

ห้องอ่านหนังสือ

คณะสาธารณสุขศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก



ห้องอ่านหนังสือ คณะสาธารณสุขศาสตร์
รับทะเบียน..... 14 ส.ค. 2553
เลขทะเบียน..... ๒.2658422 1.4857550
เลขเรียกหนังสือ..... WA20.5

น176ค
2549

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา การวิจัยทางสุขภาพ (551461)

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากอาจารย์โสภณ ศรีทอง ซึ่งผู้ศึกษาได้รับการดูแลช่วยเหลือ คำแนะนำ ตลอดจนเสียสละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ดร.สมตระกูล ราศิริ และอาจารย์วิไลศักดิ์ บัวแย้ม ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอมอบความดี และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยให้การศึกษาวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



นพพล สีนะวงษ์

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดพิษณุโลก
ผู้ศึกษา : นพพล สีหะวงษ์
ที่ปรึกษา : ไสภา ศรีทอง
การศึกษา : รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา 551461 ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต. 2549

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ในด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูล และด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ จำนวนกลุ่มประชากรทั้งหมด 536 คน นำมาสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 229 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดและส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.2 เป็นหลักสูตรสาธารณสุขชุมชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเป็นหลักสูตรเทคนิคเภสัชกรรมคิดเป็นร้อยละ 21.4 และช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเย็น(16.30-18.00) คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ ช่วงบ่าย(13.00-16.30) คิดเป็นร้อยละ 30.1

2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรายชื่ออยู่ในระดับปานกลางโดย ข้อ 24 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 3.73$) และข้อ 22 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.56$)

3. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับปาน

กลาง ($\bar{x} = 3.19$) มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการและด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57, 3.54$ ตามลำดับ)

4. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ทัศนทัศน์อุปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูล และด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีหลักสูตรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีหลักสูตรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 50.2

เมื่อพิจารณาผู้ที่เสนอแนะ พบว่าผู้ที่เสนอแนะส่วนใหญ่เสนอแนะว่าห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาเสนอแนะว่าหนังสือวางไม่เป็นระเบียบหรือหมวดหมู่ และห้องสมุดมีเสียงรบกวนสมาธิของผู้อ่าน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ 6.6 ตามลำดับ

สารบัญ

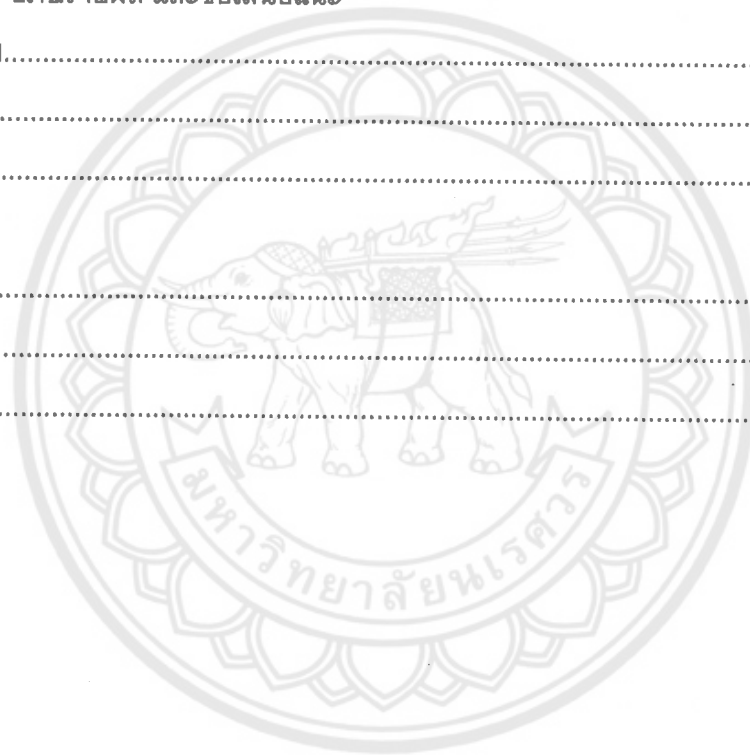
หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ง
บัญชีตาราง.....	ฉ
บัญชีภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
ทฤษฎี ความหมายและความสำคัญของห้องสมุด.....	8
ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
กรอบแนวความคิด.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	27
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	42
อภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม.....	46
ภาคผนวก.....	49
ประวัติผู้วิจัย.....	55



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงสัดส่วนบุคลากรกับจำนวนนักศึกษาที่ควรมีในห้องสมุดนักศึกษา.....	18
2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหลักสูตร.....	27
3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก.....	34
4 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามหลักสูตร.....	34
5 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	35
6 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกรายข้อ.....	36
7 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกรายด้าน.....	38
8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข สิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ.....	39
9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข สิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามหลักสูตร.....	40
10 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก.....	41

บัญชีภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดของ Kotler.....7
- 2 กรอบแนวคิดของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข
สิรินธร จังหวัดพิษณุโลก.....25



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับสูง ที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่างๆ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศที่สำคัญ รวมทั้งการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถทางวิชาการระดับสูงในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือและฐานกำลังอำนาจทางความรู้ความคิดเทคโนโลยีระดับสูงให้แก่ประเทศ

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษา ได้ปรับเปลี่ยนระบบการศึกษาจากผู้สอนเป็นศูนย์กลาง เปลี่ยนเป็นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง (Student center) อาจารย์ผู้สอนจะแนะนำให้นักศึกษาไปศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เน้นให้มีการศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษายังมีความสำคัญที่จะสนับสนุน การศึกษาเหล่านี้เพื่อให้ผู้รับบริการได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ไปตลอดชีวิต

ห้องสมุดเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษา โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและสังคมตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 หน้า 2)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นับว่าเป็นหัวใจของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ จัดการบำรุงรักษาและให้บริการแก่ผู้รับบริการ อันได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาและชุมชน ปัจจุบันห้องสมุดได้มีการพัฒนาให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายได้ทั่วโลก สารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่สิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ ซีดีรอม Electronics data bases และ Electronics journal เป็นต้น

นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ความเป็นเลิศทางวิชาการนี้จะเกิดขึ้นได้ ถ้าบุคลากรมหาวิทยาลัยและนักศึกษามีการพัฒนาตนเองด้วยการขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอย่างไม่หยุดยั้ง ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสำคัญในการให้ความรู้ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลกับวัสดุสื่อความรู้ มหาวิทยาลัยจะต้องปรับปรุงห้องสมุดให้มีความคล่องตัว สามารถให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พจน์ สะเพียรชัย, 2532 หน้า 18-19) อย่างไรก็ตาม ห้องสมุด

จะใหญ่โตเพียงใด ถ้าหากขาดบริการที่ดีและทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แล้ว ห้องสมุดนั้นก็ไม่สามารถจะเอื้ออำนวยประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า

ห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เป็นแหล่งค้นคว้าที่สำคัญ ในการจัดการศึกษาของวิทยาลัยโดยมีการดำเนินการเกี่ยวกับ การจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ วิเคราะห์หมวดหมู่ ทำบัตรรายการ การรักษาสภาพหนังสือและสิ่งพิมพ์ โดยให้บริการแก่อาจารย์ และนักศึกษา ตลอดจนข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัย คือ บริการให้ยืมหนังสือทั่วไป ตำรา บริการให้ยืมหนังสือสำรอง บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการอ่านและค้นคว้าวารสาร นิตยสาร เอกสารทั่วไป จุลสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาค บริการหนังสือลักษณะพิเศษ บริการช่วยค้นคว้า และการวิจัย โดยผู้เข้าใช้ห้องสมุดจะต้องทำตามข้อปฏิบัติในการใช้เข้าห้องสมุด ผู้ใช้ และผู้ให้บริการห้องสมุด จะต้องมีการประสานงานกัน ซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด และทรัพยากรสารสนเทศ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพก็เป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญสำหรับการดำเนินงานห้องสมุด เพราะหาก ห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และบรรยากาศส่งเสริมการอ่านแล้ว ก็จะเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการให้บริการของห้องสมุด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึง ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุด ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศและหลักสูตร
4. เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ที่ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดที่แตกต่างกัน
3. ผู้ที่ให้บริการที่มีหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่ และครุภัณฑ์
- ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ และวิธีการสืบค้นข้อมูล
- ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ

โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เป็นนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วยนักศึกษาหลักสูตรเทคนิคเภสัชกรรมชั้นปีที่ 1 จำนวน 52 คน หลักสูตรเทคนิคเภสัชกรรมชั้นปีที่ 2 จำนวน 66 คน หลักสูตรทันตสาธารณสุขชั้นปีที่ 1 จำนวน 39 คน หลักสูตรทันตสาธารณสุขชั้นปีที่ 2 จำนวน 47 คน หลักสูตรสาธารณสุขชุมชนชั้นปีที่ 1 จำนวน 117 คน หลักสูตรสาธารณสุขชุมชนชั้นปีที่ 2 จำนวน 123 คน หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 40 คน หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 52 คน รวมทั้งหมด 536 คน (ศักดิ์ดา ไชยวงศ์, 2549)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้จากการกำหนดตัวอย่างตามวิธีของยามานะ (Taro Yamane) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามชั้นปี แล้วเทียบตามอัตราส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 229คน(ยุทธไถยวรรณ อ้างจาก Tora Yamane, 2545 หน้า 107-116)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น

- เพศ
- หลักสูตร

ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ได้ให้ความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ในด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่ และครุภัณฑ์ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูล ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษาของวิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วยหลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (เทคนิคเภสัชกรรม) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (ทันตสาธารณสุข) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (สาธารณสุขชุมชน) และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต

ห้องสมุดวิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก หมายถึง แหล่งรวบรวมของสรรพวัสดุซึ่งมีทั้งหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์และวัสดุทัศนูปกรณ์ที่จัดไว้เพื่อการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยของวิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

