อภินันทนาการ

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

นางพันธ์ดี ทับทิม

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
๒๐ ธ.ค. ๒๕๕๖
เลขทะเบียน i.b489199
เลขเรียกหนังสือ ? LC
S225
.L44
N5570
2556

****

งานบริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาพัฒนาแก้ไขและปรับปรุงในด้านการบริการ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร. เทียม จันทร์ พานิชย์ผลินไชย ที่ให้ความรัก ความเมตตา กรุณาให้คำแนะนำและแนวคิดในการทำวิจัย ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ กำกับ ติดตามการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยมีความสำนึกในคุณูปการของท่านและขอกราบขอบพระคุณท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นางสาวสุธาวัลย์ กล่อมเกลี้ยง ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นางสาวสมพร กันฟัก ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาการจัดรูปแบบการพิมพ์ การค้นคว้าข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

ขอขอบคุณนิสิตทุกระดับชั้นปี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง ในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บริการ DDS(บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด)ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการค้นคว้าและบริการยืมหนังสือในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบรรณารักษ์ ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการค้นคว้าหนังสือในการทำวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากการทำวิจัยฉบับนี้ขอกราบเป็นเครื่องบูชาแด่บุพการี บูรพาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

นางพันธ์ดี ทับทิม

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้ศึกษาค้นคว้า นางพันธ์ดี ทับทิม

ปีที่วิจัย 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท (แบบ 2ภาคการศึกษา)นิสิตปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา)และนิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2). เพื่อ นำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้มีประสิทธิ์ภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ใช้บริการระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม 2556

นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ประกอบด้วยนิสิตปริญญาตรี จำนวน 60 คน นิสิตปริญญาโท (แบบ 2ภาคการศึกษา) จำนวน16 คน นิสิตปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา จำนวน 56 คนและนิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) จำนวน49 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับมีคะแนนดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีระดับความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่านิสิตผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน14คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 เพศชาย 32 คนคิดเป็นร้อยละ 17.70 นิสิตตอบแบบสอบถาม 181 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 จำแนกเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท(แบบ 2ภาคการศึกษา) นิสิตปริญญาโท(แบบ 3ภาคการศึกษานิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ)เมื่อจำแนกเป็นระดับการศึกษาพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมาคือ นิสิตปริญญาโท (แบบ 3 ภาคการศึกษา) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และนิสิตปริญญาโท (ครู-อาจารย์ประจำการ)จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 ตามลำดับ และนิสิตที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นิสิตปริญญาโท(แบบ 2ภาคการศึกษา) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 เมื่อพิจารณาเป็นระดับชั้นปีที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก้ นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมา คือนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และต่ำสุดคือ นิสิตชั้นปีที่ 3จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ17.70

ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร **โดยภาพรวมความพึงพอใจ** พบว่านิสินมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 4.02) นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่นิสิตระดับปริญญาโท (**แบบ3 ภาคการศึกษา**) ($\overline{X}$ = 4.20) รองลงมาคือ**นิสิตระดับปริญญาตรี** มีความพึงพอใจการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.00) และนิสิตที่มีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่**นิสิตปริญญาโทภาคปกติ**และนิสิต **ปริญญาโท (ครู-อาจารย์ประจำการ)** ($\overline{X}$ = 3.94) และนิสิตมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 3.95) จำแนกเป็นนิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่การให้บริการอย่างเป็น**ระบบ** และเป็นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 4.09) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การมีคำแนะนำ(เอกสาร**หรือ**บุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน($\overline{X}$ = 3.78) และนิสิตมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 3.94) จำแนกเป็นนิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด**ได้แก่** เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ($\overline{X}$ = 4.03) นิสิตมีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ เจ้า**หน้าที่** ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ($\overline{X}$ = 3.88) นิสิตมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวย**ความ**สะดวกอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 3.84)จำแนกเป็นนิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ขั้นตอนและวิธี**การรับ**บริการ($\overline{X}$ = 3.95) **และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ**สถานที่($\overline{X}$ = 3.75) **นิสิตมีความพึงพอใจด้านผลการให้บริการที่ดีอยู่ในระดับมาก** ($\overline{X}$ = 4.09)**จำแนก**เป็นนิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์($\overline{X}$ = 4.17) และรองลงมาได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ($\overline{X}$ = 4.01)

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา	2
ความสำคัญของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีความพึงพอใจ	5
ทฤษฎีงานห้องสมุด	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
ประชากร	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
4. ผลการวิจัย	22
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เพศ และสภาพระดับการศึกษา	22
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนบริการ	24
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	29
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านผลงานให้ริการ	31
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ	33
5 บทสรุป	35
สรุปผลการวิจัย	37
ข้อเสนอแนะ	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

บรรณานุกรม..... 40
ภาคผนวก..... 43
ประวัติผู้วิจัย 45

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง/ความเป็นมาของปัญหา

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้และทักษะในสาขาวิชาการ มุ่งสร้างสรรค์ความก้าวหน้าและความเป็นเลิศทางวิชาการ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีการจัดหา วัสดุทางการศึกษา และเทคโนโลยีใหม่มาเป็นสิ่งประกอบการสอน การจัดการเรียนการสอนไม่จำเป็นจะต้องเรียนรู้เฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น หากต้องอาศัยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้น แหล่งเรียนรู้ทางการศึกษานับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการจัดระบบการเรียนรู้ของผู้เรียน กล่าวคือ เป็นเครื่องมือช่วยสอนของครูในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ในการเรียนรู้มากขึ้นมีความสนใจ และเข้าใจในสิ่งที่สลับซับซ้อนได้ง่ายขึ้น เกิดการรับรู้ช่วยให้ผู้สอนและผู้เรียนได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาอย่างตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

แหล่งเรียนรู้ทางการเรียนการสอนนับว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการพัฒนาการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิผล และช่วยประหยัด เวลาก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง โดยทั่วไปแล้วการใช้แหล่งเรียนรู้ เพื่อเกื้อหนุนให้แก่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรยึดหลักในการปฏิบัติ คือ การเลือกซื้อหนังสือ เอกสาร ตำรา และสื่อโสต ทัศนวัสดุให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และความต้องการของนิสิต เพื่อให้นิสิตได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ได้มากที่สุด และเพื่อให้นิสิตได้มีส่วนร่วมในการจัดแหล่งเรียนรู้ จึงมีหลักการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่าแหล่งเรียนรู้นั้นมีคุณค่าต่อการเรียนรู้มากน้อยเพียงใด และเทคโนโลยีทางการศึกษามีความก้าวหน้าต่อระบบการเรียนการสอน

ด้วยเหตุนี้เอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้มีแนว ความคิดจัดตั้งห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองขึ้น โดยมุ่งพัฒนาถึงรูปแบบระบบของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงสถานที่เก็บและให้บริการยืม- คืน สื่อการเรียนการสอนเท่าที่เป็นอยู่เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงงานด้านการจัดเตรียมสื่อประเภทต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียน ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร เนื้อหาวิชาที่ต้องการศึกษาและสนใจ รวมถึงการศึกษาค้นคว้างานวิจัย เพื่อให้ได้สื่อที่มีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนตลอดจนการนำเอาสื่อหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 7 มีนาคม 2545 โดยเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา 08.30 น. - 16.30 น. โดยเน้นการบริการด้านหนังสือเป็นหลัก มีการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน และสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้ตามต้องการ อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ก็ยังให้บริการในด้านของโสตทัศนวัสดุ เช่น การบริการอินเตอร์เน็ต การบริการเทปเสียงและการบริการด้านทีวี วีดีโอ วีซีดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นิสิตทุกระดับชั้นปีได้ศึกษาค้นคว้าและนำความรู้ที่ได้ศึกษาค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอน การทำวิจัยเป็นต้น

ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ให้บริการแก่นิสิตมาเป็นเวลานาน ทั้งทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านกายภาพ ด้านการบริการ เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงจัดทำการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิต ที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความสำคัญของการศึกษา

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตได้แก่นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท แผน ก แบบ ก2 (แบบ 2ภาคการศึกษา) นิสิตปริญญาโท แผน ข (แบบ 3ภาคการศึกษา) และนิสิตปริญญาโท (ครู-อาจารย์ประจำการ) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. **ด้านเนื้อหา**

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลการบริการ

2. **ด้านกลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิตผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ใช้บริการระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2556 จำนวน 181 คน ประกอบด้วย

นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ได้แก่ นิสิตปริญญาตรีจำนวน 60 คน นิสิตปริญญาโท (แบบ 2 ภาคการศึกษา) จำนวน16 คน,นิสิตปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา) จำนวน 56 คนและนิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) จำนวน 49 คน

3. **ด้านตัวแปร**

ตัวแปรต้น

1. เพศแบ่งออกเป็น เพศหญิง และ เพศชาย
2. ระดับการศึกษาแบ่งออกเป็นระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท
3. ชั้นปีแบ่งออกเป็น ชั้นปีที่1 / ชั้นปีที่ 2 / ชั้นปีที่ 3ชั้นปีที่ 4

ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง** หมายถึง ห้องเรียนรู้ของคณะศึกษาศาสตร์ที่ให้บริการในการดำเนินงานด้านการจัดหา และให้บริการยืม – คืนหนังสือ เอกสาร ตำรา เพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยการจัดสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การจัดเก็บสื่อประเภทต่างๆ อย่างมีระบบตลอดจนการให้ความช่วยเหลือด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ด้านสื่อการเรียนการสอน

2. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลการบริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ในการให้บริการทุกประเภท

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการที่ดี หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้อง ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

'บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนที่บอกถึงข้อมูล โปรแกรมและหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี นิสิตปริญญาโทแผน ก แบบ ก2 (แบบ 2ภาคการศึกษา) นิสิตปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)และนิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งประกอบด้วย

ทฤษฎี/แนวคิดเกี่ยวกับ

1. ความพึงพอใจ
2. งานห้องสมุด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2542 หน้า 775,793) จากความหมาย จากพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ว่า

พอใจ (2542 หน้า 775) หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะสม

พึงใจ (2542 หน้า 793) หมายถึง พอใจ ชอบใจ

พึงพอใจ (2542 หน้า 793) หมายถึง รัก ชอบใจ

Morse (1955:27:1967:81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

จากการศึกษาของ Knob และ Stowart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลว่ามีความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งจากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความ พึงพอใจที่ผ่านมาพบว่า มักมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลย์ทางอารมณ์เป็นต้น

วรูม (Vroom ; 1964: 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526:74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การ

วัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2. งานห้องสมุด (ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความหมายของ ห้องสมุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน(2542 หน้า1278) ได้ให้ความหมายดังนี้

ห้องสมุด, หอสมุด คือ ห้อง หรือ อาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมหนังสือประเภทต่างๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้

พวงรัตน์ จรรยาศักดิ์ (2548 : 113) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญในโรงเรียนช่วยพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของครู อาจารย์ และนักเรียน นิสิตนักศึกษา ดังนั้นนักเรียนต้องรู้จักและใช้ห้องสมุดให้เป็นประโยชน์

พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธ์และคณะ (2553 : 43) กล่าวไว้ว่า ห้องสมุด เป็นงานที่มีส่วนส่งเสริมการศึกษาทั้งโดยตรงและทางอ้อม การให้การศึกษาในโรงเรียนนั้น มีความจำเป็นอยู่ในช่วงระยะต้นของชีวิต ซึ่งมิได้หมายความว่าการศึกษาจะสิ้นสุดเพียงเท่านั้น ประเทศที่จะเจริญก้าวหน้าไม่ถอยหลังนั้น จำต้องประกอบด้วยพลเมืองที่พัฒนาแล้ว ฉะนั้นห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาคน เพราะเป็นสถานที่ซึ่งเปิดโอกาสให้บุคคลทุกเพศ ทุกวัย เข้าไปศึกษาหาความรู้ได้เสมอทุกเวลา ห้องสมุดจึงเป็นเสมือนสื่อสำคัญที่นำการศึกษาไปสู่ประชาชน ดังคำรับสั่งของพลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นราธิปพงศ์ประพันธ์ ในพิธีเปิดการประชุมสามัญประจำปีของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ วันที่ 11 ธันวาคม 2510

สรุปว่า ห้องสมุด คือ สถานที่ที่เก็บรวบรวมและจัดระบบระเบียบงานที่มีลิขสิทธิ์ประเภทต่างๆ จำนวนมาก ที่เป็นหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีภารกิจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ในขอบเขตของกฎหมาย พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธ์และคณะ(2553,หน้า 55)

งานบริการห้องสมุด

พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์และคณะ.(2554 : 131) กล่าวไว้ว่า งานบริการห้องสมุดเป็นบริการสารสนเทศที่หมายถึงกิจกรรม กระบวนการ ลักษณะ และสภาพที่บุคลากรในห้องสมุดกระทำด้วยความเต็มใจเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศที่มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆได้อย่างสะดวก การกระทำดังกล่าวอาจดำเนินการเป็นประจำทุกวันตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ เช่น การให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ การตอบคำถามและช่วยค้นคว้าฯลฯ และการกระทำที่ดำเนินการเป็นครั้งคราวตามที่กำหนด ซึ่งเรียกว่า "กิจกรรม" เช่น การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การสอนการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นต้น

พวงรัตน์ จรรยาศักดิ์ (2548 : 115) ได้กล่าวไว้ว่า บริการของห้องสมุดเป็นงานบริการเพื่อให้นักเรียนทุกคนได้ใช้ห้องสมุดได้อย่างเต็มที ห้องสมุดได้ให้บริการต่างๆ ดังนี้ เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ บริการสืบค้นหนังสือจากคอมพิวเตอร์ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ทำให้นักเรียนสามารถค้นคว้าหนังสือได้อย่างรวดเร็ว

สุกัญญา กุลนิติ.(2549 หน้า 18) ได้ยกตัวอย่างบุคคลสำคัญผู้ให้ความหมายของงานบริการห้องสมุดไว้ต่างๆ กันเช่น

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2535 หน้า 7) ให้ความหมายว่า บริการของห้องสมุดคือ งานห้องสมุดที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยการจัดสถานที่ให้สวยงามมีระเบียบ น่าเข้าและมีการบริการต่างๆ ได้แก่ บริการจ่าย-รับ บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน ปฐมนิเทศและจัดคู่มือการใช้ห้องสมุด

