| | |
|---|---|
| ชื่อเรื่อง | การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย |
| ผู้ศึกษาค้นคว้า | งานวิทยบริการและห้องสมุด |
| แผนก/งาน | ฝ่ายวิชาการ |
| ปีที่ศึกษาค้นคว้า | ปีการศึกษา 2562 |


## บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของ นักเรียน นักศึกษา ต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด ต่อจำนวนวัสดุ และครุภัณฑ์ที่มีอยู่ในห้องสมุด เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการศึกษาและวางแผนการพัฒนาการทำงานของงานวิทยบริการและห้องสมุด และการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งเน้นความพึงพอใจของ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ตัวอย่าง ของ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด โดยเฉลี่ย ครู จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 บุคลากร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับชั้น ปวช.1 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ระดับชั้น ปวช.2 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับชั้น ปวช.3 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ10.0 ระดับชั้น ปวส.1 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับ ชั้น ปวส.2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2561 พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 ค่า S.D. 0.15 เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อพบว่า ในส่วนของความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการเปิด–ปิดบริการห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.63 ค่า S.D. 0.48 รองลงมา คือ หนังสือตำราเรียน ผลงานทางวิชาการสอดคล้องกับการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 4.60 ค่า S.D. 0.49 การจัดพื้นที่ บรรยากาศ แสงสว่างภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.59 ค่า S.D. 0.49 การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นคว้าหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.48 ค่า S.D. 0.58 โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 4.47 ค่า S.D. 0.51 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 ค่า S.D. 0.51 บุคลากรที่ให้บริการงานห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.42 ค่า S.D. 0.49 เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายบอกหมวดหมู่บนชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 4.40 ค่า S.D. 0.52 เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ค่า S.D.0.55 หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร เพียงพอสำหรับให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่า S.D. 0.66

# กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจาก นายมงคล แก้วรอด ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย นายวิสิทธิ์ตพงศ์ แสงงาม รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ นายมนตรี สุทธิเมธากุล รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ นางสุรีย์ อ้วนโพธิ์กลาง รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียน นักศึกษา และ นายพงษ์ไพร แสนสุภา รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านคือ นายวิสิทธิ์ตพงศ์ แสงงาม รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ นายมนตรี สุทธิเมธากุล รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ และนางแสงอรุณ สิงห์มหาไชย ครูแผนกวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและให้คำชี้แนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี และขอขอบคุณ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จด้วยดีประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอน้อมมอบความดีงามทั้งหลายให้แก่คุณบิดา มารดา ญาติ พี่น้อง และครู อาจารย์ ที่กรุณาอบรมสั่งสอนให้เป็น คนดี มีสติปัญญา มีคุณธรรม อันเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

งานวิทยบริการและห้องสมุด
ผู้จัดทำ

สารบัญ


| บทที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 1 | บทนำ | 1 |
| | ภูมิหลัง | 1 |
| | กรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า | 2 |
| | ความมุ่งหมายของศึกษาค้นคว้า | 2 |
| | ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า | 2 |
| | ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า | 2 |
| | นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| 2 | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| | ทฤษฎีของความพึงพอใจ | 4 |
| | ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด | 11 |
| | ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดหมวดหมู่หนังสือ | 16 |
| | ระบบแบ่งหมวดหมู่ที่สำคัญบางระบบ | 17 |
| | ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานห้องสมุด | 24 |
| | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 26 |
| 3 | วิธีการดำเนินการศึกษา | 27 |
| | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 27 |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | 27 |
| | วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 28 |
| | การเก็บรวบรวมข้อมูล | 28 |
| | การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล | 39 |
| | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 39 |

บทที่ หน้า


4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 31
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 31
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 34
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า..... 34
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า..... 35
ข้อเสนอแนะ..... 35
บรรณานุกรม..... 37
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ..... 39
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 41
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 43

# บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานวิทยบริการและห้องสมุด..... 32

# บทที่ 1

# บทนำ

## ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ระบุว่า “ การจัดการศึกษา ต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคน มีความสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาจะต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ ” และ มาตรา 25 “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” เพื่อให้เกิดความพร้อม และความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรม และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งในปัจจุบันมีการส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียน นักศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองให้มากที่สุด ทั้งในรูปแบบของการศึกษาค้นคว้าในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้า รู้จักแสวงหาความรู้ การใช้สารสนเทศ การพัฒนาทักษะในการคิดเป็นระบบและคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งจะส่งผลให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพที่ดีในอนาคตนำไปสู่การพัฒนาสังคม และประเทศชาติ

งานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย เป็นอีกงานหนึ่งที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาค้นคว้าการเรียนรู้ด้วยตนเอง และยังเป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลของ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา บทบาทสำคัญของงานห้องสมุด คือ การให้บริการ หนังสือ ตำราเรียน เอกสารด้านวิชาการ วารสาร นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อสารสนเทศต่างๆ แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานห้องสมุด ทั้งยังส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียน นักศึกษา รักการอ่าน การศึกษาค้นคว้า ตลอดจนการรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

ดังนั้นเพื่อให้งานวิทยบริการและห้องสมุด สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการดำเนินงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย งานวิทยบริการและห้องสมุด จึงได้สำรวจการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

กรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน 9 ประเด็น ด้านที่ 5 ด้านปัจจัยพื้นฐาน ข้อ 5.3 แหล่งการเรียนรู้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เป็นการศึกษาความพึงพอใจของ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ต่อการเข้าใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย
2. เป็นข้อสนเทศหรือรูปแบบสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสนใจ นำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 1,437 คน (ข้อมูล 10 ก.พ. 63)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาค้นคว้า ได้แก่

1.2.1 ครู บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย จำนวน 300 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 39) ดังนี้

1.2.1.1 ครู บุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย จำนวน 20 คน

1.2.1.2 นักเรียน นักศึกษา และนักศึกษาปริญญาตรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย จำนวน 280 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ครู บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

<u>นิยามศัพท์เฉพาะ</u>

ครู หมายถึง ครูผู้สอนที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหนองคาย

บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานฝ่ายต่างๆ ประจำวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหนองคาย

นักเรียน นักศึกษา หมายถึง นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหนองคาย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รู้สึกรัก ชอบ ประทับใจ และพึงพอใจที่ได้รับในสิ่งที่ตนต้องการหรือ ความสำเร็จในผลงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น หรือคุณภาพระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 563)

ห้องสมุด หมายถึง สถาบันที่ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา รวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บสารนิเทศ ในรูปแบบต่างๆ ทุกรูปแบบทั้งที่เป็นวัสดุสื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุสื่อโสตทัศน์ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดตั้งองค์กรบริหารและดำเนินการตามระบบสากลในฐานะที่เป็นสถาบันสำคัญของสังคม ที่ทำหน้าที่สร้างสมสืบทอด และเผยแพร่มรดกทางความคิด ภูมิปัญญา ประสบการณ์ กิจกรรมการค้นคิด ตลอดจนวิชาการใหม่ๆ เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างสรรค์พัฒนา และความเจริญก้าวหน้าของสังคม

# บทที่ 2

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2562 ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ดำเนินการตามเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการแบ่งหมู่หนังสือ
4. ระบบการแบ่งหมวดหมู่ที่สำคัญบางระบบ
5. ข้อมูลทั่วไปงานวิทยบริการและห้องสมุด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีของความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction )

จากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีการให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ พึงใจ ” คือ พอใจ ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “ พึงพอใจ ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ

นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ (2533 : 15 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้นๆและประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

วิทย์ เที่ยงบูรณะธรรม (2549 : 654) ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ ว่าหมายถึง ถูกใจ เหมาะใจ พอใจ

มนตรี เฉียบแหลม (2536 : 37) นิยามว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Coals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Cmpbell (1976 : 117-124 อ้างถึง วาณี ทองเศวต, 2548 :7) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือความรู้สึกสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจ หรือไม่พอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2537 : 157-158) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าผลของเจตคติต่างๆของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกนิยมชมชอบ หรือปฏิกิริยาที่แสดงออกในทางพอใจของผู้ทำงานที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำตามความคิดในลักษณะนี้ ความพึงพอใจเป็นเจตคตินั่นเอง แต่เป็นเจตคติต่องานโดยเฉพาะจากความหมายที่ได้จากหลายๆ ความคิด จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้านอารมณ์ความสนใจ เป็นต้น