หลักสูตร หมายถึง หลักสูตรที่เปิดสอนของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2549 มี 4 หลักสูตรดังต่อไปนี้ หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์(เทคนิคเภสัชกรรม) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์(ทันตสาธารณสุข) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์(สาธารณสุขชุมชน) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลกใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเช้า (08.30-12.00) ช่วงกลางวัน (12.00-13.00) ช่วงบ่าย (13.00-16.30) ช่วงเย็น (16.30-18.00)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎี ความหมายและความสำคัญของห้องสมุด
3. ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวความคิด

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในภาษาไทยที่ใช้กันทั่วไปนั้นตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ความพึงพอใจ คือ ผลการรับรู้ทางด้านจิตใจจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากสิ่งหนึ่งสิ่งใด สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง หรือจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ความพึงพอใจ คือ การชอบหรือไม่ชอบบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางอารมณ์ หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน สะท้อนถึงสภาพจิตใจว่าชอบมากหรือชอบน้อยเพียงใด (เดซคักดี คานติวิวัฒน์และคณะ อ้างจาก Davis, 1987. unpagged)

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงตามความพึงพอใจ ในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ (ขวัญเมือง เย็นบุญธรรม, 2541. หน้า 8)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ (ไพรัตน์ ใจเอี่ยม, 2541. หน้า 9)

ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม(สิริวิษ พุ่มมาลัย, 2541. หน้า 9)

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ข. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

ค. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

ง. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

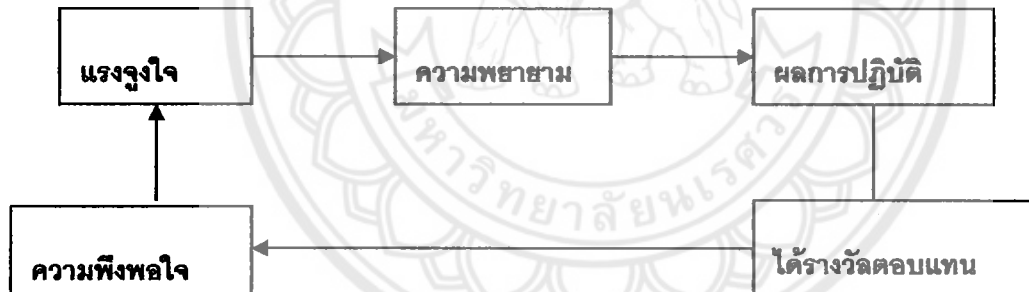
จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ (นิตยา ศรีญาณรักษณ์, 2535 อ้างจาก Maslow , 1970)

ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

กระบวนการ รูปแบบ และปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น Kotler (1994) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ภาพที่ 1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดของ Kotler



(นิตยา ศรีญาณรักษณ์ , อ้างจาก Kotler. 1994)

เพศกับความพึงพอใจ

เพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันทั้งชีวภาพและสถานภาพทางสังคม การขัดเกลาทางสังคม ความคาดหวังทางสังคมที่มีต่อเพศหญิงและเพศชายก็แตกต่างกัน ทำให้เพศชายและเพศหญิงมีความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้ ทักษะคิด อารมณ์ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ในสังคมไทยผู้หญิงจะถูกขัดเกลาและความคาดหวังให้เป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ เป็นแม่บ้าน ดูแลปรนนิบัติครอบครัว ว่างนอนง่าย อดทน ซึ่งต่างกับเพศชายซึ่งจะถูกอบรมและคาดหวังในลักษณะนี้น้อยกว่าหรือตรงกันข้าม ดังนั้นความแตกต่างกันทางเพศของบุคคลน่าจะมีผลทำให้ความพึงพอใจของเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกัน

(สุกัญญา จันทะสุนและคณะ อ้างจาก วารี ท่าม่วง, 2532. หน้า 299)

ระดับการศึกษากับความพึงพอใจ

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความสามารถแตกต่างกันทางด้านวุฒิภาวะ ด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ดังนั้นหมายความว่าบุคคลในระดับการศึกษาในแต่ละระดับ การศึกษาจะมีความพึงพอใจหรือความรู้สึก ความคาดหวัง ความคิดเห็น และทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตอบสนองต่อความต้องการแตกต่างกันออกไป

(สุกัญญา จันทะสุนและคณะ อ้างจาก วารี ท่าม่วง, 2532. หน้า 299)

2. ทฤษฎี ความหมายและความสำคัญของห้องสมุด

ความหมายของห้องสมุด

ห้องสมุด หมายถึง สถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยาการซึ่งได้บันทึกไว้ในหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ วัสดุย่อส่วน สื่อโสตทัศนและวัสดุอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง มีบรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นผู้บริการ และจัดดำเนินการตามระบบสากลอย่างมีระเบียบเพื่อบริการผู้ใช้โดยมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้และความจริงจังใจตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละบุคคล(ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์. อ้างจากพิมพ์วรรณ เรพเรอร์และคณะ. 2538 หน้า 24)

ห้องสมุด คือชุมชนทรัพยากรแห่งปัญญา เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งเก็บรวบรวมสรรพวิทยาการเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้โดยไม่เลือกเพศ วัยและเชื้อชาติ(ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์. อ้างจากสงศรี ดีศรีแก้ว. 2534 หน้า 2)

ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมหนังสือเอกสารและโสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์อื่นๆ โดยมีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่อยู่ทำงานประจำเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้(ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์. อ้างจากเดช เผื่อน้อย. 2533 หน้า 1)

ห้องสมุด คือ แหล่งรวบรวมวัสดุ เพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัย(ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์. อ้างจากสุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. 2534 หน้า 1)

จากนิยามดังกล่าวสรุปได้ว่า ห้องสมุด คือแหล่งรวบรวมวิทยากรต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ในหารศึกษาค้นคว้าและวิจัย

ความสำคัญของห้องสมุด

ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์ (อ้างจากวิภาวี ประพฤติพล 2532 หน้า 21-22) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่บันทึกที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า เพราะห้องสมุดจะเป็นแหล่งที่จะช่วยส่งเสริมปรับปรุงสังคมในด้านการศึกษาวัฒนธรรม เศรษฐกิจและความต้องการใน เรื่องของปัจจัย 4 ของบุคคลได้ดังนี้

1. ด้านการศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมตำราวิชาการตลอดจนความรู้ ความเพลิดเพลิน นำผู้อ่านไปสู่ความรู้ และวิทยากรใหม่ๆ อันเป็นแนวทางให้เกิดความคิดริเริ่มในทางสร้างสรรค์และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2. ด้านวัฒนธรรม ห้องสมุดจะมีหนังสือประเภทต่างๆ ซึ่งช่วยส่งเสริมวัฒนธรรม มีระเบียบข้อบังคับและสามารถรับทราบความเคลื่อนไหวการเปลี่ยนแปลง และการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม

3. ด้านเศรษฐกิจ ห้องสมุดเป็นแหล่งช่วยในด้านการผลิตหนังสือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ห้องสมุดช่วยสร้างคนให้มีความรู้มาก ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และช่วยให้ข้อคิดในทางอาชีพ

4. ด้านปัจจัย 4 ห้องสมุดเป็นแหล่งที่สามารถค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องต่างๆรวมทั้งความคิดที่กว้างขวางในการที่จะปรับปรุงที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มของตนให้ดียิ่งขึ้น

หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุด

ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์ (อ้างจากสงศรี มีศรีแก้ว 2534 หน้า 2-3) กล่าวว่า ห้องสมุดมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่เห็นได้ชัดเจนอยู่ 3 ประเด็นด้วยกัน คือ

1. จัดหาทรัพยากรห้องสมุด อาทิ เอกสาร ตำรา วารสาร หนังสือพิมพ์และวัสดุอื่นๆ ไว้บริการแก่ผู้ใช้

2. จัดระบบของทรัพยากรห้องสมุดให้เอื้อต่อศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ คือ เมื่อจัดหาวัสดุมาแล้วต้องมีการจัดกลุ่ม จัดหมวดหมู่เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรได้สะดวกถูกต้อง และรวดเร็ว

3. จัดบริการทรัพยากรห้องสมุด โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้เกิดประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และรักษาไว้ซึ่งสิทธิ ความเสมอภาคในการเข้าถึงทรัพยากรของผู้ใช้ให้เท่าเทียมกัน

องค์ประกอบของห้องสมุด

ห้องสมุด คือ แหล่งรวบรวมวัสดุเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย แบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้

1. สิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร จุลสาร ในสาขาวิชาต่างๆ หนังสือที่เป็นความรู้ทั่วไป หนังสือที่มีคุณค่าถาวรและหนังสืออ้างอิง

2. หนังสือตัวเขียน ได้แก่ สมุดข่อย หนังสือลาน และต้นฉบับที่เขียนด้วยลายมืออื่นๆ

3. สื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ ภาพยนตร์สารคดี ฟิล์มสตริป สไลด์ แถบเสียง แผ่นเสียง ลูกโลก แผนที่ รูปภาพ

4. วัสดุย่อส่วน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครการ์ด ไมโครฟิช ซึ่งต้องใช้เครื่องอ่านเป็นพิเศษ

วัสดุเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยเหล่านี้จะต้องมีการเลือกคัด เพื่อจัดหามาไว้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และให้ทันสมัยอยู่เสมอ ต้องมีการจัดให้ใช้ประโยชน์โดยการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการตามระบบสากล ต้องอนุรักษ์ไว้ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้ประโยชน์ได้เป็นเวลานาน ต้องเรียกใช้ได้โดยสะดวก และเผยแพร่ผู้ใช้ได้ทราบเพื่อช่วยให้ใช้วัสดุแต่ละชนิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด คือ อาคารสถานที่ วัสดุเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัย บรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจำนวนที่เพียงพอเพื่อทำหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และเงินงบประมาณอย่างเพียงพอที่ได้รับเป็นประจำทุกปี

วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

ห้องสมุดโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ

1. เพื่อการศึกษา ในการศึกษาทุกระดับนับตั้งแต่ชั้นอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ผู้ศึกษาจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆในห้องสมุดประกอบคำสอนของครูอาจารย์ จึงจะมีความรู้อย่างสมบูรณ์