จารุวรรณ สินธุโสภณ (2527, หน้า 279) กล่าวว่า ความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ทุกคนในท้องที่ที่ถือว่าเป็น "เขตปฏิบัติการ" ของห้องสมุดได้เข้าถึงข้อมูล ได้ใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ได้รับการชักนำหรือช่วยเหลือโดยมีทรัพยากรของห้องสมุดเป็นสื่อโดยไม่มีข้อจำกัดว่าข้อมูลหรือทรัพยากรนั้นจะอยู่ที่ใด หรือไม่มีข้อจำกัดว่าบุคคลที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลหรือทรัพยากรต่าง ๆ นั้นจะมาที่ห้องสมุดเองหรือไม่ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการของห้องสมุดทั้งสิ้น

ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์ (2525 หน้า 111) ให้ความหมายว่า บริการห้องสมุดคือ การจัดบริการและหาวิธีต่างๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการ เพื่อศึกษาหาความรู้และความเพลิดเพลิน

สรุปว่า งานบริการห้องสมุด หมายถึง บริการและกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ สุกัญญา กุลนิติ .(2549,หน้า18)

ประเภทงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สุกัญญา กุลนิติ (2549 หน้า19-23) อธิบายว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะจัดบริการประเภทใดบ้างมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายและลักษณะการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนั้น โดยทั่วไปบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัด มีดังนี้

1.บริการยืม- คืน เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกแห่งต้องจัดไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้นำหนังสือไปใช้นอกห้องสมุดตามกำหนดเวลาที่ให้ยืม

2. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่ให้ยืมพิเศษชั่วคราวในระยะเวลาอันสั้น หรืออ่านเฉพาะภายในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้อ่านอย่างทั่วถึง

3. บริการอ้างอิงและสารนิเทศ เป็นบริการหลักอย่างหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการช่วยเหลือหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ในเรื่องต่างๆ และยังช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้า วิจัย ซึ่งการช่วยค้นคว้านี้มีทั้งบริการในห้องสมุด ทางโทรศัพท์ และทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดอย่างถูกต้องเต็มที่และคุ้มค่า การแนะนำการใช้ห้องสมุดอาจกระทำได้ 2 วิธี คือ แบบเป็นทางการในหลักสูตรการเรียนการสอนหรือการจัดปฐมนิเทศ และแบบไม่เป็นทางการ เช่น จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดนิทรรศการหรือกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดทำคู่มือแนะนำห้องสมุด การบรรยายและนำชมห้องสมุด หรืออาจใช้วีดีทัศน์ประกอบเป็นต้น

5. บริการด้านบรรณานุกรม เช่นการรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด อาจทำสาระสังเขปประกอบ

6. บริการจัดทำสาระสังเขป คือ การย่อเรื่องจากหนังสือ หรือบทความวารสาร เพื่อประหยัดเวลาแก่ผู้ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาว่าตรงกับความต้องการหรือไม่

7. บริการจัดทำดรรชนี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ให้ค้นหาบทความหรือเรื่องที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

8. บริการแปล อาจมีเฉพาะบางห้องสมุดเท่านั้น ซึ่งในบางครั้งห้องสมุดต้องขอความร่วมมือจากนักวิชาการที่มีความรู้ในภาษานั้นๆ

9. บริการแนะแนวการอ่าน เป็นบริการที่สำคัญยิ่งในการส่งเสริมการอ่านและพัฒนานิสัยรักการอ่าน ซึ่งอาจกระทำเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มโดยห้องสมุดต้องทราบความสนใจความต้องการ และความสามารถในการอ่านของผู้ใช้ โดยการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่เหมาะสมหรือจัดกิจกรรม เช่น เล่าเรื่องจากหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การจัดอภิปราย ปาฐกถา และสนทนาเรื่องหนังสือ

10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่น

11. บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด อาจทำเป็นรูปเล่มหนังสือ หรือจุลสารซึ่งประกอบด้วย วัน-เวลาเปิดบริการ ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด วิธีการยืม-คืน ฯลฯ เป็นต้น

12. บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่จำเป็นสำหรับห้องสมุด กรณีที่ไม่อนุญาตให้นำสิ่งพิมพ์บางประเภทออกนอกห้องสมุด

13. การให้บริการสู่ชุมชน เป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาค้นคว้าให้กว้างออกไปแก่กลุ่มบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยด้วยการบรรยาย อภิปราย รายการวิทยุ หรือโทรทัศน์ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ด้านห้องสมุด เป็นต้น (2549,หน้า 19-23)

องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด

งานบริการของห้องสมุดประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548.หน้า 132-133) สรุปถึงองค์ประกอบของงานบริการที่ทำให้ห้องสมุดมีชีวิตได้แก่

1. การบริการภายในห้องสมุดที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เช่น บริการยืม – คืน ช่วยค้นคว้าห้องอ่านหนังสือ

2. การบริการภายนอกห้องสมุด เช่น การบริการสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตรวดเร็งทันสมัยได้ข้อมูล

3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ เช่น นิทรรศการ กิจกรรมการสร้างเสริจินตนาการเวทีการเสวนาและการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน การพบปะของกลุ่มชุมชนนัดปฏิบัติเพื่อการจัดการความรู้

เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา(2550. หน้า148) บรรยายเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก และได้สรุปถึงองค์ประกอบที่ทำให้งานบริการประสบความสำเร็จมี 5 ประการ คือ

1. ลักษณะที่ปรากฏ เช่น สถานที่ดี สะดวกสบาย

2. ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้

3. ความเต็มใจช่วยเหลือและให้บริการตามที่สัญญาไว้

4. ความรู้และทักษะในการบริการ

5. การดูแลเอาใจใส่

พิมพ์รำไพ เปรมสมิท (2554. หน้า 133-139) สรุปถึงองค์ประกอบของบริการสารสนเทศที่สำคัญที่ผู้รับผิดชอบการจัดบริการสารสรเทศควรพิจารณาดังนี้คือ

1. ผู้ใช้บริการ: ผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดบริการสารสนเทศ ดังนั้น เพื่อให้บริการที่ดีมีผู้มาใช้บริการเห็นคุณค่าการบริการ ผู้จัดบริการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้อย่างถ่องแท้ และสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้ จึงนำมาสู่ความสำเร็จในการจัดบริการ

2. ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการในห้องสมุด มีความหมายที่ครอบคลุมถึงบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง เช่นผู้ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้คำแนะนำการสืบค้นหรือบรรณารักษ์ผู้คัดเลือก จัดหาหนังสือและทำหน้าที่จัดหมวดหมู่หนังสือล้วนเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่องานบริการห้องสมุด และผู้ให้บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติคือ

- ความรู้: ความรู้ในวิชาชีพของสายงาน ความรู้เฉพาะด้านที่ให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและแหล่งให้บริการสารสนเทศและความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานต้นสังกัดหรือสภาพท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่เพื่อจัดบริการได้สอดคล้องและเหมาะสม

- ทักษะ: ผู้ให้บริการควรมีทักษะในด้านต่างๆ เช่น ทักษะในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีความชำนาญในการรวบรวมบรรณานุกรม การจัดหมวดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการ ทักษะในการสื่อสารติดต่อพูดคุยการผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ

- คุณลักษณะที่พึงมี ในหน้าที่งานบริการคือ มีจิตใจพร้อมที่จะบริการ มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นในขณะให้บริการ มีความเคารพนับถือและให้เกียรติผู้ใช้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและเห็นคุณค่าของงาน มีความสนใจต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบที่ดี มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นอยู่เสมอ

3. ทรัพยากรสารสนเทศ: ที่ห้องสมุดจัดหาให้บริการมี 3 ประเภทคือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สื่อแต่ละประเภทมีทั้งข้อดีและข้อกำจัดที่แตกต่างกันผู้จัดบริการห้องสมุดต้องศึกษาและคำนึงถึงความครอบคลุมในสาขาวิชา มีเนื้อหาที่ทันสมัย ปริมาณที่เหมาะสม มีระบบการจัดเก็บที่ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวก

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ: ที่ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระบบการสื่อสารที่นำมาจัดบริการต้องคำนึงถึง ความพร้อมและความสามารถในการใช้ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ งบประมาณห้องสมุดในการทำนุบำรุงระบบเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการพิจารณาความเหมาะสมและความคุ้มค่าอย่างละเอียดรอบคอบ

5. สถานที่และสภาพแวดล้อม: หมายถึงที่ตั้งของห้องสมุด การตกแต่งแสงสว่าง อากาศถ่ายเทและวัสดุครุภัณฑ์ต่างๆควรมีลักษณะดังนี้ สถานที่ตั้งต้องไม่ไกลจนเกินไปที่ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการไปใช้บริการ ทางเข้าห้องสมุด ต้องเห็นชัดเจนมีเนื้อที่กว้างขวางเหมาะสมกับจำนวน

ผู้เข้าใช้ บรรยากาศที่ดีอยากเข้าใช้มีป้ายแสดงชัดเจน สภาพแวดล้อมที่ดีเงียบ สาย สบายตา มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ มีการดูแลความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะของบุคคลงานบริการ

พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธ์และคณะ(2554, หน้า 160) กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคลฝ่ายบริการว่าควรประกอบด้วย

1. มีความรู้ในวิชาชีพ ด้านงานบริการ งานเทคนิคละด้านงานบริหาร มีความรู้เฉพาะด้านที่ให้บริการและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและแหล่งให้บริการสารสนเทศและความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานต้นสังกัดหรือสภาพท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่เพื่อจัดบริการได้สอดคล้องและเหมาะสม

2. มีทักษะ ผู้ให้บริการควรมีทักษะในด้านต่างๆ เช่น ทักษะในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศมีความชำนาญในการรวบรวมบรรณานุกรม ทักษะการจัดหมวดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการ ทักษะในการสื่อสารการเจราจา ติดต่อพูดคุยสอบถามผู้ใช้บริการอย่างมีระสิทธิภาพและมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ

3. มีคุณลักษณะที่พึงมี ในหน้าที่งานบริการคือ มีจิตใจพร้อมที่จะบริการ มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นในขณะให้บริการ มีความเคารพนับถือและให้เกียรติผู้ใช้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและเห็นคุณค่าของงาน มีความสนใจต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบที่ดี มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นอยู่เสมอ

ศิริพร ศรีเชลียง(2551, หน้า 137-138) กล่าวถึง คุณสมบัติของบุคคลกรห้องสมุดเฉพาะควรมี ดังนี้

1. คุณสมบัติของบุคคลกรในกลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสนสนเทศศาสตร์ ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาคือ

1.1 คุณวุฒิ บรรณารักษ์จะต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และนักเอกสารสนเทศ จะต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาเฉพาะ

1.2 ความสามารถทางด้านวิชาชีพที่บรรณารักษ์จะต้องมี ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และวิชาชีพอื่นๆ เช่น

1.2.1 ความรู้ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ความรู้และความเชี่ยวชาญในเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดเฉพาะ รอบรู้แหล่งสารสนเทศ มีความรู้และทักษะในการวิเคราะห์สนเทศ จำแนกประเภททรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนให้ความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ ในการจัดกาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

1.2.2 นโยบายสารสนเทศ คือ ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสารสนเทศ การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ลิขสิทธิ์ในงานวรรณกรรม และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารเป็นต้น

1.2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความรู้และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์ ระบบโทรคมนาคม เครื่องมือการสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.4 การจัดสารสนเทศ คือ ความรู้ด้านการวางแผน จัดทำนโยบายการจัดสารสนเทศและบริการสารสนเทศห้องสมุด

1.2.5 การให้บริการสารสนเทศ คือ ความรู้ และทักษะในการให้บริการความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงสารสรเทศในห้องสมุด

1.2.6 การจัดหมวดหมู่หนังสือทรัพยากรสารสนเทศ คือ ความรู้ด้านการจัดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ความเข้าใจในการลงรายการรูปแบบมาร์ค (MARC) และมีความสามารถในการพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด

1.2.7 ด้านการวิจัย คือ ความรู้หลักการวิจัยเบื้องต้น โดยสามารถนำมาใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

1.3 ความสามารถส่วนบุคคล มีดังนี้

1.3.1 มีความเป็นผู้นำ

1.3.2 มีมนุษยสัมพันธ์

1.3.3 มีวินัย และคุณธรรม จริยธรรม

1.3.4 มีทักษะในการสื่อสาร

1.3.5 มีทักษะในการฟัง

1.3.6 มีทักษะในการทำงานเป็นทีม

1.3.7 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.3.8 มีความสามารถในการจัดองค์กร

1.3.9 มีความสามารถในการสอนหรือชี้แนะ

1.3.10 มีความอุตสาหะ ความพากเพียร และความพยายาม

1.3.11 มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

1.3.12 มีความสามารถเชิงสังเคราะห์

1.3.13 มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ขององค์กร

1.3.14 เป็นผู้มองการณ์ไกล

2. คุณสมบัติของบุคลกรที่มีความรู้กึ่งวิชาชีพหรือนักปฏิบัติการ

2.1 คุณวุฒิ ต้องได้รับประกาศนียบัตรหรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าทางพาณิชยกรรม

2.2 ความสามารถทางวิชาชีพ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์หรือหากไม่มีความรู้จะต้องได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการ การฝึกอบรม และการศึกษาต่อ

2.3 ความสามารถส่วนบุคคล ดังนี้

2.3.1 มีมนุษยสัมพันธ์

2.3.2 มีวินัย และคุณธรรม จริยธรรม

2.3.3 มีทักษะในการสื่อสาร

2.3.4 มีทักษะในการฟัง

2.3.5 มีความอุตสาหะ ความพากเพียร และความพยายาม

2.3.6 มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ การเข้าถึงสาระสำคัญของจรรยาบรรณของบรรณารักษ์ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะช่วยสร้างบุคลากรที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานด้านบริการ ดังรายละเอียดในหัวข้อต่อไป

จรรยาบรรณบรรณารักษ์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี ได้ประกาศจรรยาบรรณบรรณารักษ์ พุทธศักราช 2552 กำหนดจรรยาบรรณสำหรับบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทุกตำแหน่ง ดังนี้

หมวดที่ 1 จรรยาบรรณต่อผู้ใช้

ต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้ก่อนอื่น ใช้วิชาชีพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ และให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้โดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม

หมวดที่ 2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

ต้องประพฤติตนเชิดชูเกียรติศักดิ์ในวิชาชีพ ศึกษาหาความรู้และพัฒนานวัตกรรมมาใช้ในวิชาชีพ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่อวิชาชีพ และปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

หมวดที่ 3 จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมงาน

ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดี เคารพและยอมรับมติที่ประชุม รักษาแสวงหามิตรภาพและเครือข่าย ยึดมั่นในคุณธรรมและพรหมวิหารในการปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อผู้ร่วมงานและผู้ร่วมวิชาชีพ

หมวดที่4 จรรยาบรรณต่อสถาบัน

ต้องรักษาประโยชน์และชื่อเสียงของสถาบันที่สังกัด ร่วมมือและปฏิบัติงานตามนโยบายที่สังกัด เพื่อธำรงชื่อเสียงและเกียรติภูมิ รักษาชื่อและทรัพยากรของสถาบัน ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือหมู่คณะ

หมวดที่ 5 จรรยาบรรณต่อสังคม

ต้องเป็นผู้นำสังคม อุทิศตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วยการใช้วิชาชีพโดยสุจริต รักษาไว้ซึ่งเสถียรภาพและความมั่นคงต่อสังคม

งานบริการห้องสมุด(ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง)คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

งานบริการห้องสมุด(ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง) เป็นงานบริการที่ขึ้นตรงต่องานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนและให้บริการทางวิชาการแก่ คณาจารย์ นิสิต และบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ โดยมีการจัดหมวดหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิวอี้

การจัดหมวดหมู่หนังสือห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นการจัดใน ระบบการจัดหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิ้วอี้

ระบบการจัดหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิวอี้ เรียกอีกอย่างว่า DC หรือ DDC (Dewey Decimal Classification) ผู้คิดค้นระบบนี้ คือ นาย เมลวิล ดิวอี้ (Melvil Dewey)บรรณารักษ์ชาวอเมริกัน ได้คิดค้นระบบนี้ในปี ค.ศ. 1876 โดยระบบนี้จะแบ่งเนื้อหาสาระออกเป็น 10 หมวดใหญ่ ใช้ตัวเลขอารบิคตั้งแต่เลข 0-9 แทนเนื้อหาสาระต่างๆ ดังนี้

หมวด 000 ความรู้ทั่วไป

100 ปรัชญาและจิตวิทยา

200 ศาสนา

300 สังคมศาสตร์

400 ภาษาศาสตร์

500 วิทยาศาสตร์ธรรมชาติและคณิตศาสตร์

600 เทคโนโลยี(วิทยาศาสตร์ประยุกต์)

700 ศิลปะและการบันเทิง

800 วรรณคดี

900 ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์

ในแต่ละหมวด 10 หมวดใหญ่ข้างต้น ยังแบ่งเป็นสาระย่อยลงไปอีกในครั้งที่ 2 โดยการใช้หลักสิบ และจะแบ่งย่อยอีกครั้งที่ 3 โดยใช้หลักหน่วย เป็นสัญลักษณ์ ซึ่งจากนี้ถ้าต้องการระบุเนื้อหาของหนังสือให้ชี้เฉพาะยิ่งขึ้นก็ใช้วิธีเขียนจุดทศนิยม ตั้งแต่ 1 ตำแหน่งขึ้นไป

ตัวอย่างเช่น

หนังสือหมวด	400 ภาษาศาสตร์
แบ่งสาระย่อยครั้งที่ 2	420 ภาษาอังกฤษ
แบ่งสาระย่อยเนื้อหาครั้งที่ 3	420.02 คู่มือการเรียนภาษาอังกฤษ

ซึ่งห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้มีการมีการจัดหมวดหมู่หนังสือให้บริการในระบบทศนิยมดิวอี้ และมีการออนไลน์ผ่านระบบของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยนเรศวร

ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 7 มีนาคม 2545 โดยเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เปิดเวลา 08.30 น. - 16.30 น. โดยเน้นการบริการด้านหนังสือตำรา วิทยานิพนธ์ งานวิจัยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง(IS)เป็นหลัก โดยการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติร่วมกับสำนักหอสมุดกลางในการสืบค้นข้อมูลสารนิเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ www.lib.nu.ac.th ซึ่งสามารถสืบค้นข้อมูลสารนิเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ก็ยังให้บริการในด้านของโสตทัศนวัสดุ เช่น การบริการอินเตอร์เน็ต การบริการเทปเสียงและการบริการด้านทีวี วีดีโอ วีซีดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นิสิตทุกระดับชั้นปีได้ศึกษาค้นคว้าและนำความรู้ที่ได้ศึกษาค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอน การทำวิจัยเป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฬาภรณ์ กลิ่นด้วง และคณะ(2545) ได้วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบห้องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาและคณาจารย์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏนครสวรรค์ มีความต้องการในการพัฒนารูปแบบห้องคอมพิวเตอร์ซึ่งเมื่อได้รับการพัฒนารูปแบบห้องคอมพิวเตอร์แล้วปรากฏว่า มีความเหมาะสมที่จะนำไปสู่แนวทางการนำไปปฏิบัติจริงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในและนอกสถาบันต่อไป

จิตสุภา บางไทร และคณะ(2545:51-53) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบศูนย์การเรียนด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อสำรวจความต้องการและประเมินโครงสร้างทางกายภาพการพัฒนา

รูปแบบศูนย์การเรียนด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนและครูมีความต้องการในการจัดตั้งฐานการเรียนด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และการประเมินโครงสร้างทางกายภาพจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีความเหมาะสมมาก ถึงมากที่สุดและสามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการสร้างและพัฒนาศูนย์การเรียนด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมได้

จิตรี ฤทธิ์เนติกุล(2547) ได้วิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตเกี่ยวกับการบริการในด้านต่างๆและศึกษาระยะเวลาและเหตุจูงใจในการเข้าใช้บริการ ตลอดจนศึกษาอิทธิพลการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมีผลต่อเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA)ของนิสิต ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการในด้านต่างๆ สาเหตุจูงใจที่ทำให้นิสิตเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดส่วนใหญ่เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม สำหรับการทดสอบอิทธิพลการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมีผลต่อเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA)ของนิสิต พบว่า เกรดเฉลี่ยสะสม(GPA) กับการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดไม่มีนัยสำคัญ 0.05

วลุลี โพธิรังสิยากร และรวิวรรณ ศรีอำไพ(2552) ได้วิจัยเกี่ยวกับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่องานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตเกี่ยวกับการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้และด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้าน ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการและที่ได้รับตรงตามความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย บุคลากรให้บริการด้วยความสุขภาพและด้วยกริยามารยาทที่ดี ความสะอาดภายในห้องสมุด การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม ส่วนค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับเฉยๆได้แก่ ความเพียงพอของจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม

Gutierez and Wang (2001) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ห้องสมุดระหว่างคู่มือในรูปแบบสิ่งพิมพ์กับรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 134 คน โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกจะใช้คู่มือการใช้ห้องสมุดรูปแบบสิ่งพิมพ์ และกลุ่มที่ 2 จะใช้คู่มือการใช้ห้องสมุดรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการแนะนำการใช้งานห้องสมุด และการใช้ทรัพยากรสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้นักศึกษาสามารถสืบค้นและใช้

ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นว่าคู่มือที่ใช้สอนการการใช้ห้องสมุดมีการจัดการในส่วนต่างๆเป็นอย่างดีทั้งในเรื่องเนื้อหาบทเรียน การใช้งานและระยะเวลาในการใช้คู่มือ โดยนักศึกษากลุ่มที่ใช้คู่มือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีความเห็นว่าคู่มือใช้ง่ายและใช้เวลาน้อยในการศึกษา

นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษากลุ่มที่ใช้คู่มือประเภทสิ่งพิมพ์สามารถทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ดีกว่านักศึกษาอีกกลุ่มหนึ่ง แต่จากการวิเคราะห์ปรากฏว่านักศึกษาทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องคะแนน เนื่องจากผู้วิจัย พบว่า ความถี่ในการใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทดสอบหลังเรียน สำหรับในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่านักศึกษาต้องการใช้คู่มือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ารูปแบบสิ่งพิมพ์ เนื่องจากคู่มือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายและใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าสั้นกว่ารูปแบบสิ่งพิมพ์ นอกจากนี้ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่านักศึกษาที่ใช้คู่มือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีคะแนนจากการทดสอบได้มากกว่าที่ใช้คู่มือรูปแบบสิ่งพิมพ์

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่ ใช้บริการห้องปฏิบัติเรียนรู้ด้วยตนเอง ปีการศึกษา 2555

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตผู้รับบริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ใช้บริการระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2556 นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ประกอบด้วยนิสิตปริญญาตรี จำนวน 60 คน นิสิตปริญญาโท (แบบ 2ภาคการศึกษา) จำนวน16 คน,นิสิตปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา) จำนวน 56 คนและนิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) จำนวน 49 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับมีคะแนนดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีระดับความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษามีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 2. สร้างเครื่องมือโดยการศึกษากระบวนการสร้างแบบสอบถามและสร้างข้อคำถามโดยอาศัยเนื้อหาสาระจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น ได้แก่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลการบริการ

ขั้นตอนที่3. นำข้อคำถามที่ได้สร้างเป็นแบบสอบถามศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองคณะศึกษาศาสตร์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน16 ข้อ จำแนกเป็น ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 5 ข้อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5 ข้อและด้านผลการบริการ 2 ข้อ นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบซ้ำเพิ่มเติมโดยสอบถามเกี่ยวกับภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ 1 ข้อ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ประเด็นได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง เป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนที่4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญรองคณบดีฝ่ายพัฒนาและวิจัยคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรเพื่อพิจารณาตรวจสอบให้มีความครอบคลุมความพึงพอใจที่มีต่อห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่5. นำแบบสอบถามแก้ไข ปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ นำไปใช้ในการเก็บข้อมูล ศึกษาและแปลผลโดยนำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรวมกันแล้วคิดค่าคะแนนเฉลี่ย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนมกราคม-พฤษภาคม 2556 ได้แบบทดสอบกลับคืนทั้งสิ้น 181 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแยกตามเครื่องมือวิจัยดังนี้

1. วิเคราะห์แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของนิสิต ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาลัยนเรศวรโดยหาค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเพื่อดำเนินการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ การให้บริการห้องปฏิบัติเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในแต่ละด้านด้วยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนิสิต จำแนกตาม เพศและสถานภาพระดับการศึกษา

ลำดับ	รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. **เพศ**			
	หญิง	149	82.30
	ชาย	32	17.70
2. **สถานภาพ**			
	นิสิต	181	100.00
3. **ระดับการศึกษา**			
	ปริญญาตรี	60	33.10
	ปริญญาโท(ภาคปกติ)	16	8.80
	ปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)	56	30.90
	ปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ)	49	27.10
4. **ระดับชั้น**			
	ชั้นปีที่ 1	51	28.20
	ชั้นปีที่ 2	44	24.30
	ชั้นปีที่ 3	33	18.20
	ชั้นปีที่ 4	53	29.30
รวม		181	100.00

จากตาราง1 พบว่า นิสิตที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 เพศชายจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70

เป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 นิสิตปริญญาโท(แบบ2ภาคการศึกษา)จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ8.80 นิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ)จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 นิสิตปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา) จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 30.90 จำแนกเป็นนิสิตระดับชั้นได้ดังนี้ นิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ28.20 นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ24.30 นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน33 คนคิดเป็นร้อยละ18.20 และนิสิตชั้นปีที่4 จำนวน53 คน คิดเป็นร้อยละ29.3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำถาม	ป.ตรี		ป.โทภาคปกติ		ป.โทภาคพิเศษ		ป.โทประจำการ		
	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.02 (.59)	มาก	3.94 (.57)	มาก	4.25 (.51)	มาก	4.18 (.60)	มาก	4.09 (.56)
2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	3.90 (.57)	มาก	3.94 (.57)	มาก	4.18 (.57)	มาก	4.00 (.61)	มาก	4.00 (.58)
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	3.93 (.71)	มาก	3.94 (.77)	มาก	4.21 (.62)	มาก	4.10 (.58)	มาก	4.04 (.67)
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.70 (.72)	มาก	3.75 (.77)	มาก	4.09 (.69)	มาก	3.96 (.57)	มาก	3.87 (.68)
5. มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน	3.70 (.67)	มาก	3.75 (.68)	มาก	3.87 (.74)	มาก	3.80 (.76)	มาก	3.78 (.71)
รวม	3.85 (.45)	มาก	3.86 (.55)	มาก	4.12 (.48)	มาก	4.00 (.46)	มาก	3.95 (.48)

2 LC
3125
.L47
N5570
2556

1.6489199

สำนักวิทยบริการ
๒ ธ.ค. ๒๕๕๖

จากตาราง 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร **ระดับปริญญาตรี** พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 4.02) รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\overline{X}$ = 3.93) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการและมีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน($\overline{X}$ = 3.70)

นิสิต ระดับปริญญาโท(ภาคปกติ) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงานและ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\overline{X}$ = 3.94) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการและมีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.75)

นิสิต ระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 4.25) รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\overline{X}$ = 4.21) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน($\overline{X}$ = 3.87)

นิสิตระดับปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\overline{X}$ = 4.10) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน($\overline{X}$ = 3.80)

สรุปโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่านิสิตระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.12) รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโทครู-อาจารย์ประจำการ ($\overline{X}$ = 4.00)และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาตรี($\overline{X}$ = 3.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่านิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 4.09) รองลงมาคือมีการให้บริการ

เป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม($\overline{X}$ = 4.04)และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน($\overline{X}$ = 3.78)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการให้บริการ**ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร**

คำถาม	ป.ตรี		ป.โทภาคปกติ		ป.โทภาคพิเศษ		ป.โทประจำการ		
	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.87 (.62)	มาก	3.87 (.88)	มาก	4.23 (.73)	มาก	4.16 (.77)	มาก	4.03 (.75)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.82 (.62)	มาก	3.94 (.85)	มาก	4.12 (.66)	มาก	4.04 (.78)	มาก	3.98 (.72)
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.88 (.64)	มาก	3.75 (.68)	มาก	4.00 (.73)	มาก	3.92 (.73)	มาก	3.88 (.69)
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.83 (.76)	มาก	3.94 (.85)	มาก	3.89 (.84)	มาก	3.92 (.73)	มาก	3.89 (.79)
รวม	3.85 (.54)	มาก	3.87 (.75)	มาก	4.06 (.62)	มาก	4.01 (.67)	มาก	3.94 (.64)

