



ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน
เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร



ผไท กระจำนุทร

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

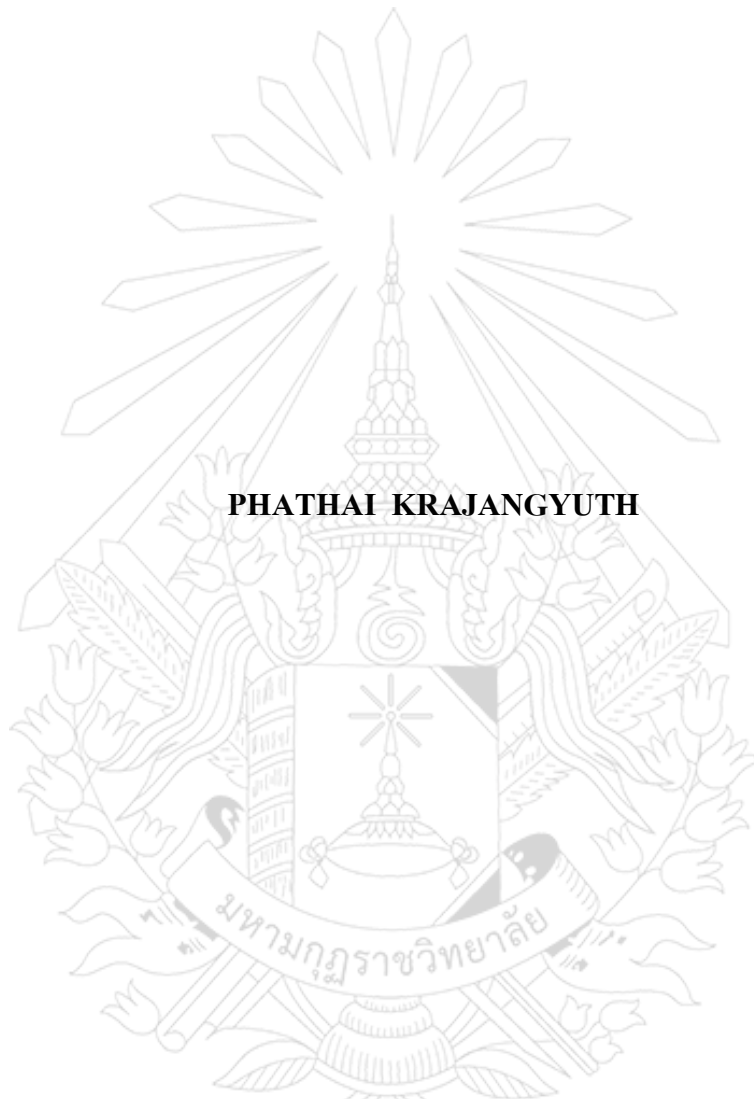
พุทธศักราช 2558

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน
เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครองบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2558

**PEOPLE'S ATTITUDES TOWARDS PUBLIC LIBRARY DISTRICT,
BANG SUE, BANGKOK**



PHATHAI KRAJANGYUTH

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCES

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

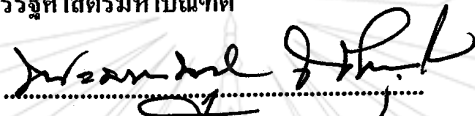
GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E. 2558 (2015)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน
เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ชื่อนักศึกษา : ฝ่าไท กระจ่างยุทธ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สมภพ ระวังทุกข์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต


.....
(พระมหาบุญศรี ภาณุวฑูโฒ (ศศ.ดร.))

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

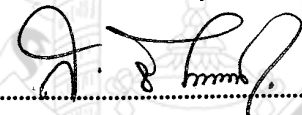
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศรัชัย ท้าวมิตร)

ประธานกรรมการ


.....
(ดร.สมภพ ระวังทุกข์)


อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(รองศาสตราจารย์พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


.....
(ดร.ชวลิต ไทลรินทร์)

กรรมการ


.....
(ดร.ยุทธนา ปราณีต)

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thesis Title : People Attitudes Toward the Services of Public Library District
Bang sue Bangkok
Student's Name : Phathai Krajangyuth
Department : Government
Advisor : Dr.Sompop Rangubtook
Co-Advisor : Assoc.Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree

P.S. Nānavuddho
.....
Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nānavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thesis Committee

[Signature]
.....
Chairman
(Assoc.Prof. Dr.Sornchai Taomitr)

[Signature]
.....
Advisor
(Dr.Sompop Rangubtook)

S. Chaimusik
.....
Co-Advisor
(Assoc.Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik)

[Signature]
.....
Member
(Dr.Chawalit Lairin)

[Signature]
.....
Member
(Dr.Yuttana Praneeet)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ชื่อนักศึกษา : ผไท กระจ่างยุทธ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สมภพ ระวังทุกข์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์ พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก
ปีการศึกษา : 2558

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 250 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานคือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test or One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ, ด้านบริการจัดระบบข้อมูล, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านนโยบายการให้บริการ, ด้านบริการเทคโนโลยีห้องสมุดและด้านบริการภูมิทัศน์

2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีทักษะคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ

และอาชีพ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครมีรายละเอียด ดังนี้

1. ควรอัปเดตความรู้เว็บไซต์ และเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ ให้ใหม่ตลอดเวลา
2. ทำป้ายชื่อห้องสมุดให้เห็นเด่นชัด
3. เพิ่มนโยบายการนำความรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นมาไว้ในห้องสมุด
4. ควรเพิ่มการเรียนรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้เชื่อมโยงกับบริการอื่น
5. ควรบันทึกทรัพยากร ของห้องสมุดให้ครบถ้วน
6. ควรให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4) ข้อมูลเชิงคุณภาพ เรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ทั้งในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบข้อมูล เทคโนโลยีต่าง ๆ และรวมถึงด้านอาคารสถานที่ที่เหมาะสม ทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก



Thesis Title : **People's Attitudes towards Public Library Services, Bang Sue District, Bangkok**

Student's Name : **Phathai Krajangyuth**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Sompop Rangabtuk**

Co-Advisor : **Assoc. Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik**

Academic Year : **B.E. 2558 (2015)**

ABSTRACT

The objectives of this thesis were as follows: 1) to study people's attitudes towards public library services, Bang Sue District, Bangkok, 2) to compare the level of people's attitudes towards the public library services in Bang Sue District of Bangkok according to their sex, age, education level, occupation, library membership duration, and frequency of service receiving, and 3) to study the suggestions on how to improve the services of public library services, Bang Sue District, Bangkok.

The samplings were 250 services recipients of public library services in Bang Sue District. The samplings were obtained by using the sampling formula of Krejcie and Morgan through accidental sampling method. The research instrument was the questionnaire. The data were analyzed by descriptive statistics; frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics; t-test and F-test or One-Way ANOVA.

The results of research were found as follows:

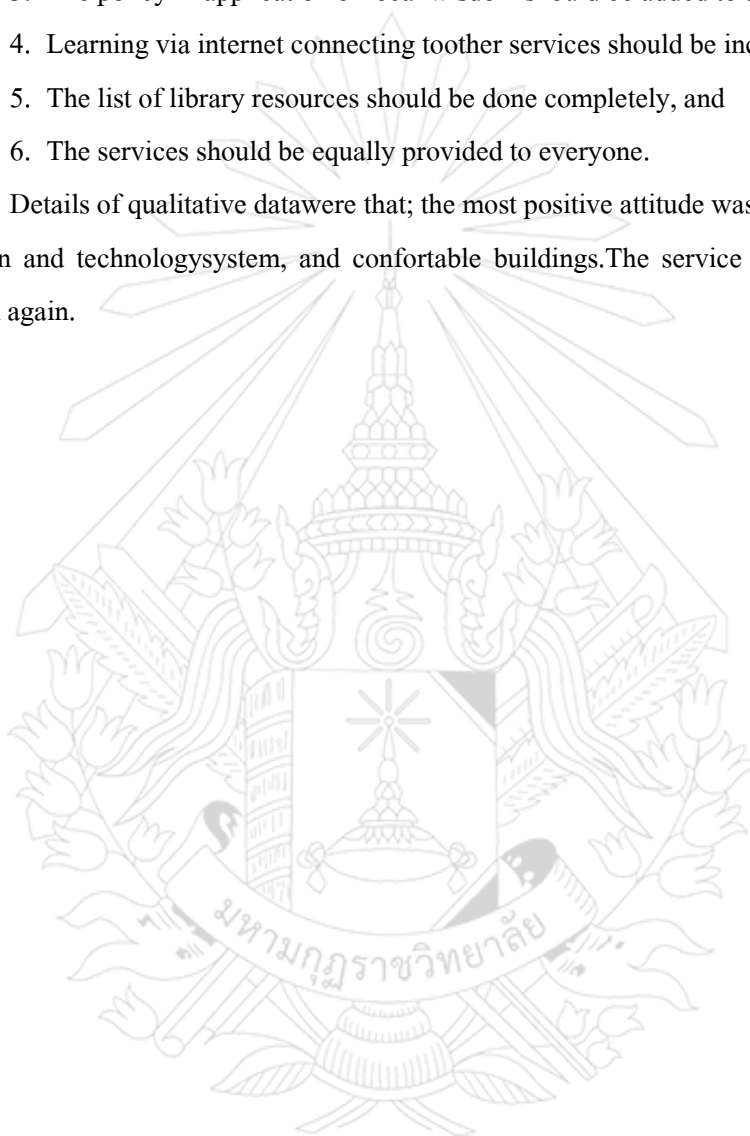
1) People's attitude towards the services of public library services in Bang Sue District of Bangkok in 6 aspects was at a high level in overall. The maximum level was on service provider, followed by information system service, service procedure, service policy, library technology service and landscape respectively.

2) The result of comparison; the people with different educational levels, library membership durations and frequency in service receiving had different levels of attitudes towards the public library services in Bang Sue District of Bangkok in 6 aspects with a significant figure at 0.05, but the people with different sex, age, and occupation had no different levels of attitudes towards the services of the public library.

3) Details of suggestions were as follows:

1. The information on web site should be up-dated and linked to other knowledge sources,
2. The library name board should be obvious,
3. The policy in application of local wisdom should be added to the library,
4. Learning via internet connecting to other services should be increased,
5. The list of library resources should be done completely, and
6. The services should be equally provided to everyone.

4) Details of qualitative data were that; the most positive attitude was on the service staff, information and technology system, and comfortable buildings. The service recipients expect to come back again.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการสนับสนุนช่วยเหลือและความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณ สถาบัน องค์กร และบุคคลที่ได้ให้ความช่วยเหลือดังต่อไปนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนสามารถนำความรู้มาเขียนวิทยานิพนธ์นี้ได้ และกรุณาชี้แนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ขอกราบขอบคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ศรีรัช ท้าวมิตรประธานกรรมการ ดร. ชวลิต ไหลรินทร์ และ ดร.ยุทธนา ปราณิต โดยเฉพาอย่างยิ่งขอกราบขอบคุณ ดร. สมภพ ระงับทุกข์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณารับหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้สละเวลาในการชี้แนะแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัย ตลอดจนตรวจแก้ไขจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พ.ต.อ. ศ. ดร. นิธิ ศรีวัฒนา, ดร.ชวลิต ไหลรินทร์, ดร. กาญจนา คำจตุ, และนายสมบัติ ปลื้มยุทธที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ นายสมบัติ ปลื้มยุทธที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

ขอกราบขอบคุณ ประชาชนทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีและท้ายที่สุด

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจและให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้วิจัยในทุก ๆ ด้าน ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดนี้แด่ บิดา มารดา และครู อาจารย์ อันเป็นที่เคารพสูงสุด ตลอดจนผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีทุกประการ

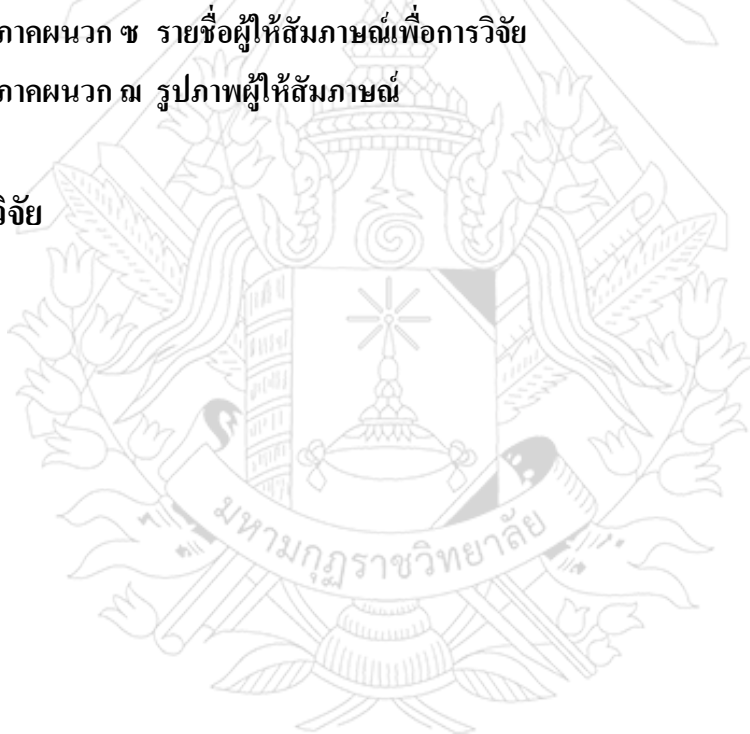
ศุภิต กระจ่างยุทธ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	น
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	7
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการองค์การ	28
2.5 นโยบายห้องสมุดประชาชน	34
2.6 หลักการเกี่ยวกับห้องสมุด	37
2.7 มาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทย	42
2.8 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย	45
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
2.10 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	55

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	56
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	57
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
3.4	การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	58
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	60
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	61
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.2	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	65
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตอนที่ 2	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	70
ตอนที่ 3	ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	77
ตอนที่ 4	ข้อเสนอแนะทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	131
ตอนที่ 5	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เรื่องทัศนคติของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร	134
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	136
5.1	สรุปผลการวิจัย	137
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	139
5.3	ข้อเสนอแนะ	147
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	147
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	148

	ช
บรรณานุกรม	149
ภาคผนวก	154
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	155
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	157
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	162
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	164
ภาคผนวก จ ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	174
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม	179
ภาคผนวก ช ตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)	182
ภาคผนวก ซ รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	184
ภาคผนวก ฌ รูปภาพผู้ให้สัมภาษณ์	186
ประวัติผู้วิจัย	189



สารบัญญัตินำ

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	68
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	68
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	69
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน	70
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด	71
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ	73
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์	74

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล	75
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ	76
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	77
ตารางที่ 4.15	แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	77
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามเพศ	78
ตารางที่ 4.17	แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามเพศ	78
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามเพศ	79
ตารางที่ 4.19	แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามเพศ	79
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ	80

ตารางที่ 4.21	แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ	80
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามเพศ	81
ตารางที่ 4.23	แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามเพศ	81
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามเพศ	82
ตารางที่ 4.25	แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านที่ 5 ด้านจัดระบบข้อมูลจำแนกตามเพศ	82
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	83
ตารางที่ 4.27	แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	83
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอายุ	84
ตารางที่ 4.29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอายุ	84

ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านที่ 1 ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามอายุ	85
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามอายุ	85
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามอายุ	86
ตารางที่ 4.33	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามอายุ	86
ตารางที่ 4.34	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามอายุด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)	87
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	88
ตารางที่ 4.36	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	88
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามอายุ	89
ตารางที่ 4.38	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามอายุ	89

ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามอายุ	90
ตารางที่ 4.40	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูล จำแนกตามอายุ	90
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	91
ตารางที่ 4.42	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	91
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	92
ตารางที่ 4.44	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	92
ตารางที่ 4.45	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	93
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามระดับการศึกษา	94
ตารางที่ 4.47	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา	94

ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	95
ตารางที่ 4.49	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	95
ตารางที่ 4.50	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	96
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	97
ตารางที่ 4.52	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	97
ตารางที่ 4.53	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระดับการศึกษา	98
ตารางที่ 4.54	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระดับการศึกษา	98
ตารางที่ 4.55	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	99
ตารางที่ 4.56	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	100

ตารางที่ 4.57	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	100
ตารางที่ 4.58	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	101
ตารางที่ 4.59	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	101
ตารางที่ 4.60	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	102
ตารางที่ 4.61	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	102
ตารางที่ 4.62	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามอาชีพ	103
ตารางที่ 4.63	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามอาชีพ	103
ตารางที่ 4.64	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	104
ตารางที่ 4.65	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านที่ 2 ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	104

ตารางที่ 4.66	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	105
ตารางที่ 4.67	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	105
ตารางที่ 4.68	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามอาชีพ	106
ตารางที่ 4.69	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านที่ 4 ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามอาชีพ	106
ตารางที่ 4.70	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูลจำแนกตามอาชีพ	107
ตารางที่ 4.71	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูลจำแนกตามอาชีพ	107
ตารางที่ 4.72	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการจำแนกตามอาชีพ	108
ตารางที่ 4.73	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการจำแนกตามอาชีพ	108
ตารางที่ 4.74	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	109

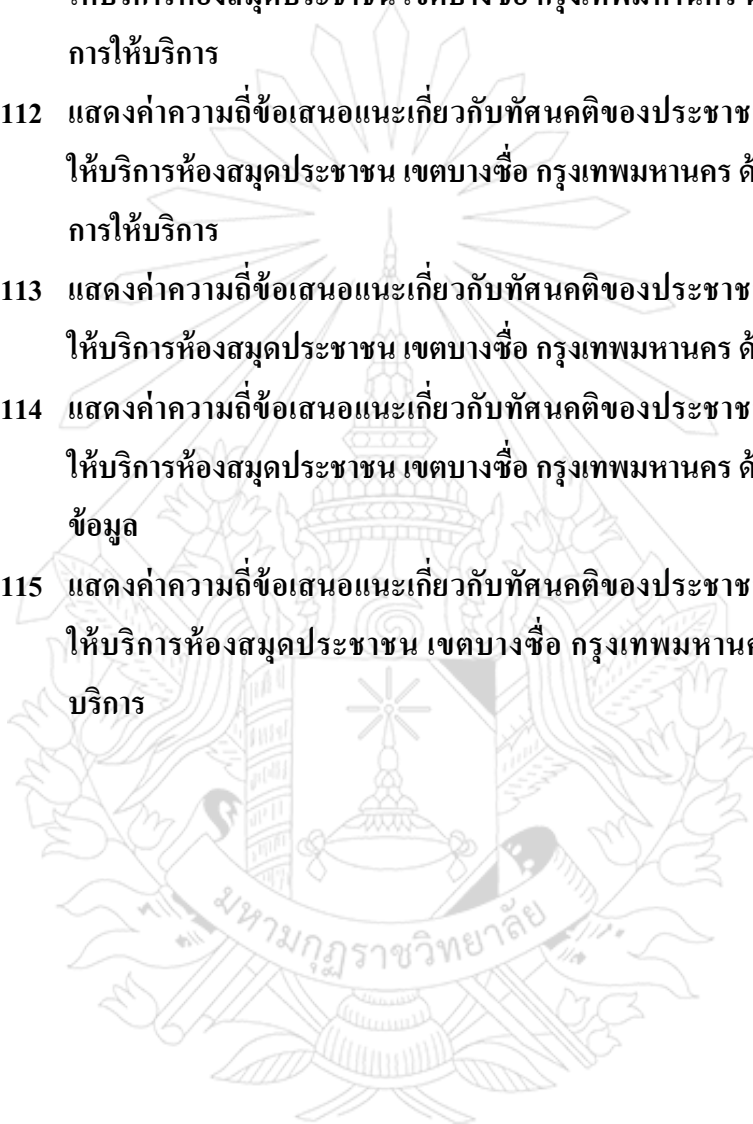
ตารางที่ 4.75	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	109
ตารางที่ 4.76	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	110
ตารางที่ 4.77	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	111
ตารางที่ 4.78	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	111
ตารางที่ 4.79	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	112
ตารางที่ 4.80	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	112
ตารางที่ 4.81	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	113
ตารางที่ 4.82	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	114
ตารางที่ 4.83	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	114

ตารางที่ 4.84	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	115
ตารางที่ 4.85	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	115
ตารางที่ 4.86	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านที่ 4 ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	116
ตารางที่ 4.87	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูลจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	117
ตารางที่ 4.88	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	117
ตารางที่ 4.89	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	118
ตารางที่ 4.90	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก	118
ตารางที่ 4.91	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	119
ตารางที่ 4.92	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	119

ตารางที่ 4.93	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามความถี่ในการรับบริการด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)	120
ตารางที่ 4.94	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	121
ตารางที่ 4.95	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	121
ตารางที่ 4.96	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	122
ตารางที่ 4.97	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านที่ 2 ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	122
ตารางที่ 4.98	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)	123
ตารางที่ 4.99	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	124
ตารางที่ 4.100	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	124
ตารางที่ 4.101	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	125

ตารางที่ 4.102	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	125
ตารางที่ 4.103	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามความถี่ในการรับบริการด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	126
ตารางที่ 4.104	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	127
ตารางที่ 4.105	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	127
ตารางที่ 4.106	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามความถี่ในการรับบริการด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	128
ตารางที่ 4.107	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	129
ตารางที่ 4.108	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	129
ตารางที่ 4.109	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	130

ตารางที่ 4.110	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด	131
ตารางที่ 4.111	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ	131
ตารางที่ 4.112	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ	132
ตารางที่ 4.113	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์	132
ตารางที่ 4.114	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูล	132
ตารางที่ 4.115	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ	133



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การใช้บริการต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันนี้ที่เกี่ยวกับงานด้านการศึกษา มีความเจริญมาก และได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นอันมาก เช่น การแสวงหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ยังคงเข้าใช้บริการห้องสมุดตามสถานศึกษา ห้องสมุดประชาชนที่มีอยู่ตามศูนย์และเขตแต่ละจังหวัด แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ตามสถานบริการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ เป็นที่นิยมของผู้ที่กำลังศึกษา หรือผู้ที่กำลังแสวงหาความรู้มาโดยตลอดและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาให้ทันสมัยยิ่งขึ้น ตามการพัฒนาของประชากรและสังคม

เมื่อการพัฒนามากขึ้นประชากร ย่อมที่จะแสวงหาความรู้มากขึ้นไปด้วยเช่นกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการข้อมูลของห้องสมุด เช่น บุคลากรเจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ รวมถึงการให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ สถานที่แออัดคับแคบ ไม่สะอาด เอกสารต่าง ๆ ไม่ครบ หรือไม่มี ตามความประสงค์ของผู้มาใช้บริการ หรือการจัดเอกสารไม่เป็นที่ ความไม่ทันสมัยของเครื่องมือที่ใช้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ย่อมที่จะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยตรง จึงทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดีกับห้องสมุด เพราะเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและไม่อาจเรียกร้องสิทธิใด ๆ แก่ผู้ให้บริการได้ ทั้งทั้งงบประมาณในการบริหาร และจัดการนั้นเป็นเงินภาษีของผู้ใช้บริการเองที่ถูกเก็บในรูปแบบของการเสียภาษีอากรในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่รัฐ และภาครัฐได้นำเงินเหล่านั้นมาบริหารจัดการให้แก่ประชาชน

ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เป็นอีกที่หนึ่งที่ได้ให้บริการห้องสมุดให้กับผู้รับบริการทั่วไปในการเข้ารับบริการ จึงทำให้มีผู้รับบริการห้องสมุดได้สะท้อนปัญหาออกมาในรูปแบบต่าง ๆ หลายลักษณะด้วยกัน เช่น การบอกกล่าวถึงความรู้สึกตามที่ได้รับการบริการห้องสมุดโดยตรงแก่เจ้าหน้าที่ การเสนอข้อคิดเห็น โดยการเขียนใส่ตู้แสดงความคิดเห็น และการบอกกล่าวต่อ ๆ กันไปแก่ผู้มารับบริการห้องสมุดนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุดเองโดยตรงตามหลักของการบริหารการจัดการที่ดีและก้าวหน้า