Mullins (1985 : 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือการแสดงออกในด้านบวกของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็นความพอใจ ความรู้สึกรัก ชอบประทับใจ ภูมิใจ ยินดี และความพึงพอใจสิ่งที่ตนต้องการหรือความสำเร็จในผลงาน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถสนองความตอบความต้องการของผู้รับบริการได้

2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

สิ่งจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ซึ่งเป็นวัตถุ หรือสภาวะใด ๆ ซึ่งจะเป็นเครื่องโน้มน้าวจิตใจทำให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องล่อใจนั้นเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320) แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะเห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน จำแนกเป็น 2 ชนิด

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลปฏิบัติงานให้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจตามแนวคิดที่ว่าPlus any for Plus Performance

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจ ที่มีผลในทางสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานปฏิบัติได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาล

2 สิ่งจูงใจที่ไม่ใช้เงิน (Non Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่สนองความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย (Recognition) การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (Equal Opportunity)

วัลยา บุตรดี (2531 : 12) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้น เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุประสงค์ (Material Inducement) สิ่งเหล่านี้ ได้แก่ เงินทอง สิ่งของ หรือสภาวะ
ทางกายที่มีให้ผู้ปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal Nonmaterial Opportunities) เช่นอำนาจเกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษมากกว่าคนอื่นๆ

2. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน ความพร้อมของเครื่องมือ

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Idel Benfactions) หมายถึง การสนองความต้องการในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การแสดงความภักดีต่อองค์การของตนเอง

4. ความดึงดูดในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานอยู่ร่วมด้วยกันความมั่นคงของสังคมจะเป็นหลักประกันในการทำงาน

5. การปรับทัศนคติและสภาพของงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Method and Attitudes) คือ การปรับปรุงตำแหน่งความเหมาะสมให้สอดคล้องกันระหว่างงานกับคน

6. โอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงาน(Opportunity of Enlarged Participation) คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำงาน จะทำให้เขาเป็นผู้มีความสำคัญในหน่วยงาน และจะทำให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

สรุป องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีทั้งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินและสิ่งจูงใจที่ มิใช่เงิน แต่สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลต่าง ๆ ได้

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ลักขณา สริวัฒน์ (2545 : 60 - 61) กล่าวคือ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ว่ามนุษย์มีความต้องการจำเป็นขึ้นตามลำดับ จากขั้นต่ำไปหาขั้นสูง (Hierarchy of Needs) ความพึงพอใจของมนุษย์จะต้องมาจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึงจะผ่านไปยังความต้องการขั้นสูงสุดตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจ จึงจะข้ามไปสู่ความต้องการลำดับต่อไป

2. ความปลอดภัย (Safety Needs) ความรู้สึกว่าตนต้องการความปลอดภัย สำหรับมนุษย์นั้นมีอิทธิพลต่ออาชีพมาก ซึ่งความต้องการนี้จะเห็นชัดในเด็กเล็ก ถ้าเขาได้รับความรัก และความอบอุ่นหรือได้รับการเลี้ยงดูเอาใจใส่จะเกิดความรู้สึกปลอดภัย การพัฒนาบุคลิกภาพในวัยต่างๆ มาจึงเป็นบุคลิกภาพที่ได้รับการยอมรับจากสังคม

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Need) ทุกคนอยากได้ความรักจากคนอื่น อยากเป็นเจ้าของคนอื่น ในขณะเดียวกันก็อยากให้ตนเป็นที่รักเช่นเดียวกัน หากบุคคลใดมิได้รับความรักและไม่ยอมรับจากผู้อื่นบุคคลจะเกิดความคับข้องใจปรับตัวไม่ได้ และจะทำให้พฤติกรรมผิดปกติ

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self – esteem Need) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจในด้านความรักมาแล้วก็จะเกิดความต้องการการยกย่องนับถือซึ่งมี 2 ด้าน คือ

4.1 มีความต้องการนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่น ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

4.2 มีความรู้สึกว่าผู้อื่นยอมรับในความสามารถของตนให้ความสนใจ มีชื่อเสียงจนเป็นที่กล่าวขานกันในสังคม

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization Need) ความต้องการขั้นนี้พัฒนาขึ้นมาได้ต้องผ่านการพัฒนาทั้ง 4 ขั้นอย่างพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมาก่อน บุคคลจึงจะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ตรงตามสภาพที่เป็นอยู่ เข้าถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการการยอมรับได้มีส่วนที่เป็นจุดอ่อนหรือ จุดบกพร่องของตน และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงให้มีจุดอ่อนน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

4. ความพึงพอใจในงานบริการ

ความพึงพอใจในงานบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการของผู้ให้บริการ โดยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (วาณี ทองเศวต, 2548 : 8)

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่เกินกับความคาดหวังที่มีอยู่

Parasurman, Zeithal และ Barry (1985 : 49) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้

1. ความเชื่อได้ (Reliability) ประกอบด้วย
    1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
    1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
    2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
    2.1 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
    2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
    2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Conpetence) ประกอบด้วย
    3.1 ความสามารถในการให้บริการ
    3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
    3.3 ความสามารถในความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
    4.1 ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
    4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลาคอยน้อย
    4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
    4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
    5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
    5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
    5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
    6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
    6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding ) ประกอบด้วย
    9.1 การเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
    9.2 การให้คำแนะนำ
    9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบได้
    10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
    10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
    10.3 การจัดเตรียมที่สวยงาม สะอาด

5. ลักษณะของงานบริการ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น การให้บริการ การใช้บริการ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 563) ตรงกับคำว่า Service ในภาษาอังกฤษ ซึ่งหมายถึงการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (ปลายฝัน สุขารมณ์ , 2534 , หน้า 21)

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544 : 47) ได้กล่าวถึงงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ จึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการการลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองอยู่ตลอดเวลา

6. องค์ประกอบของงานบริการ

Gohberg (อ้างถึงในรัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535 : 13-14) ได้ให้ความคิดเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณลักษณะของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคคลกรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

Milet (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม,2538 : 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Tirneiy Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด

1. ความหมายของห้องสมุด

ห้องสมุด (Library) หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมวัสดุที่ใช้บันทึกความรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ ทุกรูปแบบมีการจัดดำเนินการเพื่อให้เป็นประโยชน์

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2534 : 1) กล่าวว่า ห้องสมุด คือ แหล่งรวบรวมวัสดุ เพื่อการศึกษาและการค้นคว้าวิจัย

อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2549 : 1) กล่าวว่า ห้องสมุด คือ แหล่งรวมทรัพยากรสารนิเทศเอาไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้สืบค้น และเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยมีการคัดเลือก จัดหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มีการจัดการที่เป็นระบบโดยบรรณารักษ์วิชาชีพ

สุนีย์ เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546 : 2) กล่าวว่า ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิชา
วิทยาการต่างๆซึ่งได้บันทึกไว้ในรูปแบบของหนังสือ วารสาร ต้นฉบับตัวเขียน สิ่งพิมพ์อื่น ๆหรือโสตทัศนวัสดุ และมีการจัดเก็บอย่างมีระเบียบเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้จัดการและเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

2. ความสำคัญของห้องสมุด

2.1 ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวม ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และวิชาการต่าง ๆ ที่นักเรียน นักศึกษาสามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

2.2 ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่นักเรียน นักศึกษา สามารถเลือกหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสารได้อย่างหลากหลายตามความสนใจ และความต้องการของตนเอง

2.3 ห้องสมุดช่วยให้นักเรียน นักศึกษา เป็นผู้ที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และวิชาการต่างๆ เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา

2.4 ห้องสมุดช่วยให้นักเรียน นักศึกษา เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง เกิดความรู้อันเป็นรากฐานในการค้นคว้าวิจัยสร้างสรรค์ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ

2.5 ห้องสมุดช่วยปลูกฝังให้นักเรียน นักศึกษา เป็นพลเมืองที่ดี เป็นนักประชาธิปไตย มีจรรยาบรรณ รู้จักปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม มีความรับผิดชอบ รู้เท่าทันโลก

3. วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

ห้องสมุดแต่ละแห่งที่ก่อตั้งขึ้นมาอาจจะมีนโยบาย และวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุด โดยทุกประเภทมีวัตถุประสงค์หลักร่วมกัน คือ

3.1 เพื่อการศึกษา (Education) การศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทำให้ผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอจากห้องสมุด เพื่อนำความรู้ไปประกอบอาชีพ และมีความรู้ กว้างขวาง ลึกซึ้ง สามารถตัดสินปัญหาต่าง ๆได้อย่างถูกต้อง และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และสังคมต่อไป