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร **ระดับปริญญาตรี** พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.88)รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ($\overline{X}$ = 3.87) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.82)

นิสิตระดับปริญญาโท(ภาคปกติ) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.94)รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ($\overline{X}$ = 3.87) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.75)

นิสิตระดับปริญญาโท((แบบ3ภาคการศึกษา) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ($\overline{X}$ = 4.23)รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.12) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.89)

นิสิตระดับปริญญาโท((ครู-อาจารย์ประจำการ) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ($\overline{X}$ = 4.16)รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.04) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ จ้าหน้าที่ดูเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.92)

สรุปโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่านิสิตระดับปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.06) รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโทครู-อาจารย์ประจำการ ($\overline{X}$ = 4.01)และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาตรี($\overline{X}$ = 3.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่านิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ($\overline{X}$ = 4.03)รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.98)และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ หน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ($\overline{X}$ = 3.88)

ลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำถาม	ป.ตรี		ป.โทภาคปกติ		ป.โทภาคพิเศษ		ป.โทประจำการ		
	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่มีความเหมาะสม	3.70 (.64)	มาก	3.81 (.75)	มาก	3.98 (.58)	มาก	3.98 (.69)	มาก	3.86 (.66)
2. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3.73 (.68)	มาก	3.75 (.77)	มาก	3.96 (.71)	มาก	3.57 (.93)	มาก	3.75 (.77)
3. ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ	3.70 (.72)	มาก	3.69 (.79)	มาก	3.93 (.75)	มาก	3.73 (.78)	มาก	3.76 (.76)
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.85 (.60)	มาก	3.81 (.65)	มาก	4.04 (.68)	มาก	3.82 (.72)	มาก	3.88 (.66)
5. ขั้นตอนและวิธีการรับบริการ	3.95 (.64)	มาก	3.94 (.68)	มาก	4.07 (.62)	มาก	3.86 (.64)	มาก	3.95 (.64)
รวม	3.78 .49	มาก	3.80 .59	มาก	3.99 .57	มาก	3.79 .61	มาก	3.84 .56

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร **นิสิตระดับปริญญาตรี** พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.95) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.85) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่มีความเหมาะสม และ ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.70)

นิสิตระดับปริญญาโทภาคปกติ พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.94) รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่มีความเหมาะสมและความรวดเร็วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.81) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.69)

นิสิตระดับปริญญาโท(3แบบภาคการศึกษา) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.07) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.04) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.93)

นิสิตระดับปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.98) รองลงมา คือ ขั้นตอนและวิธีการรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.86) และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.57)

สรุปโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.84) นิสิตระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.99) รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโทภาคปกติ ($\overline{X}$ = 3.80)และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาตรี($\overline{X}$ = 3.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่านิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการบริการ ($\overline{X}$ = 3.95) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.88)และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่($\overline{X}$ = 3.75)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านผลงานการให้บริการที่ดี

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านผลงานการให้**บริการที่ดีคณะศึกษาศาสตร์**

คำถาม	ป.ตรี		ป.โทภาคปกติ		ป.โทภาคพิเศษ		ป.โทประจำการ		
	$\overline{X}$ (S.D	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านผลการให้บริการที่ดี									
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.92 (.69)	มาก	4.00 (.73)	มาก	4.23 (.63)	มาก	3.92 (.57)	มาก	4.01 (.65)
2. การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.08 (.64)	มาก	4.19 (.75)	มาก	4.39 (.67)	มาก	4.04 (.57)	มาก	4.17 (.65)
รวม	4.00 (.62)	มาก	4.09 (.68)	มาก	4.31 (.61)	มาก	3.97 (.54)	มาก	4.09 (.61)

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านผลงานการให้บริการที่ดี** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**ระดับปริญญาตรี** พบว่ามีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.08) และรองลงมา ได้แก่การได้รับบริการตรงกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.92)

นิสิตระดับปริญญาโทภาคปกติ พบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ระดับ มาก($\overline{X}$ = 4.09) **เมื่อ**พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.19) และรองลงมา ได้แก่การได้รับบริการตรงกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.00)

นิสิตระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา) พบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ระดับ มาก($\overline{X}$ = 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.39) และรองลงมา ได้แก่การได้รับบริการตรงกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.23)

นิสิตระดับปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) พบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ระดับ มาก($\overline{X}$ = 3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.04) และรองลงมา ได้แก่การได้รับบริการตรงกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.92)

สรุปโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านผลงานการให้บริการที่ดี** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09) นิสิตระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจมาก**ที่สุด** ($\overline{X}$ = 4.31) รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโทภาคปกติ ($\overline{X}$ = 4.09)และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำ**ที่สุด** ได้แก่ นิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ)($\overline{X}$ = 3.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม**พบว่า** นิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การได้รับบริการ**ที่เป็น**ประโยชน์($\overline{X}$ = 4.17)รองลงมาคือได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.01)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านภาพรวมความ**พึงพอใจในการให้บริการ** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำถาม	ป.ตรี		ป.โทภาคปกติ		ป.โทภาคพิเศษ		ป.โทประจำการ		
	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	$\overline{X}$ (S.D)	ระดับ	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ	4.00 (.63)	มาก	3.94 (.57)	มาก	4.20 (.61)	มาก	3.94 (.62)	มาก	4.02 (.60)

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง **ด้านภาพรวมความพึงพอใจ** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่นิสิตระดับ**ปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา)** ($\overline{X}$ = 4.20) รองลงมาคือ**นิสิตระดับปริญญาตรี** มีความพึงพอใจการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.00) และนิสิตที่มีความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่**นิสิต**ปริญญาโทภาคปกติและนิสิต ปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ)มีความพึงพอใจการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.94)

ลำดับ	รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.	**เพศ**		
	หญิง	149	82.30
	ชาย	32	17.70
2.	**สถานภาพ**		
	นิสิต	181	100.00
3.	**ระดับการศึกษา**		
	ปริญญาตรี	60	33.10
	ปริญญาโท(ภาคปกติ)	16	8.80
	ปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)	56	30.90
	ปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ)	49	27.10
4.	**ระดับชั้น**		
	ชั้นปีที่ 1	51	27.60
	ชั้นปีที่ 2	44	23.80
	ชั้นปีที่ 3	33	17.70
	ชั้นปีที่ 4	53	29.30
	รวม	181	100.00

บทที่ 5
บทสรุป

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถสรุปอภิปรายผลการศึกษาและมีข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. จุดมุ่งหมายของการศึกษา
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สรุปผลการวิเคราะห์

1. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลการบริการ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรปีการศึกษา 2555 จำนวน 181 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิตผู้รับบริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ใช้บริการระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2556 จำนวน181 คน ประกอบด้วย

นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ประกอบด้วย นิสิตปริญญาตรีจำนวน 60 คน นิสิตปริญญาโท (แบบ 2ภาคการศึกษา) จำนวน16 คน,นิสิตปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา) จำนวน 56 คนและนิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) จำนวน 49 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับมีคะแนนดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีระดับความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนมกราคม-พฤษภาคม 2556 ได้แบบทดสอบกลับคืน 181 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแยกตามเครื่องมือวิจัยดังนี้

