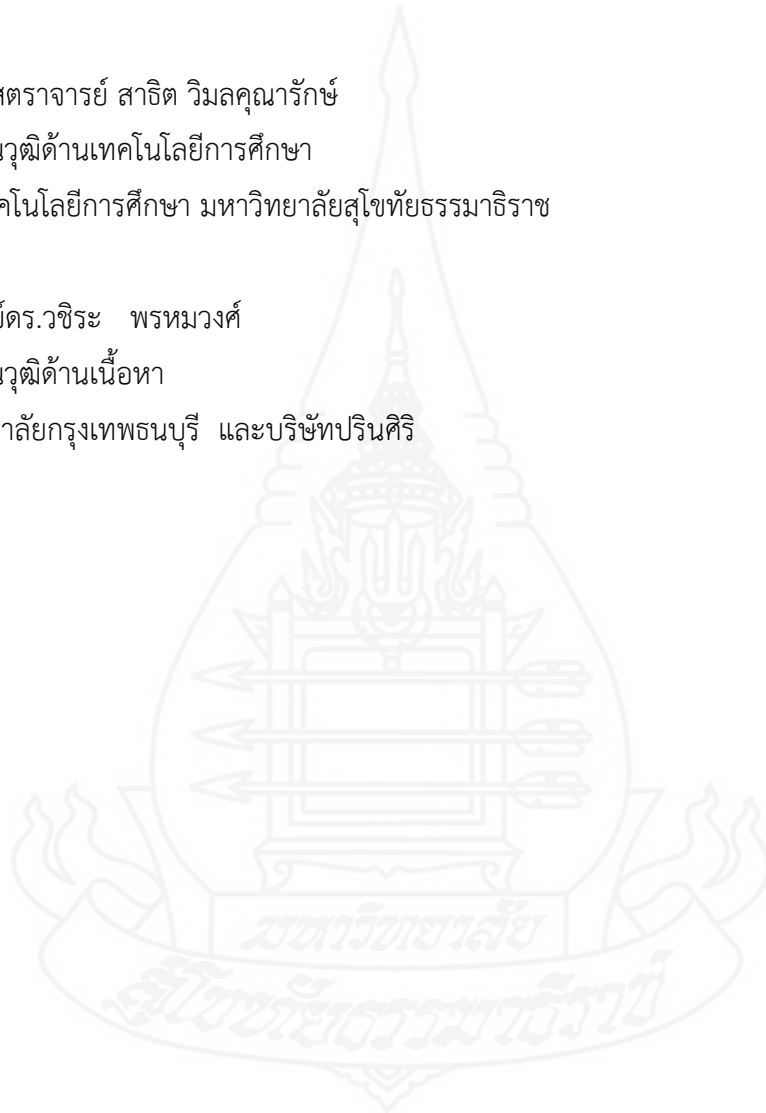


ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล
ข้าราชการบำนาญ
2. รองศาสตราจารย์ สาธิต วิมลคุณารักษ์
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. อาจารย์ ดร. วชิระ พรหมวงศ์
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และบริษัทปรีณศิริ





ภาคผนวก ข

แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม

แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัด
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง 1. แบบประเมินคุณภาพมี 2 ตอน
ตอนที่ 1 คุณภาพของแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะของการประเมินแบบสอบถาม
2. โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ในระดับตามความคิดเห็นการประเมินของท่าน

ตอนที่ 1. คุณภาพของแบบสอบถาม

	รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
2.	ข้อความมีความชัดเจน					
3.	ข้อความใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
4.	ข้อความมีความสั้นกะทัดรัด					
5.	ข้อความมีความสัมพันธ์กับหัวเรื่อง					
6.	ข้อความมีความเป็นจริง					
7.	ปริมาณของจำนวนข้อมีความเหมาะสม					
8.	ข้อความยั่วยุอยากให้ตอบ					
9.	ข้อความมีการจัดลำดับง่ายต่อการตอบ					
10.	รูปแบบของการจัดลำดับคำถามมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

โดยภาพรวมคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับ

() ดีมาก () ดี () ปานกลาง () น้อย () น้อยที่สุด

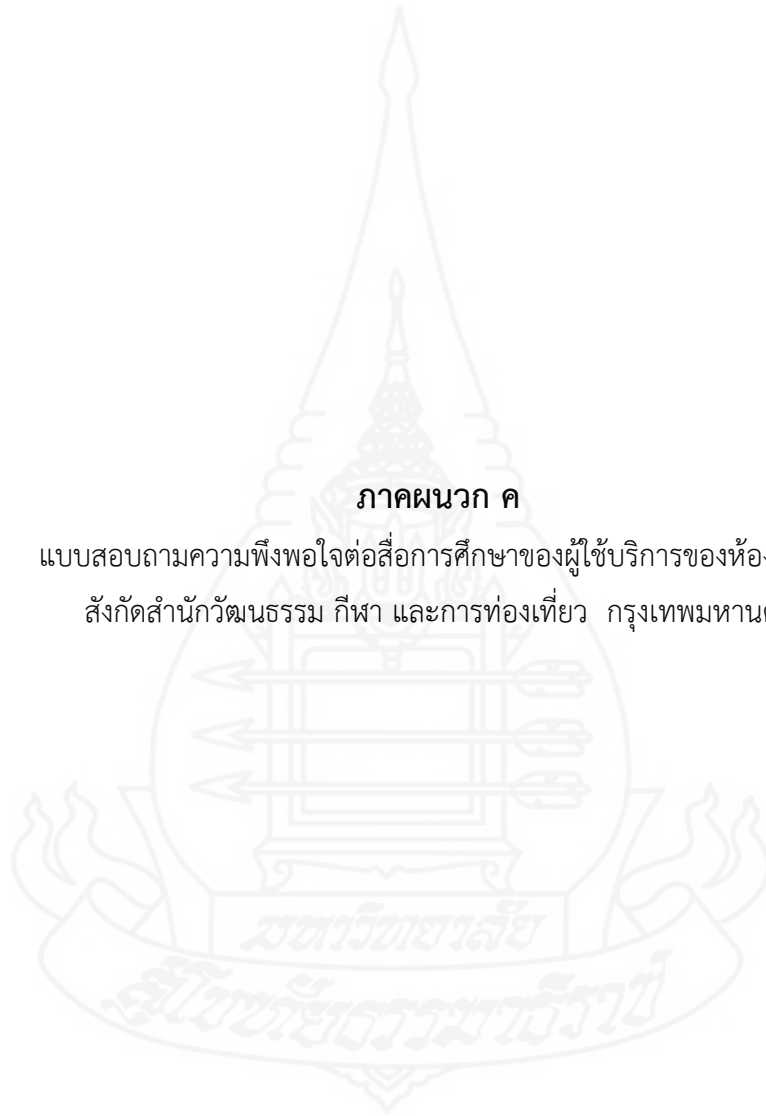
.....

ลงชื่อ.....

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน
สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร



แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม
กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อการศึกษาของห้องสมุดประชาชนสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกตอนและครบทุกข้อความตามความคิดเห็นของท่าน คำตอบที่ได้รับในครั้งนี้จะใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น และคำตอบนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาสื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จะไม่ส่งผลเสียต่อการทำงานและหน้าที่ของท่านแต่ประการใด

3. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจในการใช้ค่าน้ำหนักดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.แบบสอบถามทั้งหมดมี 8 ขั้นตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์
- ตอนที่ 7 เหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา
- ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายณัฐพล วานิช

นักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 15 ปี 16 - 25 ปี
 26 - 35 ปี 36 - 45 ปี
 46 - 55 ปี มากกว่า 55 ปี

3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆโปรดระบุ.....

4. อาชีพประจำ

- รับราชการ/พนักงานราชการ ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ
 รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต อาชีพอิสระ
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน เกษตรกร/ประมง
 ว่างงาน อื่นๆโปรดระบุ.....

5. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

กรุงเทพมหานคร

- ต่ำกว่า 1 ปี ระหว่าง 1 - 2 ปี
 ระหว่าง 3 - 4 ปี ระหว่าง 5 - 6 ปี
 มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

รายการ		ระดับความพึงพอใจ					
		5	4	3	2	1	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือพิมพ์และบริการวารสาร							
2.1	หนังสือพิมพ์มีเพียงพอต่อความต้องการ						
2.2	หนังสือพิมพ์มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน						
2.3	หนังสือพิมพ์มีสภาพสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด						
2.4	หนังสือพิมพ์จัดวางอย่างเป็นระเบียบ						
2.5	ก่อนให้บริการมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดหาหนังสือพิมพ์						
2.6	การจัดหาหนังสือพิมพ์ตรงต่อความต้องการ						
2.7	ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม						
2.8	หนังสือพิมพ์มีความหลากหลายของสำนักพิมพ์						
2.9	สามารถใช้บริการหนังสือพิมพ์ย้อนหลังสะดวก						
2.10	อื่นๆโปรดระบุ.....						
2.11	วารสารมีเพียงพอต่อความต้องการ						
2.12	วารสารมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน						
2.13	วารสารมีสภาพสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด						
2.14	วารสารจัดวางอย่างเป็นระเบียบ						
2.15	ก่อนให้บริการมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดหารวารสาร						
2.16	การจัดหารวารสารตรงต่อความต้องการ						
2.17	ระยะเวลาในการให้ยืมวารสารมีความเหมาะสม						
2.18	สามารถใช้บริการวารสารย้อนหลังได้สะดวก						
2.19	อื่นๆโปรดระบุ.....						

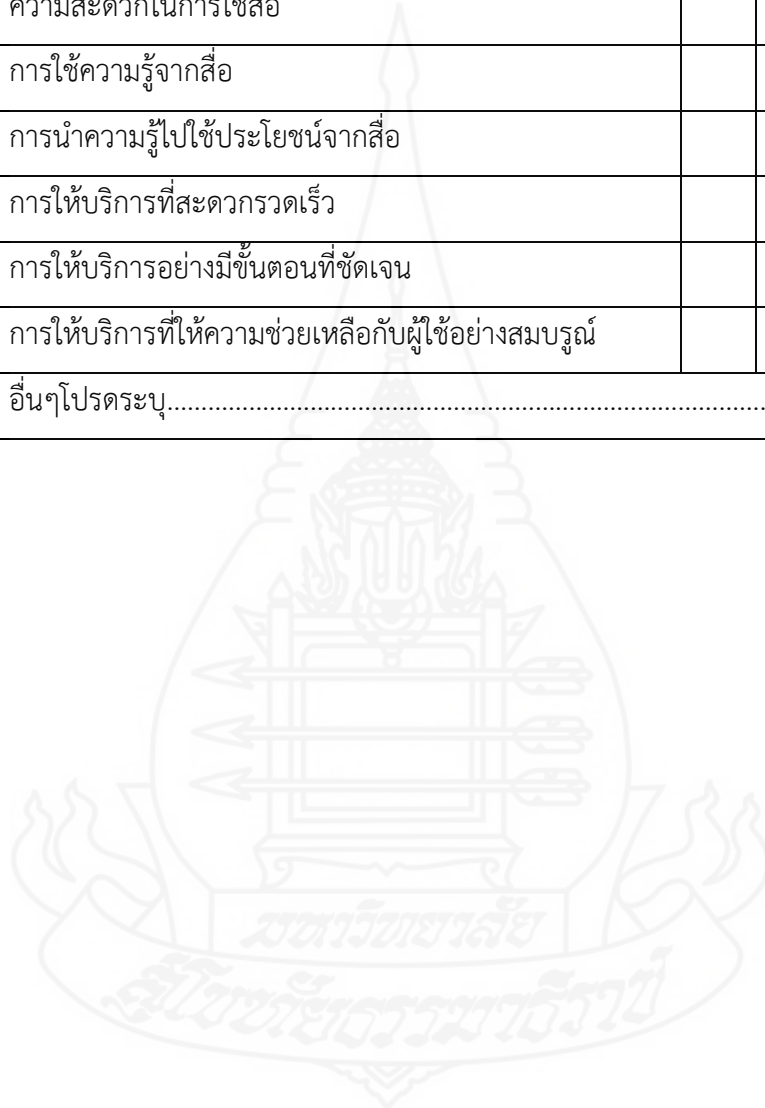
รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการฉายภาพยนตร์และบริการวีดิทัศน์						
3.1	ภาพยนตร์เรื่องที่ฉายตรงต่อความต้องการ					
3.2	การได้รับข่าวสารและตารางฉายภาพยนตร์อยู่บ่อยครั้ง					
3.3	ตารางฉายภาพยนตร์จัดทำด้วยโปสเตอร์มีความสวยงาม					
3.4	ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนตารางภาพยนตร์มีความเหมาะสม					
3.5	ภาพยนตร์ที่ฉายมีความคมชัด					
3.6	เครื่องปรับอากาศภายในห้องฉายภาพยนตร์มีอุณหภูมิที่เหมาะสม					
3.7	เสียงภาพยนตร์ขณะฉายมีความดังเหมาะสม					
3.8	การฉายภาพยนตร์มีความถี่ไม่ถี่เกินไปหรือชะงัก					
3.9	จำนวนครั้งในการให้บริการฉายภาพยนตร์ต่อเดือนมีความเหมาะสม					
3.10	อื่นๆโปรดระบุ.....					
3.11	วีดิทัศน์มีเพียงพอต่อความต้องการ					
3.12	วีดิทัศน์มีเรื่องราวที่หลากหลาย					
3.13	วีดิทัศน์มีสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุด					
3.14	วีดิทัศน์มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน					
3.15	ระยะเวลาในการยืมและคืนวีดิทัศน์มีความเหมาะสม					
3.16	เนื้อหาของวีดิทัศน์มีความเหมาะสมกับสังคมไทย					
3.17	ภายในวีดิทัศน์ขณะฉายมีความคมชัด					
3.18	เสียงขณะฉายในวีดิทัศน์มีความเหมาะสม					
3.19	เสียงขณะฉายในวีดิทัศน์มีความดังสม่ำเสมอ					
3.20	ระยะเวลาการนำเสนอวีดิทัศน์มีความเหมาะสม					