3.2 เพื่อความรู้หรือสารนิเทศ (Information) เป็นห้องสมุดที่รวบรวมแหล่งรวบรวมความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องเหมาะสม ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ และจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น การศึกษาการดำเนินชีวิตการรักษาสุขภาพร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

3.3 เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ หรือให้ข้อเท็จจริงบางประการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆของสังคม ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่เป็นพื้นฐานค้นคว้าวิจัย

3.4 เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiratioh) หรือความสุขทางใจเป็นแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์ปรารถนาที่จะกระทำความดีที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม วิชาการทางด้านปรัชญา ศาสนา ศิลปะและวรรณกรรม ประวัติศาสตร์ ชีวประวัติของบุคคล

3.5 เพื่อนันทนาการ (Recreation) หรือพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์ที่ต้องการพักผ่อนสมอง ผ่อนคลายความตึงเครียด เกิดความเพลิดเพลินใจ ห้องสมุดที่มีสิ่งพิมพ์ประเภทสารคดี นวนิยาย เรื่องสั้น วารสาร นิตยสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สามารถก่อให้เกิดความเพลิดเพลินได้

4. ประเภทของห้องสมุด

การแบ่งประเภทของห้องสมุดที่ใช้กันโดยทั่วไป แบ่งได้ 5 ประเภท คือ

4.1 หอสมุดแห่งชาติ (National Library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ และวัสดุที่เป็นสื่อความรู้ทุกชนิดจัดให้ใช้ประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัย และเผยแพร่สื่อ และวัสดุเหล่านั้น เช่น หอสมุดวชิรญาณ หอสมุดดำรงราชานุภาพ หอสมุดเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว หอสมุดแห่งชาติสาขาเชียงใหม่ เป็นต้น

4.2 ห้องสมุดประชาชน (Public Library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้การศึกษาแก่ประชาชนทุกคน ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมวิชาการ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

4.3 ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (Academic Library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมสถาบันการศึกษาของตนให้ดำเนินการจัดการศึกษา และการวิจัยไปสู่จุดหมายปลายทางที่วางไว้โดยการจัดบริการวิชาการ ส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษา การค้นคว้าวิจัยในทุกสาขาวิชาของสถาบันการพัฒนาการทางด้านวิชาการต่างๆ

4.4 ห้องสมุดโรงเรียน (School Library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในโรงเรียน ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียน การสอนตามหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ สร้างเสริมนิสัยรักการอ่าน เกิดทักษะในการใช้วัสดุสิ่งพิมพ์และวัสดุการศึกษาอื่นๆ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานไปสู่การใช้ห้องสมุดหรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

4.5 ห้องสมุดเฉพาะ (Special Library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานทำหน้าที่เก็บรวบรวมห้องสมุดในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือกลุ่มวิชาที่เกี่ยวข้องที่มีเนื้อหาทันสมัยทำหน้าที่เป็นศูนย์เอกสารหรือศูนย์สารนิเทศ โดยเน้นบริการด้านสารนิเทศแก่บุคลากรในหน่วยงานเป็นสำคัญ เช่น ห้องสมุดคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยทุกแห่ง

5. ลักษณะงานของห้องสมุด

ห้องสมุดโดยทั่วไปจะมีงานหลัก 3 ประการ คือ

5.1 งานบริหาร (Administration Management) ประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย งานการเงิน งานธุรการ งานอาคารสถานที่ การจัดทำสถิติและรายงาน เป็นต้น

5.2 งานสนับสนุนกิจกรรม (Supporting Activities) ประกอบด้วย งานด้านเทคโนโลยีสารนิเทศ งานด้านทรัพยากร งานจัดทำวัสดุอุปกรณ์ห้องสมุด เป็นต้น

5.3 งานบริการและกิจกรรม (Service and Activities) ประกอบด้วยงานบริการพื้นฐาน และบริการพิเศษอื่นๆ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ ปาฐกถา เสวนา อภิปราย โต้วาที เป็นต้น

6. บริการของห้องสมุด

บริการของห้องสมุดเป็นงานที่ผู้ใช้จะได้รับประโยชน์โดยตรงบริการที่สำคัญมีดังนี้ คือ

6.1 บริการอ่าน (Readers Service) เป็นบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้ค้นคว้าหาความรู้ภายในห้องสมุดจากวัสดุห้องสมุด ทุกชนิดตามความต้องการ และความสนใจของแต่ละคน โดยการอ่าน ดู และฟัง

6.2 บริการยืม - คืน (Circulation Service) คือ อนุญาตให้ผู้ใช้บริการเป็นสมาชิกของห้องสมุดยืมวัสดุห้องสมุดออกจากห้องสมุดได้ตามระเบียบการให้บริการยืม - คืน ที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้

6.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan Service) คือ บริการที่ห้องสมุดจัดยืมหนังสือหรือวัสดุห้องสมุดที่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดอื่นมาให้บริการแก่ผู้ใช้ตามความต้องการ วัสดุที่ยืมอาจเป็นตัวจริงหรือสำเนา ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

6.4 บริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ (Selective Dissemination of Information) คือ บริการที่ให้ผู้ใช้แจ้งความประสงค์ว่าต้องการสารนิเทศในเรื่องใด สาขาวิชาใด โดยห้องสมุดจะวิเคราะห์คัดเลือกสารนิเทศใหม่ ๆ จัดทำเป็นสาระสังเขป ดรรชนี บรรณานุกรม หรือแจกจ่ายข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ เป็นต้น

6.5 บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) คือ การจัดการจองหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ แต่มีผู้อื่นยืมอยู่ก่อนแล้วตามลำดับการจอง หรือจัดแยกหนังสือ หรือวัสดุห้องสมุดที่มีผู้ต้องการใช้เป็นจำนวนมากแต่ห้องสมุดมีน้อยไว้ต่างหากจัดให้ยืม - คืนตามกำหนดเวลาที่สั้นกว่าปกติ เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสได้ใช้โดยทั่วถึง

6.6 บริการเอกสารสนเทศ (Reference and Information Service) หรือ การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีทั้งบริการตอบคำถามทั่วๆไป และคำถามวิชาการที่ต้องค้นคว้า หรือการจัดหาวัสดุห้องสมุดที่มีคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการอาจสอบถามโดยตรงภายในห้องสมุด ทางโทรศัพท์ หรือใช้ระบบออนไลน์

6.7 บริการดรรชนี (Indexing Service) คือ การจัดหาและจัดทำดรรชนีบทความจากวารสารในรูปแบบของบัตรดรรชนี หรือในรูปเล่มของหนังสือ วารสาร หรือจัดทำเป็นฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าหาบทความที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็ว

6.8 บริการบรรณานุกรม (Bibliography Service) คือ การจัดหาบรรณานุกรม หรือจัดทำบรรณานุกรมวัสดุห้องสมุดทั่วๆไป หรือในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามความประสงค์ของผู้ใช้ในการค้นคว้าวิจัย

6.9 บริการสาระสังเขป (Abstracting) คือ การย่อเนื้อหาสาระที่สำคัญของบทความ หรือเรื่องในหนังสือ หรือวัสดุห้องสมุดชนิดอื่นตามนโยบาย และความประสงค์ของผู้ใช้อาจทำออกในรูปของวารสารหรือฐานข้อมูลก็ได้

6.10 บริการแปล (Translation Service) สำหรับสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ ซึ่งผู้ใช้ไม่มีความรู้ความชำนาญในภาษานั้นๆ โดยการร่วมมือของนักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญในภาษานั้น ๆ เป็นผู้ให้บริการ

6.11 บริการสอนการใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) ซึ่งแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

6.11.1 การสอนอย่างเป็นทางการ ซึ่งแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) การปฐมนิเทศ (Orientation) คือ การแนะนำให้ผู้ใช้รู้จักวัสดุห้องสมุดเทคนิค และวิธีการใช้วัสดุห้องสมุด กิจกรรม และบริการต่างๆ ของห้องสมุด รวมทั้งการนำชมห้องสมุด

(2) การสอน (Instruction) เพื่อให้รู้แหล่งข้อมูล และวิธีใช้วัสดุห้องสมุดทุกชนิด วิธีการจัดเก็บ การค้นหาข้อมูล การเขียนรายงาน หรือภาคนิพนธ์ แนะนำให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นคว้าวิจัยระดับสูง

6.11.2 การสอนอย่างไม่เป็นทางการ อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด จัดทำคู่มือแนะนำห้องสมุด คู่มือการใช้วัสดุอุปกรณ์ คู่มือการสืบค้นข้อมูลด้วยตัวเอง การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และให้ความร่วมมือกับอาจารย์ในการทำหนังสืออ่านประกอบ