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร ห้องสมุดเป็นแหล่งกลางสำหรับการศึกษาวิชาการใหม่ๆ และติดตามข่าวความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศทั่วโลก ทำให้เป็นคนทันสมัยทันโลก มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาประเทศ และช่วยให้เป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบ

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดเป็นที่เก็บรักษาหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดไว้สำหรับให้บริการ ผู้ที่จะทำการวิจัยเรื่องใหม่ๆ ขึ้นมาย่อมต้องค้นคว้าเรื่องที่มีอยู่เดิมเสียก่อน การค้นคว้าวิจัยช่วยให้เกิดพัฒนาการในวิชาการสาขาต่างๆ

4. เพื่อให้ความจรรโลงใจ การอ่านหนังสือให้ความสุขทางใจ เกิดความชื่นชมในความคิดที่ดีงามของผู้อื่น และเกิดความคิดที่จะแต่งหนังสือของตนเองบ้าง

5. เพื่อนันทนาการ การอ่านหนังสือเป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ดีที่สุด ให้ความเพลิดเพลิน และพึงพอใจ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เป็นงานอดิเรก

ประเภทของห้องสมุด

ตามหลักสากลแบ่งห้องสมุดออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ห้องสมุดประชาชน รัฐบาลนำเงินภาษีของประชาชนมาจัดบริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งมีหนังสือและวัสดุการอ่านทุกประเภท เปิดให้บริการประชาชนทุกเพศทุกวัยทุกเชื้อชาติและทุกระดับความรู้ความเข้าใจและขอยืมหนังสือได้โดยไม่เสียค่าบริการ

2. ห้องสมุดโรงเรียน โรงเรียนแต่ละแห่งจัดให้มีห้องสมุด เพื่อให้บริการแก่นักเรียน ครู อาจารย์และผู้บริหารโรงเรียน และได้รับเงินงบประมาณจากโรงเรียนเป็นประจำ ในสหรัฐอเมริกา ได้จัดให้ใช้ไลบรารีเทคโนโลยีในห้องสมุดโรงเรียนอย่างกว้างขวาง และเรียกห้องสมุดโรงเรียนว่า ศูนย์ ไลบรารีเทคโนโลยีโรงเรียน

3. ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย จัดบริการห้องสมุด ให้แก่นักศึกษา นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย ได้รับงบประมาณร้อยละของยอดเงินงบประมาณ ทั้งหมดของสถาบันการศึกษานั้นๆ ไม่นับรวมค่าก่อสร้าง

4. ห้องสมุดเฉพาะ โดยมากเป็นห้องสมุดของหน่วยราชการ บริษัท ห้างร้าน ธนาคาร เป็นต้น ให้บริการเฉพาะผู้ที่ทำงานในหน่วยงานนั้นๆ ได้รับเงินงบประมาณเป็นประจำจากหน่วยงานที่ จัดให้มีห้องสมุด

บริการของห้องสมุด

บริการห้องสมุดโดยทั่วไปก็คือ การให้ยืมหนังสือ ยกเว้นหอสมุดแห่งชาติให้ใช้หนังสือ ภายในห้องสมุด ส่วนบริการอื่นๆ ซึ่งผู้ใช้จะได้รับจากห้องสมุดประชาชนประเภทต่างๆ เฉพาะ บริการสำคัญๆมีดังต่อไปนี้

1. บริการเอกสารสนเทศ (Reference, Information, Services) เดิมเรียกว่าบริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้า มีทั้งบริการภายในห้องสมุด บริการทางโทรศัพท์ และบริการทางไปรษณีย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บริการโดยตรง ได้แก่ ตอบคำถามทั่วไปในทันทีที่ตาม เช่น แผนกงาน นั้นๆ อยู่ที่ไหน ส่วนบริการทางอ้อม คือ การช่วยค้นหนังสือหรือวัสดุอื่นๆ ซึ่งมีคำตอบตามที่ผู้ใช้ ต้องการ

ห้องสมุดทุกประเภทจะมีบริการนี้ โดยจะจัดบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติทาง บรรณารักษศาสตร์เป็นผู้ให้บริการ บรรณารักษ์ผู้นี้จะมีที่นั่งประจำอยู่ในแผนกหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งจะให้บริการเป็นประจำ

2.บริการจัดทำสารระสังเขป คือ การทำย่อเรื่องของบทความทางวิชาการตามที่ผู้ใช้งานต้องการ หรือจัดเป็นประจำ และพิมพ์ออกในรูปแบบวารสาร ห้องสมุดเฉพาะโดยทั่วไปและห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งมีบริการดังนี้

3.บริการจัดทำบรรณานุกรมในวารสาร จัดทำรูปแบบของบัตรรายการ หรือจัดพิมพ์ออกตามกำหนดเวลาในรูปแบบเล่ม ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดของสถาบันการศึกษา และหอสมุดแห่งชาติมีบริการนี้

4.บริการรวบรวมบรรณานุกรม คือ จัดทำรายชื่อหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุการอ่านอื่นๆ สำหรับใช้ประกอบการค้นคว้าวิจัยของนักเรียน นิสิต อาจารย์และนักวิจัย ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นบริการของห้องสมุดสถาบันการศึกษา ห้องสมุดเฉพาะ และหอสมุดแห่งชาติ

5.บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่จะช่วยให้ ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด มีวิธีการดังนี้ คือ

5.1 ถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่ที่สุดที่ห้องสมุดได้รับเผยแพร่แก่ผู้ใช้ หรืออาจแปลชื่อบทความให้เป็นภาษาที่ผู้ใช้จะเข้าใจได้ง่ายขึ้น หรืออาจรวมหน้าสารบัญของวารสารในสาขาวิชาเดียวกันเผยแพร่ไปด้วยกัน หรืออาจแยกออกตามหัวข้อย่อยๆ

5.2 แจกจ่ายการสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่ได้รับประจำวันให้แก่ผู้สนใจทราบ ในประเทศที่พัฒนาแล้วใช้คอมพิวเตอร์จัดทำเพื่อความรวดเร็ว

5.3 หมุนเวียนวารสารเล่มใหม่ให้ผู้ใช้จัดส่งต่อกันไปตามรายชื่อผู้ใช้ ซึ่งจะมีอยู่ในแผ่นป้ายติดไว้ที่หน้าปกวารสาร ผู้ที่อ่านแล้วจะขีดชื่อของตนออกและส่งต่อไปตามกำหนดเวลา

5.4 ออกสิ่งพิมพ์โดยสม่ำเสมอ เสนอรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ เป็นประจำพร้อมกับรายงานข่าวหรือความเคลื่อนไหวอื่นๆ ของห้องสมุด

บริการข่าวสารที่ทันสมัยนี้มีในห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดภาควิชาของมหาวิทยาลัยบางแห่ง

6.บริการข่าวสารเลือกคัดเพื่อเผยแพร่ (Selective Dissemination of Information) เป็นการเลือกคัดข่าวสารเฉพาะเรื่องสำหรับให้บริการเฉพาะบุคคล ในประเทศที่พัฒนาแล้วจะใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการนี้ เป็นบริการของห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่ง

7.บริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น ถ่ายสำเนาบทความในวารสารหรือบางตอนในหนังสืออ้างอิง เป็นการประหยัดเวลาในการคัดลอก ผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการตามที่ห้องสมุดกำหนดไว้เป็นบริการของห้องสมุดทุกประเภท

8.บริการจัดทำหนังสือคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกแก่ผู้ใช้ ห้องสมุดทุกประเภทมีบริการนี้

9. บริการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นบริการของห้องสมุดในสถาบันการศึกษา จัดสอนผู้ที่เข้าเรียนในปีแรก มีทั้งการสอนอย่างเป็นทางการ คือ เป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรของสถาบันการศึกษา หรือเป็นการปฐมนิเทศให้ผู้เข้าทราบถึงบริการของห้องสมุด โดยมีการพาชมหรือฉายภาพยนตร์ แสดงแผนงานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด การสอนอย่างไม่เป็นทางการ คือ การที่บรรณารักษ์ แผนกบริการเอกสารสารสนเทศสอนผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักการใช้บัตรรายการ ใช้หนังสืออ้างอิง หรือวิธีค้นคว้าจากหนังสือ เป็นต้น

10. บริการหนังสือจอง (Reserve Book Service) เป็นบริการห้องสมุดของสถาบันการศึกษา หนังสือจอง คือหนังสือที่ครูหรืออาจารย์กำหนดให้นักเรียนหรือนิสิตทั้งชั้นเรียนให้อ่านค้นคว้าในวิชาใดวิชาหนึ่ง และได้แจ้งความประสงค์ให้บรรณารักษ์ทราบ บรรณารักษ์จะจัดหนังสือนั้นๆ แยกไว้ให้ต่างหาก เช่น ไว้ที่จ่ายรับหนังสือ หรือบนชั้นหนังสือพิเศษ ระยะเวลายืมหนังสือจองสั้นกว่าหนังสือทั่วไป

11. บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บริการที่ห้องสมุดจัดยืมหนังสือ หรือวัสดุที่ไม่มีมาจากห้องสมุดอื่น เพื่อนำมาให้แก่ผู้ใช้ซึ่งมีความต้องการใช้หนังสือหรือวัสดุนั้นๆ เป็นบริการที่ร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดประเภทต่างๆ

12. บริการความรู้แก่ชุมชน ห้องสมุดที่มีห้องประชุม เช่น ห้องสมุดประชาชน หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดวิทยาลัย อาจจัดปาฐกถา อภิปราย ได้วาทิ ฉายภาพยนตร์สารคดีให้ประชาชนเข้าฟังหรือชมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, 2535, หน้า 1-9)

มาตรฐานของห้องสมุด

มาตรฐานห้องสมุด เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้นทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

หมวด ก. มาตรฐานทั่วไป

ตอนที่ 1 หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การฝึกอบรมและการบริการสังคมให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดและแผนการศึกษาแห่งชาติ

2. จัดหา รวบรวม และพัฒนาวัสดุสารนิเทศต่างๆ เพื่อเป็นแหล่งบริการข้อมูลด้านวิชาการและวิชาชีพแก่สถานศึกษาและสังคม