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะศึกษาว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดมีทัศนคติในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการเทคโนโลยีห้องสมุด ด้านนโยบายการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบริการภูมิทัศน์ ด้านบริการจัดระบบข้อมูล และด้านผู้ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูล และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของห้องสมุด เพื่อจะได้สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน พร้อมใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษาทั่วไป เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และก้าวหน้าในด้านการศึกษาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ของผู้ที่มาใช้บริการ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการต่างกัน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

- 1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
- 1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
- 1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
- 1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
- 1.3.5 ประชาชนที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.3.6 ประชาชนที่มีความถนัดในการรับบริการต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 745 คน เฉพาะเสาร์-อาทิตย์ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวนเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด
2. ด้านนโยบายการให้บริการ
3. ด้านกระบวนการให้บริการ
4. ด้านภูมิทัศน์
5. ด้านระบบข้อมูล
6. ด้านผู้ให้บริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ของผู้ที่มาใช้บริการ ที่มี ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนเพื่อพัฒนาการบริหารงานของห้องสมุด เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และก้าวหน้าในด้านการศึกษาต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ก็ได้ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อม่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่ง สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ห้องสมุดประชาชน หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ ชุมชน โดยไม่จำกัดเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนาและระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ โดยไม่หวัง ผลตอบแทนเพราะถือว่าห้องสมุดประชาชนเกิดขึ้น จากการให้การสนับสนุนของประชาชนทั้ง ทางตรงและทางอ้อม โดยการบริจาคทรัพย์สินส่วนตัว เสียภาษีให้แก่รัฐบาล หรือสนับสนุน กิจกรรมแก่องค์กรที่ห้องสมุดสังกัด

ทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ใช้บริการ ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ โดยประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด ด้านนโยบาย การให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ ด้านระบบข้อมูล และด้านผู้ให้บริการ

ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อต่อการให้บริการของห้องสมุดด้านเทคโนโลยีห้องสมุด เช่น มีเว็บไซต์ของห้องสมุดที่ อัปเดตตลอดเวลาและเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ มีบริการยืม-คืนที่รวดเร็วด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ มีเครื่องปริ้นงานถ่ายเอกสาร มีคอมพิวเตอร์ให้บริการพิมพ์งาน และมีบริการสืบค้น ข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ด้านนโยบายการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขต บางซื่อต่อการให้บริการของห้องสมุดด้านนโยบายการให้บริการ เช่น มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาให้ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในห้องสมุด มีนโยบายการให้บริการสถานที่เพื่อใช้ประชุม มีนโยบายการ ให้บริการฝึกประสบการณ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุด มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับ ความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มและมีนโยบายส่งเสริมการอ่านอยู่ตลอดเวลา

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อต่อการให้บริการของห้องสมุดด้านกระบวนการให้บริการ เช่น มีการเชื่อมโยงกับบริการอื่น ๆ เช่น การศึกษา การเรียนรู้ การพักผ่อนและการบริการของเอกชนผ่านอินเทอร์เน็ต มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยตลอดเวลา มีการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้บริการ และมีการหมุนเวียนหนังสือเป็นระบบและมีคุณภาพ

ด้านภูมิทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อต่อการให้บริการของห้องสมุดด้านภูมิทัศน์ เช่น รอบห้องสมุดมีการตกแต่งที่น่าสนใจให้เข้ามาใช้บริการ ป้ายชื่อห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสมเด่นชัด การจัดสวนมีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น ส่งเสริมการเรียนรู้ อาคารสถานที่มีความมั่นคง มีสิ่งอำนวยความสะดวกและที่นั่งอ่านหนังสือ เงียบสงบ และเหมาะสม

ด้านระบบข้อมูล หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อต่อการให้บริการของห้องสมุดด้านระบบข้อมูล เช่น มีการบันทึกทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุด มีความครบถ้วนหลากหลายชนิด มีระบบงานสืบค้นมีประสิทธิภาพในการค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีระบบการยืมคืน จอง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีระบบรายงานผลที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและพิมพ์รายงานออกมาได้ และมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลหนังสือได้ตามมาตรฐาน

ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อต่อการให้บริการของห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ เช่น ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ใส่ใจอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกครั้ง จนกว่าการให้บริการจะเสร็จสิ้น ทักทายผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน นำพึงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่ง ไว้เพียงพอ และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับและสิทธิประโยชน์ด้วยความตั้งใจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการ

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

1) ชาย และ 2) หญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ

1) ต่ำกว่า 20 ปี, 2) 21-35 ปี, 3) 36-50 ปี และ 4) 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา, 2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ 3)ปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 6 อาชีพ คือ
1) ธุรกิจส่วนตัว, 2) ข้าราชการ, 3) รับจ้างทั่วไป, 4) ค้าขาย, 5) นักเรียน/นักศึกษา และ 6) อื่น ๆ

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก หมายถึง ระยะเวลาการเป็นสมาชิกห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม
สำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ต่ำกว่า 5 ปี, 2) 5-10 ปี และ 3) 11 ปีขึ้นไป

ความถี่ในการรับบริการ หมายถึง ความถี่ในการรับบริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม
สำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ต่ำกว่า 5 ปี, 2) 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 3) 11
ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการองค์การ
- 2.5 นโยบายห้องสมุดประชาชน
- 2.6 หลักการเกี่ยวกับห้องสมุด
- 2.7 มาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทย
- 2.8 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

2.1.1 ความหมายของทัศนคติ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิด ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “ทัศนคติ” ไว้อย่างมากมาย หลากหลายและแตกต่างกันออกไป ดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด มีคุณลักษณะของการประเมิน มีคุณภาพและความเข้ม มีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงง่าย มีความหมายแน่นอนและมีลักษณะความสัมพันธ์ที่ประกอบไปด้วย ความรู้ ความรู้สึกและประสบการณ์ทำงาน¹

¹ประภาเพ็ญ สุวรรณ, **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2526), หน้า 3.

Kretch and Crutchfield ได้ให้ความหมายของคำว่า “ทัศนคติ” หมายถึง ลักษณะของการรวมตัวกันอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวระหว่างแรงจูงใจ อารมณ์ การรับรู้ การยอมรับและความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนความเข้าใจของบุคคลแต่ละคน²

พลเทพ จันท์สีประเสริฐ กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลของปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ เช่น ชาติกำเนิด การศึกษา การอบรมที่ได้รับ ประสบการณ์ชีวิต สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ความคาดหวังหรือเป้าหมายในชีวิต รวมถึงแรงบีบบังคับหรืออุปสรรคที่ต้องเผชิญ ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นความคิด ความเชื่อหรือความรู้สึก ตลอดจนความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนที่เกิดขึ้น จึงมีความแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนได้รับ³

สุชา จันทน์เอม กล่าวว่า ทัศนคติเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ตลอดจนท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุประสงค์ของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปในการทำงานที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้⁴

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวจากการประเมินภายหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มทางสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ทัศนคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้และการปฏิบัติต่อโลกภายนอกอีกด้วย ทัศนคติมลักษณะมั่นคงถาวร เพราะก่อตัวขึ้นมาจากระบวนการทางความคิด การวิเคราะห์ การประเมินผลและการสรุปผล ซึ่งเป็นการจัดระเบียบทางความเชื่อ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องใช้เวลาเพื่อปรับเปลี่ยนตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

ทรงพล ภูมิพัฒน์ กล่าวว่า องค์ประกอบการเกิดของทัศนคติมีลำดับขั้นตอน 3 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบของการเรียนรู้ (Cognitive component) คือ การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จำเป็นต้องรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือมีโทษเพียงใด บางคนรู้เรื่องนั้นเพียงเล็กน้อยก็สามารถเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ บางคนต้องรู้มากกว่านี้จึงจะเกิดทัศนคติในสิ่งนั้นได้ องค์ประกอบเกี่ยวกับ

²P. Kretch and R.S. Crutchfield, **Theory and Problems of Social Psychology**, (New York : McGraw-Hill Book Co., 1948), p. 152.

³พลเทพ จันท์สีประเสริฐ, **การสร้างขวัญและการจูงใจในการปฏิบัติงาน**, (กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2526), หน้า 4.

⁴สุชา จันทน์เอม, **จิตวิทยาทั่วไป**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2527), หน้า 242.

⁵ธงชัย สันติวงษ์, **องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 75-76.

ความรู้สึก (Affective component) คือ เมื่อบุคคลรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาแล้วอย่างมากพอที่จะรู้ว่าดีมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกชื่นชอบ แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดีก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบเช่นเดียวกัน และองค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral component) คือ เมื่อบุคคลมีรู้ในสิ่งนั้นๆ แล้ว บุคคลก็ยอมพร้อมที่จะทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไปได้

ปริยาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ กล่าวว่า ทศนคติเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้น แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกถึงความพึงพอใจ ความเห็นด้วย ความชอบและให้การสนับสนุน เป็นต้น ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ ความไม่เห็นด้วย ความไม่ชอบและไม่ให้การสนับสนุน เป็นต้น และความรู้สึกที่เป็นกลาง คือ ไม่มีความรู้สึกใด ๆ โดยบุคคลจะแสดงความรู้สึกออกทางพฤติกรรม แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้จากการกล่าวคำพูดสนับสนุน การแสดงออกทางหน้าตาหรือท่าทางที่บ่งบอกถึงความรู้สึกที่พึงพอใจและพฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง⁶

ธีรวุฒิ เอกะกุล กล่าวว่า การศึกษาทศนคติเป็นพื้นฐานสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมภายในของบุคคล สิ่งสำคัญคือ การศึกษาทฤษฎีทศนคติ ซึ่งมีหลายทฤษฎีด้วยกัน ได้แก่ ทฤษฎีความขัดแย้งของความคิด ทฤษฎีความสอดคล้องของความคิด ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้แรงเสริม ทฤษฎีเครื่องล่อใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมและทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล⁷

อดุลย์ จาตุรงค์กุล กล่าวว่า ทศนคติเกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางความรู้สึกที่อยู่ภายใน เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มในทางใดทางหนึ่งของบุคคล เช่น การแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเรียกว่าเป็นเพียงแง่คิด (Point of View) ของบุคคลหนึ่ง ๆ ทั้งแง่คิดและแนวโน้มดังกล่าวสามารถแสดงให้เห็นถึงความคิด (Opinion) ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไปนาน ๆ เนื่องจาก

⁶ทรงพล ภูมิพัฒน์, **จิตวิทยาสังคม**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เอสอาร์พรินต์ติ้ง, 2541), หน้า 135.

⁷ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2541), หน้า 15.

⁸ธีรวุฒิ เอกะกุล, **เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดเจตคติ**, (อุบลราชธานี : คณะครูศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2542), หน้า 22.

ทัศนคติเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จึงไม่สามารถสังเกตให้เห็นได้โดยตรง แต่ต้องสังเกตได้จากสิ่งที่พูดหรือแสดงออก⁹

สรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นการแสดงออกทางด้านความคิดเห็นโดยพร้อมที่จะแสดงออกทางคำพูด การปฏิบัติหรือการแสดงออกทางด้านความคิดเห็นทั้งในเชิงบวก เชิงลบและความนิ่งเฉย

2.1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อง ผลได้ผลเสีย กล่าวคือ การที่บุคคลจะสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมินข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้สึกคือการพิจารณาของบุคคลในส่วนที่จะมีลักษณะปลอดภ้ยจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงบรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก หรือเกลียดหรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มอันที่จะมีพฤติกรรม (Action tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมนี้จะเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง¹⁰

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติมีที่มาจากประสบการณ์และค่านิยม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประสบการณ์ (Experience) การที่บุคคลได้พบเห็นคุ้นเคยหรือทดลองสิ่งใดนับเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) และการที่บุคคลได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านเกี่ยวกับเรื่องใด นับเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience)

⁹อดุลย์ จาตุรงค์กุล, พฤติกรรมผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), หน้า 190.

¹⁰รุ่งนภา ฉัตรแพศ, คุณค่าดุริยางคศิลป์ไทย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, 2536), หน้า 14.

2. ค่านิยม (Value) แต่ละบุคคลมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ของสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคลทั้งประสบการณ์และค่านิยมทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันไป¹¹

2.1.4 ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะสำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลาแต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทัศนคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินผล และเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งลักษณะของทัศนคติเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. ทิศทาง (Direction) ทัศนคติจะมีทิศทางที่แสดงต่อสิ่งนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ดีไม่ตี ชอบไม่ชอบ เป็นทัศนคติในทางบวกหรือลบในสิ่งนั้น

2. ปริมาณ (Magnitude) คือปริมาณของการชอบไม่ชอบ ว่ามีความมากน้อย หรือความรุนแรงมากเพียงใด

3. ความเข้ม (Intensity) ได้แก่ ลักษณะอื่น ๆ ของทัศนคติเข้ามาประกอบ เช่น ความมั่นใจ ความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ จะมีส่วนด้วย ทำให้เกิดความเข้มข้น เช่น ทัศนคติที่มีต่อญาติพี่น้องของตนย่อมเข้มข้นกว่าทัศนคติต่อคนอื่น

4. ความตรงข้าม (Ambivalence) ในบางครั้งทัศนคติมีลักษณะก้ำกึ่งกัน คือ มีทั้งชอบและไม่ชอบพอ ๆ กัน เรียกว่ามีความรู้สึกตรงข้ามเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้น

5. ความเด่น (Salience) คือความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนที่นับถือศาสนาหนึ่ง ถ้ามีคนในศาสนาอื่นมาว่าศาสนาตนเองไม่ดี คนนั้นจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที¹²

¹¹วีระพล สุทธิพรพลางกูร และ เฉลียว แก่นจันทร์, บทบาทของภูมิปัญญาพื้นบ้าน, (กรุงเทพฯ - มหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2538), หน้า 21.

¹²เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

2.1.5 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติที่ปฏิบัติกันในปัจจุบันมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคล วิธีการกระทำได้ยากและผลลัพธ์ไม่อาจให้ความมั่นใจได้ว่าจะถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องมาจากการแสดงออกของบุคคลเป็นอากัปกิริยานั้นอาจไม่สะท้อนหรือสื่อให้เราทราบถึงทัศนคติที่แท้จริงของเขาได้

2. วิธีการรายงานด้วยคำพูด (Verbal Report) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ/หรือการสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีลักษณะแบบปรนัย (Objective)

3. วิธีแปลความ (Interpretive Method) เป็นวิธีหาทัศนคติของบุคคลแบบอัตนัย โดยที่ผู้ถูกถามมักไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษาไม่ระแวงสงสัยหรือรู้สึกหวั่นเกรงที่จะตอบ คำถามหรือแสดงความรู้สึกนึกคิด และไม่ถูกจำกัดในการตอบ ทั้งในด้านเวลาและ ขอบเขตของเนื้อหา เป็นวิธีที่สามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้ชัดเจน ละเอียด ถูกต้องที่สุด แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ว่า ต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถ มีความชำนาญทางจิตวิทยาอย่างลึกซึ้งและใช้เวลามาก จึง เหมาะสำหรับใช้กับคนจำนวนน้อย

นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมการวัดทัศนคติว่ามีอยู่ 4 วิธี คือ

1. มาตรการวัดแบบของเทอร์สโตน (Thurstone's Type Scale) กำหนดโครงสร้าง นำข้อความไปตัดสิน และแจกแจงความถี่ ความถี่สะสม หาคความแปรปรวน แล้วนำแบบวัดชุดเดิมให้คัดเลือกอีกครั้ง

2. มาตรการวัดแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดที่ใช้กันอย่างกว้างขวางกว่าแบบ อื่น ๆ และสามารถวัดได้เกือบทุกเรื่อง และยังมีความเที่ยงตรงสูงกว่าแบบอื่นอีกด้วย แต่ละมาตรวัดห่างเท่ากันเป็น 0 1 2 3 4 เป็น positive หรือ negative

3. มาตรการวัดแบบของกัตต์แมน (Guttman Scale) มีใช้วิธีสร้างและพัฒนาทัศนคติ แต่เป็นวิธีประเมินหรือวิเคราะห์มาตราส่วน

4. มาตรการวัดแบบออสกู๊ด (Osgood's Scale) ใช้วัดทัศนคติและวัดบุคลิกภาพ ความคิดเห็น ความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยแยกความแตกต่างของมโนทัศน์¹³

สรุปได้ว่าทัศนคติ เป็นการแสดงออกทางด้านความคิดเห็นซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของความรู้สึก และส่วนของแบบพฤติกรรม ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติมีที่มาจากประสบการณ์และค่านิยม

¹³เรื่องเดียวกัน, หน้า 23.

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

Millett ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ ได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม¹⁴

กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม ได้กล่าวถึงการให้บริการว่า การให้บริการ (Service) มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต่าง ๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการหรือผู้มารับบริการ โดยการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เพื่อกำหนดแนวทางการบริการที่พอใจให้กับผู้ให้บริการนับได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

¹⁴J.D. Millett, **Management in the public service**, (New York : McGraw-Hill BookCompany, 1954), pp. 397-400.

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอวัชชาสัยไมตรีที่ดึงามความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ
4. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจความจริงใจต่อผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน
6. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอวัชชาสัยของความเป็นมิตรและมีจิตสำนึกในการให้บริการ
7. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอนแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ¹⁵

จินตนา บุญบงการ ได้กล่าวถึงการให้บริการว่า คำว่า “บริการ” ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” คือสิ่งที่สัมผัสและต้องได้และเต็มสุญสภาพไปได้ง่ายบริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีการบริการหมายถึงการให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในแบบที่เขาต้องการและในเวลาที่เขาต้องการคำว่า “SERVICE” สามารถให้ความหมายตามตัวอักษรแต่ละตัวได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

¹⁵ กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม, โครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ, (กองวิจัยและพัฒนา : สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน, 2552), หน้า 7.

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อน โยนสุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ตอบสนองผู้มารับบริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจจดจ่อ¹⁶

กุลชน ชนาพงศ์ธร ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ประโยชน์และบริการ” ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป¹⁷

¹⁶จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐในเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 6 คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเพร็็นติ้ง จำกัด, 2539), หน้า 7-8.

¹⁷กุลชน ชนาพงศ์ธร, ประโยชน์และการบริการ, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 303-304.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ความหมายของความพึงพอใจในบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และ (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย ดังนี้

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก

2. ความหมายของความพึงพอใจในวานของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น¹⁸

สมชาติ กิจยรรยง ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการว่าการปฏิบัติงานบริการ พนักงานและผู้บริหารงานบริการต้องเสริมสร้างความต่อเนื่องหรือสร้างความประทับใจด้วยการให้บริการด้วยการติดตามผลงานบริการจากผู้ใช้บริการ คือ

1. รับฟังความต้องการ หรือปัญหาจากลูกค้า หรือผู้ให้บริการ
2. ทำงานอย่างมีชีวิตและจิตใจ ใส่ความกระตือรือร้นในงาน
3. เตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้าโดยสมมติคำถามจากผู้ให้บริการ
4. มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ
5. บริการผู้ให้บริการหรือลูกค้าอย่างใกล้ชิด
6. ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเข้าถึงคน และสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด

¹⁸จิตตินันท์ เตชะคุปต์, เอกสารการสอน ชุติวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7-8, พิมพ์ครั้งที่ 6, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545), หน้า 19-21.

7. ตั้งใจฟังคำพูดของผู้ใช้บริการ
8. ทบทวนข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการ
9. บอกตนเองเสมอว่า “ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องประทับใจในงานบริการของเรา”
10. หัวหน้าหรือผู้นำต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ¹⁹

วิทยา ด้านธำรงกุล ได้กล่าวถึงหัวใจการบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE ซึ่งได้แก่

V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งการบริการ (Service Vision) เป็นการมองการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ การยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ การสดับรับฟังผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงของผู้บริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่งานบริการได้

S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้การบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการรับมือและจัดการกับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจผู้มาใช้บริการ ต้องเข้าใจขนาดสามารถเข้าไปนั่งในใจของผู้ใช้บริการ สามารถให้บริการอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ ต้องสามารถสร้าง การบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริการแบบนี้จะอยู่ในใจของผู้ใช้บริการได้ที่ต้องการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ

R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการคือเพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดแห่งการสัมผัสในงานบริการ (touch points) ทุก ๆ จุดให้เป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอ รวมถึงการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการกอบกู้การบริการเมื่อเกิดความผิดพลาดใด ๆ ขึ้นกับการบริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในงานบริการ บริการที่ดีเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ ความเข้มแข็งดังกล่าวเริ่มต้นตั้งแต่จุดแรกคือ การคัดเลือกพนักงานบริการ การพัฒนาฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การให้อำนาจแก่พนักงาน รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในงานบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อการขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศการสร้างความเข้มแข็งนี้เกี่ยวข้องกับบริการภายใน (Internal Service) เป็นส่วนใหญ่

¹⁹สมชาติ กิจจรยง, การพัฒนาทีมงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : มัลติอินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี, 2543), หน้า 37.

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ส่งมอบให้ผู้ให้บริการสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นคือ การผูกใจผู้ใช้บริการหรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่าและการรักษาผู้ใช้บริการไว้ได้อย่างยาวนาน²⁰

สมิต ทัศนกร ได้กล่าวหลักการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกภาพที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่ามาตรฐานบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และการแสดงออกมากด้วยกริยามารยาทที่ควบปฏิบัติ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้ามีความคุ้นเคยเป็นกันเอง มีความสุภาพ อ่อน โยนและให้เกียรติลูกค้า มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา มีความอดทน มีความเพียรค้นหาข้อเท็จจริงมีความตั้งใจ พร้อมการให้บริการอยู่เสมอ

2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการมีความอดทน อดกลั้น สุขุม เยือกเย็น (Persistence) มีความจดจำ (Memory) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความจริงใจ (Sincerity) ความมีไหวพริบ (Tact) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

3. ลักษณะการให้บริการมีลักษณะดังนี้ คือ

3.1 ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

3.2 จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นลักษณะที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

²⁰วิทยา ดำนธำรงกุล, หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2547), หน้า 7-8.

3.3 แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการได้ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตบริการได้ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับ การให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพ-แวดล้อมที่แตกต่างกันขณะบริการ

3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มี ความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการ ความ สะดวกในช่วงเวลาหนึ่ง

4. การบริการแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ใจจรรยาที่น้อม จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับบุคคลที่มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ให้อยากกลับมาติดต่ออีก

4.3 เพื่อช่วยเหลือ คือพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

4.4 เพื่อรับใช้ เพื่อทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

5. คุณุณเจสำหรับบริการให้บริการการเข้าใจความต้องการในการใช้บริการ การรู้จักวิธีติดต่อ สื่อสารที่ดี ทั้งภาษาที่พูดสำเนียง กิริยาท่าทางหรืออวัจนภาษาใช้คำพูดสุภาพ หลีกเลี่ยงในการพูด เรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้มาใช้บริการ หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มาใช้ บริการ ควรฟังมากกว่าพูดอย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ อย่าทะเลาะกับผู้ให้บริการ มองหน้า ผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ควรสารวมกิริยาท่าทาง รู้จักอดทนอดกลั้น งานบริการเป็น งานที่ต้องอาศัยความอดทน ขอมรับคำตำหนิติชม ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติ ที่ดีต่อการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

6. การบริการที่ประทับใจ ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่างๆ กัน มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งเสมอ ยุคการแข่งขันในปัจจุบันสิ่งที่จำเป็นคือบริการ และการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือ ได้แก่ การจัดสถานที่ทำงาน สภาพของผู้ปฏิบัติงานการให้ความสนใจอย่างจริงจัง ได้แก่ การสนทนา การมีท่าที สีหน้า ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงานการให้เกียรติ ыกย่องการให้ความสนใจ การสนทนามีท่าที สีหน้า ความเท่าเทียมการให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ถูกต้อง

7. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพการบริการหรือ การประกันคุณภาพงานบริการ ผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัยและตัวแปรต่างๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าว มากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับใด

8. ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สำคัญสำคัญของการทำผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น มาจากสำเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาแบบสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่ง ได้แก่

8.1 Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการนั้นบางที่เรียกว่า Lack of skills หรือ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน

8.2 Ignorance คือ ความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง

8.3 Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ

9. หลักการ 3 อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หลักการ 3 อี (3 e) คือ วิธีการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) 3 แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำ หลักการ 3 อี มีดังนี้

9.1 Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

9.2 Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

9.3 Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุมสปีดในการบริการ เป็นหัวใจของการบริการ คือ การให้ความสะดวก การเข้าใจ ทำตนเป็นประโยชน์ โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และเต็มใจโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน²¹

Parasuraman Zeithaml and Berry ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภครวมเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภครวมเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภครวมจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้าย ๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น 10 มิติ (SERVQUAL) ได้แก่

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

²¹ สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2543), หน้า 13-18.

5. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - 9.4 การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - 10.1 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - 10.2 ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
 - 10.3 การแต่งกายของพนักงาน
 - 10.4 สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการแต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง 10 มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป²²

Katz and Brenda ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดู

²²A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49, (1985), pp. 79-81.

จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง²³

Verma ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ²⁴

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตนให้ช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ด้วยจิตใจที่มีแต่ความปรารถนาดี ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรม โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ไปขอรับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ

²³LMO Katz and Danet Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p. 19.

²⁴B. M. Verma, **Agricultural Service in Asian Countries : Cases in Development Administration**, (1986), p. 189.

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Staton ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตนเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับขายสินค้า หรือบริการใด ๆ²⁵

Gronroos กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธกับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า²⁶

Kotler ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนใด²⁷

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ²⁸

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวถึงการให้บริการ โดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดีหรืออาจเกลียดชังประทับใจได้ได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

²⁵W.J. Staton, **Fundamentals of marketing**, (New York : McGraw-Hill Book, 1987), p. 441.

²⁶Christian Gronroos, **Service Management and Marketing**, (Massachusetts : Lexington Books), p. 102.

²⁷Phillip Kotler, **Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control, 8^{ed}**, **Englewood Cliffs**, (New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1997), p. 473.

²⁸ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2546), หน้า 607.

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่ เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูหยาบกราดมั่ว แพนชนหากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้า เพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการ รู้หน้าที่ และไม่ต้องถามซ้ำถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้แต่บริการเป็นเรื่องเลื่องไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ²⁹

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมาย ของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำ เพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน³⁰

พิเชษฐ วังศ์เกียรติขจร ให้ความหมาย การให้บริการไว้ว่า การบริการที่ดีหมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้³¹

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากจากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การ

²⁹ปรัชญา เวสารัชช, **บริการประชาชนท ไปได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**, (กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), 2543), หน้า 26.

³⁰สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, 2543), หน้า 11.

³¹พิเชษฐ วังศ์เกียรติขจร, **แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์**, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, 2552), หน้า 81.

ตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้
3. ความสามารถ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงาน โดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
5. ความน่าเชื่อถือบริษัท บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างการบริการให้เป็นที่รู้สึก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว³²

วิฑูรย์ สิมะโชคดี ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ การบริการ หมายถึง สิ่งสัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชน

³²ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง, (กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา, 2543), หน้า 145.

แก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น³³

วีรพงษ์ เณลิมรัตน์ ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ³⁴

กุลชน ชนาพงศธร กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะหลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่มีการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป³⁵

ฉัตรยาพร เสมอใจ ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. **ผลิตภัณฑ์บริการ** เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

³³วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, **คุณภาพ คือ ความอยู่รอด**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, 2543), หน้า 202.

³⁴วีรพงษ์ เณลิมรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2543), หน้า 14-15.

³⁵กุลชน ชนาพงศธร, **การบริหารงานบุคคล**, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542), หน้า 11.

2. การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขาย และให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้า หลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน เครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า³⁶

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการองค์การ

2.4.1 หลักการบริหาร

Henri Fayol ได้สรุปสาระสำคัญของหลักการบริหาร ไว้ดังนี้

1. หน้าที่ทางการบริหาร (Management function) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling)
2. ผู้บริหารจะต้องมีลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกายจิตใจ ไหวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคการทำงานและประสบการณ์ต่าง ๆ
3. หลักการบริหาร ซึ่งมีหลักทั่วไปที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร 14 ข้อ คือ
 - 3.1 หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Authority and responsibility)
 - 3.2 หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of command)
 - 3.3 หลักการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction)
 - 3.4 หลักการชี้แจงสายงาน (Scalar of chain)
 - 3.5 หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of work, or specialization)
 - 3.6 หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline)

³⁶ ฉัตรยาพร เสมอใจ, การจัดการและการตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเซียเพรส จำกัด, 2547), หน้า 14.

3.7 หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลรองจากประโยชน์ส่วนร่วม (Subordination of individual to general interest)

3.8 หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration)

3.9 หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization)

3.10 หลักของการมีระเบียบเรียบร้อย (Order)

3.11 หลักของความเสมอภาค (Equity)

3.12 หลักของการมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of tenure)

3.13 หลักของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)

3.14 หลักของความสามัคคี (Esprit de corps)³⁷

เสนอ ทิยาวั ได้กล่าวถึงหลักสำคัญของการบริหาร 5 ลักษณะ คือ

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคม คือ อาศัยกลุ่มคนที่รวมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้สำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือของบุคคลอื่น มิฉะนั้นจะทำงานไม่สำเร็จสาระสำคัญของการบริหารในข้อนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้หากมีการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ และมีความสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้

2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกันของคนทุกคนจึงจะทำให้สำเร็จลงได้ เป้าหมายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารจะต้องทำให้บรรลุได้นั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เป้าหมายต้องสูงแล้วสามารถทำให้สำเร็จ เป้าหมายสูงเกินไปก็ทำให้สำเร็จไม่ได้ เป้าหมายต่ำเกินไปก็ไม่มีคุณค่า ประการที่สอง การจะไปถึงเป้าหมายจะต้องมีกระบวนการที่ดีมีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ ประการสุดท้าย จะต้องระบุเวลาที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น

3. การบริหารเป็นการสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้สำเร็จอย่างเดียวไม่พอแต่

³⁷Henri Fayol, **Industrial and General Administration**, (New York : Mc-Grew Hill, 1930), pp. 17-

จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดอีกด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่างคือ งานบรรลุผลตามที่ต้องการ และการใช้ทรัพยากรต่ำสุดจึงเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่รู้กันโดยทั่วไปว่าเราอาศัยในโลกที่มีทรัพยากรจำกัดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จึงต้องตระหนัก 2 ข้อใหญ่ ๆ คือ เมื่อใช้ทรัพยากรใดไปแล้วทรัพยากรนั้นจะหมดสิ้นไปไม่สามารถกลับคืนมาใหม่ได้ และจะต้องเลือกใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมอย่าให้เกิดสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้นการบริหารกับเศรษฐศาสตร์จึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด เศรษฐศาสตร์เป็นการศึกษาถึงการกระจายการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างไร ส่วนผู้บริหารในองค์กรจะต้องผลิตสินค้าและบริหารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น³⁸

สรุปได้ว่า หลักการบริหาร คือ หลักการทำงานของคนโดยอาศัยคน เป็นการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

2.4.2 ความหมายของคำว่า “องค์กร”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้อธิบายว่า องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล เช่น กระทรวง กรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือหน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ นาโต้ (NATO) นาฟต้า (NAFTA) เป็นต้น³⁹

³⁸ เสนาะ ดิยาวัว, หลักการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), หน้า 1-2.

³⁹ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525, อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ พิริยะกฤต, เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2548), หน้า 22.

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่ได้ให้นิยามความหมายของคำว่า “องค์การ” ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปดังนี้ คือ

Barnard ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง ระบบของการร่วมมือร่วมใจ หรือระบบของการประสานกิจกรรมของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน⁴⁰

Daft อ้างถึงใน **ทองใบ สุตชารี** ให้ความหมายว่า ทฤษฎีองค์การ หมายถึง วิธีการที่จะหาความเข้าใจและวิเคราะห์องค์การให้ถูกต้องและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบและกฎเกณฑ์ในการออกแบบองค์การ และพฤติกรรมองค์การ⁴¹

จากความหมายต่าง ๆ กล่าวได้ว่า องค์การต้องมีองค์ประกอบหรือลักษณะร่วมดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) องค์การต้องมีการจัดโครงสร้าง แบ่งหน่วยงานภายใน ตามหลักการแบ่งงานกันทำตามความถนัด หรือหลักความชำนาญเฉพาะอย่าง มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในองค์การ

2. กระบวนการปฏิบัติงาน (Process) องค์การต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นแบบแผนคงที่แน่นอนเพื่อให้ทุกคนในองค์การยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

3. บุคคล (Person) องค์การต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งในลักษณะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การร่วมกันตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกองค์การด้วย

4. วัตถุประสงค์ (Objective) องค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางไปสู่กิจกรรมหรือผลผลิตขององค์การ

ลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศ องค์การที่เป็นเลิศคือองค์การที่มีการบริหารหรือประสานงานที่สัมฤทธิ์ผล ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญคือ

1. โครงสร้าง (Structure) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมีโครงสร้างองค์การที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน พนักงานอำนวยความสะดวกอย่างจำกัด กระจายหน้าที่งานที่สำคัญ และสร้างทีมงานเพื่อรับผิดชอบ เน้นความกะทัดรัด และไม่เข้มงวดต่อกฎระบบ

2. กลยุทธ์ (Strategy) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมีความใกล้ชิดกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้า ชื่นชอบในการให้บริการ คุณภาพ และให้ความเชื่อถือองค์การ และทำธุรกิจในประเทศที่มีความชำนาญและเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ทำอยู่เดิม และต้องพัฒนามิให้องค์การหยุดการเจริญก้าวหน้า

⁴⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 23.

⁴¹ ทองใบ สุตชารี, ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์, (อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2545), หน้า 1.

3. คนหรือพนักงาน (People) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับพนักงาน ให้อิสระ ในการทำงานเพื่อให้โอกาสในการคิดค้นผลิตภัณฑ์หรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ และทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการร่วมด้วย

4. สไตล์การบริหาร (Management Style) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมีการบริหารงานที่สัมพันธ์กับงานอย่างใกล้ชิด โดยกำหนดเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุในเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ

5. ระบบและวิธีการ (Systems & Procedures) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการปฏิบัติมากกว่าการวางแผน ให้พนักงานลงมือทำเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

6. คุณค่าร่วม (Guiding Concepts & Shared Values) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะให้ความเชื่อมั่นในคุณค่าที่มีอยู่ร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแรงผลักดันให้ไปสู่เป้าหมาย โดยนำระบบคุณค่ามาใช้เพื่อบันดาลใจให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่

7. ฝีมือ (Skills) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน พนักงานสามารถสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายหน้าที่เพื่อทำงานแทนกันได้วิธีการค้นหาความเป็นเลิศขององค์การ วิธีการค้นหาความเป็นเลิศขององค์การแตกต่างกันไปตามแต่แนวคิดของผู้นำและผู้ทำงานร่วมอยู่ในองค์การนั้น⁴²

สรุปได้ว่า องค์การ คือ กระบวนการในการจัดระเบียบการดำเนินงานและการประสานงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่กำหนดไว้และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์การด้วย โดยที่ต้องมีการจัดระเบียบแบบแผนกระบวนการปฏิบัติงาน การกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และการแบ่งงานกันทำไว้อย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนก้าวท้าวกัน ตลอดจนมีการจัดระเบียบของการปฏิสัมพันธ์ติดต่อกันในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการประสานผลประโยชน์ของแต่ละบุคคลในองค์การอีกด้วย หรืออีกนัยหนึ่งขององค์การ คือ การที่กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมแรงร่วมใจกันทำกิจกรรมอย่างเป็นกระบวนการในการจัดระเบียบแบบแผนของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2.4.3 การจัดการ

การจัดการ (Management) มาจากคำในภาษาฝรั่งเศสว่า Manager หมายถึง ผู้ดูแลภายในบ้าน ผู้รักษาผลประโยชน์

⁴²หลักทฤษฎีองค์การ, 23 มีนาคม 2557,

สำหรับคำว่าจัดการ (Management) มีความหมายคล้ายกับการบริหาร คือ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

เฟรนช์และซาวาร์ด ได้ให้คำนิยามคำว่าจัดการ คือ กระบวนการจัดกิจกรรมหรือ การศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้⁴³

Yoshimasa ได้กล่าวว่า การจัดการเป็นการดำเนินความเคลื่อนไหวทางด้านบริหาร เป็น กลไกของระบบอำนาจการบังคับบัญชาที่ประธานสหกรณ์และผู้จัดการมีต่อพนักงาน เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปตามเจตจำนงของตน ระบบการบังคับบัญชาเป็นความสัมพันธ์ในแนวดิ่ง มีการ ออก คำสั่งและการปฏิบัติ ของเขตอำนาจและความรับผิดชอบ เมื่อขนาดของการจัดการใหญ่ขึ้น พนักงานมี จำนวนเพิ่มขึ้น การควบคุมดูแลพนักงานก็จะขยายเป็น 2-3 ลำดับขั้นตอน หากเขียนภาพ แสดงการ จัดการก็จะได้เป็นแผนภูมิโครงสร้างองค์กร ประธานสหกรณ์และผู้จัดการจะดูแล พนักงานโดยตรงได้ ยากขึ้นหากจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น จำเป็นต้องมีขอบเขตในการจัดการ เมื่อเป็นเช่นนี้ การแต่ก็ไม่อาจจะยืนยันได้ว่า เมื่อมีการกำหนด อำนาจและหน้าที่แล้ว การจัดการนั้น จะ สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สิ่งที่กำหนดขึ้นมานั้นก็เพื่อเป็นการสร้างกลไกให้การ ดำเนินงานได้ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ นโยบายที่ฝ่ายจัดการ (ประธานสหกรณ์และ ผู้จัดการ) ได้วางไว้ นั้น จะต้องให้พนักงานเข้าใจอย่างถ่องแท้เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือกล่าวอีกในหนึ่ง การ จัดการนั้นจำเป็นต้องมีกลไกที่มีประสิทธิภาพที่แน่นอน ซึ่งก็คือการ จัดการภายในนั่นเอง การ จัดการภายในเป็นเรื่องของการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในเป็นกลไก การตรวจสอบพนักงานทั้งหลายเพื่อป้องกันการทุจริตความผิด ส่วน การตรวจสอบภายในนั้น ผู้บริหาร ใช้ตรวจสอบพนักงานถึงการดำเนินงานว่าเป็นไปตาม เจตนาารมณ์ของฝ่ายบริหารหรือไม่ การวัดผลของ การตรวจสอบและการพิจารณาผลลัพธ์ต่าง ๆ จะ เป็นสิ่งที่นำไปสู่การปรับปรุงการบริหารให้ดีขึ้น⁴⁴

ดังนั้น การบริหารหรือการจัดการ คือ หัวใจขององค์การทุกขนาดและทุกประเภท องค์การ จะอยู่รอดและจะมีกำไรหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับการจัดการหรือการบริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยให้ เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ดังนั้น นักบริหารจึงพยายามทุก

⁴³French, Dereck and SawardHeather, **Dictionary of management**, (New York : International Publications Service, 1975), p. 4.

⁴⁴โยชิมาสะ มัทสุอะมิ, **การควบคุมการจัดการสหกรณ์การเกษตร**, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วน จำกัด โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2534), หน้า 43.

วิถีทางที่จะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากศาสตร์ทางการบริหารหรือการจัดการ ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัวที่จะนำไปบริหารให้ประสบความสำเร็จได้ ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค กลยุทธ์ ตลอดจนกลวิธีต่างๆ เพื่อมาใช้ในการบริหาร เพราะองค์การจะอยู่รอด ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ก็เพราะความสามารถในการบริหารหรือการจัดการนั่นเอง⁴⁵

2.5 นโยบายห้องสมุดประชาชน

สำนักสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร มีนโยบายพัฒนาห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครให้ทันสมัย มีการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสร้างเครือข่ายห้องสมุด เพื่อเชื่อมโยงความรู้ เพิ่มจำนวนห้องสมุดประชาชน เชิงรุกให้ครบทุกเขต กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและศึกษาค้นคว้า รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายในรูปแบบต่างๆ

2.5.1 กฎและระเบียบในการจัดการห้องสมุดประชาชน

1. ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียนว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535

ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวง ศึกษาธิการ ใช้ระเบียบกรมการศึกษานอกโรงเรียน ว่าด้วยห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2535 โดยมีระเบียบการจัดการห้องสมุดประชาชน เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 บททั่วไป

ข้อ 5 ห้องสมุดประชาชนเป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของชุมชน
- (2) เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน
- (3) เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน
- (4) เพื่อพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน

หมวดที่ 2 ลักษณะและกิจกรรม

ข้อที่ 13 ห้องสมุดประชาชนมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) เป็นห้องสมุดประชาชน โดยจัดกิจกรรมด้านส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชุมชน ส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนตามความรู้และความสนใจครอบครัวสัมพันธ์ และกิจกรรมการส่งเสริม การเรียนรู้อื่น ๆ ตามความเหมาะสม

⁴⁵ สงวนพงศ์ ชวนชม, หลักการจัดการ, (นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, 2537), หน้า 3.

(2) เป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ โดยจัดกิจกรรมด้านแนะแนวการศึกษาออกโรงเรียน และอื่น ๆ ด้านการจัดและให้บริการ ชุดทดลองชุดสาริตต่าง ๆ จัดพื้นที่สำหรับบริการตามหลักสูตร การศึกษาออกโรงเรียนของสถาบันอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการศึกษาออกโรงเรียน

(3) เป็นศูนย์ประชาคม โดยจัดให้บริการสถานที่จัดประชุมสัมมนา การแสดงผลภัณฑ์ กิจกรรมของเด็กและครอบครัว และกิจกรรมอเนกประสงค์ของชุมชน โดยเน้นด้าน การศึกษา ศิลปวัฒนธรรมส่งเสริมการดำเนินงานเชิงธุรกิจในห้องสมุด ส่งเสริมการจัดนันทนาการ สวนสุขภาพ สถานที่พักผ่อน สนามเด็กเล่น และกิจกรรมชุมชนอื่น ๆ ที่เหมาะสม

(4) เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ โดยจัดและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภาครัฐและ เอกชน ในด้านข้อมูลข่าวสารและสื่อพัฒนาการผลิต เผยแพร่ จัดหา แลกเปลี่ยน หมุนเวียน และ ฝึกอบรมให้เป็นที่ไปอย่างกว้างขวางและเหมาะสม

หมวด 3 การบริหาร

ข้อ 14 ห้องสมุดประชาชนอยู่ในความควบคุม ดูแลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน จังหวัด หรือศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนอำเภอแล้วแต่กรณี

หมวด 4 สื่อ

ข้อ 19 ให้ห้องสมุดประชาชนมีสื่อที่พิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อชุมชนใน ท้องถิ่นตามความเหมาะสมกับงบประมาณของห้องสมุดประชาชนดังต่อไปนี้

- (1) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร ฯลฯ
- (2) สื่อโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ วิทยุทัศน์ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว แถบบันทึกเสียง แผ่นเสียง แผ่นดิสก์ (Diskett) คอมพิวเตอร์ ไมโครฟิล์ม ฯลฯ
- (3) สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ข้อมูลดิสก์ ข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ
- (4) สื่อทดลอง ได้แก่
 - สื่อทดลองวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและคณิตศาสตร์
 - สื่อประเภทเครื่อง หรือชุดตรวจสอบ
 - สื่อทดลองเพื่อคุณภาพชีวิตและการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียน
- (5) สื่อสาริต ได้แก่
 - สื่อสาริตประเภทแผ่นภาพ แผนภูมิ ป้ายนิเทศ หุ่นจำลอง
 - สื่อสาริตประเภทโสตทัศนูปกรณ์ และคอมพิวเตอร์
 - สื่อสาริตประเภทสื่อผสม
- (6) สื่ออื่น ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น

หมวดที่ 5 สมาชิกและการรับจ่ายเงิน

ข้อ 20 สมาชิกห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) สมาชิกสามัญ ได้แก่ บุคคล นิติบุคคล หน่วยงาน หรือสถาบัน ซึ่งชำระเงินค่าบำรุงเป็นรายปี หรือตลอดชีพ

(2) สมาชิกกิตติมศักดิ์ ได้แก่ ผู้บริจาคทรัพย์สินมีมูลค่าตั้งแต่ 1,000 บาท ขึ้นไป หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่จังหวัดเห็นควร

ข้อ 21 สมาชิกห้องสมุดประชาชนแต่ละประเภท มีสิทธิได้รับบริการตามที่คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนกำหนด

ข้อ 22 การเก็บเงินบำรุงจากสมาชิก ให้เก็บอัตราที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด โดยปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเงินบำรุงรักษา

ข้อ 23 การเก็บเงินค่าบำรุงประจำปีจากสมาชิก ให้เก็บครั้งแรกในวันที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก ครั้งต่อไปให้เก็บเมื่อเป็นสมาชิกครบรอบปีการเก็บเงินค่าบำรุงตลอดชีพจากสมาชิกให้เก็บในวันที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก

ข้อ 24 ให้ห้องสมุดเรียกเก็บเงินค่าปรับจากสมาชิกที่ส่งคืนหนังสือหรือสื่อต่าง ๆ ล่าช้ากว่ากำหนด ตามอัตราและวิธีการที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด โดยปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเงินบำรุงการศึกษา

ข้อ 25 การรับจ่ายเงินบำรุงสมาชิก เงินค่าปรับหรือเงินรายได้อื่น ๆ ของห้องสมุด ให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเงินบำรุงการศึกษา

หมวด 6 สถานที่และมาตรฐานห้องสมุดประชาชน

ข้อ 26 ห้องสมุดประชาชนต้องมีที่ทำการเป็นเอกเทศ หรือเป็นสัดส่วน ขนาด และแบบตามเกณฑ์ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน

ข้อ 27 ห้องสมุดประชาชนมี 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็กขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ตามเกณฑ์ที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด

ข้อ 28 ห้องสมุดประชาชนแต่ละขนาด สามารถปรับขนาดได้ตามเกณฑ์ที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด

หมวด 7 เบ็ดเตล็ด

ข้อ 29 ให้ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด หรือศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ มีอำนาจออกระเบียบเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดประชาชนแต่ละประเภท โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

ข้อ 30 ให้ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัด ส่งรายงานผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนทุกประเภทให้กรมการศึกษาออกโรงเรียนทราบปีละ 1 ครั้ง หรือตามที่กรมการศึกษาออกโรงเรียนกำหนด ทั้งนี้ ให้ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนอำเภอรายงานผลการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนอำเภอต่อศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดเพื่อรายงานไปยังกรมการศึกษาออกโรงเรียนต่อไป

ข้อ 31 ในระหว่างที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนอำเภอยังไม่มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ ให้ห้องสมุดประชาชนอำเภออยู่ในความควบคุมดูแลของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดไปพลางก่อน⁴⁶

2.6 หลักการเกี่ยวกับห้องสมุด

2.6.1 ความหมายของห้องสมุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ห้องสมุด หรือ หอสมุด คือ ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับลายมือ เขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้⁴⁷

จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ ได้กล่าวถึงความหมายของห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุด ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Library ซึ่งมีรากศัพท์ในภาษาละตินว่า Liber และภาษาฝรั่งเศสว่า Bibliotheque ซึ่งเป็นคำในภาษากรีก คือ Biblos ซึ่งแปลว่า หนังสือ ส่วนคำว่า “สมุด” นั้นก็ถือกันว่าเป็นหนังสือเช่นกัน ทั้งนี้เพราะแต่เดิมที่ยังไม่มีการพิมพ์นั้น คนไทยจะเขียนข้อความลงในสมุดข่อย แล้วพับไปพับมา ที่เรียกว่า สมุดไทย นั่นเอง⁴⁸

2.6.2 วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

แมนมาส ขวลิขิต ได้กล่าวว่า ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์แน่วแน่ คือ การร่วมมือกับชุมชน เพื่อช่วยให้ชุมชนดีขึ้นก้าวหน้ายิ่งขึ้น ห้องสมุดย่อมใกล้ชิดกับชุมชนและรู้จักชุมชน เพื่อจะปฏิบัติให้ได้ตามวัตถุประสงค์นี้ห้องสมุดจำเป็นที่จะต้องมี

⁴⁶สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : ห้องสมุดประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น, 2548), หน้า 98-104.