6.12 บริการข่าวทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการได้ทราบข้อเท็จจริง ข้อมูล ข่าวสาร ความก้าวหน้าใหม่ๆในวิชาการที่เกี่ยวข้องมากที่สุด โดยการทำสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่ล่าสุดที่ห้องสมุด ได้รับออกเผยแพร่แก่ผู้ใช้ แจ้งรายการวัสดุต่างๆที่ได้รับ และการหมุนเวียนวารสารเล่มใหม่โดยการส่งต่อๆ กันไปตามรายชื่อผู้ใช้ และตามกำหนดเวลา หรือจัดทำรายงานข่าวในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์หรือจัดทำเป็นฐานข้อมูล

6.13 บริการคู่มือการใช้ห้องสมุด โดยจัดทำเป็น จุลสาร แผ่นพับ หรือใบปลิวแจกแก่ผู้ใช้บริการโดยมีรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับกฎระเบียบวัสดุห้องสมุด และการบริการต่าง ๆ

6.14 บริการทำสำเนา (Copying Service) การถ่ายสำเนาเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ หรือสำเนาจากฐานข้อมูล สำเนาสื่อวัสดุโสตทัศน์ เป็นการประหยัดเวลาและลดการยืมวัสดุออกจากห้องสมุดด้วย

6.15 บริการโสตทัศน์วัสดุและอุปกรณ์ (Audio-Visual Service) คือ การบริการให้ใช้โสตทัศน์วัสดุภายในห้องสมุด หรือทำสำเนาตามความประสงค์ของผู้ใช้ หรือจัดทำวัสดุโสตทัศน์ เพื่อเผยแพร่

6.16 บริการพิมพ์ (Printing Service) โดยการจัดเครื่องพิมพ์ไว้ให้ใช้ หรือจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์ออกเผยแพร่ หรือบริการพิมพ์รายงาน วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่าง ๆ ตามความประสงค์

6.17 บริการช่วยงานวิจัย (Research Service) คือ การช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดที่กำลังค้นคว้าวิจัยโดยการจัดหา ติดตามรวบรวมข้อมูลห้องสมุดชนิดต่างๆในสาขาวิชา หรือเรื่องราวต่างๆที่ผู้ใช้ต้องการ หรือจัดทำคู่มือเครื่องช่วยค้น เพื่อความสะดวก และเป็นประโยชน์ในการค้นคว้า บริการช่วยการวิจัยซึ่งจะต้องจัดบริการในลักษณะอื่นประกอบ เช่น บริการยืมข้อมูลระหว่างห้องสมุด และบริการสืบค้นข้อมูลทางไกล บริการสารนิเทศอย่างละเอียด เป็นต้น

6.18 บริการสืบค้นสารนิเทศ (Information Service) คือ การสืบค้น ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศอย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วตามความต้องการโดยการสืบค้นข้อมูลจากภายในห้องสมุด หรือสืบค้นข้อมูลแบบออนไลน์

6.19 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Library Service) คือ การจัดทำห้องสมุดเคลื่อนที่ไปให้บริการตามสถานที่ต่างๆหรือท้องถิ่นห่างไกลที่ประชาชนมาใช้ห้องสมุดไม่สะดวก

6.20 บริการพิเศษอื่นๆ บางห้องสมุดอาจมีบริการพิเศษอื่นๆ ที่แตกต่างจากห้องสมุดอื่น เช่น จัดการปาฐกถาพิเศษ จัดการแสดง การจัดนิทรรศการ จัดฉายภาพยนตร์ จัดหาสิทธิบัตรสิ่งประดิษฐ์จากต่างประเทศ หรือมีโรงพิมพ์อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และนโยบายห้องสมุดนั้น ๆ

<u>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดหมวดหมู่หนังสือ</u>

1. ความหมายของการจัดหมู่หนังสือ

การจัดหมู่หนังสือ หมายถึง การจัดหนังสือที่มีเนื้อเรื่อง หรือแบบการประพันธ์อย่างเดียวกันไว้ด้วยกัน และใช้สัญลักษณ์แทนประเภทของหนังสือเหล่านั้น เมื่อห้องสมุดทำการจัดหมู่หนังสือแล้วจะเขียนสัญลักษณ์แทนประเภทของหนังสือไว้ที่สันหนังสือสัญลักษณ์ คือ เลขหมู่หนังสือ หนังสือที่อยู่ในสาขาวิชาเดียวกันก็จะมีเลขหมู่เหมือนกันทุกเล่ม การจัดหมู่หนังสือ เป็นการจัดกลุ่มหนังสือ โดยพิจารณาจากเนื้อหาสาระของหนังสือเป็นสำคัญ มีการกำหนดสัญลักษณ์แสดงเนื้อหาของหนังสือแต่ละประเภท สัญลักษณ์ที่ถูกกำหนดขึ้นนี้จะเป็นเครื่องหมายบอกตำแหน่งของหนังสือในห้องสมุด หนังสือที่มีเนื้อหาเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกันจะมีสัญลักษณ์เหมือนกัน และวางอยู่ในที่เดียวกัน ส่วนหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจะมีสัญลักษณ์ใกล้ เคียงกัน และวางอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ไกลกัน

2. ประโยชน์ของการจัดหมู่หนังสือ

1. ผู้ใช้ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ง่าย เพราะหนังสือทุกเล่มในห้องสมุดมีสัญลักษณ์ และมีตำแหน่งการจัดวางที่แน่นอน

2. หนังสือที่มีเนื้อหาเป็นเรื่องเดียวกัน และหรือประพันธ์วิธีเดียวกันจะรวมอยู่ในที่เดียวกันช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีโอกาสเลือกหนังสือ หรือเนื้อเรื่องที่ต้องการจากหนังสือหลายๆ เล่มในเวลาเดียวกัน และยังช่วยให้ผู้ใช้ได้รู้จักหนังสือเล่มอื่นๆ ในแขนงเดียวกันที่ห้องสมุดนั้นมีอยู่ด้วย

3. หนังสือที่มีเนื้อเรื่องเกี่ยวเนื่องกัน หรือสัมพันธ์กันจะอยู่ใกล้กันช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถศึกษาเรื่องราวที่เกี่ยวโยงต่อเนื่องกันได้โดยสะดวก

4. ช่วยให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถจัดเก็บหนังสือคืนที่ได้รวดเร็ว ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือได้รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการให้บริการ และการใช้บริการ

5. ช่วยให้ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือแต่ละหมวดวิชามากน้อยเท่าใด

3. ความสำคัญของการจัดหมู่หนังสือ

ห้องสมุดแต่ละแห่งจะจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องใช้ระบบและวิธีการต่างๆ ในการจัดเก็บและนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1. จัดหมู่ตามประเภทเนื้อหาของหนังสือ โดยใช้สัญลักษณ์ เช่น ตัวเลข หรือตัวอักษร แทนเนื้อหาของหนังสือ

2. เมื่อจัดหมู่แล้ว หนังสือที่มีเนื้อหาอย่างเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกันจะต้องอยู่ร่วมกันทำให้ทราบจำนวนหนังสือในแต่ละประเภทว่ามากน้อยเพียงไร และสะดวกในการใช้

3. เมื่อจัดหมู่หนังสือแล้ว ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือในห้องสมุดได้โดยสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการจัดเก็บ

<u>การแบ่งหมวดหมู่ที่สำคัญบางระบบ</u>

1. ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification) ระบบนี้มีการพัฒนามาหลายขั้นตอน คือ แต่เดิมหอสมุดรัฐสภาอเมริกันใช้ระบบการแบ่งหมวดหมู่หนังสือตาม แบบของเจฟเฟอร์สัน ทั้งนี้เพราะหนังสือส่วนใหญ่รัฐสภาอเมริกันได้ซื้อมาจากประธานาธิบดีเจฟเฟอร์สัน เพื่อทดแทนหนังสือที่ถูกไฟไหม้วอดไปตอนสงครามกลางเมือง ระยะแรกจึงใช้ระบบการแบ่งหมู่แบบหมู่แบบเดิมที่ติดตัวหนังสือมาต่อมาเมื่อ ดร.เฮอร์เบิร์ต พุทนัม (Herbert Putnum) ได้เข้าไปเป็นบรรณารักษ์ของหอสมุด จึงได้คิดปรับปรุงระบบการแบ่งหมู่หนังสือเสียใหม่ โดยได้ศึกษาจากห้องสมุดใหญ่ๆ ที่มีอยู่ในสหรัฐอเมริกาหลายแห่งแล้วก็ได้พัฒนาเป็นระบบที่เหมาะที่จะใช้กับหนังสือในหอสมุดรัฐสภาอเมริกันที่มีหนังสือจำนวนมากนั้นระบบนี้จึงได้รับการตั้งชื่อตามสถานที่ที่มีการใช้เป็นครั้งแรก ซึ่งต่อมาก็นิยมแพร่หลายออกไปใช้กับห้องสมุดขนาดใหญ่ และห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