3. พัฒนาการบริการให้ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุสารนิเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. เสริมสร้างให้นักเรียน นักศึกษาและครู อาจารย์ได้รู้จักค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนสร้างนิสัยรักการอ่าน และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

5. เป็นแหล่งให้ความจริงใจ ส่งเสริมคุณภาพ จริยธรรม และศิลปวัฒนธรรมตลอดจน ให้ความบันเทิงแก่บุคคลในสังคม

6. ให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในสังกัดและห้องสมุดของสถาบันอื่น

ตอนที่ 2 โครงการบริหาร

1. ห้องสมุดเป็นหน่วยงานทางวิชาการมีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาหรือภาควิชาขึ้นตรงต่อ ผู้บริหารสูงสุดหรือฝ่ายวิชาการของสถาบันศึกษาแห่งนั้น และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหาร

2. การดำเนินงานห้องสมุดควรมีคณะกรรมการที่ปรึกษาห้องสมุด ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานทางวิชาการร่วมเป็นกรรมการที่ปรึกษาโดยมีผู้บริหารห้องสมุดเป็น กรรมการและเลขานุการ

3. สถานภาพของห้องสมุดมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุด และผู้บริหาร ตลอดจนนโยบายบริหารต้องเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุนายงาน การบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

ตอนที่ 3 บริการและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

1. ห้องสมุดต้องจัดบริการประเภทต่างๆ ให้สมบูรณ์ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ ได้รับประโยชน์จาก วัสดุสารสนเทศของห้องสมุดอย่างกว้างขวาง และสอดคล้องกับความต้องการ

2. ห้องสมุดต้องจัดทำหรือจัดหาเครื่องมือช่วยการศึกษาค้นคว้า บรรณานุกรม และอื่นๆ ที่ ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงวัสดุสารสนเทศทุกประเภทได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. ห้องสมุดควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในสังกัดเดียวกันและ สถาบันอื่นเพื่อให้มีการใช้วัสดุสารสนเทศและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในงานทุกด้านร่วมกัน ทั้งนี้ห้องสมุด ทุกแห่งควรจัดงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้

ตอนที่ 4 วัสดุสารสนเทศ

วัสดุสิ่งตีพิมพ์

1. ห้องสมุดจะต้องจัดหาหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร เอกสาร กฤตภาค และสิ่ง ตีพิมพ์อื่นๆ ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ และจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถนำออก ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และต้องจัดหาให้ครบถ้วนและเพียงพอตามวัตถุประสงค์และหลักสูตร ของสถานศึกษา โครงการวิชาการและบริการชุมชน นอกจากนั้นต้องจัดสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่ช่วย ส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพของแต่ละสาขาวิชาอย่าง สม่าเสมอ

2. ห้องสมุดต้องมีหนังสืออ้างอิงที่ทันสมัยอย่างเพียงพอแก่การค้นคว้าด้านวิชาการและวิชาชีพทุกสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้โดยให้มีความสัมพันธ์กับสาขาวิชาชีพที่สถานศึกษาเปิดสอน

3. ห้องสมุดจะต้องจัดหา รวบรวมและจัดเก็บสิ่งตีพิมพ์ของสถาบันการศึกษานั้นๆ ให้อย่างครบถ้วน

วัตถุประสงค์พิมพ์

ห้องสมุดจะต้องจัดหาและรวบรวมวัสดุทัศนูปกรณ์ทุกรูปแบบ เช่น วัสดุย่อส่วน ภาพยนตร์ จานเสียง แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ และจัดเก็บอย่างมีระเบียบและให้ปริมาณเพียงพอเพื่อประกอบการศึกษา การวิจัย การฝึกอบรมและการให้บริการแก่สังคม นอกจากนี้ควรจัดหาวัสดุสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ตามความจำเป็น

ตอนที่ 5 บุคลากร

1. ผู้บริหารห้องสมุด ควรมีวุฒิต่ำปริญญาตรี ในสาขาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์/สารนิเทศศาสตร์ และควรมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบรรณารักษะในห้องสมุด สถานศึกษาเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยีมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

2. บุคลากรปฏิบัติงานในห้องสมุดประกอบด้วย บรรณารักษ์เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักการภารโรง และบุคลากรอื่นๆ บุคลากรดังกล่าวควรมีคุณสมบัติดังนี้

2.1 บรรณารักษ์ มีวุฒิต่ำระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาบรรณารักษะ/สารนิเทศศาสตร์

2.2 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีวุฒิต่ำประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือประโยคมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

2.3 นักการภารโรง ต้องมีวุฒิต่ำจบการศึกษามัธยมศึกษา

3. สถานศึกษาควรให้บรรณารักษ์ได้มีส่วนร่วมในโครงการการศึกษาของสถานศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น จัดให้บรรณารักษ์ได้สอนหรือร่วมสอนวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4. บุคลากรห้องสมุดในข้อ 1 และข้อ 2 ควรได้รับการสนับสนุนให้เป็นสมาชิกสมาคมวิชาชีพทางบรรณารักษะ

ตอนที่ 6 การดำเนินการด้านเทคนิค

ห้องสมุดควรแบ่งความรับผิดชอบงานด้านเทคนิคออกเป็นงานตามลำดับดังนี้

1. งานพัฒนาวัสดุสารนิเทศมีหน้าที่คัดเลือกและจัดหาวัสดุสารนิเทศ
2. งานเตรียมวัสดุสารนิเทศ มีหน้าที่ลงทะเบียน ประทับตรา และจัดเตรียมวัสดุสารนิเทศ

ให้พร้อมสำหรับการบริการ

3. งานวิเคราะห์เลขหมู่และการจัดทำบัตรรายการมีหน้าที่วิเคราะห์วัสดุสารนิเทศเพื่อกำหนดเลขหมู่ตามมาตรฐานสากล จัดทำบัตรรายการ สร้างมาตรฐานของบัตรรายการ จัดทำสหบัตรร่วมกับห้องสมุดในสังกัดและสถาบันอื่นรวมทั้งปรับปรุงรายการในบัตรต่างๆให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. งานวารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร เอกสาร และกฤตภาค มีหน้าที่รวบรวมสิ่งพิมพ์ดังกล่าว จัดรวมเล่ม ทำกฤตภาค ทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ รวบรวมสถิติการใช้ตลอดจนการแลกเปลี่ยนวารสารกับสถาบันอื่นๆ

5. งานคัดเลือกวัสดุสารนิเทศ เพื่อการจำหน่ายออก มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกวัสดุสารนิเทศที่ชำรุดและล้าสมัยออกจากห้องสมุด

6. งานจัดชั้นมีหน้าที่จัดวัสดุสารนิเทศต่างๆ ชั้นชั้นและให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะจัดให้บริการโดยมุ่งให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากที่สุด

7. งานซ่อมแซมและบำรุงรักษา มีหน้าที่ซ่อมและบำรุงรักษาวัสดุสารนิเทศให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดีอยู่เสมอ

ตอนที่ 7 อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์

1. ห้องสมุดควรตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของการเรียนการสอน

2. ห้องสมุดควรเป็นเอกเทศ ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม มีลักษณะดึงดูดความสนใจและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างประสิทธิภาพ การคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะต้องคำนึงถึงจำนวนผู้ใช้ ลักษณะวัสดุสารนิเทศของห้องสมุดและบริการของห้องสมุดนั้นๆ

3. การสร้างอาคารห้องสมุดใหม่ ต้องคำนึงถึงความต้องการในการใช้และขยายเนื้อที่ในอนาคต (ประมาณ 10-20 ปี)

4. อาคารห้องสมุดจะต้องมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง และระบบป้องกันสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาวัสดุสารนิเทศห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันควร

5. ครุภัณฑ์ห้องสมุดต้องได้มาตรฐาน และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ตอนที่ 8 งบประมาณ

ห้องสมุดสถานศึกษาเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี ควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีแหล่งที่มา ดังนี้

1. เงินงบประมาณ
2. เงินเพื่อผลประโยชน์หรือเงินบำรุงการศึกษา
3. เงินบริจาคให้ห้องสมุด
4. เงินรายได้อื่น

หมวด ข. มาตรฐานเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 จำนวนวัสดุสารนิเทศ

1. วัสดุตีพิมพ์

1.1 จำนวนหนังสือ

ห้องสมุดควรมีหนังสืออย่างน้อย 50,000 เล่ม โดยมี
หนังสือ 30 เล่มต่อนักศึกษาระดับ ปวส. หรือต่ำกว่า 1 คน
หนังสือ 40 เล่ม ต่อนักศึกษาระดับ ปวส. หรือต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน
หนังสือ 50 เล่ม ต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน
หนังสือ 100 เล่ม ต่ออาจารย์ 1 คน

1.2 จำนวนวารสาร

ห้องสมุดควรมีวารสารไม่น้อยกว่า 130 ชื่อ โดยมี
วารสารภาษาไทยไม่น้อยกว่า 100 ชื่อ
วารสารภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่า 30 ชื่อ

1.3 จำนวนหนังสือพิมพ์

ห้องสมุดควรมีหนังสือพิมพ์อย่างน้อย 12 ชื่อ โดยมี
หนังสือพิมพ์ภาษาไทยไม่น้อยกว่า 10 ชื่อ
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่า 2 ชื่อ

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ แต่ละประเภทควรมีอย่างน้อยประเภทละไม่ต่ำกว่า 50 รายการ และควรจัดหาเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ

ตอนที่ 2 จำนวนบุคลากร

ห้องสมุดสถานศึกษาเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี ควรมีบุคลากรปฏิบัติงานเต็มเวลา โดยมีบุคลากรคิดเป็นสัดส่วนเทียบกับจำนวนนักศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนบุคลากรกับจำนวนนักศึกษาที่ควรมีในห้องสมุดนักศึกษา

บุคลากร	จำนวนนักศึกษา : บุคลากรห้องสมุด(คน)				
	<1,000	1,000	2,000	3,000	4,000
ผู้บริหารห้องสมุด	1	1	1	1	1
บรรณารักษ์	1	2	3	4	5
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2	4	6	8	10
นักการภารโรง	1	1	1	1	1
รวม	5	8	11	14	17

ทั้งนี้สถานศึกษาที่มีนักศึกษามากกว่า 4,000 คนขึ้นไป ให้เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2 คน ต่อจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นทุก 1,000 คน หรือกรณีที่สถานศึกษามีนักศึกษาน้อย แต่ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือเพิ่มขึ้น ให้เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2 คน ต่อจำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้น 2,000 เล่มต่อปี และสำหรับห้องสมุดของสถานศึกษาที่มีพื้นที่มากกว่า 400 ตารางเมตร ให้เพิ่มจำนวนนักการภารโรง 1 คน ต่อพื้นที่ที่เพิ่มขึ้นทุก 400 ตารางเมตร

ตอนที่ 3 อาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์

1. พื้นที่ปกติ

1.1 พื้นที่สำหรับเก็บหนังสือ วารสารเย็บเล่ม และวัสดุตีพิมพ์อื่นๆ 60 ตร.ม. ต่อ 10,000 เล่ม และควรเตรียมพื้นที่สำหรับจะเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัวทุก 5 ปี

1.2 เนื้อที่สำหรับจัดเก็บวัสดุไม่ตีพิมพ์ทั้งหมดอย่างน้อย 60 ตร.ม.

