



## ชื่อเรื่องวิจัย

พฤติกรรมและความพึงพอใจของของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด  
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรชวิทช์พัฒนการ

## ชื่อผู้วิจัย

นางสาวบุรณา นิลเนียม

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรชวิทช์พัฒนการ

ปีการศึกษา 2564

## บทคัดย่อ

**ชื่อเรื่อง** พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด  
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

**ชื่อผู้วิจัย** นางสาวบุรณา นิลเนียม

**ปีการศึกษา** 2564

ในการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา ที่ใช้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (MEAN) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ วารสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1. หนังสือ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการและสามารถค้นหารายชื่อหนังสือได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. วารสาร โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเนื้อหาครอบคลุมในสาขาวิชาของท่าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีจำนวนเพียงพอต่อความ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความหลากหลาย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำสถิติผู้ใช้บริการหรือข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ห้องสมุดจัดให้มีบริการต่างๆสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบในการเข้าถึงหรือสืบค้นข้อมูลที่ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายแนะนำบริการต่างๆที่ชัดเจนและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ คู่มือการใช้ห้องสมุดและเอกสารแนะนำบริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และใช้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์กันตชาติ เมธาโชติมณีกุล ตลอดจนได้ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่างๆ เพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในขั้นตอนและเนื้อหาวิจัยมากขึ้น จนการศึกษาฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ จำนวน 333 คน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวบุรณา นิลเนียม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
<b>บทที่1</b> <b>บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
<b>บทที่2</b> <b>แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับห้องสมุด.....	13
ข้อมูลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
<b>บทที่3</b> <b>วิธีการดำเนินงานวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
<b>บทที่4</b> <b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยี อรรณพวิทยัพณิชยการ.....	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผล.....	36
อภิปรายผล.....	37
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้.....	37
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	38
<b>ภาคผนวก ก</b>	
ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	40
<b>ภาคผนวก ข</b>	
ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	47
บรรณานุกรม.....	54
ประวัติผู้วิจัย.....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ	25
2	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับชั้น	26
3	ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชา	26
4	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมง	27
5	ตารางค่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ การใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนวิชาการด้วยคำร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	28

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในปัจจุบัน มุ่งให้ผู้เรียนได้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากที่อื่น ๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยย่อมถือแนวทางการศึกษาดังกล่าวเป็นสำคัญ การเรียนในชั้นโดยการฟังคำบรรยายจากอาจารย์ผู้สอนแต่อย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอที่จะรอบรู้ในวิทยาการด้านต่าง ๆ ซึ่งกำลังเจริญรุดหน้าไปในปัจจุบันนี้ได้ ผู้เรียนจะต้องแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเข้ามาใช้ห้องสมุดทั้งในและนอกเวลาเรียน ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้นจากห้องสมุด อันเป็นที่รวมแห่งวิทยาการต่างๆ ตรงตามความมุ่งหมายของแต่ละสถาบันการศึกษานั้นๆ แหล่งค้นคว้ามีความสำคัญสำหรับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร และแหล่งค้นคว้า อื่น ๆ แหล่งค้นคว้าทุกประเภทมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การรู้จักแหล่งค้นคว้าย่อมเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในปัจจุบัน และเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ห้องสมุดเป็นสถาบันสำคัญในการศึกษาค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในส่วนที่เกี่ยวกับห้องสมุด ได้ระบุไว้โดยภาพรวมของการปฏิรูปการเรียนรู้ในแนวทางต่าง ๆ (หนึ่งนิรามิษ วรธรรมย์, 2547:6-7) การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียนแต่ละคนมีความต้องการ หรือความถนัดไม่เหมือนกัน ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าเนื้อหาวิชาที่ไม่สามารถฟังคาบรรยายจากครูได้ ในอนาคตห้องสมุดจะกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญซึ่งช่วยให้ผู้เรียน ประสบความสำเร็จในการเรียน เพราะการเรียนในสถานศึกษาเพียงช่วงใดช่วงหนึ่งนั้นไม่เพียงพอสำหรับ โลกในยุคปัจจุบันและอนาคต การเรียนรู้ตลอดชีวิต ในส่วนการเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้นส่วนสำคัญที่สุด คือ บทบาทของห้องสมุดและบทบาทของบรรณารักษ์ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับนี้มีสาระสำคัญ เกี่ยวกับวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้

มาตราที่ 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ได้ ถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตาม ธรรมชาติและเต็มศักยภาพของตน มาตราที่ 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน การจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ ตลอดชีวิตทุกรูปแบบรวมถึงห้องสมุดประชาชนด้วยห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดสถานศึกษาสามารถ ให้บริการเกี่ยวเนื่องกันโดยถือว่าห้องสมุดคือบริการของสถานศึกษา ห้องสมุด จะไม่เป็นเพียงสถานที่เก็บหนังสือเท่านั้น จะมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออื่นๆ ด้วย นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นสถาบันทางสังคม เป็นชุมชน ปัญญาชุมชน เป็นองค์กรชุมชนให้บริการ



วิชาการและบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม บุคลากรทางวิชาชีพ พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติฉบับนี้ยังไม่ชี้ชัดเจนว่าบรรณารักษ์จะอยู่ตรงไหน ต้องมีกฎหมายอื่นมารองรับ โดยอาจจัดให้บรรณารักษ์อยู่ในนิยามของครู หรือ บุคลากรทางการศึกษา สมาคมวิชาชีพ หมายถึง สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มีอยู่เดิม หรือสมาคมวิชาชีพที่จัดตั้งขึ้นใหม่ตามมาตราที่ 53 การจัด บริหารและ บริการห้องสมุด เพื่อดำเนินตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้ได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการเข้ามาใช้บริการ ห้องสมุดของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ รวมทั้งเป็นการสร้างนิสัยให้นักศึกษา มีการ ใฝ่รู้ใฝ่เรียน ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นนักศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จึงมองเห็น ความสำคัญตรงนี้ เพื่อจะได้หาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข รวมทั้งนำผลการศึกษามาใช้ในการ วางแผนปรับปรุง พัฒนางานบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับสภาพการใช้งาน และเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยี อรรถวิทย์พัฒนชกการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยี อรรถวิทย์พัฒนชกการ

### ขอบเขตของการวิจัย

**ประชากร** คือ นักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ที่ใช้บริการห้องสมุด ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 1,759 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2564)

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ นักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ที่ใช้บริการห้องสมุด ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 333 คน คำนวณ จากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) วิธีการสุ่มแบบ โดยวิธีบังเอิญระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ มิถุนายน 2564- กุมภาพันธ์ 2565