การแบ่งหมู่ระบบรัฐสภาอเมริกัน มีตารางสัญลักษณ์อย่างสังเขป ดังนี้

A- Generai works เรื่องราวทั่วไป , ความรู้ทั่วไป

B-BJ - Philosphy , Psychology ปรัชญา , จิตวิทยา

BL- BX - Religion ศาสนา

C - Auxiliary Science of History ประวัติศาสตร์ศึกษา

D - History : General and Old Wword (Eastern Hemisphere) ประวัติศาสตร์ทั่วไป และประวัติศาสตร์โลกตะวันออก

E-F - History : American (Western Hemisphere) ประวัติศาสตร์อเมริกา

G - Geography , Anthroiogy ภูมิศาสตร์ มนุษย์วิทยาศาสตร์ คติชนวิทยา

H- Social Science สังคมศาสตร์

J - Political Science รัฐศาสตร์

K - Law กฎหมาย

L - Education การศึกษา

M - Music ดนตรี

N - Fine Art ศิลปะ

P - Generaln Philology and Linguistics ภาษาและวรรณคดี

Q - Science วิทยาศาสตร์

R - Medicine การแพทย์

S - Agriculture การเกษตร

T - Technology เทคโนโลยี

U - Military Science การทหาร

V - Naval Science นาวิกศาสตร์

Z - Bibliography Library and Information Science บรรณารักษ์ศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

นอกจากอักษรอังกฤษที่ใช้แทนเนื้อหาวิชาแล้ว ระบบนี้ยังใช้ตัวเลขกำกับตัวอักษร เพื่อให้การแบ่งหมวด หมู่ สามารถแยกย่อยลงไปได้อีก

2. ระบบทศนิยมของดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) การแบ่งหมู่ระบบทศนิยมของดิวอี้ เป็นระบบการแบ่งหมู่ที่นิยมใช้กันมากในห้องสมุดทั่วไป โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย หรือห้องสมุดขนาดกลาง การที่ระบบนี้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ก็เพราะว่าระบบดังกล่าวนี้มีการแบ่งความรู้ในโลกออกเป็นหมวดหมู่ตามลำดับอย่างมีเหตุผล หมวดใหญ่ของการแบ่งไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถจดจำได้ง่าย สัญลักษณ์ที่ใช้แทนเนื้อหาความรู้ก็เป็นตัวเลขที่ใช้กันอยู่ประจำวันคนทั่วไปที่ไปใช้ห้องสมุด เพื่อค้นหาหนังสือสามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับระบบการหมู่หนังสือนี้ได้รวดเร็ว ผู้ที่เป็นคนคิดระบบการแบ่งหมู่ดังกล่าวนี้ คือ เมลวิล ดิวอี้(Melvil Dewey) แนวคิดในการแบ่งหมู่หนังสือของดิวอี้ ได้แบ่งความรู้ออกเป็นหมวดหมู่ต่างๆ ในตอนแรกแบ่งออกได้ 9 หมวดใหญ่ๆ คือ

- ปรัชญา วิชาที่มนุษย์อยากทราบว่าตัวคือใคร ตนเกิดมาทำไม
- ศาสนา วิชาที่มนุษย์ต้องการทราบความจริงของชีวิต การหลุดพ้นจากความทุกข์
- สังคมศาสตร์ วิชาที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม
- ภาษาศาสตร์ วิชาที่ช่วยในการสื่อสารของมนุษย์ให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- วิทยาศาสตร์ วิชาที่มนุษย์ได้ทราบเกี่ยวกับความจริงในธรรมชาติ
- วิทยาศาสตร์ประยุกต์ วิชาที่มนุษย์เอาความรู้เกี่ยวกับความจริงในธรรมชาติมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์
- ศิลปะและนันทนาการ วิชาที่มนุษย์สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อจรรโลงใจของตน
- วรรณคดี วิชาที่มนุษย์แสดงความคิด ความประทับใจไว้ด้วยสัญลักษณ์ที่เป็นตัวอักษร
- ประวัติศาสตร์ วิชาที่มนุษย์ได้บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในยุคสมัยต่าง ๆเพื่อให้คนรุ่นหลังได้ทราบความเป็นจริง

เมื่อแบ่งความรู้ได้ 9 หมวดแล้วพบปัญหาว่าความรู้บางเรื่องไม่สามารถจะจัดลงใน 9 หมวดที่แบ่งไว้แล้วได้ ดิวอี้ จึงเพิ่มหมวดพิเศษขึ้นมาอีกหมวดเป็นหมวดทั่วไป หรือหมวดเบ็ดเตล็ด เป็นการรวมเอาความรู้ที่ไม่อาจจัดลงในหมวดอื่นได้มาไว้ในหมวดนี้ ดังนั้น จึงรวมเป็น 10 หมวดใหญ่ๆ ส่วนสัญลักษณ์ที่นำมาแทนเนื้อหาความรู้นั้น ดิวอี้ เลือกใช้ตัวเลขที่คนทั่วไปใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวันโดยมีการใช้พอสรุปได้ คือใช้ตัวเลขสามหลัก หากตัวเลขมากกว่าสามหลักให้จุดทศนิยมหลังหลักที่สาม

ดังนั้น การแบ่งครั้งแรกของระบบทศนิยมจึงเป็น ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| 000 | เบ็ดเตล็ด ทั่วไป | 100 | ปรัชญา |
| 200 | ศาสนา | 300 | สังคมศาสตร์ |
| 400 | ภาษาศาสตร์ | 500 | วิทยาศาสตร์ |
| 600 | เทคโนโลยี | 700 | ศิลปะและนันทนาการ |
| 800 | วรรณคดี | 900 | ประวัติศาสตร์ |

ในแต่ละหมวดวิชาใหญ่ๆ 10 หมวดข้างต้นนี้ ยังสามารถแบ่งเป็นวิชาย่อยลงไปได้อีก แล้วเปลี่ยนสัญลักษณ์ตัวเลขหลักที่สองจากเลข 0 เป็นเลข 1- 9 จึงมีหมวดย่อยเพิ่มขึ้นมาอีก 9 หมวดย่อย และในหมวดย่อยนั้นยังแบ่งเนื้อหาวิชาลงไปให้ละเอียดได้อีก และเลขสัญลักษณ์หลักที่สามก็เปลี่ยนไปตามแนวที่กล่าวมาข้างต้น และหากต้องการแบ่งให้ย่อยลงไปได้อีกก็ใช้ทศนิยม

3. ระบบบีซี (Bibliographic Classification) ระบบนี้คิดขึ้นโดย เฮนรี เอฟลิน บลิส (Henry Evlyn Bliss 1870-1955) บลิส ทำงานเป็นบรรณารักษ์อยู่ที่วิทยาลัยแห่งนครนิวยอร์ก (College of the city New York) อยู่ประมาณ 50 ปี ได้คิดระบบการแบ่งหมู่ขึ้น และเผยแพร่ออกไปเป็นครั้งแรกเป็นเพียงบางส่วนในปี ค.ศ. 1935 แนวคิดในการแบ่งหมวดหมู่ของบลีส คือ บลีสเชื่อว่าสรรพความรู้ทั้งหลายในโลกสามารถจัดเป็นกลุ่มวิชาได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นเรื่องของข้อเท็จจริงกลุ่มหนึ่ง และกลุ่มการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องของความคิดเห็นอีกกลุ่มหนึ่ง ความรู้ทั้งหลายที่แบ่งไว้แล้วนี้ บลีส เชื่อว่าค่อนข้างแน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงไปอีกแล้ว ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงบ้างก็เป็นแขนงวิชาย่อยในแต่ละสาขาใหญ่ที่แบ่งไว้แล้ว

ระบบบีซี (BC) มีตารางและสัญลักษณ์สังเขป ดังนี้

A - ปรัชญาและวิทยาศาสตร์ทั่วไป (รวมตรรกวิทยา คณิตศาสตร์ สถิติ)

B - ฟิสิกส์ (รวมเทคโนโลยีฟิสิกส์ด้วย เช่น วิทยุโทรทัศน์)

C - เคมี (รวมการศึกษาค้นคว้าด้านแร่ธาตุ เทคโนโลยีที่ใช่เคมี)