1.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากร

หัวหน้าห้องสมุด	15	ตร.ม./คน
บรรณารักษ์	9	ตร.ม./คน
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.5	ตร.ม./คน
นักการภารโรง	2.5	ตร.ม./คน

1.4 เนื้อที่อื่น

ห้องเก็บของ (รวมห้องซ่อมหนังสือ) 20-25% ของเนื้อที่ทั้งหมด

ห้องถ่ายเอกสาร 12 ต.ร.ม./คน

ห้องประชุมเล็ก 120 ต.ร.ม./คน

ห้องสัมมนา จำนวนห้องและขนาดตามความจำเป็นเพื่อให้บริการทางวิชาการ

1.5 จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด

ที่นั่งสำหรับนักศึกษาให้มีที่นั่งร้อยละ 25 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดหรือ

คิดคำนวณเนื้อที่ตามมาตรฐาน 1.5 ต.ร.ม./คน

ที่นั่งสำหรับอาจารย์ให้มีที่นั่งร้อยละ 10 ของคณาจารย์ทั้งหมดหรือ

คำนวณเนื้อที่ตามมาตรฐาน 3 ต.ร.ม./คน

2. ครุภัณฑ์ปกติ

2.1 คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์อย่างน้อย 1 ชุด

2.2 ครุภัณฑ์วัสดุไมติพิมพ์ ให้มีครุภัณฑ์เกี่ยวกับวัสดุไมติพิมพ์ สำหรับประกอบ

การศึกษาด้วยตนเองต่อผู้ใช้ 1,000 คน อย่างน้อยดังนี้

เครื่องศึกษาภาพนิ่ง 2 ชุด

เครื่องเล่นและเครื่องบันทึกภาพ 2 ชุด

เครื่องเล่นและบันทึกเสียง 2 เครื่อง

เครื่องอ่านและพิมพ์ไมโครฟิล์ม 1 ชุด

เครื่องอ่านและพิมพ์ไมโครฟิช 1 เครื่อง

เครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่อง

เครื่องโทรสาร 1 เครื่อง

เครื่องเล่นจานเสียง 1 เครื่อง

หูฟังร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด 1 เครื่อง

2.3 ครุภัณฑ์และอุปกรณ์อื่นๆ จำนวนครุภัณฑ์และอุปกรณ์อื่น เช่น ชั้นหนังสือ ตู้
บัตรรายการ โต๊ะ เก้าอี้ ควรจัดให้สอดคล้องกับการให้บริการ และตามความจำเป็นของห้องสมุด
นั้นๆ

ตอนที่ 4 งบประมาณ

งบประมาณของห้องสมุดต้องได้รับการจัดสรรดังนี้

1. เงินงบประมาณ จัดสรรเพื่อการจัดซื้อวัสดุสารนิเทศให้แก่ห้องสมุดเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของหมวดค่าตอบแทน หมวดค่าใช้สอย และหมวดค่าวัสดุของแต่ละสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี

2. เงินผลประโยชน์ เงินบำรุงการศึกษา เงินบริจาค ห้องสมุดจะต้องเสนอแผนงาน หรือโครงการเพื่อจัดสรรเงินผลประโยชน์ เงินบำรุงการศึกษา และเงินบริจาคในการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ และอุปกรณ์อื่นๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด (ธาดาศักดิ์ วชิรปราชญ์. 2527 หน้า 4-22)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

ประวัติห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

ห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เดิมชื่อว่า ห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก เดิมตั้งอยู่ชั้นล่างของอาคาร 2 หรือห้องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน เริ่มเปิดให้บริการในครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2515 โดยมีพื้นที่ประมาณ 250 ตารางเมตร มีที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือจำนวน 30 ที่นั่ง โดยเปิดให้บริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ซึ่งมีอาจารย์จรี ปลื้มทรัพย์ เป็นผู้ดูแล

ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 ได้ย้าย ที่ทำการห้องสมุดมาอยู่ที่ชั้น 1 ของตึกปฏิบัติการเภสัชกรรม โดยให้ชื่อว่า ห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก และเปิดทำการทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-18.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.30-16.30 น. โดยให้บริการแก่อาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก และบุคคลภายนอก มีบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ 2 ท่าน คือ คุณโสภกา ศรีทอง บรรณารักษ์คุณวุฒิ บรรณารักษศาสตร์ ประสบการณ์ทำงานห้องสมุด 11 ปี และคุณสุปราณี บุญเพ็ง เจ้าหน้าที่ห้องสมุด คุณวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

บริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

บริการที่จัดให้ผู้มาเยี่ยมชมบริการ คือ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า บริการจัดทำรายการหนังสือใหม่ ห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ได้จัดหมวดหมู่หนังสือในระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (LC) ผสม ระบบหอสมุดแพทย์แห่งอเมริกัน (NLM) ซึ่งมีผู้บัตร์รายการผู้แต่ง ชื่อเรื่องและหัวเรื่องเรียงตามชนิดของบัตรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมีระบบสืบค้นข้อมูล นวนิยาย และเรื่องสั้นแยกต่างหาก

1. บริการยืม-คืน หนังสือของอาจารย์และบุคลากร คือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน ยืมได้จำนวน 10 เล่มต่อ 30 วันต่อคน วารสารต่างประเทศยืมได้จำนวน 5 เล่มต่อ 7 วันต่อคน

วารสารในประเทศยืมได้จำนวน 3 เล่มต่อ 7 วันต่อคน นิตยสารยืมได้จำนวน 3 เล่มต่อ 7 วันต่อคน หนังสืออ้างอิงยืมได้จำนวน 1 เล่ม ต่อวันต่อคน หนังสืออ่านนอกเวลายืมได้จำนวน 5 เล่มต่อ 7 วันต่อคน วีดิทัศน์ยืมได้จำนวน 3 ม้วนต่อ 3 วันต่อคน ซีดี-รอมยืมได้จำนวน 3 แผ่นต่อ 3 วันต่อคน เทปยืมได้จำนวน 3 ม้วนต่อ 3 วันต่อคน

2. ระเบียบการยืม-คืนหนังสือและโสตวัสดุ หนังสือของนักศึกษา หนังสือประกอบการเรียนการสอนยืมได้จำนวน 5 เล่มต่อ 7 วันต่อคน วารสารต่างประเทศยืมได้จำนวน 5 เล่มต่อ 7 วันต่อคน วารสารในประเทศยืมได้จำนวน 5 เล่มต่อ 7 วันต่อคน นิตยสารยืมได้จำนวน 5 เล่มต่อ 7 วันต่อคน หนังสืออ้างอิงไม่อนุญาตให้นักศึกษายืม หนังสืออ่านนอกเวลายืมได้จำนวน 5 เล่มต่อ 7 วันต่อคน วีดิทัศน์ยืมได้จำนวน 3 ม้วนต่อ 3 วันต่อคน ซีดี-รอมยืมได้จำนวน 3 แผ่นต่อ 3 วันต่อคน เทปยืมได้จำนวน 3 ม้วนต่อ 3 วันต่อคน

3. อัตราค่าปรับหนังสือของอาจารย์และบุคลากรอัตราเล่มละ 5 บาทต่อ 1 วันต่อคน อัตราค่าปรับหนังสือของนักศึกษาระดับอนุปริญญาอัตราเล่มละ 5 บาทต่อ 1 วันต่อคน อัตราค่าปรับหนังสือของนักศึกษาระดับปริญญาตรีอัตราเล่มละ 5 บาทต่อ 1 วันต่อคน

(ไลภา ศรีทอง, 3 สิงหาคม 2549)

โดยมีจำนวนหนังสือและครุภัณฑ์ดังจำนวนดังต่อไปนี้

1. หนังสือ	18,547 เล่ม	
-หนังสือวิทยาศาสตร์สุขภาพ	17,047 เล่ม	
-หนังสือทั่วไป	1,500 เล่ม	
2. วารสาร		
-ภาษาไทย		
บอกรับ	38	ชื่อเรื่อง
บริจาค	72	ชื่อเรื่อง
-ภาษาอังกฤษ ถ่ายเอกสาร	6	ชื่อเรื่อง
3. หนังสือพิมพ์	6	ชื่อเรื่อง
4. จุลสาร	50	ชื่อเรื่อง
5. กฤตภาค	100	หัวเรื่อง
6. CD-ROM	100	ชื่อเรื่อง
7. INTERNET	4	เครื่อง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นเพศหญิงมากที่สุดและหลักสูตรที่ใช้บริการมากที่สุด คือ หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์(สาธารณสุขชุมชน)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามหลักสูตรพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ปริญญสา ชรมกรุด และคณะ, 2548. ไม่มีเลขหน้า)

รายงานวิจัย ความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการดำเนินงานห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา พบว่า

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการดำเนินงานห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้อปฏิบัติในการใช้บริการ และบริการในห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศนักศึกษามีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง

2. ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการดำเนินงานห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นที่เหมาะสมในระดับมากทุกด้าน