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ข้อมูลทั่วไป
  - 1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง
  - 1.2 ระดับชั้น ได้แก่ ปวช.1 ปวช.2 ปวช. 3 ปวส. 1 และปวส.2
  - 1.3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาบัญชี สาขาการตลาด สาขาคอมพิวเตอร์ สาขาโลจิสติกส์ สาขาคอมพิวเตอร์กราฟิก และสาขา English โปรแกรม
  - 1.4 จำนวนชั่วโมง ได้แก่ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง / ครั้ง 1-3 ชั่วโมง / ครั้ง มากกว่า 3 ชั่วโมง / ครั้ง และไม่เคยใช้
2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ
  - 2.1 ด้านทรัพยากรห้องสมุด
  - 2.2 ด้านการบริการ
  - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 2.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ

**วิทยาลัย** หมายถึง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ

**ห้องสมุด** หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิชาต่าง ๆ ที่บันทึกในรูปแบบหนังสือ/วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หรืออุปกรณ์โสตทัศนวัสดุและมีการจัดการไว้อย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคว้าที่เอื้อต่อการเรียนรู้ภายในโรงเรียน

**การบริการห้องสมุด** หมายถึง บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ ได้แก่ การบริการยืม – คืนหนังสือ/สื่อสารสรรเทศทั่วไป บริการยืมซีดี/ดีวีดี บริการที่นั่งอ่านหนังสือ การบริการระหว่างห้องสมุดระเบียบการใช้ห้องสมุด การบริการตอบคำตอบและการค้นคว้า ระเบียบการใช้ห้องสมุด สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ ซึ่งทางห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

**พฤติกรรม** หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านั้น อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด เป็นต้น

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในที่นี้คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการรับบริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด

**ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด** หมายถึง ผลรวมของสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านห้องสมุด

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด หมายถึง เป็นวัสดุที่ใช้ในการ บันทึก ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ วัสดุตีพิมพ์ในห้องสมุดแบ่งออกเป็น หนังสือ วารสาร นิตยสารหนังสือพิมพ์ จุลสาร และกฤตภาค สำหรับวัสดุไม่ตีพิมพ์ แบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ โสตทัศนวัสดุ วัสดุย่อส่วน และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดแต่ละประเภทจะมีลักษณะของการบันทึก การจัดเก็บ และการนำเสนอข้อมูลที่แตกต่างกันไป

2. ด้านการบริหาร หมายถึง กระบวนการในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหาร ไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่มีขั้นตอนเป็นระบบ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เวลาให้บริการเหมาะสม (เปิด – ปิด) ระยะเวลาในการยืม – ส่งคืน เหมาะสม การจัดทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคาดหวังในสิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการจัดอาคารเรียน อาคารประกอบห้องเรียน และสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับสภาพการใช้งาน มีห้องสมุด มุมหนังสือ ศูนย์วิชาการ พร้อมหนังสือที่เหมาะสมกับหลักสูตร มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมและเพียงพอมีอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร ห้องต่าง ๆ ในหน่วยงาน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เป็นความหมายของมนุษย์ที่ต้องการถ่ายทอด (Transmit) เพื่อแลกเปลี่ยน (Share) ข่าวสาร (Information) ความคิด (Idea) และทัศนคติ (Attitudes) ระหว่างกัน ซึ่งเป็นการ การติดต่อสื่อสาร คือ การส่งข่าวสาร ข้อมูลแนวความคิด ความรู้สึก ตลอดจนทัศนคติจากบุคคลหนึ่ง ไปยังบุคคลหนึ่ง โดยการพูด เขียน และสัญลักษณ์ต่างๆ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยี อรรถวิทย์พนิชการ
2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พนิชการ
3. นำข้อมูลที่ได้รับมาไปปรับปรุงห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พนิชการ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ตัวแปรอิสระ

## ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
2. ระดับชั้น
3. สาขาวิชา
4. จำนวนชั่วโมง

## ตัวแปรตาม

พฤติกรรมของนักศึกษาที่มีต่อการ  
ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัย  
เทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ  
การให้บริการห้องสมุดวิทยาลัย  
เทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ จนได้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับห้องสมุด
5. ข้อมูลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

##### ความหมายพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตเห็นได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย สิ่งเร้าภายในนี้มีอิทธิพลสูงสุดในการกระตุ้นเด็กให้แสดงพฤติกรรม และเมื่อเด็กเหล่านี้โตขึ้นในสังคม สิ่งเร้าภายในจะลดความสำคัญลง สิ่งเร้าภายนอกทางสังคมที่เด็กได้รับรู้ในสังคมจะมีอิทธิพลมากกว่าในการกำหนดว่า บุคคลควรจะ แสดงพฤติกรรมอย่างไรต่อผู้อื่น สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ หู ตา คอ จมูก การสัมผัสสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลที่จะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้แก่ สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่พอใจทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เช่น คาชมเชย การยอมรับของเพื่อน ส่วนการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่ไม่พอใจหรือไม่พึงปรารถนา มาใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้น้อยลง เช่น การลงโทษเด็กเมื่อลักขโมย การปรับเงินเมื่อผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายคำว่า “พฤติกรรม” ไว้หลายประการซึ่งมีทั้งที่คล้ายกันหรือแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

โสภา ชูพิภุชชัย (2521 : 82) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระท หรือกิจการต่าง ๆ ของมนุษย์ หรือสิ่งมีชีวิตกระท ลางไปหรือแสดงออกด้วยกิริยา ความคิด เช่น การกิน การนอน การเดินทางพูด แสดงความรู้สึก ความคิดเห็น เป็นต้น สิ่งที่ได้แสดงออกมานั้น สามารถสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้

ชุกา จิตพิภุชชัย (2525 : 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระท ของบุคคลไม่เฉพาะแสดงปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่รวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล สังเกตเห็นไม่ได้โดยตรง เช่น คุณค่า ที่เขายึดถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่างๆ ทักษะคิดหรือเจตคติที่เขามีต่อสิ่งต่าง ๆ ความคิดเห็น ความเชื่อ ทัศนคติ และสภาพจิตใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลที่กำหนดพฤติกรรม

สมโภชน์ เอี่ยมสุภามิต (2526 : 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งทีบุคคลกระท าสงแสดงออก ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตได้ หรือ ได้ยิน อีกทั้งวัดได้ตรงกันด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุวิสัย ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือ การตอบสนองนั้น จะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกาย

สุดาวรรณ ชันชมิตร (2538 : 56) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยาหรือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นไปโดยไม่รู้สีกตัว หรือมีการตรึงตรงมาอย่างดี แล้ว โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติเป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมาโดยที่บุคคลอื่นที่อยู่รอบ ๆ จะสังเกตการณ์กระท นั้นได้หรือไม่ก็ตาม ซึ่งสามารถใช้เครื่องมือทดสอบวัดได้

จากความหมายที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระท าที่แสดงออกของบุคคลทีกระท าสงตอบสนองสิ่งกระตุ้นซึ่งการกระท าที่แสดงออกมานั้นมีทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ พฤติกรรมหรือการแสดงออกนั้นสามารถวัดได้ ทั้งนี้เป็นการแสดงออกที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้

### องค์ประกอบของพฤติกรรม

Cronbach (อ้างอิงใน สุดาวรรณ ชันชมิตร, 2538 : 11) ได้อธิบายว่าพฤติกรรมมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ท าสงให้เกิดกิจกรรมที่คนต้องท กิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการทีเกิดขึ้นของกิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจหรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลาานจึงจะสามารถบรรลุผลสมความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันและมักจะต้องเลือกสนองความต้องการทีรีบด่วนก่อนและสนองความต้องการทีห่างออกไปในภายหลัง

2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่างความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถของเขา

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปเขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีที่คาดว่าจะได้ความพอใจมากที่สุด

5. ตอบสนอง (Response) เป็นพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการโดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลการกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจจะตามที่คาดคิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหมาย (Contradict) ได้

7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ก็กล่าวได้ว่าเขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

มอส (Morse.1958:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการ เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง Rust &

Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำ

เมনারด์ ดับบิล เซลลี่ (Maynard W.Shelly.1975:9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

เซลลี่ (Shelly, 1975, p. 119) ได้ศึกษาความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ



ความสุขเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของ ความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึง พพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) ทั้งนี้การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่า ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ซึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะ ทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดง ให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึง พพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานประสบ ผลสำเร็จ ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจในสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า โดยหาก พิจารณาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ตามในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 จะพบว่า “พึงพอใจ” หมายถึง รัก หรือชอบใจ และ “พึงใจ” หมายถึง พอใจ หรือ ชอบใจ (Gotoknow, 2555) นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกจำนวนมากที่ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถสรุปมาได้ ดังนี้

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541, น. 754) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ใน พจนานุกรมแปลไทย-อังกฤษ ไว้ว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความซาบซึ้งใจ ความเห็น ใจ ความจูงใจ ความแนใจ การชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย ในส่วนของ

Gillmer (1965, pp. 254-255, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544) ก็ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ผลของเจตคติ ความคิด และความรู้สึกต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน การมีความสัมพันธ์ กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจ นั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และ ความรู้สึกที่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือ ความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวก

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540, น. 48) ที่ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น ภาวะทางจิตใจ หรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวก ซึ่งเกิดขึ้น เนื่องมาจาก การประเมินตาม ประสบการณ์ของบุคคลหนึ่งๆ ซึ่งข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ

นาร์ตัน เลื่องจงพร (2544, น. 15) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นได้ทั้งความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ หรืออาจหมายความถึง ความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความ พึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และความพึงพอใจ ยังเป็นความรู้สึก ภายในที่ แต่ละบุคคลจะเปรียบเทียบระหว่าง เหตุการณ์จริงกับความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยาก ให้เป็น ที่ คาดหวังไว้ หรือที่รู้สึกว่าคุณเองสมควรจะได้รับ โดยผลที่ได้ นั้น จะเป็นความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ก็ถือว่าเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ดังที่ Campbell (1976, น. 117-124, อ้างถึง ใน วาณี ทองเสวต, 2548) ได้กล่าวไว้เช่นกัน

Shelly (อ้างถึงใน ปรากฏดาว (2536, น. 204) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ นั่นคือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขเป็นความรู้สึกที่ ซับซ้อน ขณะที่ วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์

กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับ การตอบสนอง ซึ่ง มนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน และความต้องการ นั้นจะเพิ่มมาก ขึ้นเป็นลำดับไปตามธรรมชาติของมนุษย์ ดังทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of human needs) มีลำดับความต้องการอยู่ 5 ขั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็น ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งมีพลังมากที่สุด เพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ตัวอย่างเช่น ความต้องการอากาศ อาหาร ยารักษา โรค หากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยากที่จะพัฒนาสู่ขั้นอื่นๆ ได้

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการใน ขั้นนี้จะเกิดเมื่อขั้นแรกได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนองหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อ 2 ขั้นแรกได้รับการสนองความต้องการแล้ว มนุษย์จะสร้างความรักและความผูกพันกับผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นใน ตนเอง มีความสามารถและความสำเร็จ มีความเคารพนับถือตนเอง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem from others) คือ ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ การยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็น ความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับประพฤติปฏิบัติตนตามความสามารถ และสูงสุด ความสามารถ โดยพึงเล็งประโยชน์ของคนอื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของ Maslow นี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษาความต้องการของผู้ร่วมงาน อยู่เสมอว่า แต่ละคนมีความต้องการสิ่งใด เพื่อว่า จะสามารถสนองความต้องการของเขาได้ในระดับที่พึงพอใจ

จากความหมายที่ได้กล่าวในข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็น ความรู้สึกทางบวกซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ ในระดับที่ คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังนั่นเอง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่อ อารมณ์ตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานมี 3 ทฤษฎีดังนี้

1. Existence-growth Theory ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชั้น คือ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2530, หน้า 89-96)

1.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิตได้แก่ ความ ต้องการทางด้านร่างกายและด้านความปลอดภัย

1.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

1.3 ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็น ความต้องการที่จะได้รับความยกย่อง ในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮริทซ์เบิร์ก ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ ทฤษฎีสององค์ประกอบของ (Herzberg's Two Factor Theory) หรือมีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation Hygiene Theory เป็น ทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮริทซ์เบิร์กและคณะได้ทำการ ทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ใน บริเวณเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการ

สอบถามจากคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ตลอดจนหาสาเหตุจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เฮริทซ์เบิร์กและคณะได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขภาพอนามัย (Hygiene Factor)

3. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) มีแนวความคิดว่า

3.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด

3.2 ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน

3.3 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆ ต่อไป พัฒนาการทางบุคลิกภาพ

#### การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างคามไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่าการบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

### เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

### แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของพนักงานผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547 :106 อ้างอิงจาก Johnston, 1995 : Lloyd-walker & Cheung, 1998) คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของผู้รับบริการหมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ หรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่ ประทับใจคุ้มค่าแก่การตัดสินใจ

### แนวคิดคุณภาพการบริการ

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ)
2. Assurance (ความมั่นใจ)
3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้)
4. Empathy (ความใส่ใจ)
5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า)

จรัญชัย กรเขตมหาชัย 2555 ในการวิจัยครั้งต่อมามีผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 ประการดังต่อไปนี้

**1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ)** ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)หรือความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance)และไว้วางใจ (Dependable)(ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือเป็นความน่าเชื่อถือไว้วางใจในความสามารถที่จะให้บริการได้อย่างไว้วางใจ และมีความแม่นยำ และเชื่อถือได้ว่าจะส่งมอบบริการตามที่ได้สัญญาไว้ ความน่าเชื่อถือ มีความหมายว่าการปฏิบัติการให้บริการที่ถูกต้อง

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการและถูกต้องอยู่ตลอดเวลา จากการวิจัยความน่าเชื่อถือ จะเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญในประเด็นด้านงานบริการ(จริยชัย กรเกษมหาชัย 2555)

**2. Assurance (ความมั่นใจ)** ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)(ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือทำให้เกิดความมั่นใจ ความรู้หรือมารยาทของพนักงานและความสามารถที่จะส่งผ่านความน่าเชื่อถือ และการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าขึ้น ในคุณภาพการบริการที่มี บ่อยครั้งผู้ให้บริการจะมอบซึ่งความมั่นใจในเบื้องต้นจากความสามารถในตัวเองที่เขาถืออยู่(จริยชัย กรเกษมหาชัย 2555)

**3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้)** ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ หรือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกๆ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ (ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือสิ่งที่จับต้องได้เป็นหลักฐานทางกายภาพของการบริการ หรือสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้เพื่อช่วยทำให้ลูกค้าทราบรูปแบบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้ล่วงหน้า(จริยชัย กรเกษมหาชัย 2555)

**4. Empathy (ความใส่ใจ)** สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) (ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555) หรือเป็นการดูแลเอาใจใส่ เป็นการสนใจดูแลลูกค้าและความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่มีต่องานด้านบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า ความเอาใจใส่เป็นสิ่งต่างๆ ที่ได้รับการพิจารณาจากมุมมองของลูกค้า (จริยชัย กรเกษมหาชัย 2555)

**5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า)** ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)(ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือการเป็นการตอบสนอง คือความยินดีและการมีความสามารถที่จะจัดให้มีบริการ โดยฉับพลัน และเพื่อที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการขาดซึ่งการตอบสนองในส่วนต่างๆ ของการบริการที่มอบให้ที่ผู้จัดให้มีการบริการแสดงให้เห็นถึงการขาดการตอบสนอง เมื่อเขายากต่อการที่จะติดต่อ แสดงให้เห็นถึงการขาดการติดตาม การให้บริการที่ไม่ดี และกระทำเหมือนยกบว่าทำตามสิ่งที่ลูกค้าชอบแล้ว(จริยชัย กรเกษมหาชัย 2555)

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับห้องสมุด

1. ความหมายของห้องสมุด ได้มีผู้ให้ความหมายของห้องสมุด ไว้ดังนี้

นายพรหมเพชร วจัน (2553) กล่าวว่า ได้ให้ความหมายไว้ว่าห้องสมุด คือ สถาบันที่ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา รวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทุกรูปแบบทั้งที่เป็นวัสดุ

สิ่งพิมพ์ วัสดุโสตทัศนและวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดองค์การบริหารและดำเนินการตามระบบสากล ในฐานะที่เป็นสถาบันสำคัญของสังคมที่ทำหน้าที่สร้างสมสืบทอดและเผยแพร่มรดกทางความคิด ภูมิปัญญา ประสบการณ์ กิจกรรมการค้นคิดตลอดจนวิชาการใหม่ ๆ เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างสรรค์พัฒนา และความเจริญก้าวหน้าของห้องสมุด การจัดเก็บรวบรวมวัสดุที่ใช้บันทึกความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ทุกรูปแบบ มีการจัดดำเนินการเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์ สถาบันที่ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา รวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ปัจจุบันมีการจัดระบบห้องสมุดในรูปแบบใหม่เป็นห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation) ห้องสมุดมัลติมีเดีย (Multimedia Library) หรือห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) เป็นต้น

จุฑามาศ ปานศิริ (2554) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของห้องสมุด หมายถึงห้องสมุดชุมชนเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวในสังคมโลก ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างไกล ซึ่งจะเป็พื้นฐานของความเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม และยังเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการอ่านหนังสือ จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ห้องสมุด หมายถึงสถานที่ที่จัดเก็บรวบรวมหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆที่มีประโยชน์

จริยา จரியานุกูล (2554) กล่าวว่าห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง สถานที่ที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นวัสดุเพื่อการศึกษาค้นหาความรู้ทุกประเภท ซึ่งเป็นความรู้ความคิดอันมีค่าที่มนุษย์ได้ศึกษาและรวบรวมบันทึกเอาไว้

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ (2543) กล่าวว่าห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดที่ถูกจัดขึ้น ทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตามหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน รวมทั้งเพื่อส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้แก่ นักเรียน

สมจิต พรหมเทพ (2542) กล่าวว่าห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง แหล่งรวบรวมทรัพยากรความรู้ที่มีคุณค่าต่อความคิดและวิวัฒนาการของ นักเรียน ครู เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียน และเป็นแหล่งสร้างเสริมปัญญา ความเจริญทุกด้านของนักเรียน

เดช เผ่าน้อย (2542) กล่าวว่าห้องสมุดโรงเรียน (School Library) คือ สถานที่จัดตั้งขึ้นตามโรงเรียนต่าง ๆ เช่น โรงเรียนประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา ในการเรียนการสอนนักเรียนและครูผู้สอนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมนอกห้องเรียนด้วย ห้องสมุดจะเป็นแหล่งรวบรวมวิชาการเพื่อสนองความต้องการ ห้องสมุดโรงเรียนช่วยในการเรียนการสอนได้มากเริ่มตั้งแต่ เด็กเล็กจนเด็กโต เพื่อฝึกให้เด็กใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษามากเพราะวิธีการเรียนการสอนเปลี่ยนแปลงไป แทนที่จะฟังอธิบายในชั้นเรียนเท่านั้น ผู้เรียนกลับต้องใช้เวลาศึกษา ค้นคว้านอกสถานที่เพิ่มขึ้น แหล่งที่จะศึกษาค้นคว้าได้นั้นก็คือ ห้องสมุดนั่นเองเพราะห้องสมุดเปรียบเสมือนบ้านของหนังสือ นักปราชญ์บางท่านกล่าวว่า “ถ้าท่านมีห้องสมุดใน



โรงเรียนของท่านเหมือนท่านมีอยู่ใกล้ถนน” หมายความว่า ถ้ามีห้องสมุดอยู่ในโรงเรียนก็จะสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า เช่นเดียวกับบ้านที่ใกล้ถนนคนก็จะเข้าออกได้สะดวก

เอ็ดมุนด์ ทักสันประติพิศผล (2542) กล่าวว่า ห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวบรวม และให้บริการวัสดุ หรือทรัพยากรสารสนเทศแก่สมาชิก โดยมีบรรณารักษ์หรือรักสารนิเทศเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตั้งแต่ จัดหา จัดเก็บ และบริการ ตลอดจนดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

แม้นมาส ซวลิต (2541) กล่าวว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง ห้องสมุดโรงเรียน ประถมศึกษา ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อสนับสนุนการศึกษาของเด็กเริ่มเรียน อันได้แก่ ส่งเสริมทักษะและสร้างนิสัยรักการอ่าน ฝึกให้รู้จักใช้และระมัดระวังรักษาสมบัติสาธารณะ ฝึกมารยาทในการอยู่ร่วมกัน ส่งเสริมการเรียนรู้จินตนาการของเด็กฝึกให้รู้จักค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองให้มีความรู้กว้างตามความสนใจ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนของครูโดยจัดหาหนังสือและสื่อโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และหลักสูตรของโรงเรียน

กุหลาบ ปิ่นลาชนาค (2540) กล่าวว่า ห้องสมุดโรงเรียนเป็นสถานที่รวบรวม หนังสือวารสาร เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนถึงโสตทัศนวัสดุที่สอดคล้องกับหลักสูตรในปัจจุบัน เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนการสอนของครูและนักเรียนในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง สถานที่รวบรวมความรู้ และเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ให้บริการทั้งครู รักเรียนเป็นหลัก ซึ่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนทั้งสิ่งพิมพ์ อุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ได้ใช้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียนการสอนและเป็นแหล่งสร้างเสริมปัญญา ความเจริญทุกด้านของผู้ใช้บริการ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดห้องสมุดโรงเรียน

วัตถุประสงค์ของการจัดห้องสมุดโรงเรียนมีหลายประการที่สำคัญ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

กอบแก้ว โชติคุณุชร และคณะ (2546) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (Education) ในการศึกษาทุกระดับตั้งแต่ชั้นอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา ผู้ศึกษาจำเป็นต้องใช้ศึกษาค้นคว้าจากทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดประกอบคำสอนของครูอาจารย์ ซึ่งจะทำให้ได้รับรู้อย่างสมบูรณ์ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้วหรือแม้แต่ผู้ที่ไม่มีโอกาสศึกษาถึงขั้นสูง ก็อาจใช้ห้องสมุดศึกษาต่อไปได้ตลอดชีพ

2. เพื่อให้ความรู้ข่าวสาร (Information) ห้องสมุดเป็นแหล่งกลางสำหรับศึกษาวิชาการใหม่ ๆ และติดตามข่าวความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศทั้งโลกทำให้เป็นผู้

มีความรู้ทันสมัยทันโลก มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ที่จะช่วยพัฒนาและช่วยให้เป็นพลเมืองดีมีความรับผิดชอบ

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) ห้องสมุดเป็นที่เก็บรักษาทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ไว้ให้บริการผู้ที่ต้องการวิจัยเรื่องใหม่ ๆ ซึ่งย่อมต้องค้นคว้าเรื่องที่มีอยู่เดิมเสียก่อน การค้นคว้าวิจัยจะช่วยให้เกิดพัฒนาการในวิชาการสาขาต่าง ๆ

4. เพื่อให้ความจรรโลงใจ (Inspiration) สังคมจะมีความเคลื่อนไหวไปในทางที่ดีที่เจริญทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม ต้องอาศัยความกระตือรือร้น บางคนมีอยู่แล้วในตนเองหากยังขาดสิ่งชี้ช่องทางให้เห็นว่าควรทำอะไร ทำอย่างไร บางคนไม่มีก็ต้องอาศัยสิ่งอื่นภายนอกกระตุ้นเตือน เช่น บทประพันธ์ บทกวีนิพนธ์ จูงใจให้กระตือรือร้น มองเห็นสิ่งที่ดีงาม ความสุขทางใจ เกิดความชื่นชมในความคิดที่ดีงามของผู้อื่น และเกิดความคิดที่จะแต่งหนังสือของตนเองบ้าง เหล่านี้คือการได้รับความจรรโลงใจ

### ข้อมูลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

ในอดีต สถานที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการเป็นท้องนาซึ่งเป็นของคุณพ่อเพิ่มและคุณแม่ ละออง รุ่งเรือง ท่านได้ตั้งปณิธานไว้ว่า จะให้สถานที่แห่งนี้เป็นสถาบันการศึกษาที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่เยาวชนไทย จึงได้ตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์ขึ้นใน ปีพ.ศ.2516 เปิดสอนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนต้น โดยให้ ทายาทบริหาร และมีนายชนะ รุ่งแสง เป็นประธานกรรมการ ต่อมาปี พ.ศ. 2524 ได้จัดตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทพาณิชยกรรม สาขาวิชาบัญชี และการขาย ในปีพ.ศ. 2536 ได้ขยายหลักสูตรให้สูงขึ้นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี การตลาด และ คอมพิวเตอร์ธุรกิจในปี พ.ศ.2540 ได้เปิดสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษ (English Program) ในระดับปวส.โดย คณาจารย์ชาวต่างชาติในปี พ.ศ. 2554 สถาบันครบรอบ 30 ปี และได้เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เป็นวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

ปัจจุบันปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เปิดสอนระดับปวช. 4 สาขาวิชา และ ระดับปวส. 5 สาขาวิชา สาขาวิชาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนักศึกษาทั้งสิ้น 4,200 คน มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ถึง ปริญญาเอกทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศ และอาจารย์ฝ่ายสนับสนุน การสอน บุคลากรทางการศึกษา รวมกว่า 200 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมความทันสมัย ทั้งอาคารสถานที่ และ อุปกรณ์การเรียน อันจะส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และส่งเสริมสร้างวิสัยทัศน์ที่ดี พร้อมทั้งก้าวไปกับโลกแห่ง

อนาคตอย่างมีคุณภาพ เป็นสถาบันที่มีการศึกษาที่มีมาตรฐานการศึกษาสูงยิ่ง แห่งหนึ่งของกระทรวงศึกษาธิการ ได้ผ่านการตรวจสอบประเมินคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เมื่อปีการศึกษา 2545 2550 และ 2554 โดยมีนายชนะ รุ่งแสง เป็นประธาน กรรมการ บริหารภายใต้การบริหารงานของ ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง ผู้รับใบอนุญาตและผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา กำหนดนโยบายแม่บทในการดำเนินงาน 4 ประการ คือ ความเป็นเลิศ ความทันสมัย ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรักษาศิลปวัฒนธรรมของชาติ

### วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสร้างคนให้มีศักยภาพสูงสุด ซึ่ง หมายถึง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา จะได้รับการพัฒนาเป็นองค์กรการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพต่อการสร้างความรู้ที่เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพที่ตนศึกษาอยู่ ให้มีสมรรถนะสูงเป็นแบบสากล มีความรู้คู่คุณธรรม รับผิดชอบต่อสังคม และดำรงรักษา ศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทย พันธกิจ (MISSION)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายกฤษณพงษ์ สุขสมบูรณ์ นายเจนภพ ชวานาวิก นายชวลิต อ่อนจันทร์ นายณัฐพล พรหมพิพัฒน์ นายรัฐฐพงษ์ ห่วงประโคน นางสาวเรวดี เจริญเงิน นางสาวศศิภา สุขสมรูป นางสาวสายสุนี มามี (2559,บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเพื่อนำเสนอแนะ จากผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จากจำนวนประชากร 12,966 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยได้จากการเลือกแบบการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ โดยมีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านอาคารสถานที่ 2. ด้านการบริการ 3. ด้านวัสดุสารสนเทศ 4. ด้านครุภัณฑ์ และ 5. ด้านประชาสัมพันธ์ เมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSSfor windows (Statistical Package for social Sciences for Windows) ผลการศึกษาพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และด้านประชาสัมพันธ์

เอมอร พิทยานน (2556,บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านบริการที่ให้ ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ห้องสมุด รวมถึงความต้องการพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของผู้ใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของวิทยาลัยราชสุดา ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ปีการศึกษา 2556เก็บแบบสอบถามฉบับที่มีข้อมูลสมบูรณ์นำมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ 69 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากเนื้อหา แนวคิดของ LibQUAL +TM ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุด ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ARL (Associate of Research Libraries) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มนักศึกษาร้อยละ 66 กลุ่มอาจารย์และบุคลากรร้อยละ34 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ปี การศึกษา 2556 ในภาพรวมทั้ง 4ด้านเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ในขณะที่ความต้องการพัฒนาบริการของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของกลุ่มอาจารย์และบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษาพบว่า แตกต่างกันทุกด้าน โดยอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาบริการทุกด้านเพื่อมุ่งเน้นการวิจัยและการปฏิบัติงาน บุคลากรห้องสมุดควรทำงานร่วมมือกับอาจารย์และนักวิจัย ช่วยสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศ ในขณะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาบริการที่เน้นให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการด้วยการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) และการสนับสนุนจากบุคลากรห้องสมุดในบทบาทของเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to peer)

จิตภา มีเพชร (2551,บทคัดย่อ) วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้คือการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 600คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความคิดเห็น 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.87 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่า t-test และค่า Chi-square ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. นักเรียนที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นนักเรียนหญิง ร้อยละ 53.7 และเป็นนักเรียนชาย ร้อยละ 46.7 โดยนักเรียนใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 58.5 และใช้บริการห้องสมุด 2 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 16.6 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด คือเพื่อการพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 42.8 การยืม/คืนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 23.4 และการค้นคว้า/สืบค้นด้วยตัวเองคิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ 2. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X = 3.37$ ) ด้านบุคลากร ( $X = 3.33$ ) และด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ( $X = 3.19$ ) 3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า (1) เพศของนักเรียนและการใช้บริการห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่า เพศของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ 4. ในการใช้บริการห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ระดับช่วงชั้นของนักเรียนที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการห้องสมุด (3) นักเรียนที่เรียนในระดับช่วงชั้นต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ (4) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาจารย์ ดร.ณัฐญา เทือกพ่อง และคณะ (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติดังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2) ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติดังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (3) ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติดังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 108 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม (Random Sampling) จำนวน 52 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 แต่ด้วยผู้วิจัยเกรงว่า การรวบรวมข้อมูลอาจได้รับกลับมาไม่ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 52 คนที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 108 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 66 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61.11 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.12) สังกัดสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (ร้อยละ 36.36) ศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 57.57) และพักอาศัยอยู่ในมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 86.36) เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติพบว่า นักศึกษาต่างชาติใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา (ร้อยละ 98.48) ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุดคือ ตัวเอง (ร้อยละ 65.15) ความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 43.94) ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด

ส่วนใหญ่มาใช้ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 51.52) เฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์(ร้อยละ 40.91) โดยใช้ SUTCat เป็นวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 62.12) บริการห้องสมุดที่เคยใช้ ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 90.91) สำหรับความต้องการใช้บริการ นักศึกษามีความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านบริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัญหาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ และไม่รู้จักวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่มีปัญหาในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ควรจัดอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาเป็นภาษาอังกฤษ การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารผ่าน Social Network เป็น 2 ภาษา การเพิ่มจุดรับคืนหนังสือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และควรมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน Wi-Fi และเพิ่มจำนวน Printer

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิจัย คือ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ที่ใช้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 1,759 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ที่ใช้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 333 คน คำนวณ จากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) วิธีการสุ่มแบบ โดยวิธีบังเอิญระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ มิถุนายน 2564-กุมภาพันธ์ 2565

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ เพศ ระดับชั้น สาขาวิชาและจำนวนชั่วโมง

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ

โดยการให้คะแนนระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อใช้เกณฑ์ดังนี้

5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด / พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก / พึงพอใจมาก

3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง / พึงพอใจปานกลาง

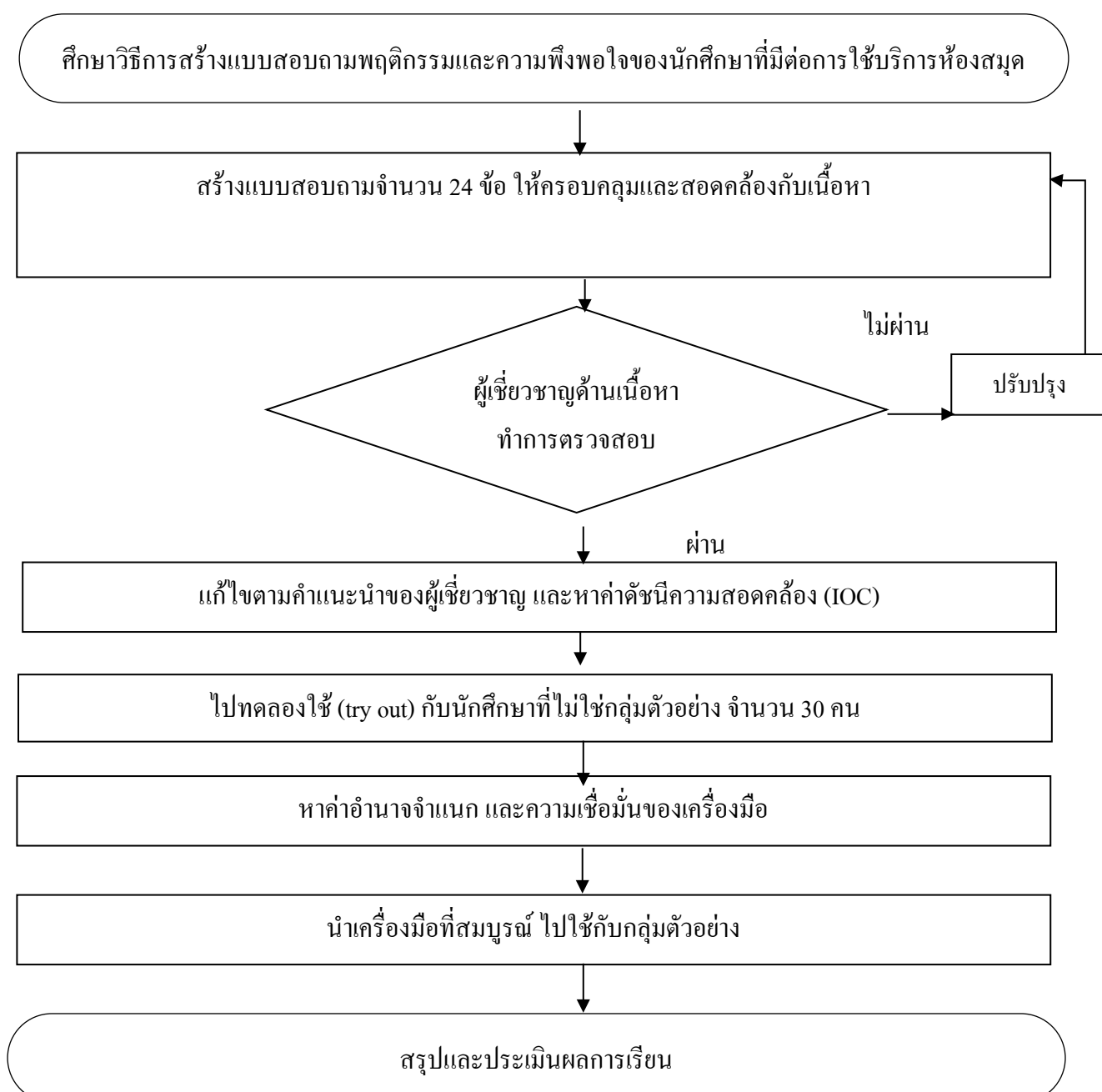
2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย / พึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด / พึงพอใจน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ
2. สร้างคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ
3. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามคำแนะนำ
4. จัดทำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำแบบสอบถามไปแจกในกลุ่มตัวอย่างและนักศึกษาในวิทยาลัยอรรถวิทย์พัฒนชยการ

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย





### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ก่อนแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงจุดประสงค์ของการวิจัยชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามแก่นักศึกษา
2. ขณะที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามถึงปัญหาในข้อคำถามได้ตลอดเวลา
3. ผู้ทำวิจัยแบบสอบถามตรวจแบบสอบถามว่ามีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการที่เป็นข้อมูลจากข้อคำถามและหาค่าหาค่าเฉลี่ย (MEAN) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อไปนี้ (ตามเกณฑ์ John W.Best)

คะแนน 4.50 – 5.00	คือ	มากที่สุด
คะแนน 3.50 – 4.49	คือ	มาก
คะแนน 2.50 – 3.49	คือ	ปานกลาง
คะแนน 1.50 – 2.49	คือ	น้อย
คะแนน 1.00 – 1.49	คือ	น้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเกณฑ์สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{f}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าร้อยละ  
 $f$  แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ  
 $n$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้สูตร

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

เมื่อ  $\bar{x}$  แทนค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$s.d = \sqrt{\frac{n \sum fX^2 - (\sum fX)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $f$  แทน ความถี่ของข้อมูลแต่ละชั้น  
 $X$  แทน คะแนนแต่ละตัว  
 $n$  แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม  
 $\sum$  แทน ผลรวม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แจกแบบสอบถามให้แก่แต่ละกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน และในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้น สาขาวิชา และจำนวนชั่วโมง

#### ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ

เพศ	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
1.2 ชาย	150	45.05
1.1 หญิง	183	54.95
รวม	333	100

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.95 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.05

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
ปวช. 1	38	11.41
ปวช. 2	52	15.62
ปวช. 3	92	27.62
ปวส. 1	50	15.02
ปวส. 2	101	30.33
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ระดับชั้น ปวส. 2 คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาเป็นระดับชั้นปวช. 3 เป็นร้อยละ 27.62 และระดับชั้นปวช.2 คิดเป็นร้อยละ 15.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
สาขาบัญชี	40	12.02
สาขาการตลาด	65	19.52
สาขาคอมพิวเตอร์	84	25.23
สาขาโลจิสติกส์	95	28.53
สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	6
สาขาคอมพิวเตอร์กราฟฟิก	12	3.6
สาขาภาษาต่างประเทศธุรกิจ	9	2.7
สาขาวิชาการโรงแรม	8	2.4
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สาขาวิชาสาขาโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 28.53 รองลงมาเป็นสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.23 และสาขาวิชาการตลาด คิดเป็นร้อยละ 19.52 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด

1. ประเภทการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
1.1 บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป	153	45.95
1.2 บริการอ่านหนังสือพิมพ์/วารสารทั่วไป	67	20.12
1.3 บริการอินเทอร์เน็ต	103	30.93
1.4 บริการยืม-คืน CD/VCD ความรู้ทั่วไป	10	3.00
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประเภทการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาส่วนใหญ่บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.95 รองลงมาเป็นบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 30.93 และบริการอ่านหนังสือพิมพ์/วารสารทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 20.12 ตามลำดับ

2. ช่วงเวลาใดที่ท่านเข้าใช้บริการของห้องสมุดเป็นประจำ	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
2.1 08.30-12.00 น.	142	42.64
2.2 12.01-18.00 น.	174	52.25
2.3 18.01-18.30 น.	17	5.11
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดเป็นประจำ คือเวลา 12.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาเป็นเวลา 08.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.64 และเวลา 18.01-18.30 น. คิดเป็นร้อยละ 5.11 ตามลำดับ

3. ท่านให้ความสนใจต่อกิจกรรมใดที่ห้องสมุดจัดขึ้นมากที่สุด	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
3.1 จัดบอร์ดความรู้ทั่วไป	206	61.86
3.2 จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่และหนังสือน่าอ่าน	127	34.14
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ท่านให้ความสนใจต่อกิจกรรมใดที่ห้องสมุดจัดขึ้นมากที่สุด คือ จัดบอร์ดความรู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 61.86 และ จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่และหนังสือน่าอ่านคิดเป็นร้อยละ 34.14 ตามลำดับ

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุด	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
4.1 น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	55	16.52
4.2 สัปดาห์ละ 1 - 3 ครั้ง	189	56.76
4.3 สัปดาห์ละ 4 - 6 ครั้ง	75	22.52
4.4 ทุกวัน	14	4.20
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุด สัปดาห์ละ 1 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 4 - 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.52 และน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.52 ตามลำดับ

5. จำนวนชั่วโมง	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
5.1 1-3 ชั่วโมง / ครั้ง	207	62.16
5.2 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง / ครั้ง	91	27.33
5.3 มากกว่า 3 ชั่วโมง / ครั้ง	10	3
5.4 ไม่เคยใช้	25	7.51
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน 1-3 ชั่วโมง / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.16 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.33 ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 7.51 ตามลำดับ

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากที่สุด	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
6.1 เพื่อค้นหาหาความรู้และข้อมูลประกอบการศึกษาในด้านต่าง ๆ	174	52.25
6.2 เพื่ออ่านข้อมูลข่าวสารประจำวัน เช่น หนังสือพิมพ์	33	9.91
6.3 เพื่อผ่อนคลายและได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านหนังสือหรือวารสารเพื่อความบันเทิงทั่วไป	98	29.43
6.4 ได้รับความรู้จากกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่ห้องสมุดจัดขึ้น	28	8.41
<b>รวม</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากที่สุด เพื่อค้นหาหาความรู้และข้อมูลประกอบการศึกษาในด้านต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ เพื่อผ่อนคลายและได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านหนังสือหรือวารสารเพื่อความบันเทิงทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.43 และเพื่ออ่านข้อมูลข่าวสารประจำวัน เช่น หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 9.91 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>หนังสือ</b>			
1. มีความทันสมัย	4.15	0.75	มาก
2. หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.65	0.49	มากที่สุด
3. มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	4.80	0.41	มากที่สุด
4. สามารถค้นหารายชื่อหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	4.65	0.49	มากที่สุด
5. สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ง่าย	4.60	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>วารสาร</b>			
1. มีความหลากหลาย	4.65	0.59	มากที่สุด
2. มีจำนวนเพียงพอต่อความ	4.75	0.44	มากที่สุด
3. มีเนื้อหาครอบคลุมในสาขาวิชาของท่าน	4.95	0.22	มากที่สุด
4. สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ง่าย	4.75	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
1. ห้องสมุดจัดให้มีบริการต่างๆสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.80	0.41	มากที่สุด
2. คำแนะนำการใช้บริการและข้อมูลเอกสารที่ได้รับมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.85	0.37	มากที่สุด
3. การเข้าถึง สืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน	4.40	0.68	มาก
4. มีการจัดทำสถิติผู้ใช้บริการหรือข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ	4.30	0.47	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. ติดต่อดีสะดวก	4.90	0.31	มากที่สุด
2. สุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยไมตรีดี	5.00	0.00	มากที่สุด
3. เอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีความรู้ความเข้าใจในงานห้องสมุดเป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด
5. มีการติดตามงานทั้งก่อนและหลังบริการ	4.45	0.51	มาก
6. ได้รับสารสนเทศตรงตามที่ต้องการและครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ	4.75	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.21</b>	<b>มากที่สุด</b>



รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น	4.70	0.47	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมกับการเรียนรู้	4.60	0.60	มากที่สุด
3. มีระบบในการเข้าถึงหรือสืบค้นข้อมูลที่ง่าย	4.45	0.51	มาก
4. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าใช้บริการ	4.95	0.22	มากที่สุด
5. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมต่อการให้บริการ	4.55	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>			
1. คู่มือการใช้ห้องสมุดและเอกสารแนะนำบริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	4.75	0.44	มากที่สุด
2. ป้ายแนะนำบริการต่างๆที่ชัดเจนและเพียงพอ	4.85	0.37	มากที่สุด
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และใช้ง่าย	4.35	0.49	มาก
4. ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นได้หลายช่องทาง เช่น E-mail กล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น	4.60	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.70$ ,  $SD = 0.40$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.85$ ,  $SD = 0.21$ ) รองลงมา คือ วารสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.78$ ,  $SD = 0.42$ ) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 4.64$ ,  $SD = 0.45$ )

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1. หนังสือ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57, SD = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80, SD = 0.41) รองลงมา คือ หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการและสามารถค้นหารายชื่อหนังสือได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65, SD = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.15, SD = 0.75)

2. วารสาร โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.78, SD = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเนื้อหาครอบคลุมในสาขาวิชาของท่าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.95, SD = 0.22) รองลงมา คือ มีจำนวนเพียงพอต่อความ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.75, SD = 0.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความหลากหลาย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.65, SD = 0.59)

3. ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.67, SD = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำสถิติผู้ใช้บริการหรือข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 5.00, SD = 0.00) รองลงมา คือ ห้องสมุดจัดให้มีบริการต่างๆสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80, SD = 0.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.30, SD = 0.47)

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65, SD = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีความสะอาด และนำใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.95, SD = 0.22) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.70, SD = 0.47) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบในการเข้าถึงหรือสืบค้นข้อมูลได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.45, SD = 0.51)

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.64, SD = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายแนะนำบริการต่างๆที่ชัดเจนและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85, SD = 0.37) รองลงมา คือ คู่มือการใช้ห้องสมุด และเอกสารแนะนำบริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85, SD = 0.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และใช้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.35, SD = 0.49)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรดิวิทยาลัยพาณิชย์การ

#### สรุปผล

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรดิวิทยาลัยพาณิชย์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ วารสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

1. หนังสือ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการและสามารถค้นหาหนังสือได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. วารสาร โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเนื้อหาครอบคลุมในสาขาวิชาของท่าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีจำนวนเพียงพอต่อความ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความหลากหลาย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำสถิติผู้ใช้บริการหรือข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ห้องสมุดจัดให้มีบริการต่างๆสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์สำหรับ

การสืบค้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบในการเข้าถึง หรือสืบค้นข้อมูลที่ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายแนะนำบริการต่างๆที่ชัดเจนและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ คู่มือการใช้ห้องสมุดและเอกสารแนะนำบริการให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เว็บไซต์ของ ห้องสมุดใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และใช้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

### อภิปรายผล

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนวิทย์ พณิชยการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ วารสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก สอดคล้องกับนายกฤษฎพงษ์ สุขสมบูรณ์ นายเจนภพ ชวานาวิก นายชวลิต อ่อนจันทร์ นาย ณัฐพล พรหมพิพัฒน์ นายรัฐฐพงษ์ ห่วงประโคน นางสาวเรวดี เจริญเงิน นางสาวศศิกาน สุขสมบูรณ์ นางสาวสายสุนี มามี (2559, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเพื่อนำเสนอแนะ จากผล การศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ให้ดี ยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาค เรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จากจำนวนประชากร 12,966 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดย ได้จากการเลือกแบบการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ โดยมีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับข้อมูล ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านอาคารสถานที่ 2. ด้านการบริการ 3. ด้านวัสดุสารสนเทศ 4. ด้านครุภัณฑ์ และ 5. ด้าน ประชาสัมพันธ์ เมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSSfor windows (Statistical Package for social Sciences for Windows) ผลการศึกษา พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และด้านการ บริการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และด้านประชาสัมพันธ์

#### **ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้**

จากการสำรวจห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนชการ ด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงด้านทรัพยากรห้องสมุด ให้มีความหลากหลายและมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนชการ

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีศึกษางานบริการด้านต่างๆ ของห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนชการ เปรียบเทียบกับระบบประกันคุณภาพของห้องสมุดเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรห้องสมุดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนชการ

## บรรณานุกรม

- วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2563, จาก <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/2.5-08.pdf>
- พรรณนิภา สุขคี. (2559). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2563, จาก <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/57990201.pdf>
- นิภาพร กำคำ. (2558). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของ สำนักงานหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2563, จาก <https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MTYwNzQy>

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวบุรณา นิลเนียม
วัน เดือน ปี	10 มิถุนายน พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรปราการ
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจสาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2547
ตำแหน่งหน้าที่	บุคลากรทางการศึกษา ห้องสมุด
การงานปัจจุบัน	บุคลากรทางการศึกษา ห้องสมุด วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณวิทย์ พนัชการ