D - ดาราศาสตร์ ธรณีวิทยา ภูมิศาสตร์

E - ชีววิทยา

F - พฤกษศาสตร์ แบคทีเรียวิทยา

G - สัตวศาสตร์

H - มานายวิทยา

I - จิตวิทยา

J - การศึกษา

K - สังคมศาสตร์

L - O ประวัติศาสตร์ การเมือง และสังคม

M - ยุโรป, N - อเมริกา, O - ออสเตรเลีย เอเชีย แอฟริกา

P - ศาสนา เทววิทยา จริตศาสตร์

Q - สังคมศาสตร์ประยุกต์ สังคมสงเคราะห์

R - รัฐศาสตร์

S - กฎหมาย

T - เศรษฐศาสตร์

U - ศิลปะใช้ประโยชน์

W - Y ภาษาและวรรณคดี

W - พวกที่ไม่ใช้อินโดยูโรเปียน, X - พวกอินโดยูโรเปียน, Y - อังกฤษ

Z - บรรณานุกรม บรรณารักษ์ศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์

นอกจากตัดอักษรแล้วระบบนี้ยังใช้ตัวเลข 1- 9 เติมหลังตัวอักษร เพื่อให้มีความหมายเฉพาะลงไปอีก

4. ระบบโคลอน (Colon Classification) ระบบนี้คิดขึ้นมาในปี ค.ศ.1924 โดย แรงกานาธาน (S.R. Ranganathan, 1892-1972 ) เดิมแรงกานาธาน เป็นอาจารย์สอนวิชาคณิตศาสตร์อยู่ที่ มหาวิทยาลัยมัทราส แต่มีความสนใจในวิชาบรรณารักษ์ศาสตร์อย่างมาก และได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้ทำหน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วย ในช่วงปี ค.ศ.1924-1925 แรงกานาธาน ทำได้ดีมาก และสนใจคิดระบบการแบ่งหมู่ขึ้นมาได้นำไปเผยแพร่ในประเทศอังกฤษ และเมื่อกลับมาทำงานที่อินเดีย ก็นำระบบนั้นมาเผยแพร่ในอินเดียต่อ ซึ่งก็มีหลายห้องสมุดนำระบบของเขาไปใช้

ระบบโคลอนมีตารางและสัญลักษณ์สังเขปดังนี้

1 - จักรวาลของความรู้ 2 - บรรณารักษ์ศาสตร์

3 - ศาสตร์ของหนังสือ 3V - วิธีการอ่าน

| | |
|---|---|
| 3x - วิธีบันทึกจากการอ่าน | 4 - วารสารศาสตร์ |
| 5 - เทคนิคการจัดระบบ | 6 - พิพิธภัณฑ์วิทยา |
| 7 - ศาสตร์ของการจัดระบบ | 8 - วิทยาการจัดการ |
| 9b - อาชีพ | 9c - มาตรวิทยา |
| 9d - การกำหนดมาตรฐาน | 9f - วิธีการวิจัย |
| 9g - เทคนิคการประเมินผล | 9P - เทคนิคการประชุม |
| 9Q - สัญลักษณ์วิทยา | B - คณิตศาสตร์ |
| BT - สถิติ แคลลูลัส | BTT - การวิจัยเชิงปฏิบัติการ |
| BV - Cybernetics | BX - ดาราศาสตร์ |
| C - ฟิสิกส์ | CV - ฟิสิกส์อวกาศ |
| D - วิศวกรรมศาสตร์ | E - เคมี |
| F - เทคโนโลยี | G - ชีววิทยา |
| GT - วิทยาเซลล์ | GXT - มิญชวิทยา |
| GV - จุลชีววิทยา | GWA - ชีววิทยาเชิงโมเลกุล |
| GWB - ชีววิทยาเชิงกลศาสตร์ | GWC - ชีวฟิสิกส์ |
| GX - ชีวเคมี | H - ธรณีวิทยา |
| HUB - จีออเดซี(Geodesy) | HV - ธรณีฟิสิกส์ |
| HVT - ธรณีเคมี | HX - เหมืองแร่วิทยา |
| I - พฤกษศาสตร์ | J - เกษตรศาสตร์ |
| JX - ป่าไม้ | K - สัตววิทยา |
| KX - การปศุสัตว์ | L - เวชศาสตร์ |
| LT - เทคโนโลยีทางเวชศาสตร์ | LU5 - สาธารณสุขศาสตร์ |
| LU6 - โรงพยาบาล | LU 7 - การสุขาภิบาล |
| LX - เภสัชศาสตร์ | LY1 - พยาบาลศาสตร์ |
| LY7 - วิสัญญีวิทยา | LYX - นิติเวชศาสตร์ |
| M - ศิลปะใช้ประโยชน์ | MU8 - การท่องเที่ยว |
| MV - การยุทธ์ในสงคราม | MX4 - การจัดการจราจร |

| | | | |
|---|---|---|---|
| D - | วิญญาณ | N - | ศิลปะบริสุทธิ์ |
| P - | ภาษาศาสตร์ | PU1 - | การประดิษฐ์ตัวอักษร |
| PU6 - | การพิมพ์ดีด | PU7 - | ชวเลข |
| Q - | ศาสนา | R - | ปรัชญา |
| S - | จิตวิทยา | SX - | จิตวิทยาประยุกต์ |
| T - | การศึกษา | U - | ภูมิศาสตร์ |
| V - | ประวัติศาสตร์ | VX - | แหล่งข้อมูลประวัติศาสตร์ |
| W - | รัฐศาสตร์ | WT - | ภูมิรัฐศาสตร์ |
| X - | เศรษฐศาสตร์ | XT - | เศรษฐมิติ (Econometrivc) |
| XV - | Economics – Cybernetics | XX - | เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม |
| Y - | สังคมวิทยา | YZ - | งานบริการสังคม |
| Z - | กฎหมาย | | |

5. ระบบยูดีซี (Universal Decimal Classification = UDC) ระบบนี้เป็นระบบที่ปรับปรุงดัดแปลงมาจากระบบทศนิยมของ ดิวอี้ เพื่อจะใช้แบ่งหมวดหมู่บทความจากวารสาร และเอกสารสิ่งพิมพ์ทุกชนิดของหน่วยงาน Federation International de Documentation (F.L.D) ในประเทศฝรั่งเศส ต่อมา จึงมีการแปลเป็นภาษาอังกฤษฉบับสมบูรณ์โดย British Standard Institution แต่เนื่องจากฉบับสมบูรณ์นี้ละเอียดมากเกินความจำเป็นจึงได้มีการทำฉบับย่อขึ้น โดยฉบับย่อมีการตีพิมพ์ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1948 ระบบนี้มีการใช้แพร่หลายในประเทศอังกฤษ

ระบบนี้ใช้ตัวเลขเป็นสัญลักษณ์แทนหมวดหมู่วิชาคล้ายกับของระบบของดิวอี้ จะแตกต่างกันตรงที่ระบบนี้อาจจะใช้เลขหลักเดียว สองหลัก สามหลัก และสามหลักร่วมกับทศนิยม กล่าวคือถ้าเป็นหมวดใหญ่ที่มีศูนย์ข้างท้ายจะตัดศูนย์ออก เช่น

6 วิทยาศาสตร์ประยุกต์

62 วิศวกรรมศาสตร์

621 กลศาสตร์และวิศวกรรมไฟฟ้า

621.1 วิศวกรรมเครื่องจักรไอน้ำ

621.3 วิศวกรรมไฟฟ้า

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานห้องสมุด

ประวัติห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

งานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ตั้งขึ้นพร้อมการก่อตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2539 ตั้งอยู่ชั้นที่ 3 อาคารมุจลินตนาคราช ในปี พ.ศ. 2543 จึงได้ย้ายมาอยู่ที่อาคารสุทโธนาคราช ชั้นที่ 2 และปี พ.ศ. 2545 ได้ย้ายมาอยู่ที่อาคารภูริทัตตนาคราช ชั้นที่ 1 ต่อมาได้ทำการก่อสร้างอาคารศูนย์วิทยบริการ ซึ่งแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2547 งานห้องสมุดจึงได้ย้ายมาอยู่ที่อาคารวิทยบริการ อยู่ชั้นที่ 2 ซึ่งมีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับ นักเรียน นักศึกษา ที่เพิ่มขึ้น และได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือ ตำราเรียน และสื่อเทคโนโลยี ต่างๆ ที่มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อให้บริการแก่ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ปัจจุบันงานวิทยบริการและห้องสมุด มีบุคลากรประจำห้องสมุด หัวหน้างาน 1 คน ผู้ช่วยหัวหน้างาน 1 คน และเจ้าหน้าที่ 3 คน