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำเนินงานห้องสมุดของนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา โดยจำแนกตามหลักสูตรพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต กับนักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน และมีความคิดเห็นด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อปฏิบัติในการใช้บริการและด้านบริการในห้องสมุด นักศึกษามีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดในแต่ละด้านลำดับแรก คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเกี่ยวกับเรื่อง การนำดอกไม้ ไม้ประดับมาวางในห้องสมุด เพื่อบรรยากาศในหารคันคว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับการซื้อหนังสือใหม่ๆ เข้าห้องสมุดเป็นระยะเพื่อความทันสมัย ด้านข้อปฏิบัติในการใช้บริการห้องสมุดเกี่ยวกับเรื่องการใช้ห้องสมุดเป็น

ห้องเรียน เพราะนักศึกษาจะพูดคุยเสียงดังมาก ซึ่งรบกวนผู้ที่มาใช้ห้องสมุดทำให้ไม่มีสมาธิ และด้านการบริการในห้องสมุดเกี่ยวกับเครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งเสียบ่อยครั้งควรมีการปรับปรุง

5. อาจารย์ต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดในแต่ละด้าน ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเกี่ยวกับเรื่อง อากาศถ่ายเทไม่สะดวกเนื่องจากห้องสมุดไม่ได้เปิดแอร์ ตลอดเวลาทั้งวันและควรมีการกำหนดการเปิดแอร์เป็นช่วงๆ ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรมีการเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลทาง Internet ด้านข้อปฏิบัติในการใช้ห้องสมุดเกี่ยวกับการไม่ควรใช้ห้องสมุดเป็นห้องเรียนทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวก เพราะมีเสียงรบกวน และด้านการบริการในห้องสมุดควรมีห้องถ่ายเอกสารและเย็บเล่ม (ธัญลักษณ์ พัฒนกุล, 2546. หน้า ข)

การศึกษา ของผู้มารับบริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

1. ผู้มารับบริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.4 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา ร้อยละ 57.3 ผู้มารับบริการที่มีประสบการณ์การมารับบริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 54.3 ผู้มารับบริการห้องสมุดในช่วงเวลาราชการ ร้อยละ 65.0

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกเป็นด้านต่าง ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่ และครุภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 57.7 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ วิธีการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.7 และด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.7

3. ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้มารับบริการที่มีประสบการณ์การมารับบริการห้องสมุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้มารับบริการในช่วงเวลาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (กัลจนา ละน้อยและคณะ, 2546. ไม่มีเลขหน้า)

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์
พบว่า

บุคลากรและนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เวลาที่เข้าห้องสมุดส่วนใหญ่บุคลากรจะใช้ในวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 11.00-16.00 น. ส่วนนักศึกษาจะใช้ห้องสมุดในวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 11.00-19.00 น. บุคลากรและนักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าและอ่านหนังสือประกอบการเรียนการสอน โดยบุคลากรใช้วิธีขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ส่วนนักศึกษาจะใช้วิธีหยิบจากชั้นโดยไม่ใช้วิธีช่วยค้น

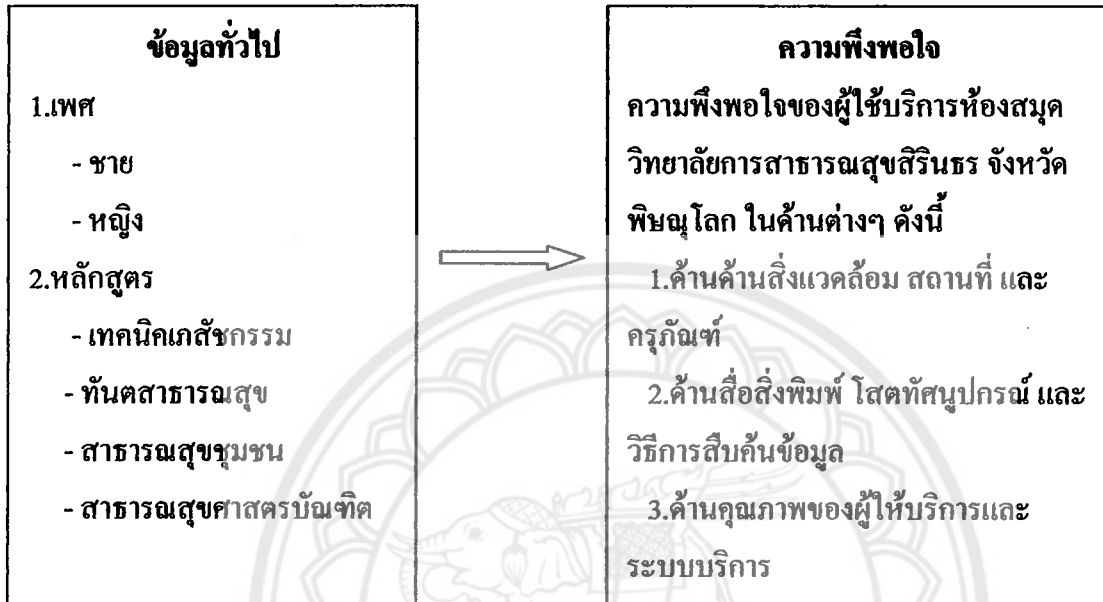
บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจมากและต้องการมากในบริการยืม-คืนหนังสือ/เอกสาร และมีความพึงพอใจในหนังสือพิมพ์ภาษาไทยมาก และต้องการหนังสือภาษาไทยมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ บุคลากรจะประสบปัญหา วิทยานิพนธ์/วิจัยของสถาบันอื่นมีน้อย ส่วนนักศึกษาจะประสบปัญหาหนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป นอกจากนี้บุคลากรและนักศึกษายังต้องการให้มีเอกสาร/ตำรา เพิ่มมากขึ้นทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ รวมทั้งสารคดีและนวนิยายด้วย (วาณี ทองเสวต, 2547. หน้า ก)



5. กรอบแนวความคิด

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเป็นดังนี้

ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการ
สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การทำวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งในบทนี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอในขั้นตอนต่างๆ ในการศึกษาโดยแบ่ง 6 ส่วน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ในปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วยนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (เทคนิคเภสัชกรรม) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (ทันตสาธารณสุข) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (สาธารณสุขชุมชน) และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้จากการกำหนดตัวอย่างตามวิธีของยามาเน (Taro Yamane) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามชั้นปี แล้วเทียบตามอัตราส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 229คน(ยุทธ ไทยวรรณ อ้างอิงจาก Tora Yamane, 2545 หน้า 107-116) ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหลักสูตร

หลักสูตร	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เทคนิคเภสัชกรรมชั้นปีที่ 1	52	21
เทคนิคเภสัชกรรมชั้นปีที่ 2	66	28
ทันตสาธารณสุขชั้นปีที่ 1	39	17
ทันตสาธารณสุขชั้นปีที่ 2	47	20
สาธารณสุขชุมชนชั้นปีที่ 1	117	50
สาธารณสุขชุมชนชั้นปีที่ 2	123	53
สาธารณสุขศาสตร์ชั้นปีที่ 3	40	17
สาธารณสุขศาสตร์ชั้นปีที่ 4	52	22
รวม	536	229

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ส่วนของข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามที่สอบถามถึงลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ หลักสูตร และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่ และครุภัณฑ์ จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ และวิธีการสืบค้นข้อมูล จำนวน 15 ข้อ
3. ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ จำนวน 9 ข้อ

รวมทั้งหมด 31 ข้อ

คำถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ การกำหนดคะแนนของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) กำหนดให้มี 5 ระดับ ซึ่งแต่ละข้อกำหนดคะแนนเป็น 5,4,3,2,1 ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (อนันต์ ศรีโสภณ, 2527 หน้า 162 อ้างอิงจาก Likert, n.d. unpagged) ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

การแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับจัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก โดยนำค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) เป็นตัวชี้วัดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคลแสดงข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้บริการ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 162-163)

3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเนื้อหาจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด
2. กำหนดขอบเขตข้อมูล ตัวชี้วัดและโครงสร้างของแบบสอบถามโดยการศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าและมีความถูกต้องตามหลักเกณฑ์
3. การสร้างข้อความและแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างเองในบางส่วนและบางส่วนได้คัดลอกจากรายงานการวิจัยที่น่าสนใจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน กำหนดระดับการให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ (ปุนณาสา ชมกรุดและคณะ, 2548 ไม่มีเลขหน้า)
4. เรียงคำถามและจัดรูปแบบนำข้อความคำถามในแต่ละข้อที่ร่างเค้าโครงเพื่อนำมาจัดเรื่องและวางรูปแบบพร้อมทั้งเรียงลำดับเพื่อให้ง่ายและสะดวกในการตอบคำถามโดยมีคำชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และรูปแบบการตอบคำถามแบบสอบถามอย่างครบถ้วน

5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อความให้ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6. ปรับปรุงแบบสอบถามโดยนำข้อคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษามาสรุปและนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อสร้างเครื่องมือและแก้ไขปรับปรุงแล้ว ได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก มาทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2549 ดังนี้ นักศึกษาลัทธิสุตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (เทคนิคเภสัชกรรม) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (ทันตสาธารณสุข) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (สาธารณสุขชุมชน) และ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ(Validity)

โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปจัดพิมพ์ ฉบับสมบูรณ์

2. ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach's Method) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เท่ากับ 0.93

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K = จำนวนข้อของเครื่องมือ

$\sum Si^2$ = ผลรวมคะแนนของความแปรปรวนรายข้อ

St^2 = คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับตัวแทนแต่ละหลักสูตร เพื่อชี้แจงรายละเอียดและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้
2. ชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า และวิธีการศึกษาค้นคว้าให้แก่ผู้มาใช้บริการห้องสมุดให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษา และวิธีการตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้ทำการศึกษาดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามคืนมา 229 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์และครบถ้วนเพื่อนำไปวิเคราะห์ผลและสรุปผลการศึกษาค้นคว้า

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแจกแจง วิเคราะห์และสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

1. ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์โดยใช้ค่าจำนวนและร้อยละ
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean = \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation = S.D.)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศใช้การทดสอบค่า ที (t- test)
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามหลักสูตรใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{x})

สูตร
$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation = S.D.)