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
3.21	อื่นๆโปรดระบุ.....					
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่						
4.1	ระยะเวลาในการใช้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความเหมาะสม					
4.2	หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน					
4.3	หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์					
4.4	หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ตรงต่อความต้องการ					
4.5	หนังสือเรียนและคู่มือสอบภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน					
4.6	หนังสือเรียนและคู่มือสอบภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความเพียงพอต่อความต้องการ					
4.7	มุมมองความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความสวยงาม					
4.8	มุมมองความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีขนาดที่เหมาะสม					
4.9	ระยะเวลาการเปลี่ยนมุมมองความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความเหมาะสม					
4.10	ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือมีความสวยงาม					
4.11	ป้ายบอกหมวดหมู่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ไม่ชำรุด					
4.12	ตัวอักษรป้ายบอกหมวดหมู่มีขนาดที่เหมาะสม					
4.13	การใช้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความสะดวกสบาย					
4.14	อื่นๆโปรดระบุ.....					
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต						
5.1	การให้บริการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานง่าย					
5.2	ระยะเวลาการให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสม					

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
5.3	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีสภาพดี					
5.4	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย					
5.5	สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายได้สะดวก					
5.6	การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายมีเพียงพอต่อความต้องการ					
5.7	การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้ได้ทุกมุมในห้องสมุด					
5.8	การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความคลื่นไหวและไม่สะดุด					
5.9	อื่นๆโปรดระบุ.....					
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมในรูปสาระความรู้ห้องสมุดและสื่อ ประชาสัมพันธ์ ประเภทแผ่นพับ และโปสเตอร์						
6.1	การจัดกิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ฯลฯ เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์					
6.2	เนื้อหากิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ฯลฯ ให้ความรู้					
6.3	กิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ฯลฯ ให้ความบันเทิงและผ่อนคลาย					
6.4	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ภายในห้องสมุดอยู่บ่อยครั้ง					
6.5	คู่มือและใบความรู้ประกอบกิจกรรม ประเภทวิชาการ เช่น กิจกรรมสอนภาษาอังกฤษ กิจกรรมสอนภาษาจีน มีความสมบูรณ์ ไม่ฉีกขาด					