⁴⁷ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546), หน้า 127.

⁴⁸จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย, (เชียงใหม่ : สถาบันราชภัฏเชียงใหม่, 2542), หน้า 15.

1. สถานที่ เพื่อเป็นที่เก็บรวบรวมหนังสือและ โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามที่จำเป็นต้องใช้ สถานที่สำหรับห้องสมุดนั้นอาจจะเป็นเพียงห้องเดียวในอาคารใหญ่ หรือเป็นอาคารใหญ่ทั้งนี้ก็ได้แต่จำนวนของผู้ใช้ห้องสมุดว่ามากน้อยเพียงไร จำนวนห้องสมุดจำเป็นจะต้องมีและบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดประสงค์จะให้แก่ผู้ใช้

2. หนังสือและ โสตทัศนวัสดุหนังสือจะต้องมีมากพอที่จะสนองความต้องการของคนทุกคน ทุกวัย และหนังสือจะต้องใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ ไม่ใช่หนังสือเก่าคร่ำคร่าบรรจุนเนื้อหาซึ่งพ้นสมัยแล้ว หนังสือในห้องสมุดจะต้องเหมาะสมแก่ผู้ใช้ด้วย ความสำเร็จหรือล้มเหลวของห้องสมุดขึ้นอยู่กับหนังสือและสื่ออื่น ๆ ที่ห้องสมุดจัดหาไว้ด้วยในบรรดาสื่อทั้งหมดนั้น หนังสือพิมพ์และสิ่งตีพิมพ์ทั้งหลายย่อมสำคัญกว่าสื่ออื่น เพราะเป็นสิ่งที่คนจะอ่าน ได้ตลอดเวลา ไม่เหมือนกับวิทยุหรือภาพยนตร์ ซึ่งจะต้องคอยเวลาฉาย เมื่อยังไม่ถึงหรือเมื่อพ้นเวลานั้นไปแล้วก็ไม่มีโอกาสได้ฟังหรือได้ดูอีก

3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด การดำเนินงานห้องสมุดเป็นกิจการอันหนึ่งซึ่งจะตั้งอยู่มิได้ถ้าหากปราศจากบุคคลผู้ดำเนินงานให้ลุล่วงไป นอกจากนั้นห้องสมุดยังเป็นแหล่งบริการประชาชนอีกด้วย ผู้ให้บริการจึงเป็นองค์ประกอบที่จะขาดเสียมิได้ หนังสือจำเป็นต้องได้รับการเลือกเฟ้นอย่างดี เพื่อให้มีคุณภาพสูงและสมควรแก่ผู้ใช้ แต่เชื่อว่าเมื่อมีหนังสือแล้วจะมีผู้ใช้ เพราะจะต้องมีผู้ซึ่งคอยหาวิธีให้คนรู้จักประโยชน์และรู้จักใช้หนังสือ ทั้งให้ได้รับความสะดวกในการค้นคว้าหาหนังสือที่ผู้ต้องการใช้ด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการฝึกอบรมในเรื่องหนังสือ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกและการจัด ตลอดจนการให้บริการทางหนังสือและบริการอื่น ๆ เกี่ยวกับความรู้ เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการฝึกอบรมมาแล้วนั้นเรียกว่า บรรณารักษ์ นอกจากบรรณารักษ์แล้วห้องสมุดยังต้องมีเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้ช่วยในการจัดหา เตรียมหนังสือให้ยืมและทำงานอื่น ๆ ของห้องสมุดด้วย

4. เงินอุดหนุนประจำ เช่นเดียวกับกิจการทั้งหลาย ห้องสมุดจำเป็นจะต้องมีเงินเพื่อซื้อหนังสือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นค่าจ้างเจ้าหน้าที่ เป็นค่าใช้สอยต่าง ๆ ในการจัดบริการของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีเงินอุดหนุนมากเพียงพอสำหรับดำเนินการต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าไปรษณีย์ ค่าบริการจัดการอื่น ๆ เป็นต้น⁴⁹

2.6.3 ประเภทของห้องสมุด

แมนมาส ชวลิต ได้แบ่งห้องสมุดในปัจจุบันออกเป็น 5 ประเภท โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ตามบริการที่ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ และตามประเภทของผู้ใช้ ดังนี้

⁴⁹แมนมาส ชวลิต, คู่มือบรรณารักษ์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2541), หน้า 6-

1. ห้องสมุดประชาชน (Public library) เป็นห้องสมุดของประชาชนในชุมชน ที่มีความสำคัญต่อชุมชนในด้านการศึกษาและวัฒนธรรม วัตถุประสงค์ของห้องสมุดประชาชนในทุกประเทศ ทุกชุมชน อาจแตกต่างกันตามสภาพและความจำเป็นของประเทศ และชุมชนนั้น ๆ แต่โดยทั่วไปแล้วห้องสมุดประชาชนมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การศึกษาแก่ประชาชน เป็นศูนย์รวมของข่าวสาร เป็นศูนย์รวมของบรรดาความรู้ ความคิด ประสบการณ์ และวิวัฒนาการต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักหนังสือ เพื่อสนับสนุน และช่วยให้อการพัฒนาประเทศ และชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่

2. หอสมุดแห่งชาติ (National library) โดยทั่วไปแล้วหอสมุดแห่งชาติ ให้บริการแก่คนทั้งประเทศ ไม่จำกัดขอบเขตเหมือนกับห้องสมุดประชาชน ที่ให้บริการเฉพาะคนที่อยู่ในเขตที่ห้องสมุดตั้งอยู่ จะเป็นจังหวัด อำเภอ หรือเทศบาลประเทศใด ๆ แล้วแต่กรณี หอสมุดแห่งชาติ โดยทั่วไป มักมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง เพื่อเป็นที่เก็บรวบรวมหนังสือและสิ่งพิมพ์ตลอดจนเอกสาร สื่อความคิดเห็นต่าง ๆ เท่าที่ผลิตขึ้นในประเทศของตน เพื่อเก็บรวบรวมไว้ซึ่งหนังสือ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ เอกสาร วัสดุพิพิธภัณฑ์ สื่อความคิดเห็นที่สำคัญต่าง ๆ ที่มีการผลิตขึ้นในโลก

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย (University and college library) มีวัตถุประสงค์คล้ายกับห้องสมุดโรงเรียน เพียงแต่ตั้งอยู่ในสถาบันที่จัดการศึกษาระดับสูงกว่า จึงเน้นการให้บริการสารนิเทศในระดับสูง ครอบคลุมสาขาวิชาการที่สถาบันต้นสังกัดเปิดทำการสอน และวิจัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จัดเก็บและให้บริการสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารวิชาการระดับสูง และรายงานทางวิชาการมากเป็นพิเศษ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา และคณาจารย์ในสถาบันนั้น ๆ

4. ห้องสมุดโรงเรียน (School library) ห้องสมุดโรงเรียนย่อยมีทั้งสองระดับ คือ ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา และห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนอาชีวศึกษา และโรงเรียนฝึกหัดครู การจัดตั้งห้องสมุดโรงเรียน โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุนให้เด็กนักเรียนรักการอ่าน หนังสือ ฝึกฝนให้เด็กรู้จักค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ให้เด็กมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ รอบตัวอย่างกว้างขวางขึ้น หัดให้เด็กรู้จักใช้ และระวังรักษาหนังสือและสิ่งอื่น ๆ ในห้องสมุด ช่วยให้เด็กมีความสนใจในเรื่องสำคัญต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เพื่อให้เด็กรู้จักรักความสวยงามและความเป็นระเบียบ และเพื่อส่งเสริมการเรียนของเด็ก และการสอนของครู โดยจัดหาหนังสือ และสื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และหลักสูตรของโรงเรียน

5. ห้องสมุดเฉพาะ (Special library) คือ ห้องสมุดซึ่งเก็บรวบรวมหนังสือและสื่อทัศนวัสดุเฉพาะในบางวิชา บางเรื่องเท่านั้น ห้องสมุดเช่นนี้ โดยมากเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยราชการ บริษัท องค์กร สมาคม ธนาคาร พิพิธภัณฑ์ สำนักงานหนังสือพิมพ์ หนังสือที่มีอยู่ใน

ห้องสมุดของสถานที่ต่าง ๆ เหล่านี้จะมีแต่หนังสือซึ่งหน่วยงานนั้น ๆ เกี่ยวข้องเป็นส่วนใหญ่ ห้องสมุดเฉพาะมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการทางหนังสือแก่เจ้าหน้าที่ของสถานที่นั้น ๆ เพื่อเก็บรวบรวมหนังสือเฉพาะวิชาซึ่งสถานที่นั้น ๆ เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ⁵⁰

2.6.5 รูปแบบของห้องสมุด

อาคารห้องสมุดยุคใหม่

การออกแบบอาคารห้องสมุด โดยทั่วไปมีเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มประชากรที่ใช้บริการ ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการของกลุ่มประชากร หรือผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยการสำรวจหรือสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ โดยอาคารห้องสมุดจะมีลักษณะ

1.1 ตอบสนองต่อการทำงานที่ต้องยืดหยุ่น ปัจจุบันรูปแบบโครงสร้างการบริหาร (Structure) เนื้อหา (Content) และกระบวนการ (Process) เปลี่ยนไป จึงต้องมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนและให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัว

1.2 ตอบสนองต่อการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

2. ศึกษาสภาพของห้องสมุดในปัจจุบันและความต้องการในอนาคต

3. ศึกษาความต้องการใช้พื้นที่ตาม Function งาน โดยมีลักษณะของอาคารที่มีคุณค่าการใช้งานสูง (High Performance Building) ซึ่งลักษณะของอาคารที่มีการดำเนินงานที่ดีมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ จะต้องมียุทธศาสตร์การผสมผสานการออกแบบ (Integrated Design Approach) ดังนี้

3.1 สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessible)

3.2 มีสุนทรียภาพ (Aesthetics)

3.3 คุ่มค่า (Cost-Effective)

3.4 ครบขั้นตอนการทำงาน (Functional /Operational)

3.5 มีการอนุรักษ์ทางประวัติศาสตร์ (Historic Preservation)

3.6 มีผลการดำเนินงานที่ดี (Productive)

3.7 ปลอดภัย (Secure/Safe)

3.8 มีความยั่งยืน (Sustainable)

การออกแบบอาคารสถานที่ของห้องสมุดยุคใหม่ จำเป็นต้องคำนึงถึงมาตรฐานห้องสมุดแต่ละประเภท และเนื้อที่ของห้องสมุดสำหรับอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการแบ่งเนื้อที่ ดังนี้

⁵⁰แมนมาส ชวลิต, คู่มือบรรณารักษ์ 2 เล่ม (ฉบับปรับปรุงแก้ไข), (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2543), หน้า 47.

1. เนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุครุภัณฑ์ (Material Storage)
2. เนื้อที่สำหรับการอ่านและการเรียนรู้ (Study Area หรือ Study Station)
3. เนื้อที่สำหรับการทำงานด้านเทคนิคและบริการ (Work Space)
4. เนื้อที่สำหรับการจัดบรรยากาศและความสวยงามทางสถาปัตยกรรม (Architectural Space)

การแบ่งเนื้อที่จึงขึ้นอยู่กับขนาดของอาคาร จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนผู้ใช้บริการและการให้ความสำคัญกับการบริการด้านใด โดยคำนึงถึงความสมดุล ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานและองค์กรจะได้รับ ดังนั้น การเตรียมพื้นที่ภายในอาคารห้องสมุด ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้ (Users) จำนวนและประเภทของผู้ใช้บริการ
2. ครุภัณฑ์ (Materials) จำนวนชั้นที่ใช้พื้นที่ เพื่อกำหนดจำนวนที่นั่ง
3. ทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources) จำนวนและประเภทของทรัพยากร
4. เทคโนโลยี (Technology) ลักษณะงาน (Function) การใช้งาน และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
5. บุคลากรห้องสมุด (Staff) จำนวนพื้นที่บุคลากรที่ต้องใช้ในการทำงาน และขั้นตอนการทำงาน

ทำงาน

6. สถานที่นั่งอ่าน/จัดประชุม/นิทรรศการ (Reading Areas/Meeting/ Exhibition) จำนวนพื้นที่การประชุม พื้นที่สาธารณะสำหรับผู้ใช้ พื้นที่ประกอบการใช้งาน เช่น ทางเข้า-ออก ห้องเก็บของ ห้องน้ำ เป็นต้น

การออกแบบอาคารห้องสมุดจะแตกต่างกันตามประเภทของห้องสมุด เช่น การออกแบบห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการแก่กลุ่มนิสิต นักศึกษาและอาจารย์ เนื่องจากห้องสมุดแต่ละประเภทมีงบประมาณจำกัดในการดำเนินงาน จึงต้องดำเนินงานที่ตอบสนองต่อกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

รูปแบบของอาคารห้องสมุด มีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นอาคารสาธารณะ มีลักษณะเป็นอาคารที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าเยี่ยมชมหรือเข้าใช้บริการได้
2. เป็นอาคารอเนกประสงค์ เป็นอาคารที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้หลายวัตถุประสงค์
3. เป็นอาคารอนุรักษ์และบริการความรู้ของสังคม เป็นการปรับเปลี่ยนอาคารเดิมเพื่อให้เป็นอาคารห้องสมุด เพื่อการบริการความรู้ของชุมชน⁵¹

สรุปได้ว่า ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ คือ การร่วมมือกับชุมชน เพื่อช่วยให้ชุมชนดีขึ้นก้าวหน้ายิ่งขึ้น ห้องสมุดจำเป็นต้องมี สถานที่ เพื่อเป็นที่เก็บรวบรวมสื่อชนิดต่าง ๆ มีบุคลากร

⁵¹ นันทิพย์ วิภาวิน, ห้องสมุดในพื้นที่, (กรุงเทพมหานคร : เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์ 2551), หน้า 21-30.

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในการให้ความสะดวก พร้อมกันนี้ย่อมต้องมีเงินอุดหนุนประจำ เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย
 สอดต่าง ๆ ในการจัดบริการของห้องสมุด

2.7 มาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทย

แนวความคิดการพัฒนาการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดในประเทศไทยได้เริ่มต้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2508 มีความพยายามจัดทำแผนพัฒนาห้องสมุดของประเทศไทยเป็นโครงการ 5 ปี เพื่อบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2510-2514) โดยกรมวิเทศสหการ ได้ตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งมีนายบุญชนะ อัครถาวร อธิบดีกรมวิเทศสหการในขณะนั้นเป็นประธาน เพื่อจัดทำโครงการ พัฒนางานห้องสมุดของประเทศ คณะกรรมการชุดนี้ได้พิจารณาเห็นว่า ประเทศไทยยังไม่มีการวางแผนพัฒนาห้องสมุด ทำให้กิจการห้องสมุดไม่เจริญก้าวหน้ามากเท่าที่ควร และห้องสมุดไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านการเงินจากสำนักงานงบประมาณ ตลอดจนในด้านตัวบุคคล ผู้ทำงานในห้องสมุดก็ไม่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ทั้งนี้เพราะ โครงการพัฒนาห้องสมุดมิได้อยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ดังนั้นจึงมีมติให้ตั้งอนุกรรมการจัดทำแผนพัฒนาห้องสมุดของประเทศไทยเป็นโครงการ 5 ปี รวม 6 คณะแผนพัฒนาห้องสมุดที่จัดทำขึ้นนี้ก็ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุด ทำให้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยได้เห็นว่ามาตรฐานเป็นรากฐานทางวิชาการและเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสนับสนุนสถาบันต้นสังกัด ทั้งส่วนราชการและเอกชน จึงได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ขึ้นใช้เป็นแนวทางในการจัดตั้งและดำเนินงานสำหรับห้องสมุดที่ตั้งขึ้นใหม่ และเพื่อให้ห้องสมุดที่ดำเนินการอยู่แล้วมีแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ทั้งในเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพให้สูงขึ้น⁵²

2.7.1 ความหมายของมาตรฐาน

มาตรฐาน หมายถึง เกณฑ์ (Criteria) ที่ใช้เพื่อการวัดผล ซึ่งเกณฑ์นี้อาจได้มาโดยการอ้างอิงหรือโยงกับกลุ่มบรรทัดฐาน (Norm-Referenced) หรืออาจได้มาโดยอ้างอิงจากเกณฑ์ที่กำหนด (Criterion-Referenced) เป็นตัวเทียบเคียงเพื่อเทียบระดับความสามารถกับเกณฑ์⁵³

⁵²ชุติมา สัจจามันท์, บทบาทของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในการกำหนดมาตรฐานในงานห้องสมุด : มาตรฐานเพื่อการจัดการและบริการสารสนเทศ ในการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 25, (นครราชสีมา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2550), หน้า 26-27.

⁵³จิตติรัตน์ สุวรรณปราโมทย์, “การพัฒนารูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์เพื่อสถาบันการอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551), หน้า

ซุติมา สัจจามันท์ กล่าวว่า มาตรฐานห้องสมุด (Library Standards) หมายถึง แนวทาง หรือ แนวปฏิบัติเสนอแนะ ซึ่งได้รับการพัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแบบอย่างนำไปสู่การบริการที่ดี และมีคุณค่าในการดำเนินกิจกรรมให้สัมฤทธิ์ผล ซึ่งโดยทั่วไปดำเนินการโดยสมาคมวิชาชีพ หรือ โดยความร่วมมือกับส่วนราชการ⁵⁴

สรุปได้ว่า มาตรฐาน หมายถึง ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ แนวทางการดำเนินงาน กิจกรรมนั้น ๆ เพื่อเป็นแนวเทียบเคียงให้แก่กิจกรรมที่กระทำ

2.7.2 ความสำคัญของมาตรฐานห้องสมุด

มาตรฐานห้องสมุดมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ การดำเนินงานและการบริการของ ห้องสมุด ดังนี้

1. ความสำคัญต่อการบริหาร มาตรฐานห้องสมุดเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการ บริหารจัดการและการวางแผน การกำหนดความต้องการทรัพยากรการบริหารและการขอรับการ สนับสนุนจากรัฐได้อย่างเหมาะสม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพจุดอ่อน จุดแข็งของการบริหารจัดการ การดำเนินงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของ ห้องสมุด และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาห้องสมุดสู่ความเป็นสากล

2. ความสำคัญต่อการดำเนินงาน มาตรฐานห้องสมุดเป็นแนวทางการดำเนินงานของ บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การสร้าง ความร่วมมือและเครือข่ายอย่างเป็นระบบและกระตุ้นให้บุคลากรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญต่อการบริการ เป้าหมายสำคัญของการกำหนดมาตรฐานห้องสมุด คือ การ บริหารที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการหรือความเป็นเลิศในการบริการ⁵⁵

2.7.3 วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐานห้องสมุด

1. เพื่อพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
3. เพื่อเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานอันจะส่งผลถึงงานบริการที่ดี

⁵⁴ซุติมา สัจจามันท์, บทบาทของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในการ กำหนด มาตรฐานในงานห้องสมุด : มาตรฐานเพื่อการจัดการและบริการสารสนเทศ ในการสัมมนาความ ร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 25, อ่างแล้ว, หน้า 26-27.

⁵⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 27.

4. เพื่อยกระดับห้องสมุดให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น⁵⁶

2.7.4 กระบวนการพัฒนามาตรฐานห้องสมุด

การพัฒนามาตรฐานห้องสมุด อาจอิงกระบวนการการพัฒนามาตรฐาน โดยทั่วไปของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาเรื่องที่ต้องการกำหนดมาตรฐานอย่างกว้างขวางจากเอกสาร บุคคล และสภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้อง
2. ดำเนินการจัดทำร่างมาตรฐาน
3. นำมาตรฐานฉบับร่างเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องหาข้อบกพร่อง และเสนอความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุง
4. นำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงมาตรฐานฉบับร่างนั้น
5. แก้ไขมาตรฐานให้สมบูรณ์ เสนอต่อผู้รับผิดชอบเพื่ออนุมัติประกาศใช้เผยแพร่ต่อไป
6. มาตรฐานที่ประกาศใช้ ต้องนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นการรับรองมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพและใช้กันโดยทั่วไป

สรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนามาตรฐานจะต้องมีการจัดทำร่างมาตรฐาน การให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไข และการประกาศใช้

2.7.5. ประโยชน์ของมาตรฐานห้องสมุด

1. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการให้ความสนับสนุน และพัฒนาห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย
2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์ในการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. ใช้เป็นแนวทางในการประเมินห้องสมุดด้านต่าง ๆ
4. ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตัดสินใจและการดำเนินงานของห้องสมุด
5. ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพของบรรณารักษ์และห้องสมุด
6. ใช้เป็นแนวทางและเกณฑ์เบื้องต้นในการพัฒนาทรัพยากรและบริการ⁵⁷

⁵⁶ นันทา วิฑูฒิสักดิ์, “การวางแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏในทศวรรษหน้า (2544-2553)”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2545, หน้า 19.

⁵⁷ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, รายงานการติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ระดับอาชีวศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : เพลิน สตูดิโอ, 2551), หน้า 20.

สรุปได้ว่า มาตรฐานห้องสมุดมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ การดำเนินงานและการบริการของห้องสมุด คือ ความสำคัญต่อการบริหาร ความสำคัญต่อการดำเนินงาน และความสำคัญต่อการบริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญของการกำหนดมาตรฐานห้องสมุด คือ การบริหารที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการหรือความเป็นเลิศในการบริการ

2.8 สภาพพื้นที่ทำการวิจัย

2.8.1 ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดประชาชน

กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินงานตั้งแต่ครั้งยังมีฐานะเป็น เทศบาลนครกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครได้เริ่มจัดบริการ ห้องสมุดแก่ประชาชนเมื่อ พ.ศ. 2409 โดยจัด ตั้งห้องสมุดประชาชนขึ้นในบริเวณสวนลุมพินี คือ “ห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2499 เป็นหน่วยงานสังกัดแผนการศึกษา กองกลาง เทศบาลนครกรุงเทพมหานคร นับเป็นห้องสมุดประชาชน แห่งแรกที่จัดตั้งขึ้น

ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครดำเนินงานห้องสมุดประชาชน 20 แห่ง ในเขตต่าง ๆ ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่เรียกว่างานห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม เดิมเป็นหน่วยงานสังกัดแผนการศึกษา กองกลาง ต่อมา พ.ศ. 2510 ได้รับอนุมัติเป็นแผนกขึ้นเรียกว่า แผนกห้องสมุดประชาชนนันทนาการ พ.ศ. 2504 ได้โอนมาอยู่ในสังกัดกองการศึกษาแล้วเปลี่ยนมาสังกัดกองนันทนาการ ฝ่ายการศึกษาและ สวัสดิการสังคมเมื่อ พ.ศ. 2510 ในปี พ.ศ. 2516 แผนกห้องสมุดประชาชนอยู่ในสังกัดกองบริการชุมชนและ เยาวชน ฝ่ายการศึกษาและบริการชุมชน ต่อมา พ.ศ. 2517 ได้มีการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารงานมา เป็นงานห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร จนกระทั่งปัจจุบัน

2.8.2 การให้บริการห้องสมุดประชาชนในกรุงเทพมหานคร

บริการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ภายในห้องสมุด

1. บริการยืมหนังสือไปอ่านที่บ้าน
2. บริการมุมหนังสือสำหรับเด็ก
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
4. บริการ โสตทัศนศึกษา
5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
7. บริการแนะนำหนังสือใหม่
8. บริการกฤตภาค

9. บริการบรรณานุกรม
10. บริการบรรณนิวารสาร
11. บริการข่าวสารทันสมัย
12. บริการบรรณนิทัศน์
13. บริการถ่ายเอกสาร

2.8.3 การยืม - คืนหนังสือ

1. สมาชิกห้องสมุด มีสิทธิยืมหนังสือได้ครั้งละ 2 เล่ม ภายใน 7 วัน
2. ส่งหนังสือคืนเกินกำหนด ต้องชำระค่าปรับ วันละ 1 บาท/เล่ม
3. กรณีทำหนังสือหาย หรือชำรุด ต้องชดใช้ตามราคาในท้องตลาด หรือหาหนังสือ

ใหม่ มาใช้คืน

2.8.4 กิจกรรมในห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

1. จัดนิทรรศการ
2. จัดมุมหนังสือ
3. นายวิทัศน์ สารคดี, การ์ตูน ฯลฯ

2.8.5 กิจกรรมในห้องสมุดเคลื่อนที่

1. เล่นเกมต่าง ๆ
2. เล่นนิทานประกอบหุ่นมือ
3. นายวิทัศน์ สารคดี, การ์ตูน ฯลฯ

2.8.6 สถานะของห้องสมุดประชาชน

สถานะของห้องสมุดประชาชนประกอบไปด้วยหัวข้อหลัก คือ ความเข้มแข็ง ศักยภาพ นวัตกรรม และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความเข้มแข็งของห้องสมุดมี 4 ประการหรือที่รู้จักกันในนามของ 4S มีดังนี้

1. พื้นที่ (Space) ทั้งในและนอกอาคารห้องสมุด

ชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ยกตัวอย่างประเทศอังกฤษ มีห้องสมุดประมาณ 3,500 แห่ง รวมถึง ห้องสมุดเคลื่อนที่และห้องสมุดซึ่งเปิดบริการนอกเวลา นอกจากนี้ ยังมีหน่วยบริการเกือบ 17,000 แห่ง ซึ่งรวมถึงหน่วยบริการในศูนย์ชุมชน สถานที่พักผ่อน สถานที่พักผ่อน ศูนย์เยาวชน ห้องสมุดถูกใช้เพื่อการประชุมการแสดง นิทรรศการ การอ่าน การอภิปราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นว่า ห้องสมุดกำลังได้รับการออกแบบเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว อาคารห้องสมุดที่ดีมีส่วนช่วยเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันมีส่วนร่วมในชุมชน ห้องสมุดเป็นสถานที่เปิด

สำหรับทุกคน มีความปลอดภัย ยินดีต้อนรับและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในสังคมของทุกคน โครงการของสภาบีกอน (Beacon council) ยืนยันว่าห้องสมุด คือ ทรัพยากรของชุมชน และมีแผนเบคอนเป็นแผนส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานดี/ดีเยี่ยมของหน่วยงานท้องถิ่น และเผยแพร่ผลแบบอย่างที่ดีนี้ไปทั่วประเทศ เป้าหมายหนึ่งของแผนเบคอน ในปี พ.ศ. 2545/2546 คือ ห้องสมุดเปรียบเสมือนชุมทรัพย์ของชุมชน ทำให้มีห้องสมุดประชาชน 8 แห่ง ได้รับการคัดเลือกเป็นห้องสมุดต้นแบบ

2. คลังข้อมูล (Stocks)

ห้องสมุดเป็นแหล่งเก็บรวบรวมเอกสารซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปใช้ได้ คลังหนังสือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ห้องสมุดมีให้แก่ประชาชน ห้องสมุดจำเป็นต้องมีหนังสือจำนวนมากและหลากหลายเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบันและดึงดูดผู้ใช้ใหม่ที่สำคัญห้องสมุดควรให้บริการทั้งหนังสือที่มีขายอยู่ปัจจุบันและหนังสือเก่าซึ่งไม่มีการตีพิมพ์อีกต่อไปแล้วเพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านเรื่องต่าง ๆ ที่สนใจ หากหนังสือบางเล่มไม่มีในห้องสมุดสามารถยืมจากห้องสมุดแห่งอื่นได้โดยผ่านโครงการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด

3. การบริการ (Services)

ห้องสมุดได้ให้บริการใหม่ เพิ่มขึ้นตลอดเวลา นอกเหนือจากการให้ยืมหนังสือ นี่คือเหตุผลว่าทำไมห้องสมุดให้บริการที่คิดว่าร้านขายหนังสือ ห้องสมุดทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชน ห้องสมุดหลายแห่งได้จัดหลักสูตรร่วมกับสถาบันการศึกษา หรือจัดตั้งสโมสรการบ้านห้องสมุดหลายแห่งได้รับการรับรองให้เป็นศูนย์การเรียนรู้โดยตรง (Learn direct) ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ประชาชนที่สนใจเรียนรู้นอกระบบหรือเรียนรู้ด้วยตนเองโดยมิได้มุ่งหวังวุฒิบัตร นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้จัดโครงการส่งเสริมการอ่านแก่เด็กก่อนวัยเรียน เช่น โครงการ “Book start” ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยพ่อแม่หรือผู้ปกครองจะทำการอ่านหนังสือให้กับเด็กตั้งแต่วัยแรกเกิดหรือในช่วงต้น เพื่อปลูกฝังให้เด็กรักการอ่าน เกิดการเรียนรู้ และสร้างความอบอุ่นให้เกิดขึ้นภายในครอบครัวดังนั้นเราจะเห็นได้ว่าห้องสมุดมิใช่แค่อาคารเก็บหนังสือแต่เป็นศูนย์บริการที่จำเป็นสำหรับการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย

4. เจ้าหน้าที่ (Staff)

ห้องสมุดได้จ้างเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและทักษะ ได้มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจจากการอ่านหนังสือ ซึ่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาทักษะของตนเองในหลายด้านเพื่อช่วยเด็กที่เข้าร่วมชมรมการบ้านหรือประชาชนที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดและทักษะในการค้นหาข้อมูลเพื่อช่วยเหลือและแนะนำผู้ใช้บริการหากห้องสมุดสามารถให้บริการใหม่ ๆ ได้มากยิ่งขึ้นเท่าใด ก็ยิ่ง

จะทำให้สามารถสร้างความเป็นหุ้นส่วนและเข้าถึงชุมชนได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ การให้บริการดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับทัศนคติ มุมมอง และทักษะของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด

การปรับปรุงพัฒนาที่น่าชื่นชมมากที่สุด คือ การที่ผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไปสู่การเปลี่ยนแปลงโดยการช่วยปลูกฝังทักษะในการพัฒนาการให้บริการ อาคารห้องสมุดแห่งใหม่ จำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้น การเปิดพื้นที่ใหม่ ๆ ให้ชุมชนเข้ามาใช้ แม้จะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ แต่หากปราศจากซึ่งภาวะความเป็นผู้นำที่ดี และความยึดมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแล้ว สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวก็คงจะไม่มี ความหมายอะไรมากนัก ซึ่งการที่ห้องสมุดจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ศักยภาพ ห้องสมุดมีศักยภาพอันมหาศาลที่จะมีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นในอนาคตความรู้ ทักษะและข้อมูลกำลังมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ในชีวิตปัจจุบัน ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม และในฐานะที่เป็นพลเมืองคนหนึ่ง งานในภาคอุตสาหกรรมและบริการต้องการคนที่มีทักษะสูงในหลายด้าน ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และความพร้อมที่จะเรียนรู้งานอย่างต่อเนื่อง กลุ่มคนที่มีความสนใจคล้ายกันในเรื่องต่าง ๆ มักจะตั้งกลุ่มกัน เช่น การศึกษาประวัติของชุมชน การใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ต สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อความสามารถของทุกคนในการตัดสินใจเลือกและใช้สิทธิประชาธิปไตยในฐานะพลเมืองคนหนึ่งในอนาคต ห้องสมุดจะต้องแสดงบทบาทสำคัญในการช่วยส่งเสริมความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล การเรียนรู้และการแสวงหาความรู้ ในภาวะที่แหล่งองค์ความรู้และวัฒนธรรมสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดจะต้องทำหน้าที่เป็นเสมือนประตูสู่ความรู้ ซึ่งมีอยู่ในสถาบันต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย พิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ สิ่งเหล่านี้ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องพัฒนาทักษะในการสร้างความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถค้นหาแหล่งข้อมูลเพื่อสนองความต้องการของบุคคลเหล่านี้ศักยภาพและความสามารถของห้องสมุดที่จะมีมากขึ้นได้รับการส่งเสริมโดยเทคโนโลยีดิจิทัล ห้องสมุดเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้สะดวกขึ้น ในอนาคตบทบาทของห้องสมุดจะขยายครอบคลุมการบริการข้อมูลและการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการปรึกษาหารือของคนในชุมชน เพื่อเผยแพร่ผลงานและกวี เพื่อแนะนำประชาชนให้ได้ทราบถึงข้อมูลที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดสามารถทำหน้าที่เป็นสื่อกลางเพื่อช่วยเหลือคนในชุมชนให้พัฒนาทักษะการรู้หนังสือ เป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้รวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางความคิด คำแนะนำ คนตรีรูปภาพ และวีดิทัศน์ ทั้งนี้โดยอาศัยบริการของห้องสมุด และเมื่อโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายประชาชนมีพร้อมแล้ว ห้องสมุดจำเป็นต้องพิจารณาแนวทางการจะ

ใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวทั้งโดยลำพังและร่วมกับผู้อื่น เพื่อเพิ่มจำนวนคนเครือข่ายอย่างสร้างสรรค์

2. นวัตกรรม การลงทุนคอมพิวเตอร์ และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของเครือข่ายประชาชนในระดับชาติ โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกบินแบ่ง ได้ดึงดูดให้มีคนเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น และได้ช่วยพัฒนาทักษะการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับสถาบันที่ให้การศึกษาระดับอุดมศึกษา ตัวอย่างห้องสมุดที่มีการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ซึ่งเป็นห้องสมุดในประเทศอังกฤษ ได้แก่ ห้องสมุดสหัฐวรรษแห่งเมืองนอร์ฟอล์กและนอร์วิทเป็นห้องสมุดที่มีการจัดหนังสือสำหรับให้ยืมและอ้างอิงไว้ในบริเวณเดียวกันเพื่อความสะดวกในการเข้าไปใช้ พื้นที่ สำหรับการศึกษาคอมพิวเตอร์ ตั้งกระจายอยู่ทั่วไปในอาคารห้องสมุด ในบริเวณห้องโถงมีพื้นที่โดยเฉพาะสำหรับเด็กประวัติท้องถิ่น และข้อมูลธุรกิจ รวมทั้งบริการเร่งด่วนพิเศษ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและยืมหนังสือซึ่งเป็นที่นิยมได้ที่มุมบริการตนเอง พื้นที่บริเวณนี้จะเปิดบริการจนถึงเวลา 22.30 น. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกหนังสือขายดีและหนังสือคลาสสิก ซึ่งได้รับการจัดเรียงแบบเดียวกับที่ร้านจำหน่ายหนังสือ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สอบถามเรื่องที่สนใจ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้รับการสนับสนุนให้มีบทบาทในการออกแบบห้องสมุด และจัดโปรแกรมฝึกอบรมใหม่ ๆ สำหรับการบริการผู้ใช้ และแนะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีม ควบคุมดูแลและจัดการ โดยแบ่งความรับผิดชอบการให้บริการในด้านต่าง ๆ

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชนเมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2545 คณะกรรมการตรวจสอบถึงการให้บริการห้องสมุดควรมุ่งไปที่การใช้ทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่ เพื่อให้บริการตามความต้องการของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ให้บริการหนังสือและข้อมูล ซึ่งประชาชนสนใจและต้องการ

3.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้บริการของห้องสมุดให้มากที่สุด โดยการปรับเวลาการเปิดบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและพิจารณาขยายการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนที่อยู่บ้านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้

3.3 ปรับปรุงการบริการให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้บริการและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับที่ร้านขายหนังสือใช้ในการดึงดูดลูกค้าให้เข้าร้าน

3.4 เผยแพร่ให้ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของห้องสมุดได้รับทราบถึงบริการที่มีอยู่นอกจากนี้ห้องสมุดกำลังเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงในการสรรหาเจ้าหน้าที่ใหม่และการดึงดูดเจ้าหน้าที่เดิมที่มีคุณภาพเอาไว้ในหน่วยงาน ทักษะของบรรณารักษ์กลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและค้นหาข้อมูล ดังนั้นนักศึกษาระบบบรรณารักษ์จึงหันไปหางานทำใน

ภาคเอกชนมากขึ้น อัตราการลาออกและจ้างทดแทนของเจ้าหน้าที่ระดับสูงของห้องสมุด และการจ้างเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่มีน้อยมาก ยกเว้นเจ้าหน้าที่ในโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล การลงทุนในด้านการพัฒนาบุคลากรมีน้อยมาก การพัฒนาคนรุ่นใหม่ ซึ่งได้รับการฝึกอบรมทักษะในด้านการจัดการธุรกิจและการตลาดกำลังเป็นเรื่องที่ควรจัดเร่งด่วน⁵⁸

2.8.7 ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ

ตั้งอยู่อาคาร เลขที่ 1081 - 2 ถนนประชาชื่น เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

โทร. 0-2587-8722

วัน - เวลาทำการ เปิด วันอังคาร - เสาร์ เวลา 09.00 -17.00 น. ปิด วันอาทิตย์ - จันทร์ และ วันนักขัตฤกษ์

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีเพียงพอสำหรับบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น และบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหา ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม⁵⁹

⁵⁸สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, ชุดฝึกอบรมหลักสูตรการจัดฝึกอบรมคุณธรรม 2 คืน 3 วัน “ค่ายพุทธบุตร-ค่ายคุณธรรม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2547), หน้า 6-20, 26.

⁵⁹กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร”, งานวิจัย, (กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร), 2553, 150 หน้า.

วงศ์เดือน เจริญ ได้ศึกษา “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิต จำนวน 377 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่าง⁶⁰

อากาศ ชาติโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เมยศิริ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัย พบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ เมื่อศึกษารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 -22.00 น.) รองลงมา คือ การยืม-คืนหนังสือ ด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมาก ในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านอุณหภูมิและด้านความสะอาด รองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมาย

⁶⁰วงศ์เดือน เจริญ, ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด, (ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553), 220 หน้า.

ข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น รองลงมา คือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ⁶¹

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัย พบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า-ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ และด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน⁶²

น้ำลิน เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผลการศึกษา พบว่า

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา

⁶¹ อภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ, “การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552”, งานวิจัย, (ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2553, 137 หน้า.

⁶² รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ”, รายงานการวิจัย, (สำนักวิทยบริการ : มหาสารคาม), 2554, 145 หน้า.

12.01 น. – 16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

2.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร

2.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ⁶³

บทมา จันท์เจียว ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า 1. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านทาน (การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ) ด้านปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) ด้านสมานัตตตา (การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ) และด้านอัตถ

⁶³ นลิน เทียมแก้ว, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”, โครงการวิจัย, (สำนักวิทยบริการ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2555, 133 หน้า.

จริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค พบว่า จุดบริการข้อมูลและเอกสารประชาสัมพันธ์งานของห้องสมุดประชาชนมีน้อย ผู้ให้บริการพูดเสียงไม่ดังและไม่ชัดเจน ผู้ให้บริการบางคนแต่งกายไม่เรียบร้อย ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มจุดบริการข้อมูลและเอกสารประชาสัมพันธ์งานของห้องสมุดประชาชนให้มากขึ้น ผู้ให้บริการควรพูดให้เสียงดังและชัดเจนผู้ให้บริการจะต้องปรับปรุงการแต่งกายให้เรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย⁶⁴

ลิขสิทธิ์ ปัญญาคม ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด” ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่า โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁶⁵

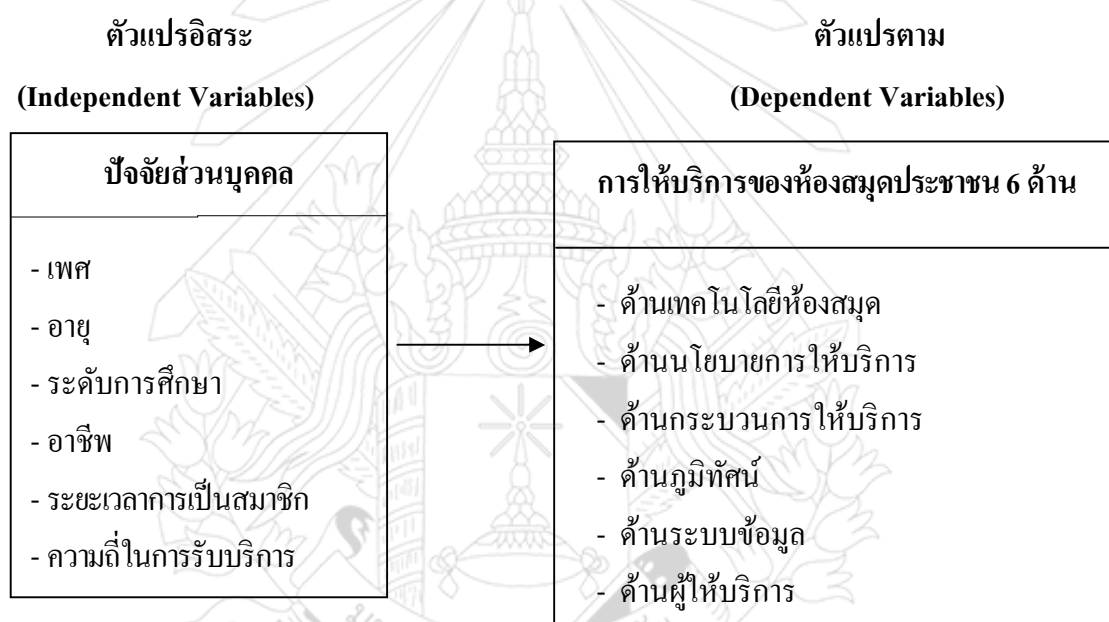
สรุปได้ว่า จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องสมุดนั้น ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องการรับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการได้ทั้งเทคโนโลยีการให้บริการ ต้องมีความทันสมัยและสามารถทำงานได้จริง ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานของตนเอง รวมไปถึงสารสนเทศที่มีครบทุกเนื้อหา และสภาพแวดล้อมทั่วไปสะดวกต่อการใช้บริการ

⁶⁴ปัทมา จันทร์เขียว, “แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2556, 142 หน้า.

⁶⁵ลิขสิทธิ์ ปัญญาคม, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2556, 135 หน้า.

2.10 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ ปัทมา จันท์เขียว⁶⁶, ในเรื่องของตัวแปรต้น และ น้ำลีน เทียมแก้ว⁶⁷ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ซึ่งได้สรุปมาเป็นตัวแปรตาม 6 ด้าน คือ ด้านบริการเทคโนโลยี ห้องสมุด, ด้านนโยบายการให้บริการ, ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ ด้านระบบข้อมูล และด้านผู้ให้บริการ แล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁶⁶ปัทมา จันท์เขียว, “แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 45.

⁶⁷น้ำลีน เทียมแก้ว, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”, โครงการวิจัย, อ่างแล้ว, บทคัดย่อ.

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำราเอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 745 คน เฉพาะเสาร์-อาทิตย์ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 250 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)¹

¹สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 43.

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมี 1 กลุ่ม คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการสุ่มจากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการที่ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ จนครบตามจำนวน 250 ชุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. กำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.3.2 ลักษณะและเนื้อหาของแบบสอบถาม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (Check List) กับแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งสร้างขึ้นตามหลักการและวิธีการของลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการใช้บริการมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด
2. ด้านนโยบายการให้บริการ
3. ด้านกระบวนการให้บริการ
4. ด้านภูมิทัศน์
5. ด้านระบบข้อมูล
6. ด้านผู้ให้บริการ

จำนวน 30 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับในการวัดออกเป็น 5 ระดับโดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

คำนวณช่วงความกว้างระหว่างชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

การแปลความหมายระดับคะแนนด้วยการตีความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับทัศนคติมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับทัศนคติมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับทัศนคติด้านกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับทัศนคติน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับทัศนคติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจวิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.4.3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1. พ.ต.อ.ศ.ดร.นิธิ ศรีวัฒนา
2. ดร. ชวลิต ไหลรินทร์
3. ดร. กาญจนา คำจตุ
4. นายสมบัติ ปลื้มยุทธ

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)² มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร	$IOC = \frac{\sum R}{N}$
เมื่อ	IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
	N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่	+1 แนใจว่าสอดคล้อง
	0 ไม่แนใจว่าสอดคล้อง
	-1 แนใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ ใช้ได้จำนวน 30 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.80 – 1.00

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน ส่วนเกินของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ฉบับ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

²ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), หน้า 65.

เมื่อ	α	= ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	k	= จำนวนข้อของเครื่องมือ
	S_i^2	= ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S_t^2	= ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ฉบับเท่ากับ 0.91 ซึ่งแสดงผลเอาไว้อย่างละเอียดในภาคผนวก จ

3.4.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงนายสมบัติ ปลื้มยุทธเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย

3.5.2 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงนายสมบัติ ปลื้มยุทธ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยและแจกแบบสอบถาม

3.5.3 ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อความน่าเชื่อถือของผู้วิจัยต่อกลุ่มตัวอย่างและประหยัดเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามจำนวน 250 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 250 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละร้อย

3.5.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่สนใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครกับข้อมูลทั่วไปด้านเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนข้อมูลทั่วไปด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F - test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)³

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัธยฐานเลขคณิต⁴

³นิภา เมธธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า 128.

⁴สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 55.

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

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁵

$$S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

4) การทดสอบสมมติฐาน (t-test)⁶

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที - เทสต์ (t-test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

⁵ส่วน สายยศและอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

⁶พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด), (กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543), หน้า 183.

5) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test)⁷

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



⁷นิภา เมธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 110.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการต่างกัน

3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ จำนวน 250 คน โดยได้ทำการเก็บรวบรวมได้ 250 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการ ใช้การทดสอบ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการ ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปราบกฎดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	71	28.4
หญิง	179	71.6
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	70	28.0
21-35 ปี	100	40.0
36-50 ปี	65	26.0
51 ปีขึ้นไป	15	6.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-35 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุดอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	23.6
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	33.4
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	42.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 และน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	15	6.0
ข้าราชการ	75	38.0
รับจ้างทั่วไป	5	2.0
นักเรียน/นักศึกษา	95	38.0
อื่น ๆ	60	23.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ คือ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และน้อยที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	115	46.0
6-10 ปี	85	33.0
11 ปีขึ้นไป	50	20.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	38.8
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	53.2
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	8.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา มีความถี่ในการรับบริการ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และน้อยที่สุดมีความถี่ในการรับบริการ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ทักษะคิของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

การศึกษาวเคราะห์ทักษะคิของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปากฎดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทักษะคิของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน

ด้านที่	ทักษะคิของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด	3.80	0.63	มาก
2.	ด้านนโยบายการให้บริการ	3.82	0.66	มาก
3.	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.83	0.65	มาก
4.	ด้านภูมิทัศน์	3.80	0.66	มาก
5.	ด้านระบบข้อมูล	3.83	0.59	มาก
6.	ด้านผู้ให้บริการ	3.85	0.64	มาก
	รวม	3.82	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีทักษะคิต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระบบข้อมูลและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านภูมิทัศน์ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด

ข้อที่	ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีเว็บไซต์ของห้องสมุดที่อัปเดตตลอดเวลาและเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ	3.68	0.58	มาก
2.	มีบริการยืม-คืนที่รวดเร็วด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.74	0.60	มาก
3.	มีเครื่องปริ้นงาน/ถ่ายเอกสาร	3.78	0.68	มาก
4.	มีคอมพิวเตอร์ให้บริการพิมพ์งาน	3.86	0.59	มาก
5.	มีบริการสืบค้นข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	3.97	0.71	มาก
รวม		3.80	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการสืบค้นข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รองลงมา คือ ข้อที่ว่า มีคอมพิวเตอร์ให้บริการพิมพ์งาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเว็บไซต์ของห้องสมุดที่อัปเดตตลอดเวลาและเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ

ข้อที่	ด้านนโยบายการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในห้องสมุด	3.70	0.62	มาก
2.	มีนโยบายการให้บริการสถานที่เพื่อใช้ประชุม	3.79	0.65	มาก
3.	มีนโยบายการให้บริการฝึกประสบการณ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุด	3.82	0.58	มาก
4.	มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม	3.86	0.72	มาก
5.	มีนโยบายการส่งเสริมการอ่านอยู่ตลอดเวลา	3.93	0.73	มาก
รวม		3.82	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีนโยบายส่งเสริมการอ่านอยู่ตลอดเวลา รองลงมา คือ ข้อที่ว่า มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในห้องสมุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยตลอดเวลา	3.82	0.65	มาก
2.	มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.83	0.62	มาก
3.	มีการเชื่อมโยงกับบริการอื่น ๆ เช่น การศึกษา การเรียนรู้ การพักผ่อนและการบริการของเอกชนผ่านอินเทอร์เน็ต	3.74	0.60	มาก
4.	การให้บริการมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้บริการ	3.88	0.70	มาก
5.	มีการหมุนเวียนหนังสือเป็นระบบและมีคุณภาพ	3.86	0.70	มาก
รวม		3.83	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้บริการ รองลงมา คือ ข้อที่ว่า มีการหมุนเวียนหนังสือเป็นระบบและมีคุณภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเชื่อมโยงกับบริการอื่น ๆ เช่น การศึกษา การเรียนรู้ การพักผ่อนและการบริการของรัฐผ่านอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์

ข้อที่	ด้านภูมิทัศน์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	รอบห้องสมุดมีการตกแต่งที่น่าสนใจให้เข้ามาใช้บริการ	3.80	0.65	มาก
2.	ป้ายชื่อห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสมเด่นชัด	3.74	0.71	มาก
3.	การจัดสวนมีความสวยงาม บรรยายกาสร่มรื่น ส่งเสริมการเรียนรู้	3.78	0.59	มาก
4.	อาคารสถานที่มีความมั่นคง มีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.69	มาก
5.	ที่นั่งอ่านหนังสือ เรียบสงบ และเหมาะสม	3.78	0.65	มาก
รวม		3.80	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่มีความมั่นคง มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ข้อที่ว่า รอบห้องสมุดมีการตกแต่งที่น่าสนใจให้เข้ามาใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ป้ายชื่อห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสมเด่นชัด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล

ข้อที่	ด้านระบบข้อมูล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีการบันทึกทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดมีความครบถ้วนหลากหลายชนิด	3.76	0.69	มาก
2.	มีระบบงานสืบค้นมีประสิทธิภาพในการค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	3.84	0.62	มาก
3.	มีระบบการยืมคืน จอง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	3.84	0.55	มาก
4.	มีระบบรายงานผลที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและพิมพ์รายงานออกมาได้	3.78	0.56	มาก
5.	มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลหนังสือได้ตามมาตรฐาน	3.91	0.55	มาก
รวม		3.83	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลหนังสือได้ตามมาตรฐาน รองลงมา คือ ข้อที่ว่า ระบบการยืมคืน จอง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการบันทึกทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดมีความครบถ้วนหลากหลายชนิด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ

ข้อที่	ด้านผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ	3.78	0.63	มาก
2.	ใส่ใจอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกครั้งจนกว่าการให้บริการจะเสร็จสิ้น	3.88	0.67	มาก
3.	ทักทายผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง	3.85	0.64	มาก
4.	จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ไว้เพียงพอ	3.90	0.63	มาก
5.	ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับและสิทธิประโยชน์ด้วยความตั้งใจ	3.86	0.63	มาก
รวม		3.85	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ไว้เพียงพอ รองลงมา คือ ข้อที่ว่า ใส่ใจอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกครั้งจนกว่าการให้บริการจะเสร็จสิ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติสำหรับเปรียบเทียบข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่ ค่าสถิติที (t-test) ค่าสถิติเปรียบเทียบข้อมูลมากกว่า 3 กลุ่ม ได้แก่ ค่าสถิติ (One-Way ANOVA or F-test) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปากฎดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	71	3.86	0.35	มาก
หญิง	179	3.81	0.32	มาก
รวม	250	3.82	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มากที่สุดคือ เพศชาย

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	71	3.86	0.35	1.21	0.25
หญิง	179	3.81	0.32		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	71	3.84	0.40	มาก
หญิง	179	3.79	0.41	มาก
รวม	250	3.80	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มากที่สุดคือเพศชาย

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	71	3.84	0.40	0.85	0.71
หญิง	179	3.79	0.41		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	71	3.86	0.44	มาก
หญิง	179	3.81	0.43	มาก
รวม	250	3.82	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มากที่สุดคือ เพศชาย

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	71	3.86	0.44	0.83	0.97
หญิง	179	3.81	0.43		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	71	3.86	0.46	มาก
หญิง	179	3.81	0.43	มาก
รวม	250	3.83	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มากที่สุดคือ เพศชาย

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	71	3.86	0.46	0.42	0.79
หญิง	179	3.81	0.43		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	71	3.85	0.48	มาก
หญิง	179	3.78	0.44	มาก
รวม	250	3.80	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มากที่สุด คือ เพศชาย

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านที่ 4 ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	71	3.85	0.48	1.23	0.35
หญิง	179	3.78	0.44		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	71	3.86	0.42	มาก
หญิง	179	3.81	0.39	มาก
รวม	250	3.83	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มากที่สุด คือ เพศชาย

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	71	3.86	0.42	0.76	0.58
หญิง	179	3.81	0.39		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	71	3.90	0.49	มาก
หญิง	179	3.84	0.47	มาก
รวม	250	3.85	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มากที่สุด คือ เพศชาย

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	71	3.90	0.49	0.91	0.96
หญิง	179	3.84	0.47		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	70	3.83	0.28	มาก
21-35 ปี	100	3.81	0.34	มาก
36-50 ปี	65	3.86	0.36	มาก
51 ปี ขึ้นไป	15	3.68	0.32	มาก
รวม	250	3.82	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุด คือ อายุ 36-50 ปี รองลงมา คือ อายุ 21-35 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.42	3	0.14	1.26	0.29
ภายในกลุ่ม	27.06	246	0.11		
รวม	27.48	249			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดจำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	70	3.81	0.39	มาก
21-35 ปี	100	3.80	0.41	มาก
36-50 ปี	65	3.84	0.40	มาก
51 ปี ขึ้นไป	15	3.63	0.51	มาก
รวม	250	3.80	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุด คือ อายุ 36-50 ปี รองลงมา คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.57	3	0.19	1.15	0.33
ภายในกลุ่ม	39.36	246	0.16		
รวม	39.93	249			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	70	3.83	0.39	มาก
21-35 ปี	100	3.82	0.44	มาก
36-50 ปี	65	3.89	0.45	มาก
51 ปี ขึ้นไป	15	3.48	0.42	มาก
รวม	250	3.82	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุดคือ อายุ 36-50 ปี รองลงมา คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.04	3	0.68	3.69	0.01*
ภายในกลุ่ม	44.28	246	0.18		
รวม	46.32	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X}=3.83$)	21-35 ปี ($\bar{X}=3.82$)	36-50 ปี ($\bar{X}=3.89$)	51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=3.48$)
ต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X}=3.83$)	-	0.02	-.05	0.35* (0.01*)
21-35 ปี ($\bar{X}=3.82$)	-	-	-.07	0.34* (0.01*)
36-50 ปี ($\bar{X}=3.89$)	-	-	-	-.41* (0.01*)
51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=3.48$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี, 21-35 ปี และ 36-50 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	70	3.87	0.42	มาก
21-35 ปี	100	3.82	0.42	มาก
36-50 ปี	65	3.85	0.47	มาก
51 ปี ขึ้นไป	15	3.55	0.41	มาก
รวม	250	3.83	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า มากที่สุดคือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี รองลงมา คือ อายุ 36-50 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.33	3	0.44	2.39	0.07
ภายในกลุ่ม	45.68	246	0.19		
รวม	47.01	249			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	70	3.83	0.44	มาก
21-35 ปี	100	3.77	0.46	มาก
36-50 ปี	65	3.82	0.47	มาก
51 ปี ขึ้นไป	15	3.71	0.47	มาก
รวม	250	3.80	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุด คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี รองลงมา คือ อายุ 36-50 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.30	3	0.10	0.49	0.69
ภายในกลุ่ม	51.66	246	0.21		
รวม	51.96	249			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	70	3.82	0.36	มาก
21-35 ปี	100	3.82	0.43	มาก
36-50 ปี	65	3.86	0.40	มาก
51 ปี ขึ้นไป	15	3.72	0.38	มาก
รวม	250	3.83	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุด คือ อายุ 36-50 ปี รองลงมา คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูลจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	0.47	0.71
ภายในกลุ่ม	39.36	246	0.16		
รวม	39.60	249			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปี	70	3.80	0.43	มาก
21-35 ปี	100	3.85	0.51	มาก
36-50 ปี	65	3.88	0.49	มาก
51 ปี ขึ้นไป	15	3.97	0.47	มาก
รวม	250	3.85	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มากที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป รองลงมา คือ อายุ 36-50 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.45	3	0.15	0.64	0.59
ภายในกลุ่ม	56.58	246	0.23		
รวม	57.03	249			

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	3.89	0.30	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	3.85	0.37	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	3.76	0.29	มาก
รวม	250	3.82	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุด คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และน้อยที่สุดคือ ปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.82	2	0.41	3.85	0.02*
ภายในกลุ่ม	27.17	247	0.11		
รวม	27.99	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

ตารางที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.89$)	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.85$)	ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.76$)
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.89$)	-	0.04	0.14* (0.02*)
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.85$)	-	-	0.10
ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.76$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	3.88	0.37	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	3.82	0.39	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	3.75	0.43	มาก
รวม	250	3.80	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามากที่สุด คือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.66	2	0.33	2.05	0.13
ภายในกลุ่ม	39.52	247	0.16		
รวม	40.18	249			

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	3.93	0.41	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	3.86	0.47	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	3.73	0.41	มาก
รวม	250	3.82	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามากที่สุด คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และน้อยที่สุด คือ ปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.74	2	0.88	4.75	0.01*
ภายในกลุ่ม	44.46	247	0.18		
รวม	46.20	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านนโยบายการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.50 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.93$)	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.86$)	ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.73$)
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.93$)	-	0.08	0.21* (0.01*)
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.86$)	-	-	-.13
ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.73$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	3.90	0.44	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	3.85	0.46	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	3.76	0.41	มาก
รวม	250	3.83	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามากที่สุด คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และน้อยที่สุด คือ ปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.72	2	0.36	1.93	0.15
ภายในกลุ่ม	46.74	247	0.19		
รวม	47.46	249			

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	3.90	0.43	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	3.83	0.48	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	3.72	0.44	มาก
รวม	250	3.80	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุด คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และน้อยที่สุด คือระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.34	2	0.67	3.32	0.04*
ภายในกลุ่ม	49.40	247	0.20		
รวม	50.74	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.55 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านที่ 4 ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.90$)	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.83$)	ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.72$)
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.90$)	-	0.07	0.18* (0.04*)
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.83$)	-	-	0.11
ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.72$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านภูมิทัศน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	3.85	0.36	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	3.87	0.44	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	3.77	0.38	มาก
รวม	250	3.83	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุดคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมา คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา และน้อยที่สุดมีปริญญาตรีขึ้นไปตามลำดับ

ตารางที่ 4.57 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.58	2	0.29	1.83	0.16
ภายในกลุ่ม	39.52	247	0.16		
รวม	40.10	249			

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	59	3.89	0.40	มาก
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	3.88	0.53	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	3.80	0.48	มาก
รวม	250	3.85	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มากที่สุดคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และน้อยที่สุด คือ ปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.59 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.42	2	0.21	.92	0.40
ภายในกลุ่ม	56.58	247	0.23		
รวม	57.00	249			

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.89	0.31	มาก
ข้าราชการ	75	3.85	0.32	มาก
รับจ้างทั่วไป	5	4.11	0.39	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	95	3.76	0.32	มาก
อื่น ๆ	60	3.83	0.34	มาก
รวม	250	3.82	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.88	4	0.22	2.06	0.09
ภายในกลุ่ม	26.95	245	0.11		
รวม	27.83	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.89	0.34	มาก
ข้าราชการ	75	3.84	0.40	มาก
รับจ้างทั่วไป	5	3.96	0.30	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	95	3.75	0.42	มาก
อื่น ๆ	60	3.81	0.41	มาก
รวม	250	3.80	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุดคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.63 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.60	4	0.15	0.89	0.47
ภายในกลุ่ม	41.65	245	0.17		
รวม	42.25	249			

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.85	0.39	มาก
ข้าราชการ	75	3.86	0.42	มาก
รับจ้างทั่วไป	5	4.24	0.48	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	95	3.75	0.41	มาก
อื่น ๆ	60	3.84	0.48	มาก
รวม	250	3.82	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการด้านนโยบายการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุดคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.65 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.52	4	0.38	2.03	0.09
ภายในกลุ่ม	46.55	245	0.19		
รวม	48.07	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.91	0.46	มาก
ข้าราชการ	75	3.86	0.46	มาก
รับจ้างทั่วไป	5	4.01	0.42	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	95	3.76	0.42	มาก
อื่น ๆ	60	3.84	0.42	มาก
รวม	250	3.83	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุดคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.67 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.88	4	0.22	1.14	0.34
ภายในกลุ่ม	46.55	245	0.19		
รวม	47.43	249			

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.68 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.93	0.46	มาก
ข้าราชการ	75	3.83	0.47	มาก
รับจ้างทั่วไป	5	4.00	0.37	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	95	3.72	0.44	มาก
อื่น ๆ	60	3.83	0.46	มาก
รวม	250	3.80	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.24	4	0.31	1.51	0.20
ภายในกลุ่ม	51.45	245	0.21		
รวม	52.69	249			

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.85	0.37	มาก
ข้าราชการ	75	3.84	0.38	มาก
รับจ้างทั่วไป	5	4.16	0.48	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	95	3.79	0.42	มาก
อื่น ๆ	60	3.83	0.41	มาก
รวม	250	3.83	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.71 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.72	4	0.18	1.14	0.34
ภายในกลุ่ม	39.20	245	0.16		
รวม	39.92	249			

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านระบบข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.72 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	15	3.89	0.43	มาก
ข้าราชการ	75	3.89	0.46	มาก
รับจ้างทั่วไป	5	4.20	0.45	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	95	3.81	0.49	มาก
อื่น ๆ	60	3.82	0.48	มาก
รวม	250	3.85	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.72 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.73 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.96	4	0.24	1.05	0.38
ภายในกลุ่ม	56.35	245	0.23		
รวม	57.31	249			

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการประชาชน ด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.74 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ปี	115	3.77	0.29	มาก
5-10 ปี	85	3.88	0.34	มาก
11 ปี ขึ้นไป	50	3.85	0.38	มาก
รวม	250	3.82	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.74 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่ามากที่สุดคือระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.75 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.72	2	0.36	3.37	0.04*
ภายในกลุ่ม	27.17	247	0.11		
รวม	27.89	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4. 76 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{X}=3.79$)	5-10 ปี ($\bar{X}=3.93$)	11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.87$)
ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{X}=3.79$)	-	0.12* (0.04*)	-0.08
5-10 ปี ($\bar{X}=3.93$)	-	-	0.04
11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.87$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับ ประชาชนที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.77 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ปี	115	3.77	0.42	มาก
5-10 ปี	85	3.84	0.38	มาก
11 ปี ขึ้นไป	50	3.82	0.42	มาก
รวม	250	3.80	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า มากที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.78 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.20	2	0.10	0.61	0.55
ภายในกลุ่ม	41.99	247	0.17		
รวม	42.19	249			

จากตารางที่ 4.78 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.79 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ปี	115	3.76	0.41	มาก
5-10 ปี	85	3.91	0.43	มาก
11 ปี ขึ้นไป	50	3.80	0.49	มาก
รวม	250	3.82	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า มากที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.80 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.12	2	0.56	3.01	0.05*
ภายในกลุ่ม	46.93	247	0.19		
รวม	48.05	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.81 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{X}=3.76$)	5-10 ปี ($\bar{X}=3.91$)	11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=3.80$)
ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{X}=3.76$)	-	-0.15* (0.00*)	-0.04
5-10 ปี ($\bar{X}=3.91$)	-	-	0.11
11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=3.80$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.81 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษา 5-10 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.82 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ปี	115	3.77	0.40	มาก
5-10 ปี	85	3.89	0.46	มาก
11 ปี ขึ้นไป	50	3.85	0.45	มาก
รวม	250	3.82	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.82 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า มากที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.83 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.76	2	0.38	2.01	0.14
ภายในกลุ่ม	49.93	247	0.19		
รวม	50.69	249			

จากตารางที่ 4.83 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.84 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ปี	115	3.73	0.41	มาก
5-10 ปี	85	3.86	0.47	มาก
11 ปี ขึ้นไป	50	3.86	0.51	มาก
รวม	250	3.80	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.84 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า มากที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.85 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.12	2	0.56	2.74	0.05*
ภายในกลุ่ม	49.40	247	0.20		
รวม	50.52	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.85 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.86 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{X}=3.73$)	5-10 ปี ($\bar{X}=3.86$)	11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=3.86$)
ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{X}=3.73$)	-	-.13* (0.05*)	-.14
5-10 ปี ($\bar{X}=3.86$)	-	-	-.00
11 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=3.86$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.86 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านภูมิทัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษา 5-10 ปี นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.87 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูลจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ปี	115	3.77	0.37	มาก
5-10 ปี	85	3.88	0.38	มาก
11 ปี ขึ้นไป	50	3.87	0.49	มาก
รวม	250	3.83	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.87 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่ามากที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.88 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.66	2	0.33	2.04	0.13
ภายในกลุ่ม	39.52	247	0.16		
รวม	40.18	249			

จากตารางที่ 4.88 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.89 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ปี	115	3.79	0.46	มาก
5-10 ปี	85	3.93	0.46	มาก
11 ปี ขึ้นไป	50	3.87	0.54	มาก
รวม	250	3.85	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.89 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่ามากที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.90 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.88	2	0.44	1.95	0.14
ภายในกลุ่ม	56.81	247	0.23		
รวม	57.69	249			

จากตารางที่ 4.90 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.91 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	3.75	0.30	มาก
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	3.89	0.33	มาก
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	3.70	0.37	มาก
รวม	250	3.82	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.91 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ พบว่ามากที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ ความถี่ในการรับบริการต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.92 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.40	2	0.70	6.82	0.00*
ภายในกลุ่ม	24.70	247	0.10		
รวม	26.10	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.92 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.93 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ความถี่ในการรับบริการ	ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.75$)	5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.89$)	11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.70$)
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.75$)	-	0.14* (0.00*)	0.05
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.89$)	-	-	0.19* (0.00*)
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.70$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.93 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการประชาชน โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ แตกต่างกับประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์, 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.94 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	3.75	0.43	มาก
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	3.85	0.38	มาก
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	3.73	0.40	มาก
รวม	250	3.80	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.94 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ พบว่า มากที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ ความถี่ในการรับบริการ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.95 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.68	2	0.34	2.09	0.13
ภายในกลุ่ม	39.52	247	0.16		
รวม	40.20	249			

จากตารางที่ 4.95 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.96 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	3.73	0.41	มาก
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	3.90	0.44	มาก
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	3.73	0.46	มาก
รวม	250	3.82	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.96 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ พบว่า มากที่สุด คือ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.97 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.72	2	0.86	4.66	0.01
ภายในกลุ่ม	44.46	247	0.18		
รวม	46.18	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.97 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.98 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านนโยบายการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ความถี่ในการรับบริการ	ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.73$)	5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.90$)	11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.73$)
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.73$)	-	0.17* (0.00*)	0.00
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.90$)	-	-	0.17
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.73$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.98 พบว่าประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษา 5-10 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.99 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	3.76	0.41	มาก
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	3.89	0.44	มาก
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	3.73	0.48	มาก
รวม	250	3.83	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.99 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ พบว่า มากที่สุด คือ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.100 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.12	2	0.56	3.02	0.06
ภายในกลุ่ม	46.93	247	0.19		
รวม	47.05	249			

จากตารางที่ 4.100 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.101 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	3.71	0.43	มาก
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	3.88	0.45	มาก
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	3.70	0.50	มาก
รวม	250	3.80	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.101 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ พบว่ามากที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 5-10 ปี รองลงมา คือ ความถี่ในการรับบริการ 11 ปี ขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.102 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.72	2	0.86	4.25	0.02*
ภายในกลุ่ม	49.40	247	0.20		
รวม	51.12	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.102 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.103 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านที่ 4 ด้านภูมิทัศน์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ความถี่ในการใช้บริการ	ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.71$)	5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.88$)	11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.70$)
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.71$)	-	-.16* (0.00*)	0.01
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.88$)	-	-	0.18
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.70$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.103 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.104 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	3.76	0.37	มาก
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	3.90	0.40	มาก
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	3.65	0.44	มาก
รวม	250	3.83	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.104 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามความถี่ในการรับบริการพบว่า มากที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 5-10 ปี รองลงมา คือ ความถี่ในการรับบริการ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไปตามลำดับ

ตารางที่ 4.105 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.92	2	0.96	6.23	0.00*
ภายในกลุ่ม	37.05	247	0.15		
รวม	38.18	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.105 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.106 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

ความถี่ในการรับบริการ	ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.76$)	5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.90$)	11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.65$)
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.76$)	-	-.15* (0.00*)	0.11
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.90$)	-	-	-.25* (0.00*)
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.65$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.106 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ แตกต่างกับประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์, 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.107 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	97	3.80	0.46	มาก
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	133	3.92	0.48	มาก
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	20	3.65	0.48	มาก
รวม	250	3.85	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.107 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามความถี่ในการรับบริการพบว่า มากที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 5-10 ปี รองลงมา คือ ความถี่ในการรับบริการ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ ความถี่ในการรับบริการ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.108 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.74	2	0.87	3.92	0.02*
ภายในกลุ่ม	54.34	247	0.22		
รวม	56.08	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.108 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตารางที่ 4.109 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ความถี่ในการรับบริการ	ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.80$)	5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.92$)	11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.65$)
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.80$)	-	-0.12	0.15
5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ ($\bar{X}=3.92$)	-	-	0.27* (0.00*)
11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป ($\bar{X}=3.65$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.109 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ แตกต่างกับประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ends Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.110 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรอัปเดตความรู้เว็บไซต์ และเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ ให้ใหม่ตลอดเวลา	12

จากตารางที่ 4.110 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด มากที่สุด คือ ควรอัปเดตความรู้เว็บไซต์ และเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ ให้ใหม่ตลอดเวลา

ตารางที่ 4.111 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	เพิ่มนโยบายการนำความรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นมาไว้ในห้องสมุด	10

จากตารางที่ 4.111 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านนโยบายการให้บริการ มากที่สุด คือ เพิ่มนโยบายการนำความรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นมาไว้ในห้องสมุด

**ตารางที่ 4.112 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ**

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรเพิ่มการเรียนรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้เชื่อมโยงกับบริการอื่น	7

จากตารางที่ 4.112 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุด ควรเพิ่มการเรียนรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้เชื่อมโยงกับบริการอื่น

**ตารางที่ 4.113 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์**

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ทำป้ายชื่อห้องสมุดให้เห็นเด่นชัด	12

จากตารางที่ 4.113 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ มากที่สุด คือ ทำป้ายชื่อห้องสมุดให้เห็นเด่นชัด

**ตารางที่ 4.114 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านจัดระบบข้อมูล**

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรบันทึกทรัพยากร ของห้องสมุดให้ครบถ้วน	5

จากตารางที่ 4.114 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านระบบข้อมูล มากที่สุด คือ ควรบันทึกทรัพยากร ของห้องสมุดให้ครบถ้วน

ตารางที่ 4.115 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3

จากตารางที่ 4.115 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ ควรให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน



ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

การวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีการศึกษาทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด ด้านนโยบายการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านภูมิทัศน์ ด้านระบบข้อมูล และ ด้านผู้ให้บริการ โดยศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด

จากคำถามข้อที่ 1 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อย่างไร

ด้านเทคโนโลยีห้องสมุดผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มและพัฒนาในด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการห้องสมุด

2. ด้านนโยบายการให้บริการ

จากคำถามข้อที่ 2 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการให้บริการ อย่างไร

ด้านนโยบายการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ ส่วนใหญ่แล้วพึงพอใจกับนโยบายของห้องสมุดที่ต้องการให้ประชาชนมีความสนใจในการสืบค้นหาความรู้

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

จากคำถามข้อที่ 3 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการให้บริการ อย่างไร

ด้านนโยบายการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่ากระบวนการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเขตบางซื่อ มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

4. ด้านภูมิทัศน์

จากคำถามข้อที่ 4 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านภูมิทัศน์ อย่างไร

ด้านภูมิทัศน์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่าภูมิทัศน์ของห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะกระตุ้นให้ประชาชนทั่วไป เข้ามาใช้บริการ โดยถือว่าเป็นการสร้างความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

5. ด้านระบบข้อมูล

จากคำถามข้อที่ 4 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบข้อมูล อย่างไร

ด้านระบบข้อมูล ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการ

6. ด้านผู้ให้บริการ

จากคำถามข้อที่ 4 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ อย่างไร

ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจดี ต่อผู้มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่เข้าใจหน้าที่ของตน

สรุปได้ว่า จากที่ได้สัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เมื่อได้เข้ามาใช้บริการทำให้สัมผัสได้ถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ ห้องสมุดประชาชนมีระบบข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพสามารถสืบค้นได้ทุกอย่าง รวมถึงมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ ในการให้บริการ รวมถึงด้านอาคารสถานที่บริเวณภายในและรอบนอกมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม สบายตา จึงทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกและความถี่ในการรับบริการต่างกันและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการเทคโนโลยีห้องสมุด, ด้านนโยบายการให้บริการ, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านบริการภูมิทัศน์, ด้านบริการจัดระบบข้อมูลและ ด้านผู้ให้บริการจำนวน 30 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนจนครบ การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้การทดสอบ t-test สำหรับข้อมูล จำแนกตามเพศ

ส่วนข้อมูลจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาอาชีพระยะเวลาการเป็นสมาชิก และ ความถี่ในการรับบริการ ใช้การทดสอบ F-test หากพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ต่อด้วยวิธีหาความแตกต่างรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Scheffé) และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-35 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุดอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 และน้อยที่สุดคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพคือ นักเรียน /นักศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และน้อยที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6-10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 11 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา มีความถี่ในการรับบริการต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และน้อยที่สุดมีความถี่ในการรับบริการ 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือด้านผู้ให้บริการ, ด้านบริการจัดระบบข้อมูล, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านนโยบายการให้บริการ, ด้านบริการเทคโนโลยีห้องสมุด และด้านบริการภูมิทัศน์ตามลำดับ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครของประชาชนที่มี เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพระยะเวลาการเป็นสมาชิกและระยะเวลาการเป็นสมาชิก ที่แตกต่างกัน

1. ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน กันมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนเขตบางซื่อกรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนเขตบางซื่อกรุงเทพมหานครโดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

1. ควรอัปเดตความรู้เว็บไซต์ และเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ ให้ใหม่ตลอดเวลา
2. ทำป้ายชื่อห้องสมุดให้เห็นเด่นชัด
3. เพิ่มนโยบายการนำความรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นมาไว้ในห้องสมุด
4. ควรเพิ่มการเรียนรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้เชื่อมโยงกับบริการอื่น
5. ควรบันทึกทรัพยากร ของห้องสมุดให้ครบถ้วน
6. ควรให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เรื่อง

จากที่ได้สัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเขตบางซื่อส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เมื่อได้เข้ามาใช้บริการทำให้สัมผัสได้ถึง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ ห้องสมุดประชาชนมีระบบข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพสามารถสืบค้นได้ทุกอย่าง รวมถึงมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ ในการให้บริการ รวมถึงด้านอาคารสถานที่บริเวณภายในและรอบนอกมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม สวยตา จึงทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า เพราะประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน พอใจกับการให้บริการของห้องสมุดในทุกด้าน คือ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย การให้บริการของเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ การเดินทางไปมาห้องสมุดสะดวก สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำให้เห็นว่าห้องสมุดประชาชนยังเป็นสิ่งสำคัญของประชาชนทั่วไป เพราะเป็นสถานที่ซึ่งสามารถเพิ่มเติมความรู้ได้ตลอด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอากาศ ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เจยศิริ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัย พบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านมีรายละเอียด สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1) ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า ห้องสมุดประชาชนมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ จึงทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการเข้ามารับบริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อากาศ ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เจยศิริ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่ามีการสืบค้นข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วพึงพอใจในการที่ห้องสมุดมีการบริการสืบค้นข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือตำราผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่า มีเว็บไซต์ของห้องสมุดที่อัปเดตตลอดเวลาและเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการแต่ยังไม่ดีพอต่อเพราะเว็บไซต์ของทางห้องสมุดยังเชื่อมต่อกับแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ไม่มากพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผลการศึกษา พบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือผู้ให้บริการมีความ พึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

2) **ด้านนโยบายการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** ที่ผลปรากฏ เช่นนี้ อภิปรายได้ว่าห้องสมุดประชาชนมีการให้บริการตามนโยบายของสำนักสวัสดิการสังคม ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร มีนโยบายพัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้ทันสมัยมีการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสร้างเครือข่ายห้องสมุดเพื่อเชื่อมโยงความรู้เพิ่มจำนวนห้องสมุดประชาชนเชิงรุกให้ครบทุกเขตกรุงเทพมหานครส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยรักการอ่านและศึกษาค้นคว้ารู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายในรูปแบบต่าง ๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่าคือมีนโยบายการส่งเสริมการอ่านอยู่ตลอดเวลาซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด เพราะว่ามีนโยบายในการส่งเสริมการอ่าน การค้นคว้า โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาอธิบายว่า แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชนเมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2545 คณะกรรมการตรวจสอบถึงการให้บริการห้องสมุดควรมุ่งไปที่การใช้ทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่เพื่อให้บริการตามความต้องการของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านต่างๆดังต่อไปนี้เผยแพร่ให้ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของห้องสมุดได้รับทราบถึงบริการที่มีอยู่นอกจากนี้ห้องสมุดกำลังเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงในการสรรหาเจ้าหน้าที่ใหม่และการดึงดูดเจ้าหน้าที่เดิมที่มีคุณภาพเอาไว้ในหน่วยงานทักษะของบรรณารักษ์กลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและค้นหาข้อมูลดังนั้น

นักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์จึงหันไปหางานทำในภาคเอกชนมากขึ้น อัตราการลาออกและจ้างทดแทนของเจ้าหน้าที่ระดับสูงของห้องสมุดและการจ้างเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่มีน้อยมากยกเว้นเจ้าหน้าที่ในโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลการลงทุนในด้านการพัฒนาบุคลากรมีน้อยมากการพัฒนาคนรุ่นใหม่ซึ่งได้รับการฝึกอบรมทักษะในด้านการจัดการธุรกิจและการตลาดกำลังเป็นเรื่องที่ควรจัดเร่งด่วน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่า มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในห้องสมุดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของห้องสมุด เพราะการให้บริการมีการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ามาไว้ให้ได้ศึกษา เพิ่มทางเลือกในการเพิ่มความรู้ซึ่งถือว่าครอบคลุมทุกผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลिन เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ ครอบคลุมกับความต้องการ

3) **ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** ปรากฏ เช่นนี้ อภิปรายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการห้องสมุด มีทัศนคติในระดับมาก ในด้านของกระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลिन เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผลการศึกษา พบว่า ด้านการบริการ และขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่า การให้บริการมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของห้องสมุดเพราะการให้บริการมีรูปแบบที่เข้าใจง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลिन เทียมแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผลการศึกษา พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่ามีการเชื่อมโยงกับบริการอื่นๆ เช่น การศึกษาการเรียนรู้ การพักผ่อนและการบริการของรัฐผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเข้าใจมีทัศนคติที่ดี ต่อการให้บริการของห้องสมุด เพราะมีสื่อต่าง ๆ และยังเชื่อมโยงไปถึงข้อมูลอื่น ๆ ได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **แมนมาสชวลิต** ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์แนวแน่ คือ การร่วมมือกับชุมชน เพื่อช่วยให้ชุมชนดีขึ้นก้าวหน้ายิ่งขึ้น ห้องสมุดย่อมใกล้ชิดกับชุมชนและรู้จักชุมชน เพื่อจะปฏิบัติให้ได้ตามวัตถุประสงค์นี้ห้องสมุดจำเป็นที่จะต้องมีหนังสือและโสตทัศนวัสดุหนังสือจะต้องมีมากพอที่จะสนองความต้องการของคนทุกคนทุกวัย และหนังสือจะต้องใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ ไม่ใช่หนังสือเก่าคร่ำคร่าบรรจุนเนื้อหาซึ่งพ้นสมัยแล้ว หนังสือในห้องสมุดจะต้องเหมาะสมแก่ผู้ใช้ด้วย ความสำเร็จหรือล้มเหลวของห้องสมุดขึ้นอยู่กับหนังสือและสื่ออื่นๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาได้ด้วยในบรรดาสื่อทั้งหมดนั้น หนังสือพิมพ์และสิ่งตีพิมพ์ทั้งหลายย่อมสำคัญกว่าสื่ออื่น เพราะเป็นสิ่งที่คนจะอ่านได้ตลอดเวลา ไม่เหมือนกับวิทยุหรือภาพยนตร์ ซึ่งจะต้องคอยเวลาฉาย เมื่อยังไม่ถึงหรือเมื่อพ้นเวลานั้นไปแล้วก็ไม่มีโอกาสได้ฟังหรือได้ดูอีก

4) ด้านภูมิทัศน์โดยรวมอยู่ในระดับมากผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า การให้บริการของห้องสมุดประชาชนด้านภูมิทัศน์ ของอาคารสถานที่ เหมาะสม เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผลการศึกษา พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่าอาคารสถานที่มีความมั่นคง มีสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่ออาคารสถานที่ของห้องสมุดที่มีความมั่นคง มีและสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช** ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด

ข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่าป้ายชื่อห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมเด่นชัดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดี เพราะห้องสมุดมีป้ายชื่อที่ตั้งในที่เหมาะสม สะดุดตาแก่ผู้มาใช้บริการห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผลการศึกษา พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

5) **ด้านระบบข้อมูล** โดยรวมอยู่ในระดับมากผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อระบบข้อมูลของห้องสมุดที่ทันสมัยรวดเร็ว สามารถสืบค้นรายละเอียดได้อย่างครบถ้วน ตามมาตรฐานห้องสมุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ชุตินา** **ัจฉานันท์** กล่าวไว้ว่า มาตรฐานห้องสมุดเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการบริหารจัดการและการวางแผน การกำหนดความต้องการทรัพยากรการบริหารและการขอรับการสนับสนุนจากรัฐได้อย่างเหมาะสม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจุดอ่อน จุดแข็งของการบริหารจัดการ การดำเนินงานและองค์ประกอบต่างๆ ของห้องสมุด และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาห้องสมุดสู่ความเป็นสากล

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่ามีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลหนังสือ ได้ตามมาตรฐานซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของห้องสมุด เพราะการจัดทำระบบต่าง ๆ นั้นมีความรวดเร็วในการค้นหา ซึ่งถือเป็นการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **แมนมาส ขวลิขิต** ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์แน่นอน คือ การร่วมมือกับชุมชน เพื่อช่วยให้ชุมชนดีขึ้นก้าวหน้ายิ่งขึ้น ห้องสมุดย่อมใกล้ชิดกับชุมชนและรู้จักชุมชน เพื่อจะปฏิบัติให้ได้ตามวัตถุประสงค์นี้ห้องสมุดจำเป็นที่จะต้องมี หนังสือและ โสตทัศนวัสดุหนังสือจะต้องมีมากพอที่จะสนองความต้องการของคนทุกคนทุกวัย และหนังสือจะต้องใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ ไม่ใช่หนังสือเก่าคร่ำคร่าบรรจุนเนื้อหาซึ่งพ้นสมัยแล้ว หนังสือในห้องสมุดจะต้องเหมาะสมแก่ผู้ใช้ด้วย ความสำเร็จหรือล้มเหลวของห้องสมุดขึ้นอยู่กับหนังสือและสื่ออื่นๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาได้ด้วยในบรรดาสื่อทั้งหมดนั้น หนังสือพิมพ์และสิ่งตีพิมพ์ทั้งหลายย่อมสำคัญกว่าสื่ออื่น เพราะเป็นสิ่งที่คนจะอ่าน ได้ตลอดเวลา ไม่เหมือนกับวิทยุหรือภาพยนตร์ ซึ่งจะต้องคอยเวลาฉาย เมื่อยังไม่ถึงหรือเมื่อพ้นเวลานั้นไปแล้วก็ไม่มีโอกาสได้ฟังหรือได้ดูอีก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่ามีการบันทึกทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดมีความครบถ้วนหลากหลายชนิดซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของห้องสมุดที่มีการบันทึกทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดที่มีหลายหลายตามความสนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาอธิบายว่า แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชนเมื่อเดือน พฤษภาคมพ.ศ. 2545 คณะกรรมการตรวจสอบถึงการให้บริการห้องสมุดควรมุ่งไปที่การใช้

ทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่เพื่อให้บริการตามความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านต่างๆดังต่อไปนี้ให้บริการหนังสือและข้อมูลซึ่งประชาชนสนใจและต้องการ

6) **ด้านผู้ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีการสอบถามในการที่ค้นหาหนังสือที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันท์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาครวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่าจัดตั้งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งไว้เพียงพอซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการของห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดีแสดงถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณิถุธิรงค์ และอุพาริน เถยศิริ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่ามีให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่ผลปรากฏเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชนมีทัศนคติที่ดี ต่อการให้บริการห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณิถุธิรงค์ และอุพาริน เถยศิริ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ

5.2.2 การศึกษาวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพระยะเวลาการเป็นสมาชิก และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเนื่องจากเพศเป็น

ปัจจัยส่วนบุคคล ถึงแม้จะแตกต่างกัน แต่ก็ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนแต่ละคนในการใช้บริการห้องสมุด เพราะทั้งเพศหญิงและเพศชายนั้นมีความพึงพอใจที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปัทมา จันทร์เขียว** ได้ศึกษาเรื่อง“แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า 1. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านทาน (การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ) ด้านปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) ด้านสมานัตตตา (การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ) และด้านอัตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

2) จากสมมติฐานของการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเนื่องจากอายุเป็นปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อแตกต่างกัน ย่อมไม่มีผลต่อทัศนคติการให้บริการห้องสมุดประชาชนเพราะทุก ๆ ช่วงอายุนั้นมีทัศนคติและความพึงพอใจที่มาใช้บริการห้องสมุด เหมือนกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปัทมา จันทร์เขียว** ได้ศึกษาเรื่อง“แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า 1. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านทาน (การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ) ด้านปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ) ด้านสมานัตตตา (การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ) และด้านอัตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

3) จากสมมติฐานของการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตาม

สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเนื่องจากระดับการศึกษา เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ถึงแม้จะแตกต่างกันย่อมมีผลต่อทัศนคติการให้บริการห้องสมุดประชาชนเพราะระดับการศึกษาเป็นช่วงความคิดของแต่ละวัย ในการแสวงหาความรู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ลิขิตทิพย์ ปัญญากรม** ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด” ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่า โยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) สมมติฐานของการวิจัยผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเนื่องจากอาชีพเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ถึงแม้จะแตกต่างกัน แต่ก็ไม่มีผลต่อทัศนคติการให้บริการห้องสมุดประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานแนวคิดของ **ทรงพล ภูมิพัฒน์** กล่าวว่าองค์ประกอบการเกิดของทัศนคติมีลำดับขั้นตอน 3 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบของการเรียนรู้ (Cognitive component) คือการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจำเป็นต้องรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือมีโทษเพียงใดบางคนรู้อะไรเรื่องนั้นเพียงเล็กน้อยก็สามารถเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ บางคนต้องรู้มากกว่านี้จึงจะเกิดทัศนคติในสิ่งนั้น องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (Affective component) คือเมื่อบุคคลรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาแล้วยังมากพอที่จะรู้ว่าดีมีประโยชน์บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกชื่นชอบแต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดีก็จะเกิดความไม่ชอบเช่นเดียวกันและองค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral component) คือเมื่อบุคคลมีรู้ในสิ่งนั้นๆแล้วบุคคลก็ย่อมพร้อมที่จะทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไป

5) สมมติฐานของการวิจัยผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเนื่องจากระยะเวลาการเป็นสมาชิก เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ถึงจะแตกต่างกัน ก็ย่อมมีผลต่อทัศนคติการให้บริการห้องสมุดประชาชน เพราะระยะเวลาการเป็นสมาชิกของแต่ละคนไม่เหมือนกันบางคนเป็นสมาชิกมาหลายปี ย่อมที่จะสัมผัสการให้บริการของห้องสมุดได้มากกว่าและเข้าใจสภาพโดยรวมของห้องสมุดได้ดีกว่าผู้ที่มาเป็นสมาชิกที่หลังซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พลเทพ จันท์สีประเสริฐ** กล่าวว่าทัศนคติเป็นผลของปัจจัยต่างๆอันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้นๆเช่นชาติกำเนิดการศึกษาการอบรมที่ได้รับประสบการณ์ชีวิตสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ความคาดหวังหรือเป้าหมายในชีวิตรวมถึงแรงบีบบังคับหรืออุปสรรคที่ต้องเผชิญดังนั้นทัศนคติจึงเป็นความคิดความเชื่อหรือความรู้สึกตลอดจนความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมของคนแต่ละคนที่เกิดขึ้นจึงมีความแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนได้รับ

6) สมมติฐานของการวิจัยผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากความถี่ในการรับบริการ เป็นปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อทัศนคติการให้บริการห้องสมุด เพราะความถี่ในการรับบริการ เป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลนั้นเข้ามาใช้บริการมากน้อยเพียงใดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพลเทพ จันทรลีประเสริฐ กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลของปัจจัยต่างๆอันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้นๆเช่นชาติกำเนิดการศึกษาการอบรมที่ได้รับประสบการณ์ชีวิตสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ความคาดหวังหรือเป้าหมายในชีวิตรวมถึงแรงบีบบังคับหรืออุปสรรคที่ต้องเผชิญดังนั้นทัศนคติจึงเป็นความคิดความเชื่อหรือความรู้สึกตลอดจนความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมของคนแต่ละคนที่เกิดขึ้นจึงมีความแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนได้รับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ผลการศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุดต่อไป โดยส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปเห็นความสำคัญของการใช้ห้องสมุดที่ปัจจุบันมีความพร้อม และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การเสนอแนะเชิงนโยบายเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมากดังนั้น จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาให้ดีขึ้นจนให้ถึงระดับมากที่สุดต่อไป โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้พร้อมกับประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 ได้แก่ ด้านนโยบายการให้บริการซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนถึงระดับมากที่สุดต่อไป โดยกำหนดนโยบายที่ครอบคลุมกับสังคมปัจจุบัน

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนากระบวนการในการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสม เพื่อให้มีระดับมากที่สุดต่อไป

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 4 ได้แก่ ด้านภูมิทัศน์ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดให้เป็นสิ่งที่เจริญหูเจริญตา เพื่อให้มีระดับมากที่สุดต่อไป

5) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 5 ได้แก่ ด้านระบบข้อมูลซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาระบบข้อมูลให้ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่ายต่อไป เพื่อระดับมากที่สุด

6) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 6 ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนา พร้อมทั้งประเมินผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ถึงระดับมากที่สุดต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรให้ผู้วิจัยอื่นควรเพิ่มข้อมูลในส่วนของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้นำมาอภิปรายผลได้สอดคล้องมากขึ้น เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งต่อไปให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีต่อการดำเนินงานห้องสมุดในที่ต่าง ๆ
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของห้องสมุดในแต่ละที่ว่ามี ความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
3. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานของห้องสมุดประชาชนในแต่ละพื้นที่

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม. โครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ. กองวิจัยและพัฒนา : สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน, 2552.

กุลชน ชนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และการบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

กุลชน ชนาพงศ์ธร. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐในเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 6 คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอร์แมนพรีนติ้ง จำกัด, 2539.

จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. เชียงราย : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2542.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. เอกสารการสอน ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7-8, พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.

นัทรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเซียเพรส จำกัด, 2547.

ชุติมา สัจจามันท์. บทบาทของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในการกำหนดมาตรฐานในงานห้องสมุด : มาตรฐานเพื่อการจัดการและบริการสารสนเทศ ในการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 25. นครราชสีมา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2550.

ทรงพล ภูมิพัฒน์. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เอสอาร์ พรีนติ้ง 2541.

ทองใบ สุดซารี. ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี คณะวิทยาการจัดการ, 2545

ทรงศักดิ์ พิริยะกฤต. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาองค์การและการจัดการ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2548.

- ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- _____. **เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดเจตคติ**. อุบลราชธานี : คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2542.
- ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. **เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา**. นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- นิภา ฆะชาวิชัย. **วิทยาการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. **ห้องสมุดในฝัน**. กรุงเทพมหานคร : เอสอาร์ ฟรี นติ้ง แมสโปรดักส์ 2551.
- ประภาพรเพ็ญ สุวรรณ. **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2526.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2541.
- ปรัชญา เวสารัชช์. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร : กราฟฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์), 2543.
- พลเทพจันทร์สีประเสริฐ. **การสร้างขวัญและการจูงใจในการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2526.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)**. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543.
- พิเชษฐ วงศ์เกียรติ์จักร. **แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, 2552.
- แมนมาศ ชาวลิต. **คู่มือบรรณารักษ์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2541.
- _____. **คู่มือบรรณารักษ์ 2 เล่ม (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2543.
- โยชิมาสะ มัทสุเอะมิ. **การควบคุมการจัดการสหกรณ์การเกษตร**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดโรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2534.
- รุ่งนภา ฉัตรแพศ. **คุณค่าดุริยางคศิลป์ไทย**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, 2536.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- วิระพลสุทธิพรพลางกูร และ เฉลียว แก่นจันทร์. **บทบาทของภูมิปัญญาพื้นบ้าน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2538.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **คุณภาพ คือ ความอยู่รอด**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, 2543.