1. วิเคราะห์แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาลัยนเรศวรโดยหาค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการศึกษา

1.นิสิตที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าเป็นนิสิตเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 นิสิตเพศชายจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70

2. นิสิตที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านสถานภาพ เป็นนิสิต คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. นิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ระดับปริญญาตรี นิสิตปริญญาโทแผน (แบบ 2ภาคการศึกษา) นิสิตปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา) และนิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกเป็นระดับการศึกษาพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมาคือ นิสิตปริญญาโท (แบบ 3 ภาคการศึกษา) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และนิสิตปริญญาโท (ครู-อาจารย์ประจำการ)จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 ตามลำดับ และนิสิตที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ นิสิตปริญญาโทแผน (แบบ 2ภาคการศึกษา) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80

4. นิสิตที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้แก่ จำแนกเป็นนิสิตระดับชั้นปี ที่ 1 ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 เมื่อพิจารณาเป็นระดับชั้นปีที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก้ นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมา คือนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และต่ำสุดคือ นิสิตชั้นปีที่ 3จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ17.70

5. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

5.1 ระดับความพึงพอใจขอนิสิตที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนิสิตระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโทครู-อาจารย์ประจำการ และต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่านิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน รองลงมาคือมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่าง

ยุติธรรมและนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)อย่างชัดเจน

5.2 ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยสรุปภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนิสิตระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ)ต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่านิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

5.3 ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสรุปภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย นิสิตระดับปริญญาโท(แบบ3ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโท(ภาคปกติ) และต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่านิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการบริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่

5.4 ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านผลงานการให้บริการที่ดี โดยสรุปภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนิสิตระดับปริญญาโท (แบบ3 ภาคการศึกษา)มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาโท(ภาคปกติ)และต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาโท(ครู-อาจารย์ประจำการ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่านิสิตมีความพึงพอใจโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ รองลงมาคือได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

5.5 ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้าน ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสรุปภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนิสิตระดับปริญญาโท (แบบ3ภาคการศึกษา) มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่นิสิตปริญญาตรี และนิสิตมีความพึงพอใจต่ำที่สุดได้แก่ นิสิตปริญญาโทภาคปกติและนิสิต (ครู-อาจารย์ประจำการ)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรพิจารณาในการปรับขยายพื้นที่การให้บริการเพราะสถานที่คับแคบโต๊ะ-เก้าอี้ไม่พอนั่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านอื่นๆ แก่ผู้ใช้บริการพึงได้รับ

2. ควรจัดหาขั้นวางเอกสารงานวิจัยเพิ่มเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาหนังสือ

3. .ควรพิจารณาปรับเปลี่ยนปลั๊กไฟสำรองตามโต๊ะ อ่านหนังสือจากปลั๊กรุ่นเก่าแบบ 2 ขา เป็นปลั๊ก 3 ขา ให้แก่ผู้ใช้บริการ

4. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นให้บริการที่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

5. ควรจัดหาหนังสือ ตำรา เอกสารวิจัยใหม่ๆ ที่ทันสมัย ไว้บริการเพิ่มมากขึ้น

6. ควรปรับปรุง ห้อง งานวิจัย(IS) ที่มีฝุ่นและเหม็นอับ เพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีแก่ผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องทุกปีในด้านต่างๆ เช่นการสำรวจการยืม (ความต้องการ)ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการในห้องสมุด เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ทางห้องสมุดได้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานจัดซื้อจัดหาเอกสารให้บริการได้คุณภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ขนัญชิดา ม่วงทอง และคณะ.(2550).**การศึกษารูปแบบการจัดห้องปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.** ม.ป.ท. : ม.ป.พ.

จารุวรรณ สินธุ์ สินธุโสภณ.(2527). **หลักการบริหารและจัดการห้องสมุด.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ปรเมษฐ์.

จิตรี ฤทธิ์เนติกุล (2547). **รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด.**พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์.(2525). **หลักบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พวงรัตน์ จรรยาศักดิ์ (2548). **นวัตกรรมการศึกษา ชุด บทไลด์** (Power point) **คู่มือการใช้ห้องสมุดโรงเรียน.** กรุงเทพฯ : ธารอักษร.

พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์และคณะ. (2553). **ชุดฝึกอบรม บรรณารักษ์ : โครงการยกระดับคุณภาพครูทั้งระบบตามแผนปฏิบัติการไทยเข็มแข็ง.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์และคณะ. (2554). **ชุดฝึกอบรม บรรณารักษ์ : โครงการ ย ก ร ะ ดั บ คุณภาพครูทั้งระบบตามแผนปฏิบัติการไทยเข็มแข็ง.** กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (1999).**จิตวิทยาอุตสาหกรรม** : Industrial Psychology. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วลุลี โพธิรังสิยากรและรวิวรรณ ศรีอำไพ.(2552). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่องานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร.** พิษณุโลก : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ศิริพร ศรีเชลียง. (2551). **ห้องสมุดเฉพาะ.** กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สุกัญญา กุลนิติ.(2549).**ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า** = Library and information for study. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์.(2535). **การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุทิน ด้วงบ้างยาง (2555). **ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดโครงการลานกีฬาต้านยาเสพติด ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในเขตอำเภอบางระกำ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1.** พิษณุโลก. : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจการบริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเองคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรนิสิต

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

สถานภาพของผู้ตอบ ☐ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ☐ นิสิตคณะอื่น ๆ(ระบุ)..... ☐

ระดับการศึกษา ☐ นิสิตระดับปริญญาตรี ☐ นิสิตระดับปริญญาโท(ภาคปกติ)

☐ นิสิตระดับปริญญาโท(ครูประจำการ) ☐ นิสิตระดับปริญญาโท(เสาร์-อาทิตย์)

☐ ชั้นปีที่ 1 ☐ ชั้นปีที่ 2 ☐ ชั้นปีที่ 3 ☐ ชั้นปีที่ 4

1.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร **โปรดขีด** เครื่องหมาย / ลงในช่องตัวเลขที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดย 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก , 3 หมายถึง ปานกลาง , 2 หมายถึง น้อย, 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</u> 1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน					
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่นๆ)					
<u>ด้านการให้บริการของเจ้าที่ผู้ให้บริการ</u> 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
7. เจ้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
8.เจ้าหน้าดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
9.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการสืบค้นหนังสือและตอบข้อซักถาม					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> 10. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่มีความเหมาะสม					
11. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่					
12. ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ					
13. ความรวดเร็วการให้บริการ					
14. ขั้นตอน และวิธีการในการรับบริการ					
<u>ด้านผลการให้บริการที่ดี</u> 15.ได้รับบริการที่ตรงต่อความต้องการ					
16. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
<u>**ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ</u>					

2 .ปัญหาและอุปสรรค.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง.....

<u>ขอขอบคุณ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม</u>

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางพันธ์ดี ทับทิม
วัน เดือน ปี เกิด	25 กรกฎาคม 2507
ที่อยู่ปัจจุบัน	290/57 ถนนพิชัยสงคราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
ที่ทำงานปัจจุบัน	ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ตำแหน่งในสายงาน	บรรณารักษ์
ระดับตำแหน่ง	ปฏิบัติการ
การศึกษา	กศบ. บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก