



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุด
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Satisfaction of Students towards the Library Service of the
Ramkhamhaeng University Demonstration School

โดย

จิตาภา มีเพชร

ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2551

ทุนอุดหนุนมหาวิทยาลัยรามคำแหง

รายงานการวิจัยฉบับนี้
เป็นเอกสารโครงการวิจัยที่คณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย
สถาบันการวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พิจารณาให้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
ประจำปี พ.ศ. 2551

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย	ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อผู้วิจัย	นางจิตภา มีเพชร
ปีที่วิจัย	2551

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 600 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามความคิดเห็น 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.87 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ทางสถิติหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่า t -test และค่า Chi-square

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักเรียนที่ใช้บริการห้องสมุดเป็น นักเรียนหญิง ร้อยละ 7 และเป็น นักเรียนชาย ร้อยละ 46.7 โดยนักเรียนใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็น ร้อยละ 58.5 และใช้บริการห้องสมุด 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็น ร้อยละ 16.6 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด คือ เพื่อการพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง คิดเป็น ร้อยละ 42.8 การยืม/คืนหนังสือ คิดเป็น ร้อยละ 23.4 และการค้นคว้า/สืบค้นด้วยตัวเอง คิดเป็น ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ
2. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.37$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.33$) และด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.19$)
3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า (1) เพศของนักเรียนและการใช้บริการห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่า เพศของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์

ในการใช้บริการห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ระดับช่วงชั้นของนักเรียนที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการห้องสมุด (3) นักเรียนที่เรียนในระดับช่วงชั้นต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ (4) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ABSTRACT

Research Title	The Satisfacation of Students towards the Library Service of the Ramkhamhaeng University Demonstration School
Researcher	Mrs. Jidapa Meepech
Year	2008

The purpose of this research was to study the satisfication of students towards the library service of the Ramkhamhaeng University Demonztation School for semester 1 of 2008 academic year. The samples of this study were students of the Ramkhamhaeng University Demonstration School. The amounts of 600 samples were selected through stratified random sampling. Data collection tools were 5-scale questionnaires with 0.87 reliability. Frequency, percentage, mean scores and standard deviation were used to analyze the data obtained while an independent *t*-test and Chi-square were employed to test the research hypothesis.

The results of this study are:

1. The students who use the library service are female students (53.7%) and male students (46.7%). 58.5% of students use the library service once a week and 16.6% use the library services twice a week. The objectives of using library services for rest, reading and entertainment (42.8%), circulation (29.9%), and searching/self study (23.4) respectively.

2. The students show medium levels of gratification with respect to the overall and each services including the location and infrastructure ($\bar{X} = 3.37$), library staff ($\bar{X} = 3.33$) and services and information resources ($\bar{X} = 3.19$)

3. The hypothesis test results show that (1) there was no relationship exists between gender of students and using the library services but a relationship exists between gender of students and objectives of using the library services at a statistically significant level of .05 (2) there was no relationship exists between students level of education and using library services (3) the students who differed in terms of gender exhibited no difference in terms of gratification with respect to overall and each library services. (3) the junior and senior high school students exhibited difference in terms of gratification with respect to the overall and each service at a statistically significant level of .05

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ได้ด้วยความอนุเคราะห์ของศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ
แสงสุข ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และกำลังใจในงานวิจัยเสรี สมบุญ รัตน์ ผู้วิจัยขอ
กราบขอบพระคุณในความกรุณาท่านเป็นอันสูง

กราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจแก้ไข และเสนอแนะในการ
ปรับปรุงเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งได้ออกจากนั้นขอขอบคุณรองคณบดีฝ่าย
โรงเรียนสาธิต ผู้อำนวยการ อาจารย์และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่มีส่วนร่วมอำนวยความสะดวกและให้ความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการ
วิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกบุญ 'ชาแด
พระคุณบิดามารดาที่ช่วยวางรากฐานการดำเนินชีวิตและเปี่ยมด้วยใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา
และพระคุณครู อาจารย์และแหล่งเรียนรู้ 'ทางวิชาที่มีส่วนวางรากฐานการศึกษาแก่
ผู้วิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จ ด้วยดี

จิตภา มีเพชร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญตาราง.....	(10)
สารบัญภาพประกอบ	(12)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีทางการศึกษา.....	9
ห้องสมุดโรงเรียน.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูลด.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล ลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	53

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ...ค.....	55
ตอนที่ 1 ข้อมูล 'ค'ของกลุ่มตัวอย่าง	56
ตอนที่ 2 ผลการศึกษการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	57
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	75
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	85
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	86
ภาคผนวก	87
บรรณานุกรม	91
ประวัติอาจารย์ที่ปรึกษา.....	98
ประวัติผู้ เขียน.....	99

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	56
2	การเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย รามคำแหง.....	57
3	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	57
4	ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการโดยรวมของห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	58
5	ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ.....	59
6	ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการห้องโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบุคลากร	60
7	ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	61
8	เพศของนักเรียนกับการเข้าใช้ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย- รามคำแหง.....	62
9	เพศของนักเรียนกับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	63
10	ระดับช่วงชั้นเรียนกับการใช้ห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	63
11	ระดับช่วงชั้นเรียนกับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	64

12	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม	65
ตาราง		หน้า
13	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการและสารสนเทศ.....	66
14	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบุคลากร.....	67
15	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	68
16	การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด โดยรวม	69
17	การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ.....	70
18	การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ด้านบุคลากร.....	72
19	การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	73

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	49
2 สัดส่วนนักเรียนชายและหญิง.....	75
3 สัดส่วนของนักเรียนในระดับชั้นต่าง ๆ	76
4 การเข้าใช้บริการห้องสมุด.....	77
5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	77

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นกลไกที่ใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คนในสังคม เพื่อให้ทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ระบุไว้ว่า การศึกษา คือ กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมสังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ”, 2542, หน้า 2)

การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนามนุษย์ให้มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาคและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม และของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ”, 2542, หน้า 2)

การปฏิรูปการศึกษามุ่งเน้นให้เด็กไทยและสังคมไทยได้รับประโยชน์มากที่สุด ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การปฏิรูปการศึกษาจะต้องเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศและ

เงื่อนไขที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาผู้เรียนให้ เป็นคนเก่ง เป็นคนดี และมีความสุข การปฏิรูปการศึกษาจะทำให้เกิดระบบการศึกษาที่ เข้มแข็งซึ่งจะเป็นเครื่องชี้นำอนาคตของสังคมในวันหน้า ตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลไปจนถึง ระดับประเทศที่มีพลเมืองที่เข้มแข็งและสามารถดำรงอยู่ได้ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการ แข่งขันที่เข้มข้น สามารถอยู่ร่วมและอยู่รอดได้อย่างมีเอกลักษณ์และศักดิ์ศรีของความเป็น ไทย ช่วยกันรักษาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่สันติ อบอุ่นและเอื้ออาทรต่อกันตลอดไป (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2542, หน้า 3-9)

การปฏิรูปการศึกษา ต้องสร้างเยาวชนของชาติให้เป็นบุคลากรแห่งการเรียนรู้ สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ มุ่งมั่นที่จะให้เยาวชนเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่ เรียน เรียนรู้วิธีเรียน รู้จักแสวงหาความรู้ อีกทั้งรู้จักใช้แหล่งการเรียนรู้ในโรงเรียนและ ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง สังคมอย่างมีความสุข รู้จักพัฒนาศักยภาพของตน ได้เต็มตามศักยภาพอันจะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต แต่บุคคลจะเป็นบุคคลแห่งการ เรียนรู้ตลอดชีวิตนั้นจะเกิดขึ้นไม่ได้หากเราไม่สร้างเยาวชนในขณะนี้ให้เป็นเยาวชนที่มี นิสัยรักการอ่าน รักที่จะเรียนรู้ รักที่จะแสวงหาความรู้ เห็นประโยชน์จากการอ่านและ รู้จักใช้ประโยชน์จากการอ่านนำไปใช้ในชีวิตจริง (อุดมศักดิ์ พลอยบุตร, 2544, หน้า 2) การอ่านจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ ผู้ที่มีทักษะในการอ่านหรือมีความสามารถ ในการอ่าน ย่อมมีโอกาสนในชีวิตหลาย ๆ ด้านมากกว่าผู้ที่ขาดทักษะในการอ่าน โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร ผู้ที่มีทักษะในการอ่านเป็นทุนอยู่แล้วย่อมมีโอกาสดี เปรียบมากกว่า (พรทิพย์ ชาตะรัตน์, 2545, หน้า 59)

ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมเช่นเดียวกับสถาบันครอบครัว สถาบัน ศาสนา สถาบันการศึกษา สถาบันการเมือง จึงอาจนับได้ว่าห้องสมุดเป็นสถาบันสังคมที่จัดตั้ง ขึ้นเพื่อสืบทอดความรู้ ความคิด ภูมิปัญญาและประสบการณ์ของบรรพชนสู่มวลมนุษย ชาติสืบไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยมีบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสารสนเทศรวบรวมทรัพยากร- สารสนเทศ (information resources) จัดระบบและให้บริการสารสนเทศแก่กลุ่ม เป้าหมาย (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2538, หน้า 10)

โรงเรียนทุกแห่งจะต้องมีการจัดบริการห้องสมุดเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และเป็น แหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับครู นักเรียน และชุมชน ซึ่งโรงเรียนสามารถดำเนินการ

ได้ตามสภาพที่เป็นอยู่ แต่ทั้งนี้ ผู้บริหารและครูอาจารย์ทุกคนต้องเห็นความสำคัญของห้องสมุด และร่วมมือกันดำเนินการให้เกิดการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอนอย่างจริงจัง (พรรณงาม แยมบุญเรือง, 2543, หน้า 2) ห้องสมุดโรงเรียนมีบทบาทอย่างมากต่อการศึกษา เนื่องจากกระบวนการเรียนการสอนในโรงเรียนได้มีการเปลี่ยนจากระบบการสอนที่มีครูเป็นศูนย์กลางมาเป็นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยตัวเอง

ห้องสมุดโรงเรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน เป็นศูนย์กลางแห่งการศึกษา ค้นคว้า เป็นศูนย์กลางแห่งความงจดงานทางด้านจิตใจ และเป็นศูนย์กลางแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด (มัลลิกา นาถเสวี, 2527, หน้า 1) ห้องสมุดโรงเรียนเป็นแหล่งแรกที่ช่วยพัฒนานักเรียนในทุกด้าน เป็นสถานที่ที่วางรากฐานให้นักเรียนรักการอ่านการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจนตลอดชีวิต (life long education) (ัญญวน อินทรกำแหง และ นวลจันทร์ รัตนกร, 2521, หน้า 17)

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญและต้องจัดให้มีในโรงเรียนทุกระดับ เพราะห้องสมุดมีบทบาทสำคัญต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมนอกหลักสูตร และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ, 2536, หน้า 4) การดำเนินงานห้องสมุดจะประกอบด้วย งานบริหาร งานเทคนิค งานบริการ งานกิจกรรม สนับสนุนการเรียนการสอน (พรรณงาม แยมบุญเรือง, 2539, หน้า 3) การที่โรงเรียนมีห้องสมุดที่ดี ย่อมมีโอกาที่จะสร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นกับนักเรียนได้ (อาภารัตน์ ขำสกุล, 2539, หน้า 5) จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของระบบการสอนที่สนับสนุนส่งเสริมความต้องการในการศึกษาหาความรู้โดยเฉพาะเป็นที่ยอมรับกันว่า การเรียนการสอนในห้องเรียนไม่เพียงพอับความต้องการของเด็ก (กุหลาบ ปั่นลายนาค, 2536, หน้า 1)

ห้องสมุดโรงเรียนจึงเป็นแหล่งวิทยาการที่อยู่ใกล้ตัวนักเรียนมากที่สุดที่ช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ที่กว้างขวาง นักเรียนสามารถเรียนรู้และหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุดโรงเรียน (อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย, 2538, หน้า 5) นอกจากนี้ห้องสมุดโรงเรียนยังช่วยส่งเสริมการเรียนของนักเรียนในหลาย ๆ ด้าน เช่น ช่วยส่งเสริมความรอบรู้ สนองตอบความใคร่รู้ใคร่เห็น ความสนใจของเด็กแต่ละคน ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดและหนังสือจึงนับเป็นการเรียนรู้ที่มีคุณค่า (ัญญวน อินทรกำแหง

และนวนจันทร์ รัตนกร, 2521, หน้า 24-25) ครูบรรณารักษ์และครูผู้สอนวิชาต่าง ๆ ต้องรู้จักหาวิธีชักจูงให้เด็กเข้ามาใช้บริการห้องสมุดให้มากที่สุด โดยการจัดกิจกรรมให้เด็กมีความสนใจใคร่อ่านจัดห้องสมุดให้เร้าความสนใจน่าเข้าไปใช้โดยคำนึงถึงหลัก 5 ส คือ สวยงาม สะอาดเรียบร้อย สะอาดตา สะดวกใช้ และสบาย (ครองธรรม ทับทิมดี, 2539, หน้า 51)

ห้องสมุดในยุคปฏิรูปการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นับว่าเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญและมีบทบาทเกื้อหนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญหรือผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ห้องสมุดยุคใหม่จึงเป็นผู้นำแห่งการเรียนรู้ ห้องสมุดจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม พร้อมกับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อช่วยกันแสวงหาวิเคราะห์และจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง ในขณะเดียวกันบุคลากรห้องสมุดก็ต้องได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้าทันต่อวิทยาการสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2545, หน้า 11) สภาพการศึกษาที่ล้มเหลว ด้อยคุณภาพ ประชากรยังอ่านหนังสือกันน้อย ควรให้มีการลงทุนด้านห้องสมุดมากกว่านี้ ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือให้เพียงพอและควรส่งเสริมให้มีการใช้หนังสือร่วมกันมากขึ้น บรรณารักษ์ควรศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอและพัฒนาตนเองเพื่อช่วยเหลือแนะนำกระตุ้นให้ประชากรไทยมีนิสัยรักการอ่าน อ่านหนังสือเป็น และสนใจที่จะอ่านตลอดชีวิต (วิทยากร เชียงกูล, 2543, หน้า 84)

งานบริการห้องสมุดนับเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด เป็นเสมือนผลลัพธ์หรือผลผลิตของการปฏิบัติงานอันเป็นตัวบ่งชี้ว่า สถาบันนั้นมีคุณค่าหรือไม่อย่างไร ควรจะคงอยู่ต่อไป หรือจะหมดความจำเป็นในการดำเนินงาน (พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์, 2536, หน้า 1) ห้องสมุดจะไม่มีคามหมายหากไม่มีผู้เข้าใช้บริการ และการที่จะมีการใช้หรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการห้องสมุดเป็นสำคัญ

ดังนั้นโรงเรียนต้องให้ความสำคัญต่อห้องสมุด โดยการจัดสรรงบประมาณให้ห้องสมุดเพื่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งความรู้อื่น ๆ ได้ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุด เพื่อพัฒนาระบบการยืมคืนวัสดุสารสนเทศและงานบริการอื่น ๆ รวมทั้งการเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ห้องสมุดทำให้ผู้คนรู้จักห้องสมุดและใช้

ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น และทำให้นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ (กระทรวง-ศึกษาธิการ, กรมวิชาการ, 2544, หน้า 16-18)

ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ให้บริการแก่อาจารย์และนักเรียนมาตั้งแต่เริ่มต้น โดยห้องสมุดได้จัดกิจกรรมและให้บริการที่หลากหลาย ดังเช่น บริการยืม-คืน บริการวารสารนิตยสาร บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละวันห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงต้องให้บริการแก่คณาจารย์ และนักเรียนเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามห้องสมุดยังไม่ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะได้ทราบแนวทางในการจัดบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความประสงค์จะทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการห้องสมุดของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป ซึ่ง จีรวรรณ ภักดีบุตร (2533) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า ทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ใช้ทั่วไป และผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการที่จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามเพศ ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด และระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีเพศ และระดับชั้นเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
2. นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
3. เพศ และระดับช่วงชั้นของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร ได้แก่ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ในระดับช่วงชั้นที่ 3 (ม. 1 - ม. 3) จำนวน 1,250 คน และช่วงชั้นที่ 4 (ม. 4 - ม. 6) จำนวน 1,061 คน รวมกลุ่มประชากร 2,311 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (อ้างถึงใน สุวิมล อังควานิช, 2546, หน้า 178-179) ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 จำนวน 316 คน และนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 จำนวน 284 คน รวมทั้งหมด 600 คน และดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแจกแบบสอบถามให้กับนักเรียนทั้ง 2 ช่วงชั้นที่ใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551
2. ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1.1 เพศ ของนักเรียน จำแนกเป็น เพศชายและหญิง
 - 2.1.2 ความถี่ในการใช้ห้องสมุด จำแนกเป็น 1 ครั้งต่อสัปดาห์ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์

2.1.3 ระดับชั้นเรียน จำแนกเป็น ช่วงชั้นที่ 3 (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3) และ ช่วงชั้นที่ 4 (มัธยมศึกษาปีที่ 4-6)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของ ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการและ ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งให้บริการแก่นักเรียน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงตลอดจน ผู้สนใจทั่วไป

2. นักเรียน หมายถึง นักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551

3. ระดับชั้นเรียน หมายถึง นักเรียนที่ศึกษาอยู่ในช่วงชั้นที่ 3 คือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 และนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในช่วงชั้นที่ 4 คือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4-6

4. ความถี่ในการใช้ห้องสมุด หมายถึง จำนวนครั้งในการใช้บริการห้องสมุดของนักเรียน โดยจำแนกเป็นความถี่ในการใช้ห้องสมุด ดังนี้ 1 ครั้งต่อสัปดาห์, 2 ครั้งต่อสัปดาห์, 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งพิจารณาจากด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ และทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

6. การบริการ หมายถึง งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น การเข้าใช้ห้องสมุด เช่น การบริการยืม-คืนหนังสือ การบริการสืบค้นข้อมูลหนังสือ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการข่าวสารทันสมัย รวมถึงการบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด เป็นต้น

7. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการได้

8. บุคลากร หมายถึง อาจารย์ผู้สอนวิชาบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่สารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

9. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงและบรรยากาศในห้องสมุด สถานที่นั่งอ่านหนังสือ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานเทคนิคการบริการและการสืบค้นของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไป

3. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการในด้านการจัดหาซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ และด้านสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการตลอดจนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีทางการศึกษา
2. ห้องสมุดโรงเรียน
3. ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีทางการศึกษา

ความก้าวหน้าของยุคโลกาภิวัตน์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของทุกประเทศ การศึกษาจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การจัดการศึกษาแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยถือว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ โดยสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ส่งเสริมและให้การสนับสนุน โดยผู้สอนจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความรอบรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ และสามารถจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกที่ อีกทั้งผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ”, 2542, หน้า 62)

สถานศึกษาได้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้ป้องกันและแก้ไข ปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ผสมผสานความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้ สัดส่วนสมดุลกัน ปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ใน ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ อำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความ รอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการเรียนรู้ โดยคำนึงถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ และสามารถเทียบโอนผลการเรียนและประสบการณ์ได้ทุกระบบการศึกษา

การศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเกิดขึ้นจากพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การจัดการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เพื่อผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาตนเองสูงสุดตามกำลัง หรือศักยภาพของแต่ละคน แต่เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งด้านความ ต้องการ ความสนใจ ความถนัด และยังมีทักษะพื้นฐานอันเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้ใ้ นการเรียนรู้ ได้แก่ ความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน ความสามารถทางสมอง ระดับ สติปัญญา และการแสดงผลของการเรียนรู้ออกมาในลักษณะที่แตกต่างกันจึงควรมีการ จัดการที่เหมาะสม ในลักษณะที่แตกต่างกันตามเหตุปัจจัยของผู้เรียนแต่ละคน (นวลจิตต์ เชาวศิริพิงส์ และคนอื่น ๆ, 2545, หน้า 3)

การเรียนการสอนแบบดั้งเดิมที่ยึดครูเป็นศูนย์กลางและการทดสอบโดยใช้ แบบทดสอบเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ โดยทั่วไปมักใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบ เปลี่ยนเป็นการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและใช้การประเมินตามสภาพจริง (authentic assessment) มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การเรียนรู้มีความหมายสำหรับผู้เรียนให้มากที่สุด (สมศักดิ์ ภู่วิภาดาวรรณ, 2544, หน้า 1-2)

การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หมายถึง ผู้เรียนแต่ละคนมีความต้องการ หรือความถนัดไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้นการศึกษาแบบเดิมที่เน้นการเรียนในห้องใหญ่ และมีตารางสอนตามลำดับ จึงไม่เหมาะสมไม่สอดคล้องกับแนวคิดตามพระราชบัญญัติ

การศึกษาให้ประสบความสำเร็จ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่ผู้เรียนใช้ศึกษาค้นคว้าในเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ที่ไม่สามารถฟังบรรยายจากครูได้ ในอนาคตห้องสมุดจะกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญสามารถช่วยผู้เรียนให้เรียนได้ประสบผลสำเร็จ และการเรียนเพียงในสถานศึกษาช่วงใดช่วงหนึ่งเท่านั้นไม่เพียงพอสำหรับโลกในยุคปัจจุบันและอนาคต การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษา ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ โรงเรียนจะกลับไปสู่ความเป็นโรงเรียนไม่ใช่โรงสอน อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (รุ่ง แก้วแดง, 2546, หน้า 89)

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้แนวคิด 3 ประการ กล่าวคือ เป็นการปฏิรูปการศึกษาโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา แทนที่จะถือเป็นหน้าที่ของกระทรวงศึกษาธิการแต่เพียงผู้เดียวอย่างในอดีตการเน้นผู้เรียนเป็นหลัก ศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ต้องมีการปรับกระบวนการเรียนรู้ใหม่และให้ความสำคัญกับการศึกษาตลอดชีวิต ในการปฏิรูปการศึกษาการพัฒนากระบวนการคิด คือ การพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงให้เกิดขึ้น ซึ่งต้องอาศัยทักษะการคิดที่เป็นพื้นฐานอย่างเพียงพอ การคิดเชิงเหตุผลเป็นทักษะหนึ่งที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการคิดขั้นสูง ความสามารถด้านการคิดเชิงเหตุผลเป็นความสามารถที่สำคัญที่สุดของการเรียนทุกชนิดและทุกระดับชั้น (บุญชู สนั่นเสียง, 2527, หน้า 425) ผู้ที่มีทักษะในการคิดเชิงเหตุผลสูงย่อมมีความคิดที่มีคุณภาพสูง ผู้ที่รู้จักใช้การคิดเชิงเหตุผลได้อย่างเหมาะสมจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น สร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์และสามารถที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างสงบสุข การคิดเชิงเหตุผลเป็นทักษะที่มีประโยชน์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ในการศึกษา การทำงานหรือการประกอบอาชีพ การคิดจะมีความเกี่ยวข้องในสถานการณ์เหล่านี้ และการคิดเชิงเหตุผลจะช่วยให้สิ่งที่กล่าวถึงมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากกว่าการคิดอย่างไม่มีเหตุผล ครูผู้สอนจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะพัฒนาการสอนเพื่อมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การสอนที่ดีต้องมุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน ให้มีทักษะในการแสวงหาความรู้ เกิดการคิด การค้นคว้า ทดลอง ค้นพบคำตอบและแก้ปัญหาด้วยตนเอง เป็นการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่จะทำให้ ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความสุขมีส่วนร่วมใน

กระบวนการเรียนรู้ทุกขั้นตอน ได้แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ พัฒนาสมอง การคิด และสติปัญญาอย่างเต็มศักยภาพ เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีวิธีการสอนอย่างหลากหลาย เช่น การสอนแบบโครงการ การสอนแบบร่วมมือ การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ และการสอนแบบเดินเรื่อง ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่เน้นการบูรณาการทั้งหลักสูตรและการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ที่เกิดจากรูปแบบการสอนแบบเดินเรื่องจะเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ตรงที่ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง (วลัย พานิช, 2544, หน้า 1)

ผู้เรียนสามารถคิดสร้างสรรค์ผลงานต่าง ๆ ออกมาจากจินตนาการ แนวความคิด และประสบการณ์ของตนในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้เรียนต้องอาศัยการใช้ทักษะการคิด การอธิบาย เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (อรทัย มูลคำ และนภดล เจนอักษร, 2544, หน้า 34-35) การเรียนการสอนตามสภาพจริงที่มีการดำเนินเรื่องหรือผูกเรื่องให้มีความต่อเนื่องประดุจเส้นเชือก โดยมีคำถามสำคัญเป็นตัวเชื่อมการดำเนินเรื่องหรือเปิดประเด็นในการดำเนินเรื่อง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือศึกษา ปฏิบัติ และคิดอย่างอิสระในทุกขั้นตอน ทำให้ได้พัฒนาความคิดระดับสูงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแต่ละคนได้ค้นพบ สืบค้น สร้างการทำทนายให้สำรวจและสร้างจินตนาการ ผู้เรียนได้ฝึกการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หลักที่สำคัญของวิธีการสอนแบบเดินเรื่อง คือ ให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคม โดยผู้เรียนมีส่วนร่วมทำกิจกรรมตามประสบการณ์ของตน เป็นประสบการณ์จริงในชีวิตทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายและสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตจริง (Lipka อ้างถึงใน ธาริณี วิทยานิพนธ์, 2542, หน้า 3)

สรุปว่า การเรียนที่เรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ของการจัดการศึกษา เป็นการบูรณาการทั้งหลักสูตรและการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ตรงที่ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากสิ่งใกล้ตัวเพื่อ เชื่อมโยงออกไปสู่วิถีชีวิตจริง การค้นคว้าหาความรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนที่สามารถยืดหยุ่นเวลาและจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดโรงเรียน

ห้องสมุด (library) เป็นสถาบันหนึ่งของสังคม จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและจำเป็นแก่วิถีชีวิตของผู้คนในสังคม เช่นเดียวกับ สถาบันครอบครัว สถาบันศาสนา สถาบันการศึกษา สถาบันการเมือง ห้องสมุดเป็นสถาบันสังคมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสืบทอดความรู้ ความคิด ภูมิปัญญาและประสบการณ์ของบรรพชนสู่มวลมนุษย์สืบไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยมีบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ (information resources) จัดระบบและให้บริการสารสนเทศแก่กลุ่มเป้าหมาย (มหาวิทยาลัย-สงขลานครินทร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2538, หน้า 10)

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้ให้นิยามของ “ห้องสมุด” ไว้ว่า ห้องสมุดคือสถานที่รวบรวมข้อมูล เอกสาร ตลอดจนวัสดุต่าง ๆ จัดให้บริการเพื่อเสริมสร้างความรู้ ภูมิปัญญา แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ แก่กลุ่มเป้าหมายนั้น (The ALA Glossary of Library and Information Science อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2538, หน้า 10)

ห้องสมุดโดยทั่วไปได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน (The ALA Glossary of Library and Information Science อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2538, หน้า 10-11) ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (education) ให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนเป็นผู้มีความรอบรู้มีความสามารถในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และนำความรู้ที่ได้รับจากห้องสมุดไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมสืบไป

2. เพื่อให้สารสนเทศ (information) ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ทั้งในด้านการงานและชีวิตประจำวัน โดยห้องสมุดจะบริการข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เช่น ข่าวซึ่งปรากฏในหนังสือพิมพ์รายวัน วารสาร หรือสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (research) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การค้นคว้าวิจัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าทางวิชาการ ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทสูงยิ่งในการให้บริการช่วยเหลือผู้ทำการวิจัยได้ทราบว่าเป็นเรื่องนั้น ๆ ได้มีผู้วิจัยทำไว้แล้วอย่างไร

บ้าง เพื่อจะได้ไม่ต้องทำซ้ำกัน หรือเพื่อจะได้ใช้ผลของการวิจัยนั้น เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าต่อไป

4. เพื่อความจรรโลงใจ (inspiration) สังคมจะมีการเคลื่อนไหวไปในทางที่ดี จะต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีความกระตือรือร้น ปราศจากความดี ทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ แก่ตนและส่วนรวม โดยห้องสมุดจะรวบรวมสื่อหลายประเภทที่ให้ความจรรโลงใจในสิ่งที่ดีแก่ผู้อ่าน เช่น บทกวีอันไพเราะ ข้อคิดของนักปราชญ์ ชีวิตประวัติของบุคคลผู้เสียสละ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจประการหนึ่งที่ทำให้ผู้อ่านเกิดความจรรโลงใจ ปราศจากความดี ทำให้สิ่งที่ดีที่เจริญ ทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม

5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อบันทนาการ (recreation) การพักผ่อนหย่อนใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ห้องสมุดสามารถให้สิ่งเหล่านี้แก่ผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยจัดให้มีสื่อหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความเพลิดเพลินสบายใจ เป็นต้นว่า การฉายภาพยนตร์ การแสดงภาพเขียนหรือภาพถ่าย การแสดงดนตรี

ห้องสมุดโรงเรียน

ห้องสมุดโรงเรียนเป็นห้องสมุดประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าห้องสมุดประเภทอื่น เพราะนับเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าที่สำคัญที่สุด สำหรับนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม พักผ่อนหย่อนใจและปลูกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านต่าง ๆ

ห้องสมุดโรงเรียนเป็นรากฐานของการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เป็นศูนย์กลางของโรงเรียนและหัวใจของโรงเรียน เป็นสถานที่ที่ทุกคนในโรงเรียนสามารถเลือกอ่านหนังสือและค้นคว้าความรู้ต่าง ๆ ได้โดยอิสระนอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน ซึ่งจะสร้างความพอใจและสุขใจผู้รักการอ่านและการค้นคว้าอย่างยั่งยืนนักวิชาการได้ให้ความหมายของห้องสมุดโรงเรียนไว้ในลักษณะใกล้เคียงกัน ดังต่อไปนี้

สมจิต พรหมเทพ (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดโรงเรียนไว้ว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง แหล่งรวบรวมทรัพยากร ความรู้ที่มีคุณค่าต่อความคิดและวิวัฒนาการของนักเรียน ครู แหล่งค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียนการสอนด้วยตนเอง แหล่งสร้างเสริมสติปัญญา ความเจริญงอกงามทุกด้านของนักเรียน

เอี่ยมพร ทศนประสิทธิผล (2542, หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมและให้บริการวัสดุหรือทรัพยากรสารสนเทศแก่สมาชิกโดยมีบรรณารักษ์รักษาทรัพยากรสารสนเทศ

พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ และคณะ (2540, หน้า 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการซึ่งได้บันทึกไว้ในหลายรูปแบบทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุย่อส่วน สื่อ โสตทัศนและวัสดุอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง มีบรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นผู้บริหารและจัดดำเนินการตามระบบสากลอย่างมีระเบียบเพื่อบริหารผู้ใช้ โดยมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้และความจรรโลงตามความต้องการของแต่ละบุคคล

กัญญาพร นิตยะประภา (2534, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง ห้องสมุดที่ผู้บริหารโรงเรียนจัดตั้งขึ้นภายในโรงเรียน ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนอนุบาล โรงเรียนประถมศึกษา และโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อเป็นแหล่งรวมวัสดุเพื่อการศึกษา ทั้งหนังสือเอกสาร สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ ตามหลักสูตรของโรงเรียนนั้น ๆ โดยมีครูบรรณารักษ์ที่มีความรู้ทางวิชาบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงานและให้บริการ

เจลิยว พันธุ์สีดา (2532, หน้า 14) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุดโรงเรียน คือ สถาบันทางการศึกษาที่ผู้บริหารโรงเรียนจัดขึ้นเป็นแหล่งรวมทรัพยากรเพื่อการศึกษา ซึ่งมีทั้งวัสดุตีพิมพ์ (printed materials) และวัสดุไม่ตีพิมพ์ (non-printed materials) อาจจัดเป็นอาคารเอกเทศ หรือห้องใดห้องหนึ่งในอาคารเรียนก็ได้ มีครูบรรณารักษ์ที่มีความรู้ทางวิชาบรรณารักษศาสตร์ หรือครูที่ทางโรงเรียนคิดว่าเหมาะสมเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน เช่น จัดหมู่หนังสือตามระบบสากล และมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาเรื่องราวข่าวสาร ข้อมูล เช่น บัตรรายการ บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บรรณานุกรม เป็นต้น สำหรับให้ครู อาจารย์ และนักเรียน ได้มีโอกาสเข้าถึง (access) ทรัพยากรทางการเรียนการสอนทุกชนิดได้อย่างรวดเร็ว สะดวก สบาย โดยไม่ต้องเสียเวลามากนัก

กุหลาบ บันลายนาค (2533, หน้า 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง สถานที่รวบรวมหนังสือวารสาร เอกสารและสิ่งตีพิมพ์ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ

ที่สอดคล้องกับหลักสูตรในปัจจุบัน เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนการสอนของครูและนักเรียนในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ห้องสมุดโรงเรียน หมายถึง สถานที่รวบรวมทรัพยากรความรู้ที่มีคุณค่าที่ได้จัดบันทึกไว้ในหลายรูปแบบรวมทั้งวัสดุสารสนเทศและโสตวัสดุที่ผู้บริหารสถานศึกษาจัดเก็บไว้ในสถานที่ในสถานศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนตามหลักสูตร ตลอดจนเป็นแหล่งสำหรับการค้นคว้าอิสระสำหรับนักเรียน ครู อาจารย์ และประชาชนทั่วไป โดยมอบหมายให้ผู้มีความรู้และมีทักษะทางด้านบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการให้บริการ

จุดมุ่งหมายของห้องสมุดโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (2536, หน้า 4-5) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของห้องสมุดโรงเรียนไว้ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของนักเรียน ครู และชุมชนได้
2. เพื่อจัดหาวัสดุสารสนเทศทุกชนิดเข้ามา และจัดระบบบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่ นักเรียน เพื่อให้ นักเรียนมีพัฒนาการด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล
3. เพื่อกระตุ้นและชี้นำนักเรียนให้เกิดความสนใจในการอ่าน และพบกับความสนุกสนานในการอ่าน จนพัฒนาการอ่านของตนถึงขั้นสามารถอ่านได้อย่างซาบซึ้ง วิเคราะห์วิจารณ์ สารคดี บทความ ข่าวสารได้ และสามารถสังเคราะห์นำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเล่าเรียน ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น
4. เพื่อจัดประสบการณ์การใช้ห้องสมุดให้แก่ นักเรียน อันจะเป็นการพัฒนาความสนใจและสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้
5. เพื่อช่วยเหลือนักเรียนให้มีทักษะในการใช้วัสดุสารสนเทศประเภทต่าง ๆ
6. เพื่อนำนักเรียนให้รู้จักกับการใช้ห้องสมุดในโรงเรียนในเบื้องต้น ก่อนจะก้าวไปสู่การใช้ห้องสมุดอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดประชาชนห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฯลฯ เพื่อศึกษาค้นคว้าขั้นสูงต่อไป

7. เพื่อร่วมมือกับครูและผู้บริหารโรงเรียนในการพัฒนาอาชีพของผู้ร่วมงาน คือ ห้องสมุดต้องบริการแก่ครูด้วย ให้ครูสามารถใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อประสิทธิภาพในการสอน

8. เพื่อร่วมมือกับบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนอื่น และห้องสมุดประชาชนของชุมชน

กัญญาพร นิตยะประภา (2534, หน้า 14) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของห้องสมุดไว้ว่า

1. จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมของครูและนักเรียนในโรงเรียน
2. มีบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางวิชาชีพ หรือครูที่ผ่านการอบรมจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้ดำเนินงานห้องสมุด

3. มีอาคารสถานที่เหมาะสม เป็นสัดส่วนและจัดตกแต่งสวยงามเพื่อดึงดูดใจผู้มาใช้ให้อยากเข้าไปใช้ห้องสมุด

4. มีการจัดหนังสือแบบชั้นเปิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างสะดวก
5. มีการจัดหมู่หนังสือและโสตทัศนวัสดุตามแบบสากล
6. มีการจัดบริการและกิจกรรมแก่ผู้ใช้หลายรูปแบบ เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้ทรัพยากรห้องสมุดมาก ๆ

7. มีงบประมาณที่แน่นอน โดยบรรณารักษ์จัดทำโครงการห้องสมุดเพื่อขออนุมัติต่อผู้บริหาร โรงเรียน

8. มีการขยายบริการไปสู่ชุมชนและสังคม เพื่อยกระดับอาชีพเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต

เฉลิม พันธ์สีดา (2539ก, หน้า 1-7) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของห้องสมุดโรงเรียนไว้ 6 ประการ คือ

1. เพื่อการอ่าน (read) เป็นจุดประสงค์หลักของการจัดห้องสมุดทุกระดับ เพราะการอ่านเป็นเครื่องมือสำคัญของการศึกษาที่แสดงถึงสมรรถภาพในการเรียน การอ่านเป็นหัวใจของกิจกรรมทั้งหลายของการเรียน การวางรากฐาน อ่านมากทำให้ผู้อ่านมีความรู้แตกฉาน เฉลียวฉลาด และแหลมคม ครูบรรณารักษ์ต้องหาโอกาสส่งเสริมการอ่าน และปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ให้แก่นักเรียน และครู-อาจารย์ ในโรงเรียนให้จงได้

2. เพื่อการฟัง (listen) การฟังก็เป็นการเรียนรู้ที่อย่างหนึ่ง ในโรงเรียนที่เด็กยังอ่านหนังสือไม่ออก ก็มีชั่วโมงเล่านิทาน คู่มือทัศนฟังเทป นิทาน ฟังเทปภาษา ฟังเพลง ฟังอ่านทำนองเสนาะ เป็นต้น

3. เพื่อการดู (look) ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งของการเรียนการสอน กิจกรรมที่ห้องสมุดนิยม กระทำก็คือ การจัดนิทรรศการเรื่องที่น่าสนใจตามเวลาและโอกาสที่เหมาะสม

4. เพื่อการศึกษาค้นคว้า (study) นับเป็นกระบวนการเรียนการสอนที่สำคัญตามความคิดของนักการศึกษาสมัยปัจจุบัน คือ ไม่ให้มีการเรียนเฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น ต้องให้ผู้เรียนเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด โดยครูบรรณารักษ์ประสานกับผู้สอนหาสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนมาให้ตรงกับหลักสูตร หรือความต้องการของท้องถิ่น ฯลฯ

5. เพื่อพิจารณาหาข้อมูลในการตัดสินใจ (find the fact) เป็นการโยงความสัมพันธ์มาตั้งแต่ข้อ 1-4 คือ การอ่าน การฟัง การดู และการศึกษาค้นคว้า แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อเลือกข้อมูลที่ดีที่สุดสำหรับการตัดสินใจ ในการวินิจฉัยต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและมากพอ จึงจะตัดสินใจได้ถูกต้อง ยุคนี้ข้อมูล คือ อำนาจ ถ้าตัดสินใจผิดพลาดก็จะเกิดการสูญเสียและล้มเหลวได้

6. เพื่อการคิดที่เป็นระบบ (think) นับเป็นกระบวนการสุดท้ายที่จะเสริมสร้างลักษณะนิสัยให้แก่ผู้เรียน โดยหลักสูตรประสงค์ให้ผู้เรียน คิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาได้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ยากมาก แต่ถ้าครู-อาจารย์ และครูบรรณารักษ์ มีการร่วมมือกันอย่างจริงจัง และตั้งใจฝึกตั้งแต่ข้อที่ 1 ถึงข้อสุดท้ายเรื่อยมา โดยฝึกอย่างมีระบบและขั้นตอนเป็นนิสัยแล้วผู้ได้รับการฝึกฝนก็สามารถนำความรู้มาถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้

นอกจากห้องสมุดโรงเรียนจะมีวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้วยังต้องจัดตามวัตถุประสงค์สากลของห้องสมุด 5 ประการคือ

1. เพื่อการศึกษา (for education) คือ เป็นสถาบันสำหรับศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เป็นตลาดวิชาให้แก่ผู้สนใจใฝ่หาความรู้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา

2. เพื่อความรู้ (for information) และข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง อันเป็นการสนองความใคร่รู้ใคร่เห็น ที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคน ซึ่งปัจจุบันวิทยาการก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่เฉลียวฉลาดเท่านั้นที่จะทันโลกและทันเหตุการณ์

3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (for research) สำหรับผู้ใฝ่รู้ทำการศึกษา ค้นคว้าวิจัย โดยอาศัยห้องสมุด เป็นครูและแหล่งวิเคราะห์ทางปัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ใหม่ สำหรับโลกปัจจุบันที่จะได้มีชีวิตที่สุขสบายยิ่งขึ้น

4. เพื่อความจรรโลงใจ (for inspiration) ที่มีต่อชีวิตทางด้านจิตใจอัน ได้แก่ ความซาบซึ้งในรสความไพเราะ ความละเอียดอ่อน และความงดงามในศิลปะการเขียน ตลอดจนสำนวนภาษา และซาบซึ้งในอุดมคติอันก่อปรไปด้วยศีลธรรมอันดีงาม ก่อให้เกิดความสุขสันต์หรรษา และความประทับใจ เป็นต้น และ

5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (for recreation) เป็นการผ่อนคลายความกังวล ความกระวนกระวายใจ ความทุกข์ใจ ไปสู่ความรื่นเริงเบิกบานใจในที่สุด

หน้าที่ของห้องสมุดโรงเรียน

ห้องสมุดโรงเรียนจะบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดจะต้องทำหน้าที่เป็นแหล่งกลางทางด้านวิชาการดังนี้ (กัญญาพร นิตยประภา, 2534, หน้า 15-16)

1. เป็นศูนย์กลางการอ่าน (reading center) นับเป็นหน้าที่หลักในการจัดห้องสมุดโรงเรียน ครูบรรณารักษ์จึงควรจัดห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่ดี เพื่อกระตุ้นให้ครูและนักเรียนสนใจที่จะเข้าไปอ่านหนังสือในห้องสมุด

2. เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้า (study center) การศึกษาค้นคว้าเป็นกระบวนการเรียนการสอนอย่างหนึ่งที่หลักสูตรใหม่กำหนดให้นักเรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยครูลดบทบาทจากผู้สอน หรือผู้บอกเนื้อหา มาเป็นผู้ชี้แนะและป้อนคำถามให้นักเรียนไปค้นคว้าจากห้องสมุด ห้องสมุดจึงต้องมีทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอตามความสนใจของผู้เรียน ต้องมีการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อช่วยเหลือผู้มีปัญหาในการใช้ห้องสมุดด้วย

3. เป็นศูนย์กลางสืบเสาะหาความจริง (find the fact) การอ่านและการศึกษาค้นคว้าจะมีคุณค่าสมความมุ่งหมายก็ต่อเมื่อมีการอ่านอย่างกว้างขวาง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการ

อ่านมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์เพื่อคัดเลือกข้อมูลที่ดีที่สุด ครูและบรรณารักษ์มีส่วนช่วยให้คำแนะนำเมื่อนักเรียนเกิดปัญหาในการเลือกข้อมูล ทำให้นักเรียนเกิดความสามารถในการพิจารณาข้อมูลในการตัดสินใจได้

4. เป็นศูนย์กลางแนะแนวการอ่าน (reading guidance center) ครูบรรณารักษ์ควรจัดบริการแนะแนวการอ่านแก่นักเรียน เพื่อให้เกิดความสามารถในการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ และรู้จักขยายขอบเขตของการอ่านให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะการอ่านไม่ควรอ่านเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการเรียนการศึกษา แต่ควรอ่านหนังสือที่เกี่ยวกับสุขภาพ เศรษฐกิจ การเลือกอาชีพ การคบเพื่อนต่างเพศ เป็นต้น เมื่อนักเรียนมีปัญหาในเรื่องดังกล่าวก็สามารถเลือกหนังสือที่มีคำตอบต่อปัญหาที่ประสบอยู่มาใคร่ครวญพิจารณาได้

5. เป็นศูนย์กลางวัสดุอุปกรณ์การสอน (instructional materials center) นอกจากส่งเสริมการเรียนของนักเรียนแล้ว ห้องสมุดโรงเรียนยังมีหน้าที่ส่งเสริมการสอนของครูด้วย นักเรียนจะสนใจการเรียนการศึกษาค้นคว้าก็ต่ออาศัยครูที่มีวิธีการสอนที่ดี เตรียมการสอนมาล่วงหน้าใช้อุปกรณ์การสอนเพื่อสร้างความสนใจใคร่รู้ของนักเรียน ฉะนั้นห้องสมุดจึงควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์การศึกษาไว้ให้บริการแก่ครูด้วย

6. เป็นศูนย์กลางของสื่อการศึกษา (media center) ลักษณะของห้องสมุดโรงเรียนสมัยใหม่จะมีทั้งวัสดุที่ตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ หรือที่เรียกกันว่า โสตทัศนวัสดุ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันยังทำให้สื่อประเภทโสตทัศนวัสดุเป็นที่นิยมมากขึ้น การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เป็นการเรียนรู้ที่ได้ผลดีที่สุดในขณะที่การเรียนรู้จากการใช้คำพูดเป็นการเรียนรู้ที่ 34 เกิดผลน้อยที่สุด ดังนั้น ห้องสมุดโรงเรียนจึงควรเป็นแหล่งรวมของ เทปปาฐกถา เทปเพลง เทปเล่านิทาน เทปการอ่านทำนองเสนาะ สไลด์ วิดิทัศน์ เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่นักเรียนแล้ว ยังให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินอีกด้วย

รัญจวน อินทรกำแหง และนวลจันทร์ รัตนกร (2531, หน้า 20-21) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของห้องสมุดโรงเรียนไว้ดังนี้ คือ

1. เตรียมหนังสือและโสตทัศนวัสดุเพื่อส่งเสริมหลักสูตร นโยบายและโครงการของโรงเรียนให้บรรลุหลักการและจุดหมายที่ตั้งไว้

2. เปิดโอกาสให้นักเรียนเลือกศึกษาค้นคว้าตามความสนใจ ความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อความเจริญงอกงามของสติปัญญาและจิตใจ
3. ส่งเสริมและแนะแนวการอ่านแก่นักเรียน ให้นักเรียนสามารถหาความสุขความเพลิดเพลินจากการอ่าน รวมทั้งมีวิจารณ์งานในการอ่าน
4. เตรียมนักเรียนให้มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด เพื่อสร้างนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้า เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต
5. ให้นักเรียนเกิดทักษะ ในการใช้หนังสือ และ สื่อทัศนวัสดุ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า
6. ให้บริการและความสะดวกแก่คณะครูในการเลือกใช้นั่งหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดเพื่อประโยชน์ในการสอน
7. ให้ความร่วมมือกับครูและผู้บริหารทุกวิถีทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และ
8. ให้ความร่วมมือกับบรรณารักษ์ห้องสมุดอื่น ๆ ในชุมชนเดียวกัน เพื่อช่วยสร้างสร้งงานห้องสมุดของชุมชนให้เจริญก้าวหน้า

ความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนต่อการพัฒนาการศึกษา

ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเรียนการสอนตามแนวหลักสูตรสมัยใหม่ ที่มุ่งให้ผู้เรียนรู้จักค้นคว้าด้วยตนเองและที่สำคัญการเรียนรู้โดยใช้ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่คงทนถาวร เกิดนิสัยรักการเรียนรู้ สนใจใคร่ศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เป็นการปลูกฝังให้เกิดนิสัยรักการศึกษาด้วยตนเองไปจนตลอดชีวิต

มาเรีย เหล่าสุนทร (อ้างถึงใน ภิญญาพร นิตยประภา, 2534, หน้า 15-16) ผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุดประจำยูเนสโก ได้สรุปความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนที่มีต่อการศึกษาไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตลอดจนวัสดุทั้งหมด
2. ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการอ่าน
3. ห้องสมุดเป็นแหล่งการสอน

4. ห้องสมุดเป็นแหล่งบริการวิชาการด้วย

รัญจวน อินทรกำแหง และนวลจันทร์ รัตนกร (2531, หน้า 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียน ในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนดังนี้

1. ช่วยส่งเสริมความรอบรู้ ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ด้วยการจัดหาหนังสือเสริมหลักสูตร หนังสืออ่านประกอบมาไว้บริการเพื่อเพิ่มเติมเนื้อหาของวิชา ให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน

2. ช่วยสนองความใคร่รู้ใคร่เห็น วัยเด็กเป็นวัยของความอยากรู้อยากเห็น นักเรียนย่อมมีความสนใจในเรื่องต่าง ๆ รอบตัว หนังสือและเอกสารอ้างอิง ในห้องสมุดจะช่วยตอบคำถามของนักเรียนได้เป็นอย่างดี

3. ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การอ่านเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความคิด การฝึกฝนความคิดเป็นการพัฒนาวิจารณ์อย่างหนึ่ง เพราะเป็นการส่งเสริมความนึกคิดในทางสร้างสรรค์รวมถึงพฤติกรรมในการสร้างสรรค์ด้วย อันเป็นคุณลักษณะที่ควรปลูกฝังตั้งแต่วัยเด็ก

4. ช่วยให้มีโอกาสเรียนรู้ความคิดเห็นของผู้อื่น การอ่านหนังสือหลาย ๆ เล่มช่วยให้นักเรียนได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น เปรียบเทียบทฤษฎีและหลักฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง ขณะเดียวกันก็จะได้เรียนรู้ว่าความแตกต่างทางความคิดเห็นเป็นสิ่งธรรมดา

5. ช่วยให้ได้เรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย นักเรียนย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องความสามารถ ความสนใจและความต้องการ ห้องสมุดจะช่วยพัฒนาความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วยการจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของนักเรียนอย่างทั่วถึง นักเรียนที่เรียนเก่งสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ตามที่ต้องการ ส่วนนักเรียนที่เรียนช้าก็สามารถเรียนรู้ได้อย่างน้อยเท่ากับที่ครูผู้สอนกำหนดให้

6. ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการใช้ห้องสมุด การเรียนรู้การใช้ห้องสมุดนับเป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน รักการค้นคว้าด้วยตนเอง เมื่อจบจากโรงเรียนไปแล้วก็ยังรักที่จะศึกษาหาความรู้ต่อไปเป็นการศึกษาตลอดชีวิต

7. ช่วยปรับปรุงทักษะในการอ่าน ห้องสมุดเป็นแหล่งสะสมหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับนักเรียนทุกวัยทุกระดับชั้น นักเรียนจึงมีโอกาสเลือกอ่านหนังสือ

ได้ตามความสนใจการอ่านมากจะทำให้นักเรียนมีโอกาสฝึกฝน ปรับปรุงการอ่านจนเป็นคนอ่านหนังสือเป็น และรักการอ่านเป็นผู้มีรสนิยมในการอ่าน

8. ให้มีความรู้ในเรื่องอาชีพและงานอดิเรก ห้องสมุดจะรวบรวมจัดหาหนังสือทางด้านความรู้ในเรื่องอาชีพและงานอดิเรก ประวัติของนักประดิษฐ์ นักวิทยาศาสตร์ รวมทั้งผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตของแขนงวิชาชีพต่าง ๆ ตัวอย่างจากบุคคลเหล่านี้เป็นแรงบันดาลใจให้ยึดถือเป็นแบบอย่าง กระตุ้นให้คิดวางแผนชีวิต คิดหางานอดิเรก เพื่อเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในอนาคตบ้าง

ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอนในสถานศึกษามาก เพราะเป็นศูนย์รวมของวิชาการทั้งปวง เป็นงานที่ส่งเสริมและให้บริการทางวิชาการทั้งกับครู อาจารย์ เป็นการส่งเสริมการสอนของครู เป็นสถานที่ครูใช้ศึกษาหาความรู้และค้นคว้าด้วยตนเอง เตรียมบทเรียนเพื่อการเรียนการสอน และเป็นสถานที่ที่นักเรียนสามารถแสวงหาความรู้ทั้งจากที่ครูมอบหมายและความรู้ด้านอื่น ๆ ที่นักเรียนสนใจ รวมทั้งเป็นสถานที่ปลูกฝังการรักการอ่านหนังสือ การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และความสามารถที่จะศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองได้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 231)

พวา พันธุ์เมฆา (2538, หน้า 5-7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนไว้หลายประการดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมสรรพความรู้ทั้งหลายในโลกเอาไว้ ความรู้หรือสารนิเทศต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้คิดขึ้น โดยจะมีระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศอย่างมีระบบเพื่อความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้ วิทยาการทั้งหลายจึงมารวมอยู่ในห้องสมุด โดยลักษณะนี้นับว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อสังคมอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่า ห้องสมุดเป็นสถาบันในสังคมเพียงสถาบันเดียว ที่เป็นแหล่งรวบรวมสรรพความรู้ของมนุษยชาติเพื่อมนุษยชาติ

2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ ๆ ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจของตน การเรียนในชั้นเรียนนั้น นักเรียนบางคนอาจจะชอบหรือไม่ชอบวิชาบางวิชาก็ได้ วิชาที่ชอบก็อยากศึกษาให้รู้ละเอียดลึกซึ้ง ซึ่งครูอาจารย์บางท่านสอนเนื้อหาจำกัดอยู่ในขอบเขตที่หลักสูตรกำหนด กรณีนี้ถ้าหากผู้เรียนสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าให้แตกฉาน นอกเหนือไปจากที่ปรากฏในหลักสูตรก็สามารถทำได้ บางคนอาจสนใจใน

เรื่องวิชาหรือเรื่องราวบางเรื่องที่มีใช้สาขาหลักที่ตนเรียนอยู่ ความสนใจเหล่านี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการเข้าไปศึกษาค้นคว้าได้จากห้องสมุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ที่เสรี

3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน การได้เข้าไปใช้ห้องสมุด ได้เข้าไปเห็นหนังสือเห็นทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุด ได้หยิบยืมไปอ่านเพื่อค้นคว้า หรือเพื่อความบันเทิงตามความสนใจจะช่วยให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น

4. ห้องสมุดช่วยส่งเสริมใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มนุษย์เราเมื่อมีเวลาว่างก็คิดอยากทำกิจกรรมใด ๆ ที่อยู่ในความสนใจ เป็นกิจกรรมที่ตนพึงพอใจมีใช้งานประจำที่ทำอยู่แล้ว บางคนชอบการอ่านก็สามารถเลือกอ่านหนังสือได้ตามที่ตนสนใจ อาจเป็นหนังสือบันเทิงคดี หนังสือสารคดีที่มีเนื้อหาสาระไม่เครียดเกินไป การอ่านในลักษณะนี้อาจทำให้เกิดความคิดที่เป็นประโยชน์ได้

5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ โดยทั่วไปห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาไว้บริการแก่ผู้ใช้ตลอดเวลา ทรัพยากรสารสนเทศบางชนิดจะมีการนำเสนอ สารนิเทศ ข่าวสาร ความรู้ที่ทันสมัย เป็นเรื่องใหม่ ๆ ที่มีการค้นพบ ทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวก็คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ดังนั้นการเข้าไปห้องสมุดเพื่ออ่านวารสาร หนังสือพิมพ์จะทำให้ผู้นั้นมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

เจลิยว พันธุ์สิดา (2539ก, หน้า 3-8) ได้สรุปบทบาทของห้องสมุดต่อการศึกษาไว้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านส่งเสริมการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนในทุกระดับ ซึ่งได้แก่
 - (1) ระดับก่อนอนุบาล เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็ก
 - (2) ระดับประถมศึกษา เพื่อพัฒนาด้านร่างกายอารมณ์ สังคม สติปัญญา ให้มีความพร้อมที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
 - (3) ระดับมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา เพื่อเตรียมคนเข้าสู่อุดมศึกษาและสร้างนักวิชาชีพระดับกลางของประเทศ
2. ด้านส่งเสริมการเรียนการสอนตลอดชีวิต ปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวในแต่ละระดับนั้น ผู้สอนมุ่งเน้นที่ กระบวนการเรียนรู้ หรือวิธีการเรียนรู้มากกว่าเนื้อหาวิชา โดยเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานที่สำคัญ ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ แล้วรู้วิธีศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งความรู้หลากหลายให้กว้างขวางและลึกซึ้งด้วยตนเองต่อไป

3. ด้านส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า ห้องสมุดโรงเรียนต้องเป็นแหล่งฝึกอบรมให้เด็กอ่านหนังสือ และฝึกนิสัยรักการอ่าน โดยห้องสมุดต้องจัดหาหนังสือในทุกสาขาวิชาในทุกระดับความรู้ที่ปรากฏในหลักสูตร ถ้าเด็กได้อ่านอย่างกว้างขวางแล้ว จะช่วยให้เด็กสามารถเรียนรู้ พิจารณาคคุณค่าของหนังสือ ได้รสนิยม มีความยินดีในคุณค่าของหนังสือให้โอกาสเด็กได้เลือกหนังสืออ่านขยายความรู้ให้กว้างไกลยิ่งขึ้น ในเรื่องการอ่านและการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่สุด

สมปอง มิสิตตะ (2543, หน้า 14) ได้กล่าวถึงห้องสมุดกับการศึกษาว่า ห้องสมุดกับการศึกษานั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกกันไม่ได้ โดยเฉพาะการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา เป็นระดับที่ต้องการวางรากฐานทางการศึกษาให้มั่นคงและให้ได้ผลตามเป้าหมายของการให้การศึกษา บทบาทของห้องสมุดโรงเรียนก็ทวีความสำคัญยิ่งขึ้น เพราะเป็นเสมือนแหล่งทดลองการฝึกใช้สมองสติปัญญาของนักเรียน จากพื้นฐานที่ได้รับ การบรรยายจากครูในห้องเรียน จากความรู้ที่ได้รับจากการอ่านหนังสือแบบเรียน ถ้านักเรียนมีเพียงแค่นั้น คือ ความรู้ที่ได้รับจากครูและจากหนังสือ แบบเรียน ความรู้สติปัญญาของนักเรียนก็ไม่กว้างไกล ฉะนั้นเพื่อให้นักเรียนเกิดความรู้ในการศึกษาค้นคว้าไปตลอดชีวิต การจัดห้องสมุดให้นักเรียนได้มาใช้ มาอ่าน มาคัดดวงเอาวิชาความรู้ ความรู้ร่นรมย์ ตามความต้องการและรสนิยมของตน จึงเป็นทางหนึ่งเพื่อพัฒนาความเจริญงอกงามทั้งทางสมอง สติปัญญาและจิตใจ

อาภารัตน์ ขำสกุล (2543, หน้า 5) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนไว้ว่า ห้องสมุดโรงเรียนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการเรียนการสอนของครู อาจารย์ และนักเรียน เพราะเป็นแหล่งจัดเก็บ รวบรวม และให้บริการวัสดุสารนิเทศ ความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สำคัญโรงเรียน เพราะเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มาศึกษาหาความรู้ เรียนรู้วิทยาการต่าง ๆ ด้วยตนเอง นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นแหล่งพัฒนาลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์อันสำคัญยิ่ง คือ นิสัยสนใจใฝ่เรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นนิสัยสำคัญที่โรงเรียนต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับนักเรียน การที่โรงเรียนมีห้องสมุดที่ดี มีบริการที่ดี ย่อมมีโอกาที่จะสร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นกับนักเรียนได้

สมหมาย วัฒนศิริ (2533, หน้า 1) กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนว่า โรงเรียนเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งหน่วยหนึ่งของโรงเรียน เพราะเป็นแหล่งวิทยากร หรือ ศูนย์วิชาการสำหรับครู นักเรียน ใช้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการสอน การเรียน ทั้งนี้เนื่องจากระบบการศึกษาปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เอี่ยมพร ทศนประสิทธิผล (2542, หน้า 12) ได้ให้ความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนไว้ว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทั้งความรู้ความบันเทิง ที่ผู้ใช้สามารถเลือกสรรได้อย่างเสรีตามความต้องการ ทำให้เป็นคนฉลาดทันเหตุการณ์ ช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ทั้งนี้เพราะปัจจุบันห้องสมุดมีการบริการสื่อโสตทัศน เช่น วิทยุทัศน์ บริการวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ บริการออนไลน์ (online) ผู้ใช้จะได้รับทั้งความบันเทิงและความรู้ในขณะเดียวกัน และสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทุกมุมโลก ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้รับความบันเทิงมักจะติดใจกลับมาอ่านเรื่องอื่น ๆ ทำให้นิสัยเกิดความต้องการหนังสือเป็นอาหารสมองอีกอย่างหนึ่ง เป็นแหล่งสารสนเทศที่กว้างไกลรับใช้สังคม ไม่มีขอบเขตและห้องสมุดเป็นสถานที่ไร้พรมแดน ผู้ให้บริการเต็มใจบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปได้ว่า บทบาทและความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนเป็นหน่วยงานที่สำคัญของโรงเรียน เป็นแหล่งวิทยากรหรือศูนย์วิชาการสำหรับครู และนักเรียน ใช้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอน นับเป็นศูนย์รวมวิทยาการของนักปราชญ์ นักการศึกษา นักวิทยาศาสตร์ นักประดิษฐ์ นักประวัติศาสตร์ นักประพันธ์ นักวิจัย ฯลฯ ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดความไม่รู้อันของครู นักเรียน และเป็นแหล่งป้องกันการสูญเปล่าทางการศึกษา แหล่งฝึกอบรมให้เด็กอ่านหนังสือ แหล่งฝึกนิสัยรักการอ่าน นับว่าห้องสมุดมีประโยชน์หลายประการ อาทิ ส่งเสริมและกระตุ้นนิสัยให้เด็กรักการอ่าน ส่งเสริมพัฒนาภูมิปัญญา เพิ่มพูนความสามารถในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ครูวางแผนการสอน และกำหนดโปรแกรมการเรียนให้แก่นักเรียนร่วมกับครูบรรณารักษ์ ฯลฯ ที่ผู้ใช้สามารถเลือกสรรได้อย่างเสรีตามความต้องการ ทำให้เป็นคนฉลาดทันเหตุการณ์ หัวใจของการศึกษาค้นคว้าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเรียนการสอนตามหลักสูตร สมัยใหม่ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนรู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง และที่สำคัญการเรียนรู้โดยใช้ห้องสมุด จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่คงทนถาวรเกิดนิสัยรักการเรียนรู้

บทบาทและหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดโรงเรียน

การพัฒนาห้องสมุดให้ประสบความสำเร็จ และบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องได้มี การเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษา โรงเรียนต้องจัดการศึกษาที่หลากหลาย นอกจากห้องสมุด ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษาจะต้องมีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิมมิใช่ สถานที่ที่จัดเก็บหนังสืออย่างเดียวแล้ว ผู้ที่รับผิดชอบงานห้องสมุดจะต้องปรับเปลี่ยน แนวคิดในการบริหารและบริการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาด้วยเช่นกัน โดยบทบาทของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาห้องสมุดให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยครูบรรณารักษ์จะต้องทำงานร่วมกับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ พยายาม จัดห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ครูบรรณารักษ์จะต้องหาความรู้เพิ่มเติม และ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ สำหรับผู้บริหาร โรงเรียนต้องให้การสนับสนุนงานห้องสมุด โรงเรียน ให้กำลังใจแก่ครูบรรณารักษ์และประสานความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์กับ คณะครู ซึ่งจะต้องสนับสนุนให้นักเรียนไปใช้ห้องสมุดและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ บางครั้ง ครูอาจต้องสละเวลาช่วยงานห้องสมุดเป็นครั้งคราว นักการภารโรงอาจสามารถช่วยงาน บางอย่าง เช่น งานซ่อมหนังสือ หรือทำหน้าที่แทนในขณะที่บรรณารักษ์ไม่อยู่ นอกจากนี้ นักเรียนก็จะมีบทบาทในการมาช่วยงานห้องสมุด และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัด ขึ้น สำหรับผู้ปกครองนักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ก็มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านทรัพยากรในการ พัฒนาห้องสมุด ตลอดจนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ เพื่อพัฒนา ห้องสมุดโรงเรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานยิ่ง ๆ ขึ้นไป (สมปอง มิสิตตะ, 2543, หน้า 14-16)

ห้องสมุดโรงเรียนจะดำเนินไปด้วยดี ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ควรได้รับการ ร่วมมือและให้การสนับสนุนจากบุคลากรในโรงเรียนหลายฝ่ายที่มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน

สมจิต พรหมเทพ (2542, หน้า 89-93) ได้กล่าวถึงผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการ ดำเนินการห้องสมุดโรงเรียน มีดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียน มีส่วนในการกำหนดทิศทางการบริหารงานห้องสมุดให้ได้รับการสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ กำลังคนและกำลังใจ อาจจะทำให้ความสนับสนุนงานห้องสมุดและบรรณารักษ์ดังนี้

1.1 จัดงบประมาณในการดำเนินงานในห้องสมุด

1.2 สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ครูและนักเรียนเข้าใช้ห้องสมุด

1.3 ส่งเสริมกระตุ้นให้คนรู้จักใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งการสอนและให้รู้จักสอนโดยใช้ห้องสมุด

1.4 ส่งเสริมกระตุ้นเตือนให้นักเรียนรู้จักใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งการศึกษา ค้นคว้าทางวิชาการด้วยตนเอง คือ แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด

1.5 ให้ความสนับสนุนงานและโครงการต่าง ๆ ของห้องสมุดตามความจำเป็น

1.6 ให้ความสนับสนุนในการให้อัตรากำลังคนช่วยในห้องสมุด

1.7 ช่วยแก้ปัญหาด้านผู้ใช้ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด

1.8 สนับสนุนให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และแสดงความชื่นชมในงานห้องสมุดพอสมควร

1.9 สนับสนุนให้กำลังใจแก่บรรณารักษ์โดยพิจารณาความดีความชอบตามสมควร ด้วยความเป็นธรรมการสนับสนุนดังกล่าวข้างต้นเป็นข้อที่ผู้บริหารคำนึงถึง

2. ครู หมายถึง คณะครูในโรงเรียน จัดเป็นบุคลากรที่สำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานห้องสมุดเป็นไปด้วยดี เพราะครูเป็นทั้งผู้ใช้ห้องสมุด ผู้แนะนำให้นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดรวมทั้งเป็นผู้ที่ช่วยเหลืองานห้องสมุดตามกรณี ครูและบรรณารักษ์ควรให้ความช่วยเหลือกันและช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน เพื่อเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายดำเนินไปด้วยดี ปัจจุบันผู้บริหารระดับกรม โดยเฉพาะกรมสามัญศึกษาได้มีนโยบายให้ครูสอนโดยใช้ห้องสมุดและมีนโยบายให้บรรณารักษ์จัดทำห้องสมุดให้เป็นโรงเรียน เพื่อสนองวิธีการสอนของครู ดังนั้นครูและบรรณารักษ์จึงมีส่วนของความร่วมมือ และให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างมาก เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ของครูและบรรณารักษ์จึงเป็นไปตามขั้นตอนดังนี้ (สมจิต พรหมเทพ, 2542, หน้า 90)

2.1 บรรณารักษ์ควรจัดเตรียมอะไรไว้ให้แก่ครู ผู้เรียน

2.2 ครูผู้สอนหวังจะได้อะไรจากบรรณารักษ์เพื่อเอื้ออำนวยการสอน

2.3 บรรณารักษ์หวังจะให้ครูผู้สอนช่วยเหลืออย่างไรเพื่อให้งานห้องสมุดดำเนินไปด้วยดี

2.4 ครูและบรรณารักษ์ให้ความร่วมมือกันได้อย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการเรียนการสอน

บรรณารักษ์ควรจัดเตรียมอะไรไว้ให้ครูผู้สอน สิ่งที่บรรณารักษ์หรือห้องสมุดควรจัดให้ ได้แก่

1. จัดหา จัดซื้อ จัดแลกเปลี่ยน และขอบริจาควัสดุสิ่งพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของครู

2. จัดทำคู่มือช่วยค้นหาวัสดุสิ่งพิมพ์ และวัสดุความรู้ในห้องสมุดไว้ให้แก่ครูเพื่อสะดวกในการค้นคว้า เช่น จัดทำบรรณานุกรม บัตรรายการ บรรณานุกรม บรรณนิทัศน์

3. จัดบริการต่าง ๆ เพื่อให้ครูสะดวกในการใช้ เช่น (สมจิต พรหมเทพ, 2542, หน้า 91)

3.1 จัดเตรียมหนังสือพิมพ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยครูในการสอนโดยการติดต่อสอบถามความต้องการของครู หรือใช้แบบสอบถาม

3.2 จัดทำรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดจัดหามาใหม่ หรือจัดทำรายชื่อหนังสือประจำวิชา โดยติดไว้บนป้ายประกาศของครู ติดไว้ที่ป้ายประกาศของห้องสมุด หรือพิมพ์แจกไปยังครูประจำวิชานั้น

3.3 จัดทำบริการหนังสือจอง (reserve book) ให้แก่ครูที่ต้องการใช้หนังสือเป็นครั้งคราว

3.4 จัดทำรายชื่อแหล่งความรู้ในท้องถิ่น พร้อมกับแนะนำให้ครูให้แหล่งเรียนรู้ นั้น ๆ เพิ่มเติม

3.5 ให้บริการตอบคำถามและช่วยเหลือสืบค้นข้อมูลที่ครูต้องการ

3.6 ให้บริการยืมหนังสือจากห้องสมุดอื่นในกรณีที่ไม่มีห้องสมุดของโรงเรียน

3.7 ให้บริการคำแนะนำห้องสมุดแก่ครูเมื่อเปิดภาคเรียนใหม่

3.8 เปิดโอกาสให้ครูใช้ห้องสมุดระหว่างปิดภาคเรียน

3.9 เมื่อมีครูใหม่ ควรแนะนำการใช้ห้องสมุดให้เป็นที่ยอมรับ

3.10 บรรณารักษ์ควรหาโอกาสไปเยี่ยมตามห้องเรียนเพื่อทราบถึงความสนใจและความต้องการของครูและนักเรียน

3.11 จัดบริการมุมสบายเพื่อให้ครูได้พักผ่อน

4. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสอนของครู เช่น

4.1 จัดงานสัปดาห์หนังสือเพื่อให้ครูได้รู้จักหนังสือใหม่ ๆ และหนังสือดีมีคุณค่า

4.2 จัดงานสัปดาห์ห้องสมุด เพื่อให้ครูและนักเรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม

4.3 จัดทำรายชื่อบทความวารสารที่น่าสนใจให้ครูทราบทุกคน

4.4 สอนและแนะนำทักษะการใช้ห้องสมุดให้แก่ครู

4.5 จัดทำรายชื่อสื่อโสตทัศนวัสดุของครูไว้ในห้องสมุด

4.6 จัดทำตารางการใช้ห้องสมุดของครูไว้ในห้องสมุด

4.7 ส่งเสริมให้มีการใช้โสตทัศนวัสดุสอนในห้องเรียน พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการเลือกและเก็บรักษาด้วย

4.8 พยายามให้ห้องสมุดเป็นสถานที่ประชุมครูของโรงเรียนบ้าง

5. นักเรียน เป็นกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งเป็นผู้วัดความสามารถและประสิทธิภาพของครูและบรรณารักษ์ เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุด และช่วยให้กิจกรรมของห้องสมุดดำเนินติดต่อกันด้วยดี และเป็นผู้ทำให้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดเจริญเติบโต กว้างขวางยิ่งขึ้นไป ความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับนักเรียนจึงเป็นในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างขอและให้ความร่วมมือกัน

สรุปได้ว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่ต่างกันแล้วแต่ระดับ การปฏิบัติต้องมีความสัมพันธ์กันและให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกื้อกูลตามบทบาทหน้าที่ที่จะทำให้การดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสนองต่อการจัดการศึกษา

การบริการของห้องสมุดโรงเรียน

การให้บริการที่ดีเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้นักเรียนต้องการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุดโรงเรียน ดังนั้นจึงมีผู้ที่ให้ความหมายของการให้บริการไว้มากมายดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ ไว้ว่า บริการที่เป็นคำกริยา หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ถ้าบริการเป็นคำนาม หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6) ได้ให้คำนิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

จากคำจำกัดความดังกล่าว ความสำคัญของการบริการ คือ การปฏิบัติงานที่เป็น การลงมือกระทำหรือติดต่อที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ใช้ประโยชน์ตามความต้องการจากบริการนั้น ๆ

คุณภาพของงานบริการ คือ การบริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 14)

Timm (2001, p. 65) กล่าวว่า มนุษย์เราตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดจากสิ่งต่อไปนี้

1. ความรวดเร็วทันเวลา
2. งานที่ทำเรียบร้อย ประณีต สวยงาม
3. พื้นที่สะอาดเป็นระเบียบตลอดเวลา

Johnson (1998, p. 152) พบว่า ผู้รับบริการตัดสินเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการโดยพิจารณาจากปัจจัย 5 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ของผู้ให้บริการ
2. การให้บริการในสิ่งที่ถูกต้อง (tangibles) โดยเฉพาะการให้บริการของบุคลากร และการติดต่อสื่อสาร

3. ความรวดเร็วหรือความพร้อม (responsiveness) ในการให้บริการ
4. ความมั่นใจในการให้บริการ (assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ สุภาพ อ่อนโยน มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจได้
5. ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ (empathy) ให้บริการด้วยความตั้งใจและเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ความหมายของการบริการห้องสมุด

ห้องสมุด เป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่สืบค้นด้วยมือและที่ต้องสืบค้นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานจัดบริการและบริหารงานต่าง ๆ เพื่อเกิดประโยชน์และความสะดวกแก่ผู้ใช้

วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

บุญถาวร หงสกุล (2532, หน้า 10) กล่าวถึงงานบริการของห้องสมุด ว่างานบริการของห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใดก็ตาม มีเป้าหมายอยู่ที่บุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่ยังไม่เคยใช้ห้องสมุด กับกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว วัตถุประสงค์ของการจัดงานบริการห้องสมุด คือ นำผู้ที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้ห้องสมุดให้มารู้จักและใช้ห้องสมุดกับส่งเสริมผู้ใช้ห้องสมุดอยู่แล้วให้ได้รู้จักและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในห้องสมุดให้ได้มากที่สุด อย่างสะดวก และรวดเร็วที่สุด ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า งานบริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. แนะนำให้ผู้รู้จักความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด
2. แนะนำให้ผู้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด
3. แนะนำให้ผู้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และสำหรับผู้ที่ไม่รู้จักและใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว ควรได้รับการที่จะช่วยส่งเสริมการใช้ห้องสมุดให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว
4. ส่งเสริมการอ่าน โดยแนะนำและจัดสรรการใช้ทรัพยากรห้องสมุดให้คุ้มค่าที่สุด
5. ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย

6. แนะนำทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ที่ห้องสมุดได้รับเพิ่มเติมมาใหม่ หรือ แนะนำ หนังสือ หรือทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ของห้องสมุดตามโอกาสที่เหมาะสม

7. ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ให้ผู้ใช้บริการเห็นประโยชน์ของห้องสมุดว่า เป็น แหล่งเรียนรู้ ให้ข้อมูลความรู้ได้หลากหลายและสะดวกในการใช้บริการห้องสมุด

คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต (2529, หน้า 69) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิต และนักศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ
2. เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้า และวิจัยของอาจารย์ นิสิต และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ
3. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการให้อาจารย์ นิสิต และนักศึกษา มีช่องทางแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
4. เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิต และนักศึกษารู้จักหนังสือที่ดีและมีประโยชน์
5. เพื่อช่วยอาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

บทบาทของงานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัยโดยมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง บทบาทหน้าที่ของงานบริการห้องสมุดไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้ (คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต, 2529, หน้า 69)

1. งานบริการของห้องสมุดจะต้องมุ่งส่งเสริม และให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ ทรัพยากร ห้องสมุดทุกประเภท จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดให้มากที่สุด
2. ห้องสมุดจะต้องประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีต่าง ๆ โดยหาทางปรับปรุง ให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. ห้องสมุดจะต้องมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านการรวบรวม บรรณานุกรม และการสอนผู้ใช้ให้รู้จักใช้อุปกรณ์ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด

4. ห้องสมุดควรให้บรรณารักษ์ได้มีส่วนร่วมในโครงการการศึกษาต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษา ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยวิธีการจัดให้บรรณารักษ์ได้สอนหรือร่วมสอนวิชาหรือเป็นวิทยากรเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

หน่วยห้องสมุด เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการในการจัดทำโครงการส่งเสริมการอ่าน และด้านสื่อประกอบการเรียนการสอนของอาจารย์และนักเรียนทั้งในรูปแบบของสิ่งตีพิมพ์/สิ่งไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท โดยจัดเป็นระบบหมวดหมู่ตามเนื้อหาของวัสดุสารสนเทศ เพื่อสะดวกต่อการให้บริการในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ และการให้บริการยืม-คืน รวมทั้งการรักษาดูแลซ่อมแซมเพื่อความคงทนต่อการใช้งาน (ประภารัตน์ ทองใส, 2540, หน้า 47)

ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการเปิดและปิดเป็นเวลา ดังนี้
เวลาเปิดทำการวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา (07.00-16.30 น.)

วันจันทร์-ศุกร์ นอกเวลา (16.30-19.30 น.)

วันเสาร์ นอกเวลาตั้งแต่เวลา (08.30-16.30 น.)

1. ผู้มีสิทธิ์เข้าใช้หน่วยงานห้องสมุดการเรียนรู้

นักเรียน อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษาฝึกสอน ฝึกงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด บุคลากรภายนอกต้องได้รับอนุญาตให้เข้าใช้บริการจากหัวหน้าหน่วยห้องสมุด หรือผู้ทำการแทนก่อน

การยืมหนังสือจากหน่วยห้องสมุด อนุญาตเฉพาะผู้ที่มีบัตรประจำตัวนักเรียน หรือมีบัตรสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น

2. การให้บริการของห้องสมุด

2.1 บริการยืม-คืน

2.1.1 บริการหนังสือทั่วไป หนังสือจอง และหนังสืออ้างอิง เป็นบริการที่ห้องสมุด จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการยืมหนังสือออกไปใช้นอกห้องสมุด โดยผู้ที่สามารถยืมหนังสือออกจากห้องสมุดได้จะต้องเป็นสมาชิกห้องสมุด และต้องทำบัตรสมาชิกห้องสมุด โดยมีระเบียบการยืม-คืน ดังนี้

2.1.1.1 กำหนดเวลายืม-คืน

- 1) นักเรียน ต้องใช้บัตรประจำตัวนักเรียนของตนเองทุกครั้งที่ยืม หรือคืน ไม่อนุญาตให้ใช้บัตรผู้อื่นมายืม-คืน โดยเด็ดขาด
- 2) อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาฝึกสอน-ฝึกงาน ยืมโดยลงบันทึกการยืมลงในสมุดที่หน่วยห้องสมุดจัดไว้ให้ หรือยืมโดยบันทึกการยืม-คืน ลงในคอมพิวเตอร์

2.1.1.2 หนังสือทั่วไป

- 1) นักเรียนและข้าราชการ อาจารย์ฝึกสอน-ฝึกงาน ยืมได้ 3 เล่ม กำหนด 7 วัน
- 2) อาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ยืมได้ 5 เล่ม กำหนด 7 วัน (หนังสือบางชื่อเรื่องอาจอนุโลมให้ยืมเพื่อประกอบการเรียนการสอนได้มากกว่า 7 วัน แต่ไม่เกิน 1 ภาคเรียน)

2.1.1.3 หนังสือจอง

สมาชิกทุกประเภทยืมได้ 3 วัน

2.1.1.4 หนังสืออ้างอิง

- 1) นักเรียน-ข้าราชการ ไม่อนุญาตให้ยืมกลับบ้าน (ยืมใช้ในชั่วโมงเรียนเท่านั้น)
- 2) อาจารย์-นักศึกษาฝึกสอน-ฝึกงานยืมได้ 1 วัน (เฉพาะหนังสือที่มีมากกว่า 1 เล่ม)

2.1.1.5 วิธียืม-คืนหนังสือของนักเรียน

- 1) ใช้บัตรประจำตัวนักเรียนหรือบัตรสมาชิก
- 2) เขียนชื่อ-ชั้น ในบัตรกำหนดยืม
- 3) อาจารย์บันทึกการยืมลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4) อาจารย์ประทับวันกำหนดส่ง การยืมที่สมบูรณ์ต้องได้รับการประทับวันกำหนดยืม-คืน เรียบร้อยแล้ว หน่วยห้องสมุดจะเก็บบัตรกำหนดส่งไว้เป็นหลักฐานในการยืม

2.1.1.6 การยืมต่อ

ในกรณีที่ใช้หนังสือไม่แล้วเสร็จ อนุญาตให้ยืมต่อไปอีก 2 ครั้ง ๆ ละไม่เกิน 3 วัน โดยนักเรียนจะต้องนำหนังสือมาต่ออายุการยืมทุกครั้ง แต่หากว่ามีผู้จองไว้ ผู้ขอยืมต่อหมดสิทธิ์การขอต่ออายุ

2.1.1.7 การคืนหนังสือ

1) นำหนังสือและบัตรสมาชิกฯ ไปติดต่อด่วนทุกครั้ง
2) การคืนหนังสือจะสมบูรณ์เมื่อได้รับการประทับวันส่งคืนที่บัตรห้องสมุด และขีดฆ่าวันกำหนดส่งที่ใบกำหนดส่ง

3) การคืนหนังสือเกินกำหนด

- (1) หนังสือทั่วไปจะถูกปรับวันละ 1 บาท ต่อ 1 เล่ม
- (2) หนังสือจองปรับวันละ 2 บาท ต่อ 1 เล่ม

2.1.1.8 การยืมหนังสือ: อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาฝึกสอน-ฝึกงาน

1) เขียนชื่อหนังสือและเลขทะเบียนลงในสมุดบันทึกการยืม (หน่วยห้องสมุดจะจัดเก็บบัตรยืมไว้เป็นหลักฐาน)

2) อาจารย์ฝึกสอน-ฝึกงาน หน่วยห้องสมุดจะเก็บบัตรประจำตัวไว้เป็นหลักฐาน

3) การยืมจะสมบูรณ์เมื่อได้รับการประทับวันกำหนดส่งที่บัตรกำหนดส่ง สมุดบันทึกการยืมเรียบร้อยแล้ว

4) การยืมต่อ ใช้ระเบียบเดียวกับนักเรียน

2.1.1.9 การทวงหนังสือ

เมื่อสมาชิกค้างหนังสือเกินกำหนดไป 2 สัปดาห์แล้ว หน่วยห้องสมุดจะทวงถามหนังสือดังนี้ (คู่มือนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551, หน้า 89-92)

1) หน่วยห้องสมุดจะส่งใบทวงหนังสือให้กับตัวนักเรียน
โดยตรง

2) หน่วยห้องสมุดจะประกาศ

3) นักเรียนจะต้องชำระค่าปรับตามจำนวนวันที่ค้างส่ง
หนังสือตามที่หน่วยห้องสมุดกำหนดไว้

4) กรณีที่นักเรียนไม่นำหนังสือมาคืนตามวันและเวลาที่
กำหนด หน่วยห้องสมุดจะประกาศรายชื่อหน้าห้องสมุด และแจ้งรายชื่อให้อาจารย์
ประจำชั้นทราบ เพื่อให้นักเรียนมาติดต่อ หรือส่งรายชื่อให้ฝ่ายวิชาการดำเนินการตาม
ระเบียบของโรงเรียนต่อไป

2.1.1.10 การจองหนังสือ

การบริการในเรื่องของการจองหนังสือที่ห้องสมุดจัดขึ้น
เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ที่ต้องการยืมหนังสือที่ไม่ได้อยู่บนชั้นหนังสือ
เนื่องจากมีผู้ใช้คนอื่นยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดและยังมิได้นำส่งคืน ผู้ที่ต้องการ
จองหนังสือต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบรรณานุกรมของหนังสือที่ต้องการจองให้กับ
เจ้าหน้าที่ทราบ เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือกลับคืนมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่
จะแจ้งให้ผู้จองมารับหนังสือตามวันและเวลา ที่นัดหมายไว้

2.2 การบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า

การบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ใช้ที่มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดให้ได้
รับความสะดวก รวดเร็วในการค้นคว้าหาข้อมูล รวมทั้งบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

2.3 การบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด

การบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดด้วยการใช้บัตรรายการ
โดยผู้ใช้สามารถค้นได้จากบัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง และบัตรเรื่อง

3. ข้อปฏิบัติในการใช้บริการของหน่วยห้องสมุด

3.1 ห้ามนำกระเป๋าหนังสือ ยาม เป้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เข้าห้องสมุด ให้เก็บไว้
ในที่ซึ่งทางหน่วยห้องสมุดจัดไว้ให้

3.2 ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่ม ทอฟฟี่ ขนมขบเคี้ยวต่าง ๆ เข้าห้องสมุด โดย
เด็ดขาด

3.3 นักเรียนที่เข้าใช้บริการห้องสมุด ต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามระเบียบวินัยของโรงเรียนโดยเคร่งครัด

3.4 ถอดรองเท้าก่อนเข้าห้องสมุด

3.5 ดำรงกิริยา-มารยาท โดยไม่ส่งเสียงดัง พูดคุยเป็นที่รำคาญของผู้อื่น

3.6 นำหนังสือที่ใช้เสร็จแล้วไปวางไว้ที่รถเข็น หรือเก็บไว้ตามชั้นหมวดหมู่ของหนังสือ

3.7 วารสารและหนังสือพิมพ์ให้เก็บเข้าชั้นวาง หรือวางในชั้นให้เรียบร้อย

3.8 ห้ามนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ทุกชนิด ออกจากห้องสมุดฯ ก่อนได้รับอนุญาต

3.9 ห้ามขีดเขียนข้อความใด ๆ ลงบนโต๊ะหนังสือ หรือฉีกข้อความส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือโดยเด็ดขาด

3.10 วัสดุสารสนเทศทุกประเภทในหน่วยห้องสมุด เป็นสมบัติของนักเรียนทุกคน ให้ช่วยกันเก็บและรักษา

ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด

ความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน ผู้ที่จะชี้วัดได้ดีที่สุดคือ นักเรียนที่มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ถ้านักเรียนมีความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนองรวมทั้งหมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นตามมา

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 793) ให้ความหมายของ คำว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ รัก ชอบใจ

นอกจากนี้ มีนักวิชาการหลายท่านศึกษา เรื่องความพึงพอใจในสาขาต่าง ๆ และให้นิยามของความพึงพอใจไว้อย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

ดิเรก ฤทธิสาหร่าย (2527, หน้า 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ความเครียดที่มีอยู่ก็ไม่มีลด เวลาที่นานออกไปอาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ

บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร (2538, หน้า 443) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการบรรลุถึงเป้าหมาย

กิติมา ปรีดีดิลก (อ้างถึงใน ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2543, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541, หน้า 57-58) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริง และเป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามผลที่ตั้งใจ หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

Wolman (1979, p. 283) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะช่วยในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ (2529, หน้า 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง ความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่ง นั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นทำให้บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย และจิตใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ

Aday and Andersen (อ้างถึงใน กมลรัตน์ ภิญญธนาบัตร (2546, หน้า 41) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ และความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการได้รับบริการทุกด้านตามความต้องการ และผู้ให้บริการให้ความสนใจในความต้องการของผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ

Millet (อ้างถึงใน เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว, 2543, หน้า 23) กล่าวว่า การบริการนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable services) คือ การให้บริการที่มีความเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely services) คือ การให้บริการจะต้องตรงเวลา และทันต่อความต้องการของผู้ใช้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample services) คือ ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous services) คือ การติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive services) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

วิธีการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ให้

โดยการเลือกคำตอบที่กำหนดให้ หรือเป็นคำตอบแบบสามารถตอบได้โดยอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ความพึงพอใจในลักษณะของการให้บริการ ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่การให้บริการ หรือความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

สันติ ทองประเสริฐ (2534) ศึกษาเรื่อง การนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพงานห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการประเมินคุณภาพที่ออกมาปรากฏว่า ลักษณะของงานบริหารห้องสมุดนับเป็นเรื่องของกระบวนการที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นปัญหาอยู่เช่นกัน คุณลักษณะที่ต้องการในเรื่องนั้นต้องการให้บริหารห้องสมุดในรูปของคณะกรรมการ โดยมีครูบรรณารักษ์ ดำเนินงานห้องสมุดตามนโยบาย ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ควรมีผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายบริหารตามที่ห้องสมุดสังกัดอยู่เป็นประธาน กรรมการ และคณะกรรมการประกอบด้วยหัวหน้าหมวดวิชาหรือผู้แทนหมวดวิชาและหัวหน้างานต่าง ๆ หรือผู้แทน โดยมีครูบรรณารักษ์ทำหน้าที่เลขานุการ

สุนทร โง้วธนะวัฒน์ (2536) ศึกษาเรื่อง *ขวัญในการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน* ในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้ ทางด้านบทบาทของผู้บริหารนั้น ผู้บริหารควรปรับปรุงบทบาทของตนเอง ควบคุมดูแลและให้ความสำคัญกับงานห้องสมุดเอาใจใส่การทำงานของครูบรรณารักษ์ให้มากขึ้น เพราะในการปฏิบัติงานนั้นผู้บังคับบัญชานับว่าเป็นผู้มีอิทธิพลที่สำคัญยิ่งต่อขวัญหรือกลุ่มสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารยังควรมีการพิจารณามอบหมายงานห้องสมุดและภาระงานอื่น ๆ ให้แก่ครูตามความถนัด มีใจรักและปริมาณงานที่เหมาะสม ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงให้ความเป็นธรรมในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ผู้บริหารควรเปิดใจให้กว้าง ยอมรับข้อเสนอแนะที่ดีรวมทั้งผู้บริหารควรมอบหมายให้ครูช่วยงานห้องสมุดอย่างจริงจัง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมนั้น พบว่า สถานที่ตั้งห้องสมุดควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพราะประสิทธิภาพในการทำงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสม ถ้าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่ดี เช่น พื้นสกปรก การถ่ายเทอากาศไม่ดี สถานที่คับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน จะส่งผลให้ขวัญของผู้ปฏิบัติงานต่ำได้

นิตา เพ็ชรพิรุณ (2540) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียนเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง* โดยจุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งนี้โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความต้องการและปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียนแตกต่างกัน ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ 92 คน นักเรียน 988 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าคะแนนที่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

2.1 อาจารย์มีความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการใช้วารสารทางวิชาการมากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ และมีปัญหา

การใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ วารสารที่มีอยู่
ล้าสมัย รองลงมา คือ ปริมาณของหนังสือพิมพ์และความหลากหลายมีไม่เพียงพอ

2.2 นักเรียนมีความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการใช้วารสารทางวิชาการมากที่สุด รองลงมา คือ วารสารบันเทิง และมีปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ วารสารที่มีอยู่ล้าสมัย
รองลงมา คือ หนังสือเรียนบนชั้นสับสนยากแก่การค้นหา

2.3 อาจารย์กับนักเรียนมีความต้องการใช้ และมีปัญหาในการใช้ทรัพยากร
ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนาของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัย-
รามคำแหง พบว่า ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ ด้าน
บุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของ
นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่ที่ใช้
ห้องสมุดเป็นนักศึกษาเพศหญิง โดยเข้าใช้บริการห้องสมุด ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เมื่อมี
เวลาว่างจากการเรียนมากกว่ามาใช้ห้องสมุดวันเสาร์-อาทิตย์ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ
โดยการค้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึงพอใจการใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้าน
การจัดทรัพยากร สารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ
ห้องสมุดทั้ง 7 ด้านตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดตาม
ความถี่ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

กานต์วี โกมลดิษฐ์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของ
นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พบว่า นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุด น้อยกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 68.3 และ
เข้าใช้ห้องสมุดตั้งแต่ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.7 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาจะใช้บริการห้องสมุดในช่วงบ่าย คิดเป็นร้อยละ 61.3 ช่วงเย็น คิดเป็นร้อยละ 30.6 และช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 8.2

นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ทั้งในด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านครุภัณฑ์ ด้านการบริการ และด้านวัสดุห้องสมุด

ณัฐชา เอี่ยมอ่อน (2544) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี* พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนโดยรวมและรายด้านในระดับมาก โดยนักศึกษาชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาที่เรียนในระดับชั้นต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดน้อยกว่านักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย

จินตนา เพ็งรักษา (2544) ศึกษาเรื่อง *สภาพการใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดโรงเรียนของนักเรียนโรงเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่* พบว่า นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียนเพิ่มเติม ในช่วงเวลาพักรับประทานอาหารกลางวันและเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง สำหรับวิธีการค้นหาหนังสือที่ต้องการจะใช้วิธีค้นหาด้วยตนเองจากชั้นหนังสือ ส่วนประเภทหนังสือหรือสื่อที่นักเรียนใช้จะเป็นความรู้รอบตัว ความรู้ทั่วไป โดยครูมอบหมายงานให้นักเรียนไปศึกษาค้นคว้าในกลุ่มทักษะภาษาไทยมากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ผลการค้นคว้าหาหนังสือในห้องสมุดพบว่าหาได้เป็นบางครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น ได้แก่ การเล่านิทาน การเล่าเรื่องจากภาพ และการประกวดคำขวัญห้องสมุด และนักเรียนเห็นว่าห้องสมุดมีประโยชน์ต่อการเรียนอยู่ในระดับมาก

นฤมล กิจไพศาลรัตน (2545, หน้า 28) ศึกษาเรื่อง *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในปัจจุบันด้านความมีอยู่อย่างเพียงพอ

ของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของคุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบในที่นี้รวมถึงความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ เมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ และความรู้สึกมั่นใจว่าผู้ใช้จะได้รับข้อมูลคำตอบหรือคำอธิบายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมักคาดหวังว่า ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และมีความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความพร้อมและความรวดเร็วดังกล่าวจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังประเด็นอื่นที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการมีความรู้และสามารถช่วยเหลือตอบคำถามได้อย่างเหมาะสม และมีบุคลิกที่เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

สุนันทา วงศ์ชาติ (2546, หน้า 13-18) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการสาธารณสุขที่มีต่อการบริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่จัดไว้ในห้องสมุดอันดับแรก คือ การบริการวารสารด้านสาขาวิชา/เนื้อหาของวารสาร มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 55.9 บริการอันดับสอง คือ สิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ที่จัดหาเข้าห้องสมุด ร้อยละ 52.9 บริการอันดับที่สาม คือ บริการสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ของวิทยาลัย ร้อยละ 51.4 สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

นพพร เพียรพิกุล (2546) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในปี 2546 โดยแจกแบบสำรวจแก่ผู้ให้บริการจำนวน 414 คน โดยมีคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำคัญ ๆ ของห้องสมุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล การให้บริการของบุคลากร บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในชั้นที่ 1, 2 และ 4 บริการโสตทัศนวัสดุ และบริการอื่น ๆ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการของบุคลากร บริการการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการศึกษาค้นคว้า บริการโสตทัศนวัสดุ และไม่ค่อยพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจากระบบ OPAC นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่พบในห้องสมุดกลาง รวมทั้ง ให้ข้อเสนอแนะหลายประการทั้งด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการด้านบุคลากร และอื่น ๆ เช่น การเปิดเครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป แสงสว่างในอาคารเดิมไม่เพียงพอ ห้องสมุดกลางยังขาดมาตรการการรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะในด้านสิ่งของสูญหาย ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ ควรขยายเวลาการให้บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุเท่ากับการให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ไม่เพียงพอ ลำโพง บรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดบางคนไม่เต็มใจให้บริการ หรือไม่มีมนุษยสัมพันธ์

อรณา พิทยากรศิลป์ และคนอื่น ๆ (2547) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่* โดยศึกษา สภาพการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของห้องสมุด 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และปานกลาง ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไป
2. ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การบริการยืม-คืนโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์
3. ด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสามารถของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ในการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจำแนกสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คู่มือการศึกษา นวนิยาย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ของผู้ใช้ห้องสมุด มากที่สุด คือ มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ไม่นั่นอน

ศุภชัย อนวัชพงศ์ และสุดาวิ ศรีสุตตา (2547) ศึกษาเรื่อง *ความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2547* กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นอาจารย์และนักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 282 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่ออภิปรายผลด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุด พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับดี เนื่องจากทางคณะพยาบาลศาสตร์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดมาอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้กับสำนักวิทยบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อรองรับการให้บริการสำหรับอาจารย์และนักศึกษาทุกระดับ ทำให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้ดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานทำให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบและเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นอย่างดี ด้านความพึงพอใจผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุด พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์สามารถสนองความต้องการทางด้านสารสนเทศเพื่อใช้ในการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดีและเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุด เนื่องจากสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย

จิรภา สิมะจาริก และคนอื่น ๆ (2548) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น* ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 91.7 พึงพอใจโดยรวมต่อบริการของห้องสมุด (ช่วงความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 90.4-93.0) โดยพึงพอใจต่อ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการพิจารณาต่างๆ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ชัดเจน และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด
2. ด้านระเบียบข้อบังคับ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อระเบียบการยืมทรัพยากรและการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อสถานที่สะอาดเป็นระเบียบมากที่สุด
5. ด้านทรัพยากร ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบำรุงรักษามากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สำรวจความถี่ในการใช้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาตรี และสายสนับสนุนส่วนใหญ่ ใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ (ร้อยละ 60.7, 60.0 และ 37.5 ตามลำดับ) สำหรับสายผู้สอน ร้อยละ 40 ใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์และทุกวัน ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.4 ใช้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. โดยอาจารย์จะใช้บริการในช่วงเวลานี้

งานวิจัยต่างประเทศ

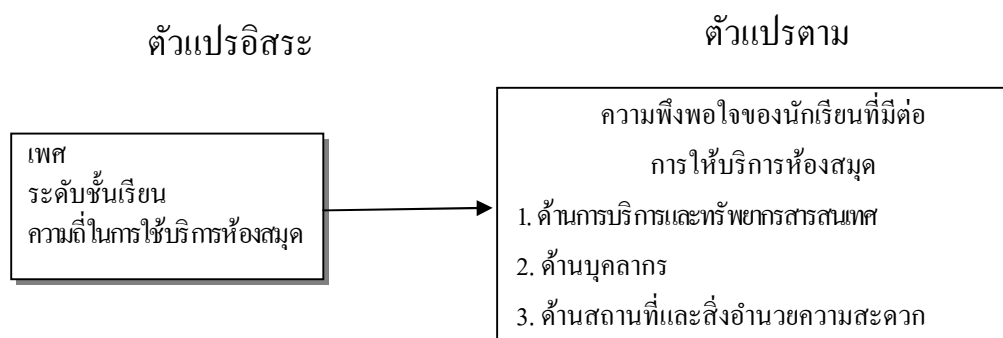
Young (1976) ศึกษาเกี่ยวกับ สํารวจงานบริการยืม-คืนของมหาวิทยาลัย โดยให้ผู้ใช้ประเมินบริการยืม-คืน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการจัดชั้นหนังสือ การขาดความมั่นใจของบุคลากรในการให้บริการ และการขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังเห็นว่า ควรปรับปรุงระยะเวลาที่ให้นักศึกษาและอาจารย์ยืมหนังสือ ควรจัดมุมแสดงหนังสือใหม่ซึ่งอาจจะช่วยให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น และควรมีการสอนการใช้ห้องสมุดเมื่อมีผู้ให้บริการ

Ashoor (1979) ศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะคติของผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย ด้านทรัพยากรและบริการของห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณค่าของทรัพยากรห้องสมุด และบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยปีโตรเลียม และมีเนอร์ฮิลล์ มหาวิทยาลัยบริยาต และมหาวิทยาลัยคิง อับดุล อาซีซ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษา

ของมหาวิทยาลัยยิธา และมหาวิทยาลัยคิง อับดุล อาซีซ เห็นว่า ทรัพยากร ห้องสมุดมีไม่เพียงพอกับความต้องการ และปัญหาที่ประสบนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับการขาดประสิทธิภาพของงานเทคนิค และการประชาสัมพันธ์ คณาจารย์และนักศึกษาของทั้ง 3 มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมน้อยในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและการปรับปรุงทรัพยากร ห้องสมุดและบริการอิเล็กทรอนิกส์ (อ้างถึงใน ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์, 2542, หน้า 26) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 1-4 เพื่อทราบจำนวนผู้ใช้และไม่ใช้ห้องสมุดและทัศนคติต่อการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ยมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง และมีความพอใจในการบริการของห้องสมุด

Boss (อ้างถึงใน กานต์รวี โกมลดิษฐ์, 2544, หน้า 42) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยในรัฐมิชิแกน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมีเวลาเปิดให้บริการแก่ผู้ใช้น้อยเกินไป หรือมีช่วงระยะเวลาในการบริการให้ยืมสิ่งพิมพ์สั้น มีการจำกัดการต่ออายุการยืมสิ่งพิมพ์ หนังสือบางเล่มที่วางแสดงบนชั้นปิดไม่หมุนเวียนให้ยืมออก สาเหตุเหล่านี้เป็นจุดอ่อนของงานบริการห้องสมุดที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุดพบว่า การสำรวจความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษา มีน้อยมาก โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมัธยมศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในระดับประถมศึกษาและอุดมศึกษาด้วย เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงในครั้งนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 กลุ่มประชากรทั้งหมด 2,311 คน แบ่งเป็นระดับช่วงชั้นที่ 3 (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3) จำนวน 1,250 คน และช่วงชั้นที่ 4 (มัธยมศึกษาปีที่ 4-6) จำนวน 1,061 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Yamané (อ้างถึงใน สุวิมล อังควานิช, 2546, หน้า 178-179) ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 จำนวน 316 คน และนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 จำนวน 284 คน รวมทั้งหมด 600 คน และดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามระดับช่วงชั้นที่ 3 และช่วงชั้นที่ 4

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ ของนักเรียน จำแนกเป็น เพศชายและหญิง

1.2 ความถี่ในการใช้ห้องสมุด จำแนกเป็น 1 ครั้งต่อสัปดาห์ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์

1.3 ระดับชั้นเรียน จำแนกเป็น ช่วงชั้นที่ 3 (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3) และช่วงชั้นที่ 4 (มัธยมศึกษาปีที่ 4-6)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาเพื่อทำการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้สร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามที่กำหนดตัวเลือกไว้ 5 ตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้นเรียน และความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักเรียน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยวัดความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 นี้

มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) มี 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert) โดยกำหนดเกณฑ์การให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	หมายถึง	4 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ขอเสนอแนะทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียน
สาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา แนวคิด และทฤษฎีของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้
บริการของห้องสมุด
2. สร้างแบบสอบถามโดยปรับจากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่
มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) ของ Millett (1954)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เพื่อหาความ
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ดังนี้
 - 3.1 รองศาสตราจารย์นนทนา เผือกผ่อง
 - 3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินันท์
 - 3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารสา แสงสง่า
4. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้ว ไปแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ
เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับ
กลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ชุด แยกเป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 (ม. 1 - ม. 3)
จำนวน 25 คน และนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 (ม. 4 - ม. 6) จำนวน 25 คน

5. เมื่อได้แบบสอบถามจากการทดลองใช้แล้ว ได้นำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราก และได้ค่าความเชื่อมั่น .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 จำนวน 316 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 จำนวน 284 คน รวมทั้งสิ้น 600 คน
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามเอง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน จะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
2. การหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 การใช้ค่าสถิติ t -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักเรียนชายและหญิง ซึ่งเป็นนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 3 และระดับช่วงที่ 4

3.2 การใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-squares) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับช่วงชั้นกับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดและวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการใช้ห้องสมุดและพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการห้องสมุด แบ่งเป็น 3 หัวข้อต่อไปนี้

3.1 นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีเพศ และระดับช่วงชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

3.2 นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีความถนัดในการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

3.3 เพศ และระดับช่วงชั้นของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป		นักเรียน	
		จำนวน ($n = 561$)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	260	46.3
	หญิง	301	53.7
ระดับช่วงชั้น			
ระดับช่วงชั้น 3	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1	95	16.9
	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	91	16.2
	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	100	17.8
	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4	97	17.3
ระดับช่วงชั้น 4	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	92	16.4
	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	86	15.3

จากตาราง 1 พบว่า นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงจำนวน 561 คนมีการเข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหญิง ร้อยละ 53.7 และนักเรียนชาย ร้อยละ 46.3 ระดับชั้นที่มีการเข้าใช้ห้องสมุด โดย 3 อันดับแรกคือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 17.8 รองลงมาคือ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 17.3 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ร้อยละ 16.9 ตามลำดับ ส่วนระดับชั้นที่มีการเข้าใช้ห้องสมุดต่ำสุดคือ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 15.3

**ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจของนักเรียน
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง**

ตาราง 2

การเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การเข้าใช้ห้องสมุด	นักเรียน	
	จำนวน (n = 561)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	328	58.5
2 ครั้งต่อสัปดาห์	93	16.6
3 ครั้งต่อสัปดาห์	62	11.1
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	78	13.9

จากตาราง 2 พบว่า นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงเข้าใช้ห้องสมุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 328 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ตาราง 3

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	นักเรียน	
	จำนวน (n = 561)	ร้อยละ
1. ยืม/คืนหนังสือ	168	29.9
2. เพื่อพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง	240	42.8
3. ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง	131	23.4
4. อาจารย์นำมาศึกษาค้นคว้า	22	3.9

จากตาราง 3 พบว่า นักเรียนโรงเรียนสาธิตมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิงสูงสุด จำนวน 240 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ ยืม/คืนหนังสือ จำนวน 168 คน ร้อยละ 29.9 ส่วนการเข้าใช้เนื่องจาก อาจารย์นำมาศึกษาค้นคว้า มีน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตาราง 4

ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการ โดยรวมของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การบริการห้องสมุด	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ	3.19	.75	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.22	.87	ปานกลาง
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.36	.86	ปานกลาง
รวม	3.24	.75	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.22$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.19$)

ตาราง 5

ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย-
รามคำแหง ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. วันและเวลาในการเปิดให้บริการของ ห้องสมุด	3.28	1.04	ปานกลาง
2. ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย	3.26	.98	ปานกลาง
3. ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด	3.22	.98	ปานกลาง
4. ความทันสมัยและความหลากหลายของ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.04	1.03	ปานกลาง
5. เอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ บริการและวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการ	3.06	.97	ปานกลาง
6. บริการสืบค้นสารสนเทศและช่วยการ ค้นคว้าของห้องสมุดสามารถช่วยให้ ท่านได้รับข้อมูลตามที่ท่านต้องการ	3.17	1.01	ปานกลาง
7. การจัดทำบัตรสาระทางวิชาการเป็น ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์	3.20	.98	ปานกลาง
8. สาระและประโยชน์ที่ได้รับจากข่าวสาร การประชาสัมพันธ์จากห้องสมุด	3.18	1.01	ปานกลาง
9. การดำเนินงานและการให้บริการโดย ภาพรวมของห้องสมุด	3.29	1.04	ปานกลาง
10. ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.16	1.03	ปานกลาง
รวม	3.19	.75	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเปิดให้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.28$) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.04$)

ตาราง 6

ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการห้องโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย-
รวมคำแห่ง ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. การมีมนุษยสัมพันธ์และความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.13	1.11	ปานกลาง
2. การให้คำแนะนำและตอบคำถาม อย่างชัดเจน	3.15	1.07	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอย ให้บริการ	3.21	1.06	ปานกลาง
4. ความถูกต้องและรวดเร็วในการ ให้บริการของบุคลากร	3.17	1.07	ปานกลาง
5. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	3.43	1.05	ปานกลาง
รวม	3.22	.87	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของห้องสมุดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพัก

กลางวันคอยให้บริการ ($\bar{X} = 3.21$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.13$)

ตาราง 7

ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย-
รามคำแหง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของ ห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.40	1.04	ปานกลาง
2. บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วย สร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	3.41	1.10	ปานกลาง
3. การจัดทรัพยากรสารสนเทศแยกเป็น ประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	3.33	1.05	ปานกลาง
4. จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล	3.15	1.12	ปานกลาง
5. ความสะอาดและความปลอดภัยใน ห้องสมุด	3.49	1.11	มาก
รวม	3.36	.87	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพียง 1 ข้อ คือ ความสะอาดและความปลอดภัยในห้องสมุดมีความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.49$) ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาคือ การจัดสถานที่

และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 3.40$) และการจัดทรัพยากรสารสนเทศแยกเป็นประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล ($\bar{X} = 3.15$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความสัมพันธ์ของ เพศและระดับช่วงชั้นเรียนกับการเข้าใช้ห้องสมุด

ตาราง 8

เพศของนักเรียนกับการเข้าใช้ห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพศของนักเรียนกับการเข้าใช้ห้องสมุด	เพศ		รวม	χ^2	Sig.
	ชาย	หญิง			
1 ครั้งต่อสัปดาห์	169	159	328	11.39	.10
2 ครั้งต่อสัปดาห์	30	63	93		
3 ครั้งต่อสัปดาห์	27	35	62		
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	34	44	78		
รวม	260	301	561		

จากตาราง 8 พบว่า เพศของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่มีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งสัดส่วนการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนชายและหญิงใกล้เคียงกัน

ตาราง 9

เพศของนักเรียนกับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพศของนักเรียนกับวัตถุประสงค์ ในการใช้ห้องสมุด	เพศ		รวม	χ^2	Sig.
	ชาย	หญิง			
1. ยืม/คืนหนังสือ	46	122	168	35.51	0.001*
2. เพื่อการพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง	135	105	240		
3. ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง	68	63	131		
4. อาจารย์นำมาศึกษาค้นคว้า	11	11	22		
รวม	260	301	561		

* $p < .05$

จากตาราง 9 พบว่า เพศของนักเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีผลต่อวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสัดส่วนโดยรวมนักเรียนหญิงมีการใช้บริการยืม/คืนหนังสือมากกว่านักเรียนชาย แต่นักเรียนชายเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิงมากกว่านักเรียนหญิง

ตาราง 10

ระดับช่วงชั้นเรียนกับการใช้ห้องสมุดของนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระดับช่วงชั้นเรียนของนักเรียนกับ การเข้าใช้ห้องสมุด	ระดับชั้นมัธยมศึกษา		รวม	χ^2	Sig.
	ตอนต้น	ตอนปลาย			
1 ครั้งต่อสัปดาห์	126	202	328	54.76	.10
2 ครั้งต่อสัปดาห์	56	37	93		
3 ครั้งต่อสัปดาห์	48	14	62		
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	56	22	78		
รวม	286	275	561		

จากตาราง 10 พบว่า ระดับช่วงชั้นของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่มีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด โดยรวมสัดส่วนการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายใกล้เคียงกัน

ตาราง 11

ระดับช่วงชั้นเรียนกับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระดับช่วงชั้นเรียนของนักเรียนกับ วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	ระดับมัธยมศึกษา		รวม	χ^2	Sig.
	ตอนต้น	ตอนปลาย			
1. ยืม/คืนหนังสือ	67	101	168	13.93	0.01*
2. เพื่อการพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง	137	103	240		
3. ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง	73	58	131		
4. อาจารย์นำมาศึกษาค้นคว้า	9	13	22		
รวม	286	275	561		

* $p < .05$

จากตาราง 12 ระดับช่วงชั้นของนักเรียน มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีผลต่อวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสัดส่วนโดยรวมนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีการใช้บริการยืม/คืนหนังสือมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น แต่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิงมากกว่าชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

3.1 การเปรียบเทียบเพศและระดับช่วงชั้นเรียนกับความพึงพอใจในบริการ ห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตาราง 12

การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการ ของห้องสมุด	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านบริการและสารสนเทศ	3.13	.76	3.24	.74	1.96	.81
ด้านบุคลากร	3.17	.85	3.26	.89	.82	.72
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
ความสะดวก	3.32	.88	3.39	.86	.46	.46
รวม	3.18	.74	3.28	.75	1.33	.82

จากตาราง 12 พบว่า นักเรียนชายและหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ
ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13

การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านบริการและสารสนเทศ

ด้านบริการและสารสนเทศ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. วันและเวลาในการเปิดให้บริการของ ห้องสมุด	3.20	1.07	3.35	1.01	1.73	.08
2. ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย	3.23	1.00	3.29	.96	0.71	.48
3. ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุด	3.13	.99	3.31	.97	2.15	.03*
4. ความทันสมัยและความหลากหลายของ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	2.93	1.02	3.13	1.02	2.25	.02*
5. เอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศที่ห้องสมุด จัดไว้ให้บริการ	3.03	.97	3.09	.96	.72	.47
6. บริการสืบค้นสารสนเทศและช่วยการ ค้นคว้าของห้องสมุดสามารถช่วยให้ท่าน ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ	3.11	1.00	3.23	1.02	1.42	.16
7. การจัดทำอรรถสารทางวิชาการเป็นที่ น่าสนใจและเป็นประโยชน์	3.12	.96	3.28	.99	2.02	.04*
8. สารและประโยชน์ที่ได้รับจากข่าวสาร การประชาสัมพันธ์จากห้องสมุด	3.11	1.07	3.24	.95	1.58	.11
9. การดำเนินงานและการให้บริการโดย ภาพรวมของห้องสมุด	3.24	1.05	3.33	1.03	.98	.33
10. ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.16	1.06	3.16	1.02	.02	.99
รวม	3.13	.76	3.24	.74	1.81	.07

* $p < 0.5$

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียน
สาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีเพศต่างกัน ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักเรียนหญิงมีความพึงพอใจ
ในการใช้บริการห้องสมุด มากกว่านักเรียนชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3 ข้อ คือ ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ความทันสมัยและความ
หลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การจัดทำordneteสาระทางวิชาการ
เป็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ และการจัดทำordneteสาระทางวิชาการเป็นที่น่าสนใจและ
เป็นประโยชน์ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14

การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.11	1.09	3.14	1.13	.33	.74
2. การให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน	3.08	1.07	3.21	1.07	1.38	.17
3. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ	3.12	1.04	3.29	1.06	1.91	.06
4. ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร	3.12	1.08	3.22	1.07	1.10	.27
5. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	3.40	1.06	3.46	1.05	.65	.52
รวม	3.17	.85	3.26	0.89	1.31	.19

จากตาราง 14 พบว่า นักเรียนชายและนักเรียนหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบุคลากร โดยรวมและเป็นรายข้อไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15

การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.35	1.11	3.44	1.03	.97	.33
2. บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	3.44	1.16	3.38	1.05	.65	.52
3. การจัดทรัพยากรสารสนเทศแยกเป็นประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	3.26	1.09	3.39	1.02	1.46	.14
4. จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล	3.09	1.13	3.20	1.12	1.09	.28
5. ความสะอาดและความปลอดภัยในห้องสมุด	3.45	1.15	3.53	1.07	.79	.43
รวม	3.32	.88	3.39	.86	.91	.36

จากตาราง 15 พบว่า นักเรียนชายและนักเรียนหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมและเป็นรายชื่อไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16

การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุดโดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการของ ห้องสมุด	ระดับชั้นมัธยมศึกษา				<i>t</i>	Sig.
	ตอนต้น		ตอนปลาย			
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
ด้านบริการและสารสนเทศ	3.40	.75	2.96	.68	7.21	.00*
ด้านบุคลากร	3.42	.89	3.01	.81	5.70	.00*
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
ความสะดวก	3.48	.91	3.23	.80	3.54	.00*
รวม	3.43	.78	3.04	.67	6.29	.00*

* $p < .05$

จากตาราง 16 พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตาราง 17

การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ด้านบริการและ
ทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านบริการและสารสนเทศ	ระดับชั้นมัธยมศึกษา				t	Sig.
	ตอนต้น		ตอนปลาย			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		

1. วันและเวลาในการเปิดให้บริการของห้องสมุด	3.45	1.01	3.10	1.04	4.07	.00*
2. ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย	3.37	1.02	3.09	.94	4.04	.00*
3. ระบบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.42	0.99	3.02	.92	4.85	.00*
4. ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.42	1.00	2.77	.94	6.19	.00*
5. เอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการและวิธีการสืบค้นสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการ	3.29	1.04	2.84	.87	5.59	.00*
6. บริการสืบค้นสารสนเทศและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสามารถช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ	3.28	1.00	2.91	.97	6.26	.00*
7. การจัดทำบอร์ดสาระทางวิชาการเป็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์	3.43	0.99	3.03	.96	4.23	.00*

ตาราง 17 (ต่อ)

ด้านบริการและสารสนเทศ	ระดับชั้นมัธยมศึกษา				t	Sig.
	ตอนต้น		ตอนปลาย			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
8. สาระและประโยชน์ที่ได้รับจาก ข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก ห้องสมุด	3.37	0.97	2.95	.96	5.54	.00*
9. การดำเนินงานและการให้บริการ โดยภาพรวมของห้องสมุด	3.41	1.01	3.00	.96	6.80	.00*
10. ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.57	1.04	2.93	1.00	5.20	.00*
รวม	3.40	0.75	2.96	.68	7.21	.00*

* $p < .05$

จากตาราง 17 พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมและรายข้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ โดยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความ พึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตาราง 18

การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับชั้นมัธยมศึกษา				t	Sig.
	ตอนต้น		ตอนปลาย			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.41	1.09	2.84	1.06	6.23	.00*
2. การให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน	3.38	1.08	2.91	1.02	5.30	.00*
3. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ	3.36	1.08	3.04	1.00	3.63	.00*
4. ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร	3.37	1.09	2.97	1.02	4.45	.00*
5. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	3.58	1.08	3.28	1.01	3.37	.00*
รวม	3.42	0.89	3.01	0.81	5.70	.00*

* $p < .05$

จากตาราง 18 พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรโดยรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ โดยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตาราง 19

การเปรียบเทียบระดับชั้นเรียนกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับชั้นมัธยมศึกษา				t	Sig.
	ตอนต้น		ตอนปลาย			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		

1. การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.56	1.10	3.23	1.01	3.71	.00*
2. บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	3.48	1.12	3.34	1.08	1.44	.15
3. การจัดทรัพยากรสารสนเทศแยกเป็นประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	3.46	1.07	3.20	1.02	2.92	.00*
4. จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล	3.30	1.14	2.99	1.08	3.40	.00*
5. ความสะอาดและความปลอดภัยในห้องสมุด	3.61	1.19	3.37	1.01	2.59	.01*
รวม	3.48	.91	3.23	.80	3.54	.00*

* $p < .05$

จากตาราง 17 พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ ยกเว้น บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า โดยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปีการศึกษา 2551 โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด เพศ และระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามระดับชั้นของนักเรียนทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดจากแบบสอบถามทั้งหมด 600 ฉบับ และมีความสมบูรณ์ จำนวน 561 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้นเรียน และความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักเรียน มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยวัดความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

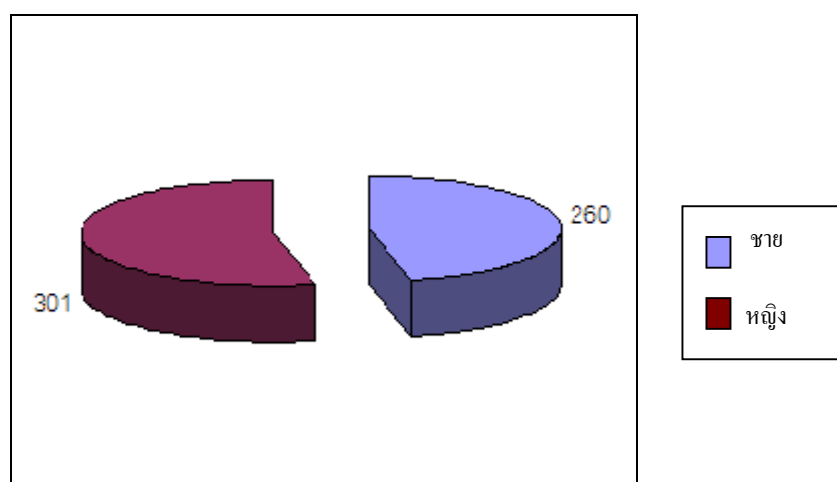
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิต-มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t -test และการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-squares) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลส่วนตัวและการเข้าใช้ห้องสมุด

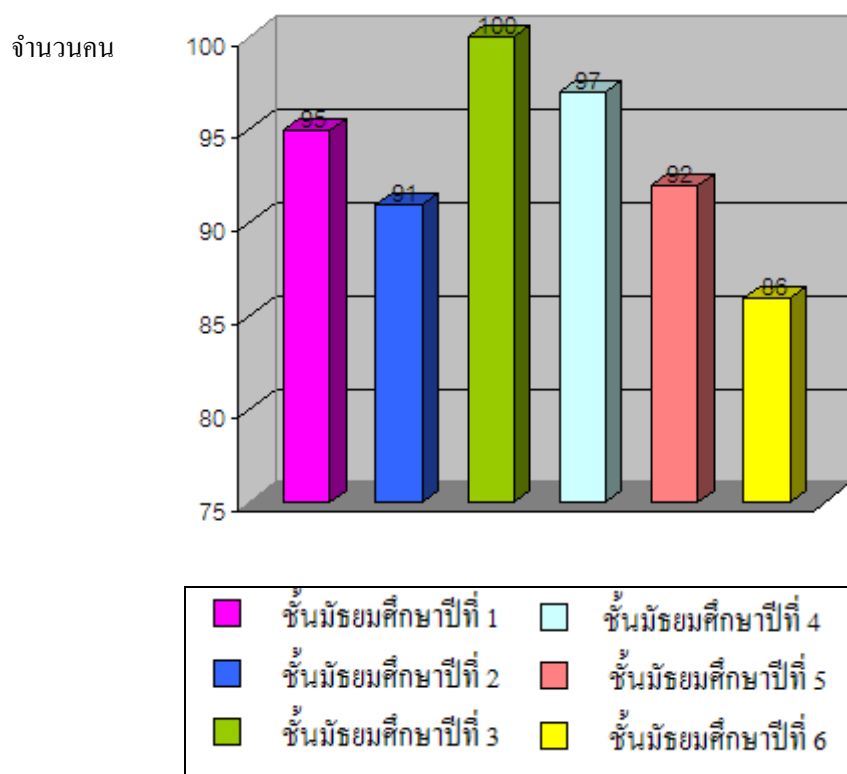
เพศของนักเรียน



ภาพ 2 สัดส่วนนักเรียนชายและหญิง

ที่มา. จากการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับชั้นเรียน

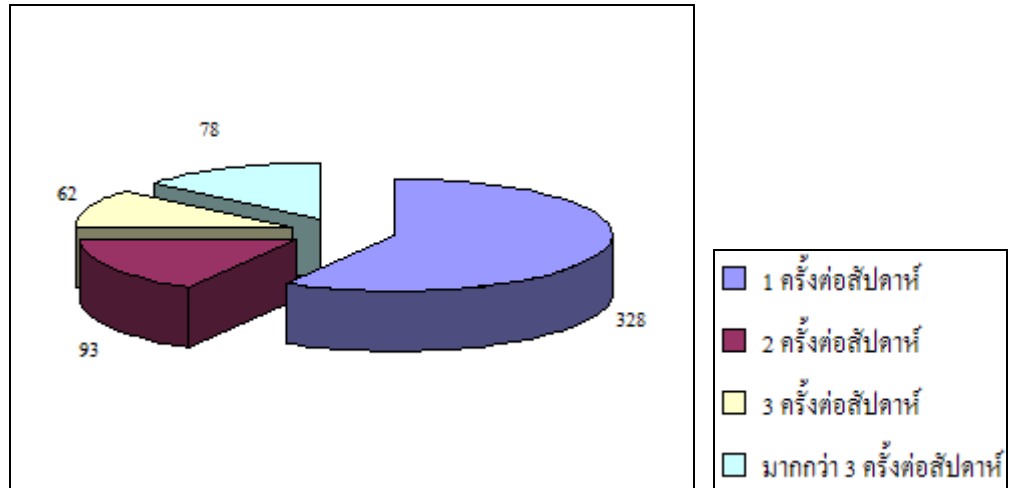


ภาพ 3 สัดส่วนของนักเรียนในระดับชั้นต่าง ๆ

ที่มา. จากการวิเคราะห์ข้อมูล

จากภาพ 2 และภาพ 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 561 คน ที่เข้าใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหญิง มีจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และนักเรียนชาย จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 โดยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนมีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ตามลำดับ

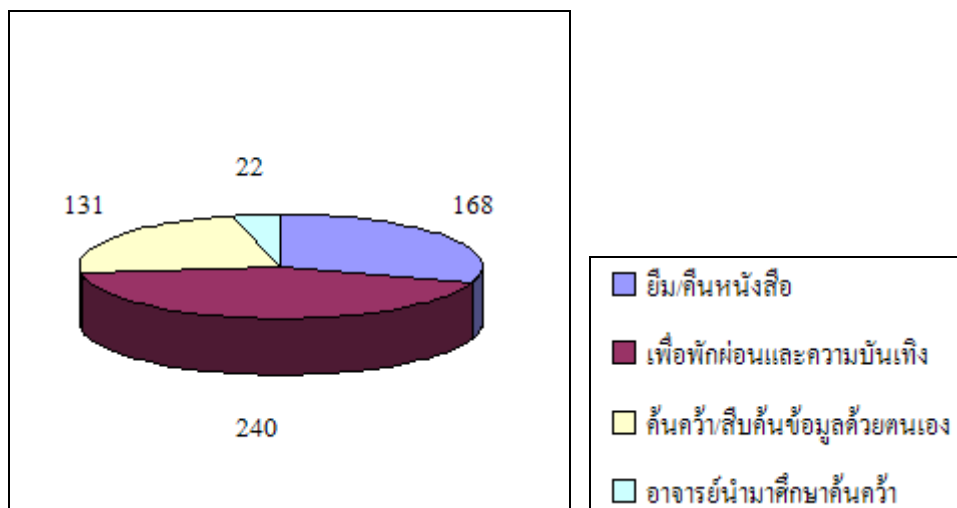
การเข้าใช้ห้องสมุด



ภาพ 4 การเข้าใช้บริการห้องสมุด

ที่มา. จากการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด



ภาพ 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ที่มา. จากการวิเคราะห์ข้อมูล

จากภาพ 4 และภาพ 5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างของนักเรียนที่มีการเข้าใช้ห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 561 คน พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์ สูงสุด จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

นักเรียนส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อพักผ่อน อ่านหนังสือ และเพื่อความบันเทิง สูงสุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ ยืม/คืนหนังสือ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และอาจารย์นำมาศึกษาค้นคว้า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.23$) และด้านบริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.19$) ตามลำดับ

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการเปิดให้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.28$) ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ ส่วนลำดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.04$)

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{X} = 3.28$) รองลงมาคือ ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร ($\bar{X} = 3.21$) และมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ ($\bar{X} = 3.17$)

ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.13$)

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพียง 1 ข้อ คือ ความสะอาดและความปลอดภัยในห้องสมุด มีความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.49$) ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 3.40$) และการจัดทรัพยากรสารสนเทศแยกเป็นประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล ($\bar{X} = 3.22$)

ความสัมพันธ์ของเพศ และระดับช่วงชั้นของนักเรียนกับการเข้าใช้ห้องสมุดโรงเรียน

1. เพศของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่มีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งสัดส่วนการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนชายและหญิงใกล้เคียงกัน
2. เพศของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีผลต่อวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสัดส่วนโดยรวมนักเรียนหญิงมีการใช้บริการยืม/คืนหนังสือมากกว่านักเรียนชาย แต่นักเรียนชายเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนและความบันเทิง มากกว่านักเรียนหญิง
3. ระดับช่วงชั้นของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่มีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด โดยรวมสัดส่วนการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายใกล้เคียงกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุด

การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตาม เพศ และระดับช่วงชั้นเรียนของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย-รามคำแหง พบว่า

1. นักเรียนชายและหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. นักเรียนหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักเรียนหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมากกว่านักเรียนชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ การจัดทำบอร์ดสาระทางวิชาการเป็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและความทันสมัย สุดท้ายคือ ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

3. นักเรียนชายและหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงของด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน

4. นักเรียนชายและหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน

5. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและรายด้านมากกว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมและรายข้อมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมและรายข้อมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 2 บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า

อภิปรายผล

การเข้าใช้บริการห้องสมุด

1. นักเรียนส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์ สูงสุด จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 สาเหตุที่นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดเพียงสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เนื่องจากนักเรียนจะมีชั่วโมงเรียนเกือบทั้งหมดตลอดสัปดาห์ ทำให้โอกาสเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างจากห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา เพ็ชรรักษา (2544) ที่พบว่า นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดประมาณสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง

2. นักเรียนส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อพักผ่อน/อ่านหนังสือเพื่อความบันเทิง สูงสุดที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ ยืม/คืนหนังสือ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา เพ็ชรรักษา (2544) ที่พบว่า นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อความสนุกสนาน เพลิดเพลิน การยืมหนังสือ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด

การที่นักเรียนมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลด้านหลังของโรงเรียน ซึ่งไม่โดดเด่นและดึงดูดความสนใจของนักเรียน นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2551 ห้องสมุดโรงเรียน

สาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงกำลังอยู่ในขั้นตอนการเตรียมเพื่อปรับปรุงห้องสมุด ทำให้นักเรียนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ซึ่งไม่ส่งผลกระทบเฉพาะในด้านสถานที่ให้บริการเท่านั้น แต่รวมไปถึงในด้านทรัพยากรสารสนเทศด้วย และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งนั้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเปิดให้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.28$) ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ ส่วนลำดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.04$) การที่นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านเวลาในการเปิดให้บริการสูงกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีนโยบายการเปิดให้บริการในช่วงเช้าก่อนเวลาเรียนและช่วงเย็นหลังเลิกเรียนทำให้นักเรียนสามารถเลือกใช้บริการในเวลาที่เหมาะสมกับตนเอง นอกจากนี้นักเรียนยังมีความพึงพอใจในระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่มีความสะดวกและทันสมัย เพราะห้องสมุดได้พัฒนาการยืม-คืนด้วยระบบอัตโนมัติทำให้นักเรียนได้รับความสะดวกรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดค่อนข้างต่ำ อาจจะเป็นเพราะว่าห้องสมุดมีบุคลากรจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถจัดเตรียมหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ออกให้บริการอย่างเป็นปัจจุบัน ทำให้มีหนังสือที่ยังไม่ได้จัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการจำนวนมาก

2. ด้านบุคลากรของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือบุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{X} = 3.28$) รองลงมาคือ ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร ($\bar{X} = 3.21$) และมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ ($\bar{X} = 3.17$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.13$) การที่นักเรียนมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลิกภาพ การแต่งกายของบุคลากรห้องสมุด เพราะบุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

โดยผู้บริหารของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้นำนโยบายของโรงเรียนทุกคนให้พัฒนาบุคลิกภาพและแต่งกายให้เหมาะสมกับสถานภาพความเป็นบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับนักเรียนในการนำไปประพฤติปฏิบัติต่อไป นอกจากนี้ความถูกต้องและความรวดเร็วของการให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศ ถ้าหากนักเรียนได้รับสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องจะทำให้เกิดปัญหาหลายอย่างตามมา ดังนั้นครูบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตได้คำนึงถึงความจริงในข้อนี้อย่างมาก

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพียง 1 ข้อ คือ มีความพึงพอใจ ความสะอาดและความปลอดภัยในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.49$) ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 3.40$) และการจัดทรัพยากรสารสนเทศแยกเป็นประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล ($\bar{X} = 3.22$) การที่นักเรียนมีความพึงพอใจในความสะอาดและความปลอดภัยของห้องสมุด รวมทั้งบรรยากาศของห้องสมุดที่มีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้น เพราะห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงตั้งอยู่ชั้นล่างของอาคารซึ่งเป็นส่วนด้านหลังของโรงเรียน ทำให้ห้องสมุดปลอดจากเสียงรบกวนทำให้นักเรียนมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า

อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดยังไม่ได้อำนวยความสะดวกในการให้บริการคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้าและเข้าถึงสารสนเทศ

ทดสอบความสัมพันธ์การเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียน

1. เพศของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่มีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งสัดส่วนการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนชายและหญิงใกล้เคียงกัน การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนั้น เพราะนักเรียนชายและหญิงมีโอกาสนในการเข้าใช้ห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน โดยนักเรียนจะมีเวลาศึกษาค้นคว้าในช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน ช่วงพักกลางวัน ช่วงเวลาหลังเลิกเรียน และในโอกาสที่อาจารย์พาเข้ามาศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

2. เพศของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีผลต่อวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสัดส่วนโดยรวมนักเรียนหญิงมีการใช้บริการยืม/คืนหนังสือมากกว่านักเรียนชาย แต่นักเรียนชายเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนและความบันเทิง มากกว่านักเรียนหญิง

3. ระดับช่วงชั้นของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่มีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุด โดยรวมสัดส่วนการเข้าใช้ห้องสมุดของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายใกล้เคียงกัน เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงจะไม่แตกต่างกันในด้านของช่วงเวลาที่นักเรียนจะเข้าใช้ห้องสมุดจึงไม่แตกต่างกัน

4. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโดยจำแนกตาม เพศ และระดับช่วงชั้นเรียนของนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 นักเรียนชายและหญิงมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัฐชยา เอื้อมอูน (2544) ที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

4.2 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงตอนปลายกับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านมากกว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้อง

กับการศึกษาของ ญัฐชา เอี่ยมอุ่น (2544) ที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดที่เรียนในระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีความทันสมัย มีความหลากหลายให้ตรงกับความต้องการของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย อีกทั้งจัดเตรียมเอกสารให้คำแนะนำ วิธีการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศที่ถูกต้อง โดยมีบรรณารักษ์คอยช่วยเหลือนักเรียน ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในการสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ
2. การให้บริการของบรรณารักษ์ห้องสมุด ควรจัดเวรของบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดในช่วงเวลาพักกลางวัน โดยยึดหลักการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการไว้คอยช่วยเหลือ แนะนำและตอบคำถามให้กับนักเรียนในทุกๆระดับชั้น
3. ห้องสมุดโรงเรียน ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพที่ทันสมัย จัดเตรียมไว้สำหรับการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ ให้มีปริมาณที่เพียงพอตรงตามความต้องการใช้ของนักเรียนในทุกๆระดับชั้น
4. ผู้บริหารโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงควรมีการกำหนดนโยบายและจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดให้สอดคล้องกับมาตรฐานของห้องสมุดระดับมัธยมศึกษา ทั้งในด้านของอาคารสถานที่ตั้ง ขนาดของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรห้องสมุด และด้านอื่น ๆ
5. ครู บรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดอื่น ๆ จะต้องพัฒนาห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนโดยการจัดบรรยากาศห้องสมุด การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ครู บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงจะต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพื่อรณรงค์ให้นักเรียนได้เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

7. ครู บรรณารักษ์จะต้องร่วมมือกับครูทุกคนของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการสนับสนุนนักเรียนให้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น โดยครูต้องมอบหมายให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน และครูบรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

8. ครู บรรณารักษ์จะต้องจัดทำแผนพัฒนาระบบห้องสมุดให้เป็นระบบอัตโนมัติเพื่อให้ครูและนักเรียนสามารถใช้ห้องสมุดเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดในสังกัดของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ทั่วโลกได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็น

1. ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด
2. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักเรียนโรงเรียนสาธิตและโรงเรียนในสังกัดอื่น ๆ ที่มีต่อบริการของห้องสมุด เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับสถานศึกษาแต่ละแห่ง
3. ศึกษาความคิดเห็นและปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดของครูบรรณารักษ์โรงเรียนสาธิตที่สังกัดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย
4. ศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงห้องสมุดเข้ากับสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดอื่น ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ ภิญญธนาบัตร. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการนวดไทยในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพการแพทย์แผนไทย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ. (2535). คู่มือการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน-ประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ. (2536). คู่มือดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงผู้แต่ง.
- กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ. (2544). หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กานต์รวี โกมลดิษฐ์. (2544). ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กุหลาบ ปั่นลายนาถ. (2536). ปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-สุวีริยาสาส์น.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์. (2543). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนัก-หอสมุดกลาง.
- ครองธรรม ทับทิมดี. (2539). 5 ส สร้างสรรค์ห้องสมุด. สวนสวยโรงเรียนงาม, 1(23), 51-56.

- จินตนา เพ็งรักษา. (2544). การใช้ห้องสมุดโรงเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่. การศึกษาอิสระ-ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรวรรณ ภักดีบุตร. (2533). ผู้ใช้และบริการสารนิเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ (หน้า 522-523). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรภา สิมะจารีก และคนอื่นๆ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารอินฟอร์เมชัน, 13(2), 46-53.
- เจลิยว พันธุ์สีดา. (2532). ห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เจลิยว พันธุ์สีดา. (2539ก). ความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนต่อการศึกษาของเยาวชนไทย. ใน ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา (หน้า 28). นครปฐม: หอสมุดพระราชวัง-สนามจันทร์.
- เจลิยว พันธุ์สีดา. (2539ข). คู่มือการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-ต้นอ้อแกรมมี.
- ณัฐชา เอี่ยมอุ่น. (2544). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ วิถีเรียนทางไกล ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-มหาสารคาม.
- ดิเรก ฤทธิสาห์ราย. (2527). การส่งเสริมการเกษตร: หลักและวิธีการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-ไทยวัฒนาพานิช.
- ธาริณี วิทยาอนิวรรณ. (2542). ผลของการเรียนการสอนด้วยวิธีสตอรีไลน์ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร-มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นพพร เพียรพิกุล. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการใน
ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
สำนักหอสมุดกลาง .
- นฤมล กิจไพศาลรัตน. (2545). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ
ห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร-
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลจิตร์ เขาวงกตพิงษ์ และคนอื่น ๆ. (2545). การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ.
กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- นิตา เพ็ชรพิรุณ. (2540). การศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และ
นักเรียนเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชู สนั่นเสียง. (2527). การจัดประสบการณ์เพื่อฝึกการสังเกตและการใช้เหตุการณ์แก่
เด็กปฐมวัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อรุณการพิมพ์.
- บุญถาวร หงสกุล. (2532). บริการผู้อ่าน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร. (2538). พจนานุกรมจิตวิทยาฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-
เอสและเคบีคส์.
- เบญจกรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภารัตน์ ทองใส. (2540). รายงานวิจัยเรื่อง สภาพความเป็นจริงและความคาดหวัง
ของอาจารย์และนักเรียนที่มีต่อบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย
รามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม-
กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ ชาตะรัตน์. (2545). การอ่าน: เครื่องมือในการแสวงหาความรู้. วารสารวิชาการ
5(12), 59-65.

พรรณงาม เข้มบุญเรือง. (2539). รูปแบบการจัดห้องสมุดโรงเรียน. ใน ชุดฝึกอบรม
เรื่องการพัฒนาห้องสมุด เล่ม 2 ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

พรรณงาม เข้มบุญเรือง. (2543). ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
การศาสนา.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. (2542). ราชกิจจานุเบกษา, 116(74ก),
12-14.

พวา พันธุ์เมฆา. (2538). สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์กรุงเทพ.

พิมพ์ไร่ไพ เปรมสมิทธิ์. (2536). บริการสารนิเทศสมัยใหม่: แนวคิดและข้อสังเกต. ใน
การประชุมวิชาการประจำปี 2536 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เรื่อง
บริการสารนิเทศ: สมองความต้องการของผู้ใช้บริการจริงหรือ 25-29 ตุลาคม
2536. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ และคณะ. (2542). การใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภิญญาพร นิตยะประภา. (2534). ห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2538). การใช้ห้องสมุด
และทักษะการเรียนรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปัตตานี: ผู้แต่ง.

มัลลิกา นาถเสวี. (2527). บริการห้องสมุด. นครราชสีมา: วิทยาลัยครูนครราชสีมา,
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.

มัลลิกา นาถเสวี. (2529). ความรู้เบื้องต้นทางบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-
โอเดียนสโตร์.

แม่นมาศ ขวาลิต, คุณหญิง. (2529). คู่มือบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-
เกษมบรรณกิจ.

รัญจวน อินทรกำแหง และนวลจันทร์ รัตนกร. (2521). ห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- รุ่ง แก้วแดง. (2546). *ปฏิวัติการศึกษาไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.
- ลมูล รัตตากร. (2539). *การใช้ห้องสมุด* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.
- วลัย พานิช. (2544). *การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พิชการพิมพ์.
- วิทยากร เชียงกูล. (2543). *ยุทธศาสตร์ในการปฏิรูปการศึกษาเพื่อแก้วิกฤติของชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in services)* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ส่วนคำรณสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม.
- ศุภชัย อนวัชพงศ์และสุดาวดี ศรีสุตตา. (2547). *ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมจิต พรหมเทพ. (2542). *สื่อและกิจกรรมการสอนการใช้ห้องสมุด*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์แสงศิลป์
- สมปอง มิสิตตะ. (2543). *มาร่วมกันสร้างสรรค์งานห้องสมุด. ใน การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมศักดิ์ ภู่วิภาดาพรรณ. (2544). *การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการประเมินผลตามสภาพจริง*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สมหมาย วัฒนะศิริ. (2533). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนเพื่อสร้างความคิด*. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์เด็กบ้านปากเกร็ด.
- สันติ ทองประเสริฐ. (2534). *การนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพงานห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา*. นครปฐม: สำนักงานศึกษาธิการเขต เขตการศึกษา 1.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อรองรับการประเมินภายนอก* ภารกิจของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาเพื่อผู้เรียนและสังคม. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2542). *ปฏิรูปการศึกษาในมุมประชาชน*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุนทรี ไ้วธนะวัฒน์. (2536). *ขวัญในการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุนันทา วงศ์ชาติ. (2546). *การประเมินความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขที่มีต่อบริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุขจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วารสารข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 19(3-4), 13-18.
- สุวิมล อังควานิช. (2546). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ. (2545). *มาตรฐานห้องสมุดสถานศึกษาเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี พ.ศ.* ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2552, จาก <http://www.tla.or.th/document/library1.ppt>
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการงานใจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามัคคีสาร.
- อมรรัตน์ เชาวลิท. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการจัดการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรณา พิตยากรศิลป์ และคนอื่น ๆ. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรัญญ์ มูลคำและนภดล เณรอักษร. (2544). *การพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งอรุณ.
- อาภารัตน์ จำสกล. (2539). *รูปแบบการจัดห้องสมุดโรงเรียน*. ใน *ชุดฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาห้องสมุด เล่ม 2 ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

อารัตน์ ขำสกุล. (2543). รูปแบบการจัดห้องสมุดโรงเรียน. ใน *ความรู้เกี่ยวกับ*

ห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย. (2538). *วิชาห้องสมุด*. นนทบุรี: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล-วิทยาเขตนนทบุรี.

อุดมศักดิ์ พลอยบุตร. (2544). หัวใจการปฏิรูปการศึกษา. *วารสารวิชาการ*, 4(11), 2-3.

เอี่ยมพร ทศนประสิทธิผล. (2542). *สารนิเทศเพื่อการสืบค้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์-สุวีริยาสาสน์.

Ashoor, M. J. (1979). A Survey of user's attitudes towards the resources and services of three university in Saudi Arabia. *Dissertation Abstracts International*, 39, 4567A. (UMI No. 45176)

Johnson, M. D. (1998). *Customer orientation and market action*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Millett, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

Timm, P. R. (2001). *Customer service: Career success through customer satisfaction* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Wolman, B. B. (1979). *Dictionary of behavioral science*. London: Macmillan.

Young, B. (1976). Circulation service: Is it meeting the user's needs?. *Journal of Academic Librarianship*, 2, 120-125.

ประวัติอาจารย์ที่ปรึกษา

ชื่อ	รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ แสงสุข
ตำแหน่งบริหาร	รองอธิการบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาภูมิภาค
วุฒิการศึกษา	- ปริญญาเอก - ปร.ด. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาโท - กศ.ม. (การอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร - ปริญญาตรี - กศ.บ. (การสอนภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
ประสบการณ์	- หัวหน้าหมวดวิชาภาษาไทย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) - หัวหน้าสำนักคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ - หัวหน้าภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ - รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาพื้นฐานการศึกษา - ปัจจุบัน ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาภูมิภาค

ผลงานทางวิชาการ

ตำรา

1. ประชากรศึกษาในโรงเรียน. EF 317 (EF 383)
2. ความรู้คู่คุณธรรม. RU 100 (เขียนร่วม)
3. ปรัชญาการศึกษา. EF 603 (เขียนร่วม)
4. ปรัชญาการศึกษา (แนวคิดของนักปรัชญาการศึกษา) EF 603 (S) (เขียนร่วม)
5. ความรู้เบื้องต้นด้านการศึกษา EF 104 (เขียนร่วม)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางจิตาภา มีเพชร
ตำแหน่ง	อาจารย์ระดับ 7
วัน เดือน ปีเกิด	2 กรกฎาคม 2503
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	- คบ. (ครุศาสตร์บัณฑิต) บรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม - ศษ.ม. (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชาพื้นฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลงานทางวิชาการ

บทความทางวิชาการ

- จิตาภา มีเพชร. (2550, มกราคม). “การศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและการเรียนรู้.” *วารสารการศึกษาไทย*, 4(40), 14-17.
- จิตาภา มีเพชร. (2551, กรกฎาคม). “ผลกระทบจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีผลต่อสังคมและวัฒนธรรม.” *วารสารการศึกษาไทย*, 4(46), 36-38.
- จิตาภา มีเพชร. (2552, มีนาคม). “ห้องสมุดยุคใหม่.” *วารสารการศึกษาไทย*, 6(54), 22-24.

การอบรมทางวิชาการ

- อบรมเชิงปฏิบัติการ “ผู้ตรวจประเมินคุณภาพในการศึกษาขั้นพื้นฐาน” (วันที่ 6-9 กุมภาพันธ์ 2549)
- อบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อบรรลุมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน” (วันที่ 3-5 เมษายน 2550)
- อบรมเชิงปฏิบัติการ “การวิจัยในชั้นเรียน: เน้นการปฏิบัติจริง” (วันที่ 26-27 เมษายน 2550)

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุด
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. ระดับชั้นการศึกษา

☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

3. การเข้าใช้ห้องสมุด

☐ 1 ครั้งต่อสัปดาห์☐ 2 ครั้งต่อสัปดาห์☐ 3 ครั้งต่อสัปดาห์☐ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด

☐ ยืม/คืนหนังสือ☐ เพื่อพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง☐ ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง☐ อาจารย์นำมาศึกษาค้นคว้า☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อการบริการ ห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ 1. วันและเวลาในการเปิดให้บริการของห้องสมุด					
2. ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย					
3. ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด					
4. ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด					
5. เอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการและวิธีการสืบค้นสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการ					
6. บริการสืบค้นสารสนเทศและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสามารถช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลตามที่ท่านต้องการ					
7. การจัดทำบัตรสารทางวิชาการเป็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์					
8. สารและประโยชน์ที่ได้รับจากข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากห้องสมุด					
9. การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด					
10. ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อการให้บริการ					

ความพึงพอใจต่อการบริการ ห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. การให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน					
3. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ					
4. ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร					
5. บุคลิกภาพและการแต่งกาย					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า					
2. บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า					
3. การจัดทรัพยากรสารสนเทศแยกเป็นประเภทต่างๆอย่างเป็นสัดส่วนสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง					
4. จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล					
5. ความสะอาดและความปลอดภัยในห้องสมุด					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....