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
6.6	ภาพประกอบ แผนภูมิ และแผนภาพในการประกอบกิจกรรม เช่น กิจกรรมสอนคณิตศาสตร์ ฯลฯ มีความสวยงามให้ประโยชน์					
6.7	การจัดนิทรรศการของห้องสมุดมีประโยชน์ ให้ความรู้					
6.8	ป้ายนิเทศในห้องสมุดมีความสวยงาม					
6.9	ตัวอักษรป้ายนิเทศมีขนาดที่เหมาะสม					
6.10	อื่นๆโปรดระบุ.....					
6.11	แผ่นพับภายในห้องสมุดมีความสมบูรณ์ไม่ชำรุด					
6.12	แผ่นพับภายในห้องสมุดมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน					
6.13	ตัวอักษรของแผ่นพับภายในห้องสมุดมีขนาดที่เหมาะสม					
6.14	เนื้อหาภายในแผ่นพับมีข้อมูลครบถ้วนในเรื่องนั้น					
6.15	อื่นๆโปรดระบุ.....					
6.16	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดมีความสวยงาม					
6.17	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดมีความสมบูรณ์ ไม่ชำรุด					
6.18	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด และมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน					
6.19	ตัวอักษรในโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มีขนาดที่เหมาะสม					
6.20	ภาพในโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดมีความคมชัด					
6.21	อื่นๆโปรดระบุ.....					
ตอนที่ 7 เหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา						
7.1	ความพอเพียงของสื่อ					

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
7.2	ความทันสมัยของสื่อ					
7.3	ความหลากหลายของสื่อ					
7.4	ความสะดวกในการใช้สื่อ					
7.5	การใช้ความรู้จากสื่อ					
7.6	การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากสื่อ					
7.7	การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว					
7.8	การให้บริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน					
7.9	การให้บริการที่ให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้อย่างสมบูรณ์					
7.10	อื่นๆโปรดระบุ.....					



ภาคผนวก ง

ค่าแสดงความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)



1. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการหนังสือพิมพ์

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
1.ด้านเนื้อหาการให้บริการหนังสือพิมพ์						
1.1หนังสือพิมพ์มีเพียงพอต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
1.2 หนังสือพิมพ์มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน				3	1.00	ใช้ได้
1.3 หนังสือพิมพ์มีสภาพสมบูรณ์ไม่มีฉีกขาด				2	0.67	ใช้ได้
1.4 หนังสือพิมพ์จัดวางอย่างเป็นระเบียบ				2	0.67	ใช้ได้
1.5 ก่อนให้บริการมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดหาหนังสือพิมพ์				2	0.67	ใช้ได้
1.6 การจัดหาหนังสือพิมพ์ตรงต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
1.7 ระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
1.8 หนังสือพิมพ์มีความหลากหลายสำนักพิมพ์				3	1.00	ใช้ได้
1.9 สามารถใช้บริการหนังสือพิมพ์ย้อนหลังสะดวก				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				20	0.74	ใช้ได้

2. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการวารสาร

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
2.ด้านเนื้อหาการให้บริการวารสาร						
2.1วารสารมีเพียงพอต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
2.2 วารสารมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน				3	1.00	ใช้ได้
2.3 วารสารมีสภาพสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด				2	0.67	ใช้ได้
2.4 วารสารจัดวางอย่างเป็นระเบียบ				2	0.67	ใช้ได้
2.5 ก่อนให้บริการมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการจัดหาวารสาร				2	0.67	ใช้ได้
2.6 การจัดหาวารสารตรงต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
2.7 ระยะเวลาในการให้ยืมวารสารมีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
2.8 สามารถใช้บริการวารสารย้อนหลังสะดวก				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				18	0.71	ใช้ได้

3. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการฉายภาพยนตร์

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
3.ด้านเนื้อหาการให้บริการฉายภาพยนตร์						
3.1 ภาพยนตร์เรื่องที่ฉายตรงต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
3.2 การได้รับข่าวสารและตารางฉายภาพยนตร์อยู่บ่อยครั้ง				2	0.67	ใช้ได้
3.3 ตารางฉายภาพยนตร์จัดทำด้วยโปสเตอร์มีความสวยงาม				2	0.67	ใช้ได้
3.4 ระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนตารางภาพยนตร์มีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
3.5 ภาพยนตร์ที่ฉายมีความคมชัด				2	0.67	ใช้ได้
3.6 เครื่องปรับอากาศภายในห้องฉายภาพยนตร์มีอุณหภูมิที่เหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
3.7 เสียงภาพยนตร์ขณะฉายมีความดังเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
3.8 เสียงภาพยนตร์มีความลื่นไหลไม่สะดุด				2	0.67	ใช้ได้
3.9 จำนวนครั้งในการให้บริการฉายภาพยนตร์ต่อเดือนมีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				18	0.67	ใช้ได้

4. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการบริการวิดิทัศน์

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
4.ด้านเนื้อหาการให้บริการวิดิทัศน์						
4.1 วิดิทัศน์มีเพียงพอต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
4.2 วิดิทัศน์มีความหลากหลายครอบคลุมต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
4.3 วิดิทัศน์มีสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุด				2	0.67	ใช้ได้
4.4 วิดิทัศน์มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน				2	0.67	ใช้ได้
4.5 ระยะเวลาในการยืม – คืนวิดิทัศน์มีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
4.6 เนื้อหาของวิดิทัศน์มีความเหมาะสมกับสังคมไทย				2	0.67	ใช้ได้
4.7 ภาพขณะวิดิทัศน์ฉายมีความคมชัด				2	0.67	ใช้ได้
4.8 เสียงขณะวิดิทัศน์ฉายมีความดังเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
4.9 เสียงขณะวิดิทัศน์ฉายมีความดังสม่ำเสมอ				2	0.67	ใช้ได้
4.10 ระยะเวลาเนื้อหาในวิดิทัศน์มีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				20	0.67	ใช้ได้

5. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
5.ด้านเนื้อหาการให้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่						
5.1ระยะเวลาในการใช้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
5.2 หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน				2	0.67	ใช้ได้
5.3 หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์				2	0.67	ใช้ได้
5.4 หนังสือภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่ตรงต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
5.5 มุมความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความสวยงาม				2	0.67	ใช้ได้
5.6 มุมความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีขนาดที่เหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
5.7 การใช้บริการห้องสมุดรถเคลื่อนที่ที่มีความสะดวกสบาย				2	0.67	ใช้ได้
5.8 ระยะเวลาการเปลี่ยนมุมความรู้ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
5.9 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือมีความสวยงาม				2	0.67	ใช้ได้
5.10 ป้ายบอกหมวดหมู่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ไม่ชำรุด				2	0.67	ใช้ได้
5.11 ตัวอักษรป้ายบอกหมวดหมู่มีขนาดที่เหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
5.12 หนังสือเรียนและคู่มือสอบ ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มีความ ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน				3	1.00	ใช้ได้
5.13 หนังสือเรียนและคู่มือสอบ ภายในห้องสมุดรถเคลื่อนที่มี เพียงพอต่อความต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				28	0.69	ใช้ได้

6. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการอินเทอร์เน็ต

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
6.ด้านเนื้อหาการให้บริการฉายอินเทอร์เน็ต						
6.1การให้บริการสืบค้นทาง อินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานง่าย				2	0.67	ใช้ได้
6.2 ระยะเวลาการให้บริการ อินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
6.3 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีสภาพดี				2	0.67	ใช้ได้
6.4 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความ ทันสมัย				2	0.67	ใช้ได้
6.5 สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ สายได้สะดวก				2	0.67	ใช้ได้
6.6 การให้บริการสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้สายมีเพียงพอต่อความ ต้องการ				2	0.67	ใช้ได้
6.7 การให้บริการสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้สายสามารถใช้ได้ทุก มุมในห้องสมุด				2	0.67	ใช้ได้

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
6.8 สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความสั้น ไหลและไม่สะดุด				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				17	0.67	ใช้ได้

7. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการกิจกรรมและสาระความรู้

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
7.ด้านเนื้อหาการให้บริการกิจกรรมและสาระความรู้						
7.1การจัดกิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตาม วันสำคัญ มีประโยชน์				2	0.67	ใช้ได้
7.2 เนื้อหากิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตาม วันสำคัญ ให้ความรู้				2	0.67	ใช้ได้
7.3 กิจกรรมของห้องสมุดเช่น กิจกรรม ส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมตามวันสำคัญ ให้ความบันเทิงและผ่อนคลาย				2	0.67	ใช้ได้
7.4 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ภายในห้องสมุดอยู่บ่อยครั้ง				2	0.67	ใช้ได้
7.5 คู่มือและใบความรู้ประกอบกิจกรรม ประเภทวิชาการ เช่น กิจกรรมสอน ภาษาอังกฤษ กิจกรรมสอนภาษาจีน มี ความสมบูรณ์ ไม่ฉีก				2	0.67	ใช้ได้
7.6 ภาพประกอบ แผนภูมิ และ แผนภาพในการประกอบกิจกรรม เช่น กิจกรรมสอนคณิตศาสตร์ มีความ สวยงามให้ประโยชน์				2	0.67	ใช้ได้

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
7.7 การจัดนิทรรศการของห้องสมุดมี ประโยชน์ให้ความรู้				2	0.67	ใช้ได้
7.8 ป้ายนิเทศกิจกรรมมีความสวยงาม				2	0.67	ใช้ได้
7.9 ตัวอักษรป้ายนิเทศกิจกรรมมีขนาด ที่เหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				19	0.67	ใช้ได้

8. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการประเภทแผ่นพับ

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
8.ด้านเนื้อหาการให้บริการแผ่นพับ						
8.1 แผ่นพับภายในห้องสมุดมีความ สมบูรณ์ ไม่ชำรุด				2	0.67	ใช้ได้
8.2 แผ่นภายในห้องสมุดมีความ ทันสมัยเป็นปัจจุบัน				2	0.67	ใช้ได้
8.3 ตัวอักษรของแผ่นพับภายใน ห้องสมุดฯ มีขนาดที่เหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
8.4 เนื้อหาภายในแผ่นพับมีข้อมูล ครบถ้วนในเรื่องนั้น				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				8	0.67	ใช้ได้

9. ประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการให้บริการประเภทโปสเตอร์

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
9.ด้านเนื้อหาการให้บริการโปสเตอร์						
9.1โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และ ส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มี ความสวยงาม				2	0.67	ใช้ได้
9.2 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และ ส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มี ความสมบูรณ์ ไม่ชำรุด				2	0.67	ใช้ได้
9.3 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และ ส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุด มี ความทันสมัยเป็นปัจจุบัน				2	0.67	ใช้ได้
9.4 ตัวอักษรของโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่าน ภายในห้องสมุด มีขนาดที่เหมาะสม				2	0.67	ใช้ได้
9.5 ภาพของโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการอ่าน ภายในห้องสมุดมีความคม ชัด				2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC เฉลี่ย				10	0.67	ใช้ได้

10. ประเมินความคิดเห็น เหตุผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเหตุผลที่ใช้บริการสื่อการศึกษา

รายการ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
10.ด้านเนื้อหาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการสื่อการศึกษา						
10.1ความพอเพียงของสื่อ				2	0.67	ใช้ได้
10.2 ความทันสมัยของสื่อ				2	0.67	ใช้ได้
10.3 ความหลากหลายของสื่อ				2	0.67	ใช้ได้
10.4 ความสะดวกในการใช้สื่อ				2	0.67	ใช้ได้
10.5 การใช้ความรู้จากสื่อ				2	0.67	ใช้ได้

รายการ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	+1	0	-1			
10.6 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากสื่อ				2	0.67	ใช้ได้
10.7 การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว				2	0.67	ใช้ได้
10.8 การให้บริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน				2	0.67	ใช้ได้
10.9 การให้บริการที่ให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้อย่างสมบูรณ์				2	0.67	ใช้ได้
10.10 อื่นๆโปรดระบุ.....						
ค่า IOC เฉลี่ย				18	0.67	ใช้ได้



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายณัฐพล วานิช
วัน เดือน ปีเกิด	20 กรกฎาคม 2531
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลตากสิน เขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปบัณฑิต (ออกแบบนิเทศศิลป์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาลัยเพาะช่าง พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนั้นหนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
ตำแหน่ง	นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน