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

เมื่อ $S.D.$ = ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบ (t- test)

3.1 กรณี ความแปรปรวนของประชากรทั้งสองเท่ากัน คำนวณค่า t จากสูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left[\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right]}}$$

เมื่อ t = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t
 \bar{x}_1, \bar{x}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 ค่า Degrees of Freedom (df) ในกรณีนี้เท่ากับ $n_1 + n_2 - 2$

3.2 กรณีความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน คำนวณค่า t จากสูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

กรณีนี้ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีน้อยจะใช้ค่า df จากสูตร

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

t = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติในการแจกแจงแบบ t
 \bar{x}_1, \bar{x}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 (บุญชม ศรีสะอาด, 2535. หน้า 102-113)

การทดสอบความแปรปรวนในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม

$$F = \frac{s_1^2}{s_2^2} \quad \text{โดย} \quad s_1^2 > s_2^2$$

$$v_1 = n_1 - 1$$

$$v_2 = n_2 - 2$$

เมื่อ s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 v_1, v_2 = ชั้นความเป็นอิสระของกลุ่มตัวอย่างชุดที่ 1 และชุดที่ 2 ตามลำดับ
 (กานดา พูนลาภทวี, 2530. หน้า 278-280)

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ MS_b คือ ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Between Mean Square)
 MS_w คือ ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม (Within Mean Square)
 (กานดา พูนลาภทวี, 2530. หน้า 291 -295)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
x	แทน	คะแนนแต่ละคะแนน
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละคะแนนยกกำลังสอง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	การทดสอบค่าที
F	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น การจำแนกรายด้านและการจำแนกรายข้อ 3 ด้าน คือ

- ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์
- ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูล
- ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ คือ เพศ หลักสูตร และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการ
สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก**

**ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก จำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	37	16.2
หญิง	192	83.8
รวม	229	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.8 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.2

**ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก จำแนกตามหลักสูตร**

หลักสูตร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เทคนิคเภสัชกรรม	49	21.4
ทันตสาธารณสุข	37	16.2
สาธารณสุขชุมชน	102	44.5
สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต	41	17.9
รวม	229	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก ส่วนใหญ่ศึกษาในหลักสูตรสาธารณสุขชุมชน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเป็น
หลักสูตรเทคนิคเภสัชกรรม สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต และทันตสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 21.4 ,
17.9 และ 16.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 -12.00)	13	5.7
ช่วงกลางวัน (12.00 -13.00)	60	26.2
ช่วงบ่าย (13.00 -16.30)	69	30.1
ช่วงเย็น (16.30 -18.00)	87	38.0
รวม	229	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเย็น (16.30 -18.00) คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาเป็นช่วง
บ่าย (13.00 -16.30) ช่วงกลางวัน (12.00 -13.00) และช่วงเช้า (08.30 -12.00) คิดเป็นร้อยละ
30.1 , 26.2 และ 5.7 ตามลำดับ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัย
การสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดพิษณุโลก จำแนกรายข้อ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
สถานที่ สิ่งแวดล้อม และครุภัณฑ์			
1. สถานที่ตั้งของห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.61	.71	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.70	.66	มาก
3. ห้องสมุดมีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือที่เพียงพอ	3.48	.83	ปานกลาง
4. ห้องสมุดมีช่องระบายอากาศที่เพียงพอและอากาศสามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก	3.40	.81	ปานกลาง
5. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับการอ่านหนังสือ	3.66	.76	มาก
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเหมาะสมสำหรับการอ่านหนังสือ	3.60	.88	มาก
7. ห้องสมุดไม่มีเสียงรบกวนต่อสมาธิของผู้อ่านหนังสือ	3.36	.99	ปานกลาง
สื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ และวิธีการสืบค้นข้อมูล			
8. ที่วางชั้นสื่อสิ่งพิมพ์มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการค้นหา	3.28	.80	ปานกลาง
9. ที่ตั้งชั้นวางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการค้นหา	3.40	.80	ปานกลาง
10. ที่ตั้งโต๊ะพักหนังสือมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน	3.39	.72	ปานกลาง
11. ที่ตั้งคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.32	.85	ปานกลาง
12. รูปแบบการจัดเรียงหนังสือ ตำรา และเอกสารมีความเหมาะสมและสะดวกสำหรับการค้นหา	3.17	.85	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
13. หนังสือประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณที่เพียงพอ	3.23	.81	ปานกลาง
14. เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณที่เพียงพอ	3.24	.79	ปานกลาง
15. หนังสือพิมพ์มีปริมาณที่เพียงพอ	3.39	.76	ปานกลาง
16. วารสารในประเทศมีปริมาณที่เพียงพอ	3.23	.77	ปานกลาง
17. วารสารต่างประเทศมีปริมาณที่เพียงพอ	3.09	.75	ปานกลาง
18. นิตยสารมีปริมาณที่เพียงพอ	3.20	.75	ปานกลาง
19. หนังสืออ้างอิงมีปริมาณที่เพียงพอ	3.31	.79	ปานกลาง
20. หนังสืออ่านนอกเวลามีปริมาณที่เพียงพอ	3.29	.80	ปานกลาง
21. วีดิทัศน์ ซีดี-รอม และเทปประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณที่เพียงพอ	2.79	.88	ปานกลาง
22. คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีปริมาณที่เพียงพอ	2.56	.97	ปานกลาง
คุณภาพผู้ให้บริการและระบบบริการ			
23. ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสมต่อจำนวนผู้รับบริการ	3.21	.78	ปานกลาง
24. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยและไมตรีจิตที่เหมาะสม	3.73	.75	มาก
25. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ	3.53	.76	มาก
26. ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาต่อการให้บริการ	3.60	.78	มาก
27. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล	3.66	.78	มาก
28. ท่านได้รับการบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.51	.74	มาก
29. ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อนและหลัง	3.69	.75	มาก
30. ระยะเวลาในการยืมและคืนหนังสือมีความเหมาะสม	3.66	.76	มาก
31. อัตราค่าปรับกรณีส่งหนังสือคืนช้ามีความเหมาะสม	3.58	.91	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง โดย ข้อ 24 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 3.73$) และข้อ 22 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.56$)

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์	3.54	.56	มาก
2.ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูล	3.19	.53	ปานกลาง
3.ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ	3.57	.56	มาก
รวม	3.38	.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$) มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการและด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57, 3.54$ ตามลำดับ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามลักษณะทั่วไปของ
ผู้มารับบริการ

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการ
สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย (n = 37)		หญิง (n = 192)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1.ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์	3.70	.50	3.51	.56	.1844	.067
2.ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ไลบรารีสารสนเทศและ วิธีการสืบค้นข้อมูล	3.40	.54	3.15	.52	2.610	.010*
3.ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและ ระบบบริการ	3.85	.54	3.52	.55	3.270	.001*
รวม	3.60	.45	3.34	.47	3.051	.003*

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์ เพศชายและเพศ
หญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ไลบรารีสารสนเทศและวิธีการสืบค้นข้อมูล
และด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการ
 สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามหลักสูตร

ความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	P
1.ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์					
ระหว่างกลุ่ม	2.370	3	.790	2.559	.056
ภายในกลุ่ม	69.461	225	.309		
รวม	71.830	228			
2.ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์และวิธีการ สืบค้นข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	.847	3	.282	.982	.402
ภายในกลุ่ม	64.693	225	.288		
รวม	65.541	228			
3.ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.950	3	.650	2.040	.109
ภายในกลุ่ม	71.703	225	.319		
รวม	73.654	228			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	1.274	3	.425	1.888	.132
ภายในกลุ่ม	50.619	225	.225		
รวม	51.893	228			

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีหลักสูตรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีหลักสูตรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการ
 สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 10 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
 จังหวัดพิษณุโลก

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์		
- ห้องเก็บหนังสืออากาศร้อนอบอ้าว	7	3.1
- มีเสียงดังรบกวนสมาธิ	15	6.6
- หนังสือวางไม่เป็นระเบียบหรือหมวดหมู่	27	11.8
2. ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูล		
- ปริมาณหนังสือมีไม่เพียงพอ	34	14.8
- พื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือน้อยเกินไป	4	1.7
- คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นไม่เพียงพอ	18	7.9
3. ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ		
- ผู้ให้บริการไม่ตรงเวลา	3	1.3
- ควรเพิ่มระยะเวลาในการยืม-คืนหนังสือ	2	0.9
- อัตราค่าปรับไม่เหมาะสม	4	1.7
ไม่เสนอแนะ	115	50.2
รวม	229	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
 พิษณุโลก ส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 50.2

เมื่อพิจารณาผู้ที่เสนอแนะ พบว่าผู้ที่เสนอแนะส่วนใหญ่เสนอแนะว่าห้องสมุดมีพื้นที่
 สำหรับการอ่านหนังสือน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาเสนอแนะว่าหนังสือวางไม่เป็น
 ระเบียบหรือหมวดหมู่ และห้องสมุดมีเสียงรบกวนสมาธิของผู้อ่าน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ 6.6
 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามตัวแปรเพศและหลักสูตร และเพื่อทราบข้อเสนอแนะในการดำเนินงานห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหลักสูตรเทคนิคเภสัชกรรม หลักสูตรทันตภิบาล หลักสูตรสาธารณสุขชุมชน หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต จำนวน 229 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป และแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.2 เป็นหลักสูตรสาธารณสุขชุมชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเป็นหลักสูตรเทคนิคเภสัชกรรมคิดเป็นร้อยละ 21.4 และช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเย็น(16.30-18.00) คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ ช่วงบ่าย(13.00-16.30) คิดเป็นร้อยละ 30.1

2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรายข้ออยู่ในระดับปานกลางโดย ข้อ 24 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 3.73$) และข้อ 22 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.56$)

3. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ไลตทัศน์อุปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$) มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการและด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57, 3.54$ ตามลำดับ)

4. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และครุภัณฑ์ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ไลตทัศน์อุปกรณ์และวิธีการสืบค้นข้อมูลและด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีหลักสูตรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีหลักสูตรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 50.2

เมื่อพิจารณาผู้ที่เสนอแนะ พบว่าผู้ที่เสนอแนะส่วนใหญ่เสนอแนะว่าห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาเสนอแนะว่าหนังสือวางไม่เป็นระเบียบหรือหมวดหมู่ และห้องสมุดมีเสียงรบกวนสมาธิของผู้อ่าน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ 6.6 ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมและด้านคุณภาพของผู้ให้บริการและระบบบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านครุภัณฑ์ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ และวิธีการสืบค้น ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจากห้องสมุดศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเนื้อหารายวิชาที่เรียนในห้องเรียนและนอกจากนี้ยังเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งมีปริมาณเอกสารและสื่อต่างๆ ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ส่งผลให้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลจนา ละน้อย (2546. หน้า 44) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ความพึงพอใจจำแนกตามด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่ และครุภัณฑ์ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ วิธีการสืบค้นข้อมูล และด้านคุณภาพของการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า พิษณุโลก เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณาสา ชมกรุดและคณะ (2548. ไม่มีเลขหน้า) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ

ของผู้มารับบริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจาก เพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันทั้งชีวภาพและสถานภาพทางสังคม การขัดเกลาทางสังคม ความคาดหวังทางสังคมที่มีต่อเพศหญิงและเพศชายก็แตกต่างกัน ทำให้เพศชายและเพศหญิงมีความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้ ทักษะคิด อารมณ์ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ในสังคมไทยผู้หญิงจะถูกขัดเกลาและความคาดหวังให้เป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ เป็นแม่บ้าน ดูแลปรนนิบัติครอบครัว ว่างนอนนง่าย อดทน ซึ่งต่างกับเพศชายซึ่งจะถูกอบรมและคาดหวังในลักษณะนี้น้อยกว่าหรือตรงกันข้าม ดังนั้นความแตกต่างกันทางเพศของบุคคลน่าจะมีผลทำให้ความพึงพอใจของเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกัน (ปยุตนาสา ชมกรุดและคณะ อ้างจาก วารี ท่าม่วง, 2532. หน้า 299)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีหลักสูตรแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากนักศึกษาที่มีหลักสูตรแตกต่างกันอยู่ในระดับการศึกษาเดียวกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความสามารถแตกต่างกันทางด้านวุฒิภาวะด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ดังนั้นหมายความว่าบุคคลในระดับการศึกษาในแต่ละระดับการศึกษาจะมีความพึงพอใจหรือความรู้สึก ความคาดหวัง ความคิดเห็น และทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกัน (ปยุตนาสา ชมกรุดและคณะ อ้างจาก วารี ท่าม่วง, 2532. หน้า 299)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ให้บริการควรบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ มีความต้องการใช้บริการและจะเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ปริมาณหนังสือใหม่ หนังสือประกอบการเรียนการสอน คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการทำให้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า

3. สภาพบรรยากาศภายในห้องสมุดมีเหมาะสมต่อการอ่านหนังสือ เช่น มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้บริการซึ่งเป็นอุปสรรคสำหรับผู้อ่านหนังสือ และห้องเก็บหนังสือมีอากาศร้อนซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการการค้นหานหนังสือ

4. ช่วงใกล้สอบเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ควรมีการเปิดบริการจนถึงเวลา 20.00 น. เพื่อเป็นสถานที่สำหรับอ่านหนังสือเตรียมสอบของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากผู้มาใช้บริการเพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นรายละเอียด เหตุผล ในการเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลตามอัตราส่วนร้อยละ ตามวิธีการกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane ซึ่งจะได้จำนวนนักศึกษาแต่ละหลักสูตรเป็นจำนวนที่แน่นอน ซึ่งไม่สามารถวัดได้ว่า นักศึกษาที่ใช้บริการที่ห้องสมุดแท้จริงแล้วเป็นแต่ละหลักสูตรเท่าใดบ้าง ควรมีการแจกแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้บริการที่ห้องสมุด โดยการเก็บข้อมูลในห้องสมุดหรือเปลี่ยนเป็นการทำวิจัยกึ่งทดลอง

3. ควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก กับห้องสมุดสถาบันอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อให้เห็นข้อแตกต่าง เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการให้มีประสิทธิภาพให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาต่างๆ จากข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่ผู้ให้บริการพบ จนเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในการบริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลนั้นมาแก้ไขปรับปรุงได้ตรงกับสภาพของปัญหา





บรรณานุกรม

- กัจจนา ละน้อย และคณะ. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องสมุดวิทยาลัยการ
 สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก,
 พิษณุโลก, 2546.
- กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์, 2530.
- ขวัญเมือง เย็นบุญธรรม. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นรายการบรรณานุกรม
 ระบบออนไลน์ห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.:
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดกลาง
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น : ม.ป.ท, 2545.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด
 สถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักวิทยบริการ, 2544.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปราพงษ์. การเลือกและการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
 อมรการพิมพ์, 2527.
- ธัญลักษณ์ พัฒนกุล. ความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการดำเนินงานห้องสมุด
 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา. สงขลา : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี
 สงขลา, 2546.
- นิตยา ศรีญาณรักษณ์. ทฤษฎีความพึงพอใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ชวนพิมพ์,
 2535.
- บุญชม ศรีสะอาด. ระเบียบวิธีการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น,
 2535.
- ปุ่นณาสา ชมกรุด และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการ
 สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก : วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
 จังหวัดพิษณุโลก, 2548.
- พจน์ สะเพียรชัย. การศึกษาปัญหาความต้องการในการใช้ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ, 2532.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพรัตน์ ใจเอี่ยม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อดัชนีวารสารภาษาไทยสาขา
เศรษฐศาสตร์ที่กำหนดโดยศัพท์ควบคุมและศัพท์อิสระ. วิทยานิพนธ์ กศ. ม. :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ยุทธ ไกยวรรณ. พื้นฐานการวิจัย. โรงพิมพ์สุริยาศาสตร์ : กรุงเทพฯ, 2545.
- วาณี ทองเสวต. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ กรุงเทพฯ, 2547.
- ศักดิ์ดา ไชยวงศ์(สัมภาษณ์). กิจกรรมนักศึกษา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร : พิษณุโลก,
2549.
- สิริวิษ ทุมมาลัย. ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตใน
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ กศ. ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
2541.
- สุกัญญา จันทะสุน. การประเมินโครงการพัฒนาห้องสมุดประชาชนจังหวัดพิษณุโลก.
ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดพิษณุโลก, 2542.
- โสภา ศรีทอง(สัมภาษณ์). กิจกรรมห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัด
พิษณุโลก : พิษณุโลก, 2549.
- อนันต์ ศรีโสภา. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2527



แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดพิษณุโลก

(1) คำชี้แจง

1. โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ตามความเป็นจริง

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก จึงใคร่ขอความกรุณาทุกท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านด้วยความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษาจะถือว่าข้อมูลนี้เป็นความลับส่วนบุคคลและจะไม่นำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะ แต่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดต่อไป

(2) แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	มีจำนวน 3 ข้อ
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด	มีจำนวน 31 ข้อ
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	มีจำนวน 1 ข้อ

(3) ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษา

นาย นพพล สีหะวงษ์
นิสิตสาธารณสุขศาสตร์ ชั้นปีที่ 4

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ให้ครบถ้วนตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. หลักสูตร

 หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (เทคนิคเภสัชกรรม) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (ทันตสาธารณสุข) หลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (สาธารณสุขชุมชน) หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต

3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

 ช่วงเช้า (08.30- 12.00 น.) ช่วงกลางวัน (12.00 -13.00 น.) ช่วงบ่าย (13.00 – 16.30 น.) ช่วงเย็น(16.30 – 18.00 น.)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. สถานที่ สิ่งแวดล้อม และครุภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ตั้งของห้องสมุดมีความเหมาะสม					
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
3. ห้องสมุดมีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือที่เพียงพอ					
4. ห้องสมุดมีช่องระบายอากาศที่เพียงพอและอากาศสามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก					
5. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับการอ่านหนังสือ					
6. บรรยากาศในห้องสมุดมีความเหมาะสมสำหรับการอ่านหนังสือ					
7. ห้องสมุดไม่มีเสียงรบกวนต่อสมาธิของผู้อ่านหนังสือ					
2. สื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ และวิธีการสืบค้นข้อมูล					
8. ที่วางชั้นสื่อสิ่งพิมพ์มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการค้นหา					
9. ที่ตั้งชั้นวางหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการค้นหา					
10. ที่ตั้งโต๊ะพักหนังสือมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน					
11. ที่ตั้งคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน					
12. รูปแบบการจัดเรียงหนังสือ ตำรา และเอกสารมีความเหมาะสมและสะดวกสำหรับการค้นหา					

2. สื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์ วิธีการสืบค้นข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. หนังสือประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณที่เพียงพอ					
14. เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณที่เพียงพอ					
15. หนังสือพิมพ์มีปริมาณที่เพียงพอ					
16. วารสารในประเทศมีปริมาณที่เพียงพอ					
17. วารสารต่างประเทศมีปริมาณที่เพียงพอ					
18. นิตยสารมีปริมาณที่เพียงพอ					
19. หนังสืออ้างอิงมีปริมาณที่เพียงพอ					
20. หนังสืออ่านนอกเวลาที่มีปริมาณที่เพียงพอ					
21. วีดิทัศน์ ซีดี-รอม และเทปประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณที่เพียงพอ					
22. คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมีปริมาณที่เพียงพอ					
3. คุณภาพผู้ให้บริการและระบบบริการ					
23. ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสมต่อจำนวนผู้รับบริการ					
24. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยและไมตรีจิตที่เหมาะสม					
25. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ					
26. ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาต่อการให้บริการ					
27. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล					
28. ท่านได้รับการบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
29. ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อนและหลัง					
30. ระยะเวลาในการยืมและคืนหนังสือมีความเหมาะสม					
31. อัตราค่าปรับกรณีส่งหนังสือคืนช้ามีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความแสดงข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคตามความคิดเห็นของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