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พุทธศักราช 2552 หมวด 3 ข้อ 42 งานวิทยบริการและห้องสมุดมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ต่อไปนี้

1. วางแผนพัฒนาการบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
2. จัดระบบการบริการให้ได้มาตรฐาน
3. ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา
4. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น
5. ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ปรัชญา

“ บรรยากาศดี หนังสือเด่น เน้นการบริการ ”

วิสัยทัศน์

“ พัฒนาแหล่งการเรียนรู้ คู่งานบริการ และการสื่อสารด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ”

พันธกิจ

ให้บริการหนังสือ สื่อสารสนเทศที่หลากหลายทันสมัย จัดบรรยากาศห้องสมุดที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ คู่พัฒนางานการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

เป้าหมาย

1. จัดหาทรัพยากร สื่อสารสนเทศทุกประเภท ให้สอดคล้องกับสาขาวิชาต่างๆที่เปิดสอน
2. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมรักการอ่าน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
4. จัดบรรยากาศที่เหมาะสมและเอื้อต่อผู้เข้าใช้บริการ

ยุทธศาสตร์

1. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ทันสมัย และมีบรรยากาศที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้เรียนได้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด
2. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมโครงการรักการอ่านอย่างต่อเนื่อง
3. สนับสนุนการจัดการเรียน การสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

บทบาทหน้าที่

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียน การสอนของวิทยาลัยฯ
2. การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
3. การให้บริการด้านวิชาการแก่ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป
4. ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตร
5. จัดหาสื่อสารสนเทศให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพ
6. พัฒนาคุณภาพของห้องสมุดให้มีความทันสมัย
7. ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด
8. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

สถานที่ตั้ง

งานวิทยบริการและห้องสมุด ตั้งอยู่ที่อาคารวิทยบริการ ชั้นที่ 2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000 หมายเลขโทรศัพท์ 042-422716 ต่อ 117

เวลาเปิด – ปิดทำการ

วันจันทร์– ศุกร์ เวลา 07.30 น.- 19.00 น. หยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตกฤษ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ได้วิจัยศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ การใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุด คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพความต้องการตลอดจนปัญหาในการใช้บริการ และทรัพยากรสารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดำเนิน การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าห้องสมุด โดยเฉลี่ยมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เข้าห้องสมุดเพื่อค้นหาและอ่านหนังสือ/เอกสาร เพื่อใช้ประกอบการเรียน การสอน รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดโดยเรียนรู้ โดยเคยใช้ห้องสมุดอื่นๆ มาก่อน ค้นหาหนังสือ/เอกสารที่ต้องการได้จากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ กรณีไม่สามารถค้นหาได้เนื่องจากมีรายการในฐานข้อมูล แต่ไมพบหนังสือ/เอกสารบนชั้น สอบถามบรรณารักษ์เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด ไม่เคยใช้บริการบางประเภท เนื่องจากทราบว่ามีบริการแต่ไมมีเวลาใช้ ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มขึ้น เช่น บริการเคเบิลทีวี บริการโสตทัศนวัสดุ บริการมัลติมีเดีย สวนปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดและมีน้อยฉบับ หนังสือที่มีในห้องสมุดเก่าและล้าสมัย หนังสืออ้างอิง หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระของสถาบันอื่นมีน้อย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้น OPAC ไม่เพียงพอกับความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย

# บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2562 ผู้ศึกษาค้นคว้าได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2562 จำนวน 1,437 คน (ข้อมูล ณ 10 ก.พ. 63)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย เป็นผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 300 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบอาศัยหลักความไม่น่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) แบบสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 39) ดังนี้

2.1 ครู บุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย จำนวน 20 คน

2.2 นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย จำนวน 280 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย, 1 หมายถึง น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด. : 50 - 63)

<u>วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล</u>

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาตามกรอบแนวคิดและศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่คล้ายคลึงกัน
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากหนังสือการวิจัยเบื้องต้นของบุญชม ศรีสะอาด. (2543 : 63 - 70) และศึกษาจากแบบสอบถามของคนอื่นๆ ที่วิจัยคล้ายคลึงกัน
3. สร้างแบบสอบถามตามโครงสร้างและกรอบเนื้อหาที่กำหนดตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน 9 ประเด็น ด้านที่ 5 ด้านปัจจัยพื้นฐาน ข้อ 5.3 แหล่งการเรียนรู้

<u>การเก็บรวบรวมข้อมูล</u>

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ชี้แจง และซักซ้อมความเข้าใจขั้นตอนการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง
2. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในการตอบ
3. ระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ปีการศึกษา 2561

<u>การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 นำแบบสอบถามที่คืนมาทั้งหมด มาแยกกลุ่มตัวอย่าง แต่ละแผนก แต่ละชั้นปีที่ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด

1.2 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ หากปรากฏว่าข้อมูลส่วนใดไม่ครบ หรือจงใจตอบข้อหนึ่งข้อใด หรือตอบอย่างไม่ตั้งใจ ถือว่าข้อมูลนั้นไม่สมบูรณ์ให้คัดออก

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

<u>สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (%)

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 98, 105)

สูตร $\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$ หรือ $\overline{X} = \frac{\sum f X}{N}$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
X แทน คะแนนแต่ละตัว
$f$ แทน ความถี่
N แทน จำนวนคนหรือจำนวนความถี่ทั้งหมด
$\sum$ แทน ผลรวม

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 98, 106)

สูตร $S.D = \sqrt{\frac{N\sum^{X2} - \left(\sum X\right)^2}{N(N-1)}}$ หรือ $S.D = \sqrt{\frac{N\sum\int^{X2} - \left(\sum\int X\right)^2}{N(N-1)}}$

เมื่อ $S.D$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$X$ แทน คะแนนแต่ละตัว

$f$ แทน ความถี่

N แทน จำนวนคนหรือจำนวนความถี่ทั้งหมด

$\sum$ แทน ผลรวม

# บทที่ 4

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2562 ได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

*S.D.* แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

<u>การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ผู้ศึกษาค้นคว้านำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2562

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายจากแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตาม เพศ ระดับชั้น และสาขาวิชา ตามลำดับ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย ครู บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับชั้น ปวช.1 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ระดับชั้น ปวช.2 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับชั้น ปวช.3 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับชั้น ปวส.1 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับชั้น ปวส.2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 สาขาการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ43.3 รองลงมา คือ สาขาคอมพิวเตอร์และบริหารธุรกิจ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว สาขาอาหารและโภชนาการ ครู บุคลากร นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์กราฟิก สาขาโลจัสติกส์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาศิลปกรรม ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด ตามตาราง 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

| รายการ | $(\bar{\chi})$ | S.D. | แปลผล |
|---|---|---|---|
| 1. หนังสือ ตำราเรียน ผลงานทางวิชาการสอดคล้องกับการเรียน การสอน | 4.60 | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องค้นคว้าง่าย | 4.48 | 0.58 | มาก |
| 3. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | 4.46 | 0.51 | มาก |
| 4. เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นคว้า | 4.40 | 0.52 | มาก |
| 5. หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารเพียงพอสำหรับให้บริการ | 4.08 | 0.66 | มาก |
| 6. เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ | 4.18 | 0.55 | มาก |
| 7. โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ | 4.47 | 0.51 | มาก |
| 8. การจัดพื้นที่ บรรยากาศ แสงสว่างภายในห้องสมุด | 4.59 | 0.49 | มากที่สุด |
| 9. บุคลากรที่ให้บริการงานห้องสมุด | 4.42 | 0.49 | มาก |
| 10. ความเหมาะสมของเวลาเปิด – ปิดบริการของห้องสมุด | 4.63 | 0.48 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.43 | 0.15 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 ค่า S.D. 0.15 เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อพบว่า ในส่วนของความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการเปิด – ปิดบริการห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.63 ค่า S.D. 0.48 รองลงมา คือ หนังสือ ตำราเรียน ผลงานทางวิชาการสอดคล้องกับการเรียน การสอน ค่าเฉลี่ย 4.60 ค่า S.D. 0.49 การจัดพื้นที่ บรรยากาศ แสงสว่างภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.59 ค่า S.D. 0.49 การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นคว้าหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.48 ค่า S.D. 0.58 โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 4.47 ค่า S.D. 0.51 ความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 ค่า S.D. 0.51 บุคลากรที่ให้บริการงานห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.42 ค่า S.D. 0.49 เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายบอกหมวดหมู่บนชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 4.40 ค่า S.D. 0.52 เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ค่า S.D. 0.55 หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร เพียงพอสำหรับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่า S.D. 0.66

# บทที่ 5

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2562 ผู้ศึกษาค้นคว้าได้สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาค้นคว้า
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย สรุปผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 ค่า S.D. 0.15 เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามของจำนวน 300 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย ครู บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับชั้น ปวช.1 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ระดับชั้น ปวช.2 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับชั้น ปวช.3 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับชั้น ปวส.1 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับชั้น ปวส.2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ปีการศึกษา 2561 พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 ค่า S.D. 0.15 เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อพบว่า ในส่วนของความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการเปิด–ปิดบริการห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.63 ค่า S.D. 0.48 รองลงมา คือ หนังสือตำราเรียน ผลงานทางวิชาการสอดคล้องกับการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 4.60 ค่า S.D. 0.49 การจัดพื้นที่ บรรยากาศ แสงสว่างภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.59 ค่า S.D. 0.49 การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นคว้าหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.48 ค่า S.D. 0.58 โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 4.47 ค่า S.D. 0.51 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46

ค่า S.D. 0.51 บุคลากรที่ให้บริการงานห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.42 ค่า S.D. 0.49 เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายบอกหมวดหมู่บนชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 4.40 ค่า S.D. 0.52 เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ค่า S.D.0.55 หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร เพียงพอสำหรับให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่า S.D. 0.66

<u>อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า</u>

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักเรียน นักศึกษา ระดับชั้น ปวช. มีความสนใจในการเข้าใช้บริการงานห้องสมุด เพื่อสืบค้นข้อมูล อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บานชื่น ทองพันช่าง (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้บริการห้องสมุดของศึกษาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการศึกษามาก และเข้าใช้ห้องสมุดมากซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นักศึกษา มีวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากคู่มือช่วยค้นและสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาส่วนใหญ่ เพื่อใช้ทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดประเภทหนังสือ ตำราเรียน และทรัพยากรสารนิเทศ ที่นักศึกษาต้องการใช้มาก คือ ตำราภาษาไทย วารสาร วิชาการภาษาไทย หนังสือพิมพ์ไทย และรายงานการวิจัย สำหรับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่นักศึกษาต้องการใช้มาก คือ บริการจ่าย-รับหนังสือสำรอง บริการรับฝากของที่บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุด บริการจัดมุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ และบริการชั้นแสดงหนังสือใหม่

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

- เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น และหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร ควรมีเพียงพอสำหรับค้นคว้า

# บรรณานุกรม

# บรรณานุกรม

สุกัญญา กุลนิติ. ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการศึกษาคันคว้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2549.

ลมุล รัตตากร. การใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ : สุวีรอยสาส์น, 2545.

พวา พันธ์เมฆา. ดีดีซี 22 การแบ่งหมู่หนังสือและแผนการแบ่งหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้ จากต้นฉบับพิมพ์ ครั้งที่ 22. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงเทพ, 2551.

พวงเพชร วัชรอยู่. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2537.

รศ.วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ. การจัดและการบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : บูรพาสาส์นจำกัด, 2543.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องตัน. กรุงเทพฯ : สุวิริยสาส์น, 2545

กุหลาบ ปั้นลายนาค. การปฏิบัติงานในห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก, 2548.

แม้นมาส ชวลิต. คู่มือบรรณารักษ์ ฉบับปรับปรุงแก้ไข (เล่ม 1 ). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2543.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด, 2555.

มนตรี เฉียบแหลม. ความพึงพอใจในหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศม. กรุงเทพฯ : มติชน, 2540

วัลยา บุตรดี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเคหกิจ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีเกษตรแม่โจ้, 2531

ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก
# รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. นายวิสิทธิ์ตพงศ์ แสงงาม รองผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย
2. นายมนตรี สุทธิเมธากุล รองผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย
3. นางแสงอรุณ สิงห์มหาไชย ครู แผนกวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด

งานห้องสมุดวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

---

<u>คำชี้แจง</u> โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

ตอนที่ 1 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. สถานภาพ ( ) ครู ( ) บุคลากร ( ) นักเรียน ( ) นักศึกษา ( ) ปริญญาตรี
3. ระดับชั้น ( ) ครู ( ) บุคลากร ( ) ปวช.1 ( ) ปวช.2 ( ) ปวช.3 ( ) ปวส.1 ( ) ปวส.2
4. แผนกวิชา ( ) ครู ( ) บุคลากร ( ) การบัญชี ( ) อาหารและโภชนาการ ( ) เทคโนโลยีศิลปกรรม

( ) การโรงแรมและการท่องเที่ยว ( ) โลจัสติกส์ ( ) อมพิวเตอร์กราฟิก

( ) คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ( ) เทคโนโลยีสารสนเทศ ( ) อมพิวเตอร์กราฟิก

( ) บริหารธุรกิจ ( ) ปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. หนังสือ ตำราเรียน ผลงานทางวิชาการสอดคล้องกับการเรียน การสอน | | | | | |
| 2. การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องค้นคว้าง่าย | | | | | |
| 3. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นคว้า | | | | | |
| 5. หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารเพียงพอสำหรับให้บริการ | | | | | |
| 6. เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ | | | | | |
| 7. โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ | | | | | |
| 8. การจัดพื้นที่ บรรยากาศ แสงสว่างภายในห้องสมุด | | | | | |
| 9. บุคลากรที่ให้บริการงานห้องสมุด | | | | | |
| 10. ความเหมาะสมของเวลาเปิด – ปิดบริการของห้องสมุด | | | | | |

ข้อเสนอแนะ.....

..... งานห้องสมุด

# ภาคผนวก ค
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

# การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิทยบริการและห้องสมุด

**Statistics**

| | | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 |
|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 300 | 300 | 300 | 300 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

**VAR00001**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | 1.00 | 100 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | 2.00 | 200 | 66.7 | 66.7 | 100.0 |
| | Total | 300 | 100.0 | 100.0 | |

**VAR00002**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | 1.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | 2.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 6.7 |
| | 3.00 | 200 | 66.7 | 66.7 | 73.3 |
| | 4.00 | 65 | 21.7 | 21.7 | 95.0 |
| | 5.00 | 15 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 300 | 100.0 | 100.0 | |

**VAR00003**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | 1.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | 2.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 6.7 |
| | 3.00 | 130 | 43.3 | 43.3 | 50.0 |
| | 4.00 | 60 | 20.0 | 20.0 | 70.0 |
| | 5.00 | 30 | 10.0 | 10.0 | 80.0 |
| | 6.00 | 30 | 10.0 | 10.0 | 90.0 |
| | 7.00 | 15 | 5.0 | 5.0 | 95.0 |
| | 8.00 | 15 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 300 | 100.0 | 100.0 | |

**VAR00004**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | 1.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | 2.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 6.7 |
| | 3.00 | 130 | 43.3 | 43.3 | 50.0 |
| | 4.00 | 20 | 6.7 | 6.7 | 56.7 |
| | 5.00 | 5 | 1.7 | 1.7 | 58.3 |
| | 6.00 | 25 | 8.3 | 8.3 | 66.7 |
| | 7.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 70.0 |
| | 8.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 73.3 |
| | 9.00 | 30 | 10.0 | 10.0 | 83.3 |
| | 10.00 | 10 | 3.3 | 3.3 | 86.7 |
| | 11.00 | 25 | 8.3 | 8.3 | 95.0 |
| | 12.00 | 15 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 300 | 100.0 | 100.0 | |

**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|---|---|---|---|---|
| VAR00005 | 300 | 4.00 | 5.00 | 4.6033 | .49002 |
| VAR00006 | 300 | 3.00 | 5.00 | 4.4800 | .58658 |
| VAR00007 | 300 | 3.00 | 5.00 | 4.4600 | .51245 |
| VAR00008 | 300 | 3.00 | 5.00 | 4.4000 | .52369 |
| VAR00009 | 300 | 3.00 | 5.00 | 4.0833 | .66674 |
| VAR00010 | 300 | 3.00 | 5.00 | 4.1867 | .55934 |
| VAR00011 | 300 | 3.00 | 5.00 | 4.4700 | .51314 |
| VAR00012 | 300 | 4.00 | 5.00 | 4.5900 | .49266 |
| VAR00013 | 300 | 4.00 | 5.00 | 4.4267 | .49542 |
| VAR00014 | 300 | 4.00 | 5.00 | 4.6300 | .48361 |
| รวม | 300 | 4.10 | 4.80 | 4.4330 | .15151 |
| Valid N (listwise) | 300 | | | | |