วีรพงษ์ เฉลิมรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2543.

วิทยา ค่านธำรงกุล. **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

วงเดือน เจริญ. **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ**
สำนักหอสมุด.ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

เลขาธิการสภาการศึกษา, สำนักงาน. **ชุดฝึกอบรมหลักสูตรการจัดฝึกอบรมคุณธรรม 2 คืน 3 วัน “ค่าย
พุทธบุตร-ค่ายคุณธรรม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2547.

_____. **รายงานการติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ ระดับอาชีวศึกษา**. กรุงเทพมหานคร
: เพลิน สตูดิโอ, 2551.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง**. กรุงเทพมหานคร :
พัฒนาศึกษา, 2543.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ**
หน่วยที่ 1-3. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.

สุชา จันทน์เอม. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด, 2527.

สมชาติ กิจขรรจง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, 2543.

_____. **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี, 2543.

สมิต ทัชฉกร. **การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2543.

เสนาะ ดิยาว. **หลักการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ส่งศรี ชมพวงศ์. **การวิจัย**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.

อดุลย์จำตุรงค์กุล. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2543.

2) อินเทอร์เน็ต

หลักทฤษฎีองค์การ, 23 มีนาคม 2557,

< <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=1476.0> >.

3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร”. รายงานการวิจัย. กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2553.

ฐิติรัตน์ สุวรรณปรามอทย. “การพัฒนารูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์เพื่อสถาบันการอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

นันทา วิฑูลีศักดิ์. “การวางแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏในทศวรรษหน้า (2544-2553)”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

น้ำลิน เทียมแก้ว. “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”. โครงการวิจัย. สำนักวิทยบริการ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.

ปัทมาจันทร์เขียว. “แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชนตามหลักสังคหวัดดู 4 อำเภอชุมแสงจังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2556.

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

ลิขสิทธิ์ ปัญญาคม. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2556.

อากาศ ธาตุหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เจยศิริ. “การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552”. งานวิจัย. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

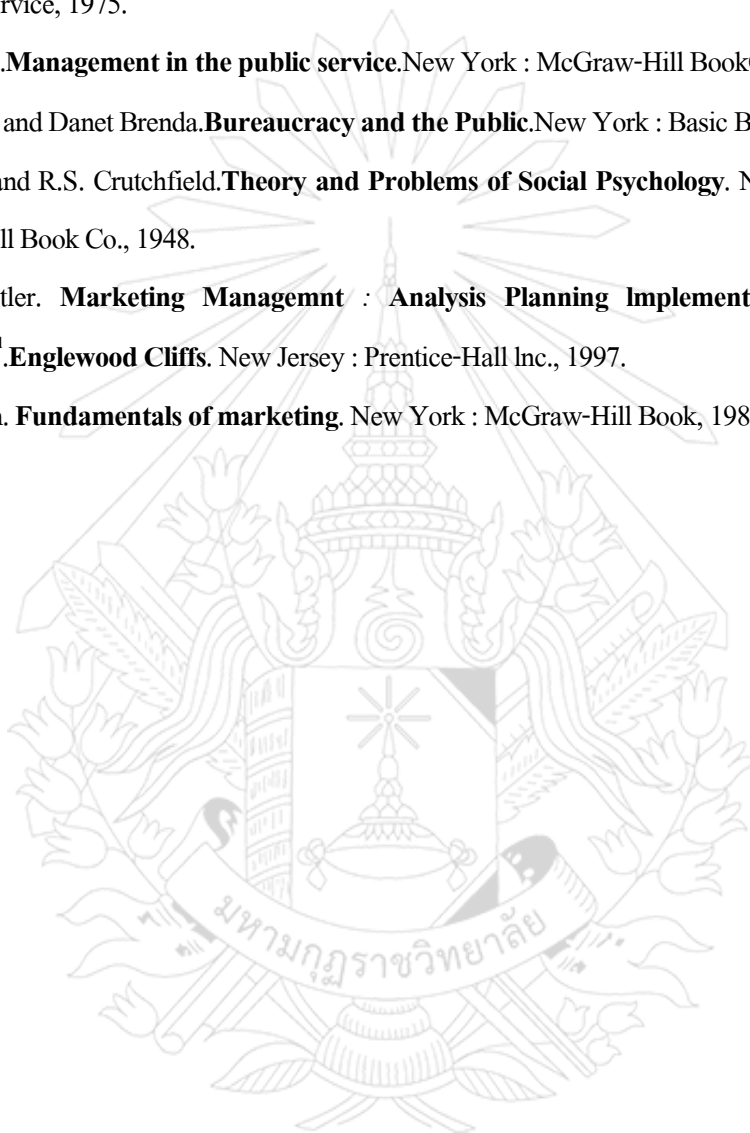
2. ภาษาอังกฤษ

1) Books

A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. Journal of Marketing, Vol. 49, 1985.

B. M. Verma. Agricultural Service in Asian Countries : Cases in Development Administration, 1986.

- Christian Gronroos.**Service Management and Marketing**. Massachusetts : Lexington Books, 1987.
- Henri Fayol.**Industrial and General Administration**. New York : Mc-Graw Hill,1930.
- Howard H. Kendler.**Basic Psychology**. New York : Appleton-Century-Crofts Company, 1968.
- French,DereckandSawardHeather.**Dictionary of management**.NewYork : International Publications Service, 1975.
- J.D. Millett.**Management in the public service**.New York : McGraw-Hill BookCompany, 1954.
- LMO Katz and Danet Brenda.**Bureaucracy and the Public**.New York : Basic Books,1973.
- P. Kretch and R.S. Crutchfield.**Theory and Problems of Social Psychology**. New York : McGraw-Hill Book Co., 1948.
- Phillip Kotler. **Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control, 8^{ed}**.Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1997.
- W.J. Staton. **Fundamentals of marketing**. New York : McGraw-Hill Book, 1987.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. พ.ต.อ. ศ. ดร. นิธิ ศรีวัฒนา

การศึกษา น.บ. นิติศาสตร์, ศศ.ม.พัฒนาสังคมและสังคมเศรษฐศาสตร์
การเมืองคุษฎีบัณฑิต
Ph.D. Political Science, สิ่งแวดล้อม

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. ดร. ขวลิต ไหลรินทร์

การศึกษา Ph.D. (Political Development),
Magadh University India

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. ดร. กาญจนา คำจตุ

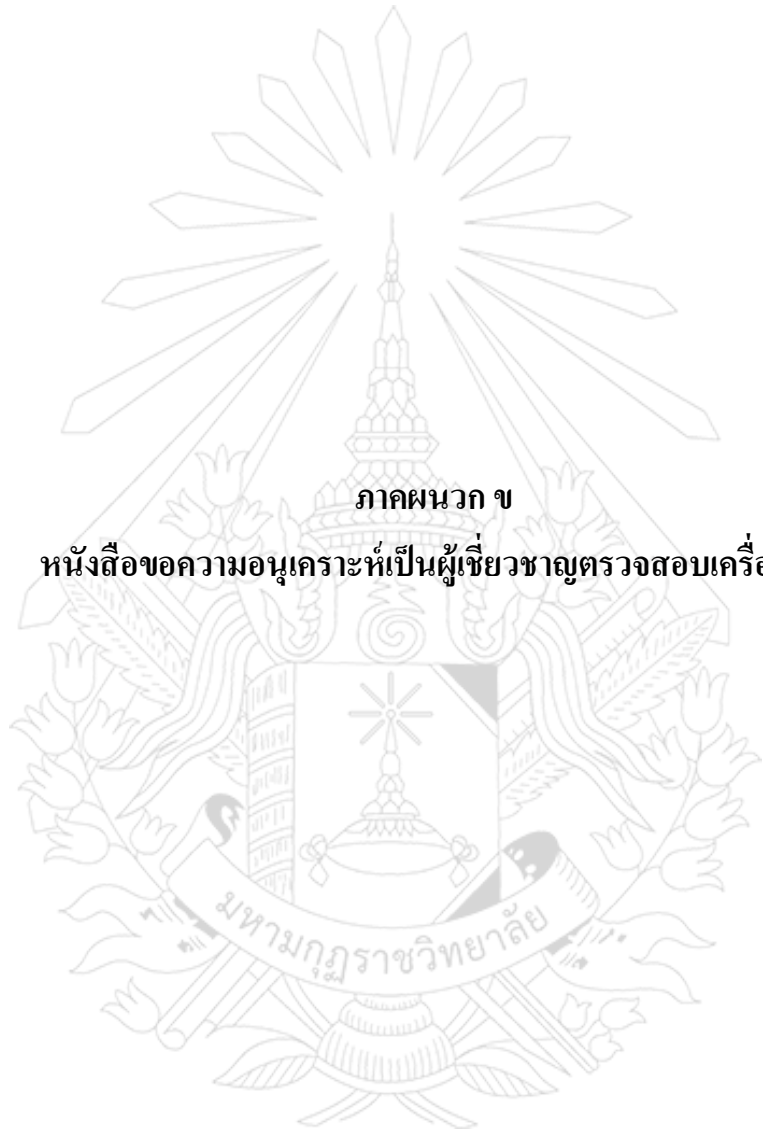
การศึกษา รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์คุษฎีบัณฑิต)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

4. นายสมบัติ ปลั่งมยุทธ

การศึกษา -

ตำแหน่งปัจจุบัน พญาบาลวิชาชีพชานาญการ



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๘
 ที่ ศธ ๖๐๐๒ /ว ๖๖๖ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เจริญพร พ.ต.อ.ศ.ดร. นิธิ ศรีวัฒนา

ด้วย นายไผท กระจ่างยุทธ เลขทะเบียนนักศึกษา ๕๔๑๐๒๐๓๐๒๓ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (PEOPLE ATTITUDES TOWARD THE SERVICES OF PUBLIC LIBRARY BANG SUE BANGKOK)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตร์การปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโฒ,ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๘
 ที่ ศธ ๖๐๐๒ /ว ๖๖๖ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. ขวลิต ไทรินทร์

ด้วย นายไผท กระจ่างยุทธ เลขทะเบียนนักศึกษา ๕๔๑๐๒๐๓๐๒๓ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (PEOPLE ATTITUDES TOWARD THE SERVICES OF PUBLIC LIBRARY BANG SUE BANGKOK)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตร์การปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระมหากษัตริย์ ญาณวสุโธ, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๘
 ที่ ศธ ๖๐๐๒ /ว ๖๖๖ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. กาญจนา คำจตุ

ด้วย นายไพฑูรย์ กระจ่างยุทธ์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๕๔๑๐๒๐๓๐๒๓ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (PEOPLE ATTITUDES TOWARD THE SERVICES OF PUBLIC LIBRARY BANG SUE BANGKOK)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตรการปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ที่ ศธ ๖๐๐๒/๕๔๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 ๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ถ.ศาลาया-นครชัยศรี
 ต.ศาลาया อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
 โทร. ๐๒-๕๕๕-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๕๕๕-๖๐๖๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
 เจริญพร นายสมบัติ ปลื้มยุทธ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)
 สิ่งที่มาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายไพฑูริ์ กระจ่างยุทธ เลขทะเบียนนักศึกษา๕๕๑๐๒๐๓๐๒๓ นักศึกษาหลักสูตร
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 มหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 หอสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (PEOPLE ATTITUDES TOWARD THE SERVICES
 OF PUBLIC LIBRARY BANG SUE BANGKOK)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ
 เครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านนี้ เพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ
 เครื่องมือดังกล่าว สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว

ขอเจริญพร

(พระมหาบุญศรี ญาณวุฑฒ, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

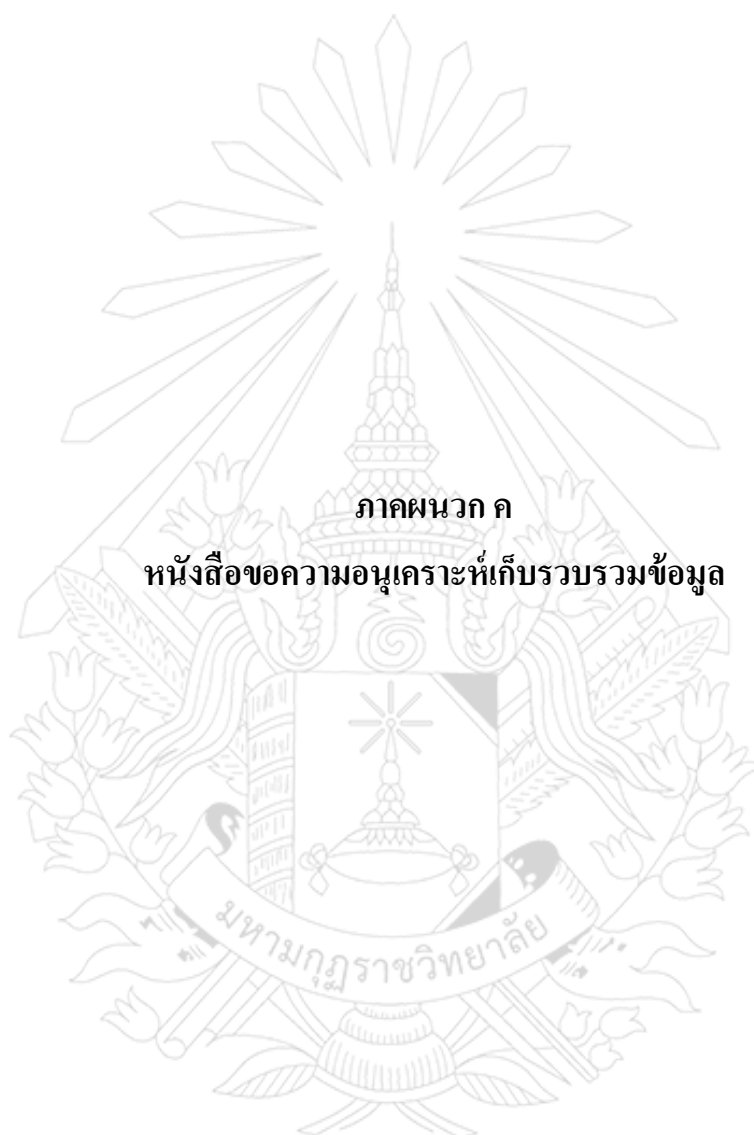
สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลาया-นครชัยศรี ต.ศาลาया อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๒๐๐

โทร. ๐-๒๕๕๕-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๖๐ โทรสาร : ๐-๒๕๕๕-๖๐๕๑





ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ลำเนา

ที่ ศธ ๖๐๐๒/๕๔๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐๒-๕๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๕๔๔-๖๐๖๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเก็บข้อมูล
เจริญพร นายสมบัติ ปลื้มยุทธ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายไพฑูรย์ กระจ่างยุทธ เลขทะเบียนนักศึกษา ๕๔๑๐๒๐๓๐๒๓ นักศึกษาหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (PEOPLE ATTITUDES TOWARD THE SERVICES
OF PUBLIC LIBRARY BANG SUE BANGKOK)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านอนุเคราะห์ในการแจก
แบบสอบถามเก็บข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจก
แบบสอบถามเก็บข้อมูล ดังกล่าว สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระมหาบุญศรี ภาณุวาท, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๒๐๐

โทร. ๐-๒๕๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๖๐ โทรสาร : ๐-๒๕๔๔-๖๐๔๑

รับที่	๒/๓๓๓๓๓๓๓๓
วันที่	17 8 2557
ผู้รับ	๐. สก๊อ

3/11/57



ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

มหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านด้วยประการใด ๆ ทั้งสิ้น เพียงแต่สำรวจทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปประกอบการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

2. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท) สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครองบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () และเติมข้อมูลลงในช่องว่างให้ครบถ้วน

4. ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสะดวกในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถาม จะนำไปใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

6. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ผไท กระจ่างยุทธ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21-35 ปี
 3) 36-50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 3) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- 1) ธุรกิจส่วนตัว 2) รับจ้างทั่วไป
 3) ข้าราชการ 4) นักเรียน/นักศึกษา
 5) อื่น ๆ

5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี 2) 5-10 ปี
 3) 11 ปีขึ้นไป

6. ความถี่ในการรับบริการ

- 1) ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 2) 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์
 3) 11 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ทักษะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงระดับทัศนคติที่เป็นจริงทุกข้อ

ข้อความ	ระดับทัศนคติ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านบริการเทคโนโลยีห้องสมุด					
1. มีเว็บไซต์ของห้องสมุดที่อัปเดตตลอดเวลาและเชื่อมโยงความรู้กับแหล่งความรู้อื่น ๆ					
2. มีบริการยืม-คืนที่รวดเร็วด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์					
3. มีเครื่องปริ้นงาน/ถ่ายเอกสาร					
4. มีคอมพิวเตอร์ให้บริการพิมพ์งาน					
5. มีบริการสืบค้นข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง					
ด้านนโยบายการให้บริการ					
1. มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในห้องสมุด					
2. มีนโยบายการให้บริการสถานที่เพื่อใช้ประชุม					
3. มีนโยบายการให้บริการฝึกประสบการณ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุด					
4. มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม					
5. มีนโยบายส่งเสริมการอ่านอยู่ตลอดเวลา					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยตลอดเวลา					
2. มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
3. มีการเชื่อมโยงกับบริการอื่น ๆ เช่น การศึกษา การเรียนรู้ การพักผ่อน และการบริการของเอกชนผ่านอินเทอร์เน็ต					

4. การให้บริการมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้บริการ					
5. มีการหมุนเวียนหนังสือเป็นระบบและมีคุณภาพ					
ด้านภูมิทัศน์					
1. รอบห้องสมุดมีการตกแต่งที่น่าสนใจให้เข้ามาใช้บริการ					
2. ป้ายชื่อห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสมเด่นชัด					
3. การจัดสวนมีความสวยงาม บรรยายอาคารร่มรื่น ส่งเสริมการเรียนรู้					
4. อาคารสถานที่มีความมั่นคง มีสิ่งอำนวยความสะดวก					
5. ที่นั่งอ่านหนังสือ เรียบสงบ และเหมาะสม					
ด้านระบบข้อมูล					
1. มีการบันทึกทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดมีความครบถ้วนหลากหลายชนิด					
2. มีระบบงานสืบค้นมีประสิทธิภาพในการค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
3. มีระบบการยืมคืน จอง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
4. มีระบบรายงานผลที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและพิมพ์รายงานออกมาได้					
5. ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลหนังสือได้ตามมาตรฐาน					
ด้านผู้ให้บริการ					
1. ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ					
2. ใส่ใจอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกครั้งจนกว่าการให้บริการจะเสร็จสิ้น					
3. ทักทายผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง					
4. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการเช่นที่นั่งไว้เพียงพอ					
5. ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับและสิทธิประโยชน์ด้วยความตั้งใจ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1. ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด

.....

.....

2. ด้านนโยบายการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

4. ด้านภูมิทัศน์

.....

.....

5. ด้านระบบข้อมูล

.....

.....

6. ด้านผู้ให้บริการ

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน

แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

เรื่อง

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

1. ด้านเทคโนโลยีห้องสมุด

จากคำถามข้อที่ 1 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านเทคโนโลยีห้องสมุด อย่างไร

ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดควรเพิ่มการให้บริการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมต่อไปยังข้อมูลที่อื่น ๆ ได้ครอบคลุมทุกเนื้อหา (นางสาวมณีนรัตน์ แก้วพลกลาง, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า การให้บริการด้านเทคโนโลยีห้องสมุดถือว่ามีความพร้อมที่ให้บริการ สามารถหาข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว (นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ให้บริการในการค้นหาข้อมูลหนังสือ มีความรวดเร็ว และลดเวลาในการค้นหาหนังสือ (นายมงคล สระใหญ่, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชนยังขาดจุดบริการเครือข่ายไร้สายที่มีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ ต่อการให้บริการ (นายนครินทร์ พิภขาว, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชนมีการพัฒนานำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการ ยืม-คืน หนังสือ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว (นายเชษฐกิตต์ กุศลหอม, 2557, 14 ตุลาคม 2557)

2. ด้านนโยบายการให้บริการ

จากคำถามข้อที่ 2 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านนโยบายการให้บริการ อย่างไร

ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า นโยบายการให้บริการของห้องสมุดมีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยมีการให้บริการสถานที่ในการจัดประชุมที่สามารถเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชน (นางสาวมณีนรัตน์ แก้วพลกลาง, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า นโยบายของห้องสมุดมีความหลากหลาย โดยกระตุ้นให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด (นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า นโยบายของห้องสมุดสามารถปฏิบัติได้จริง และมีประโยชน์กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก (นายมงคล สระใหญ่, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า การกำหนดนโยบายของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมกับการส่งเสริมการเรียนรู้ในปัจจุบัน (นายนครินทร์ พิภขาว, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ โดยดูได้จากกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากห้องสมุดมากที่สุด (นายเชษฐกิตต์ กุดหอม, 2557, 14 ตุลาคม 2557)

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

จากคำถามข้อที่ 3 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านกระบวนการให้บริการ อย่างไร

ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า กระบวนการให้บริการของห้องสมุด มีรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และรวดเร็ว (นางสาวมณีนรัตน์ แก้วพลกั้ง, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีการกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง (นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อมีกระบวนการให้บริการที่ทันสมัย และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (นายมงคล สระใหญ่, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลกับแหล่งอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อการประหยัดเวลาในการค้นหา (นายนครินทร์ พิภขาว, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีกระบวนการหลากหลายในการให้บริการพร้อมง่ายต่อการเข้าถึง (นายเชษฐกิตต์ กุดหอม, 2557, 14 ตุลาคม 2557)

4. ด้านภูมิทัศน์

จากคำถามข้อที่ 4 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านภูมิทัศน์ อย่างไร

ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมีภูมิทัศน์โดยภาพรวมทั้งภายนอกและภายในสะอาด เป็นระเบียบน่าใช้บริการ (นางสาวมณีนรัตน์ แก้วพลกั้ง, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า การจัดภูมิทัศน์ประเภทสิ่งพิมพ์ มีป้ายบอกที่ชัดเจนสามารถค้นหาได้ง่าย (นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งด้วยความใส่ใจ มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่มีความเหมาะสมลงตัวต่อการให้บริการ (นายมงคล สระใหญ่, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า ที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ เรียบสงบ และเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงการเข้าใจภูมิทัศน์ในการให้บริการ (นายนครินทร์ พิภขาว, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า การจัดสวนบริเวณห้องสมุดมีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น ทำให้เกิดภูมิทัศน์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (นายเชษฐกิตต์ กุดหอม, 2557, 14 ตุลาคม 2557)

5. ด้านระบบข้อมูล

จากคำถามข้อที่ 4 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านระบบข้อมูล อย่างไร

ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมีการจัดระบบข้อมูลที่เป็นระเบียบสามารถตรวจสอบค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว (นางสาวมณีรัตน์ แก้วพลคลัง, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมีการจัดทำระบบการยืม-คืน-จอง ที่มีทั้งความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องสามารถตอบ โจทย์ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีระบบการการจัดเก็บฐานข้อมูล หนังสือต่าง ๆ ทั้งเก่าและใหม่ได้ตามมาตรฐานเหมือนกับที่ห้องสมุดที่อื่น ๆ (นายมงคล สระใหญ่, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ มีระบบการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของห้องสมุด อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการ (นายนครินทร์ พิภขาว, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ สามารถตอบสนองความต้องการใช้ห้องสมุดของประชาชนทั่วไป โดยส่วนหนึ่งมาจากกระบวนการสืบค้นงานที่มีประสิทธิภาพ (นายเชษฐกิตต์ กุดหอม, 2557, 14 ตุลาคม 2557)

6. ด้านผู้ให้บริการ

จากคำถามข้อที่ 4 ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครด้านผู้ให้บริการ อย่างไร

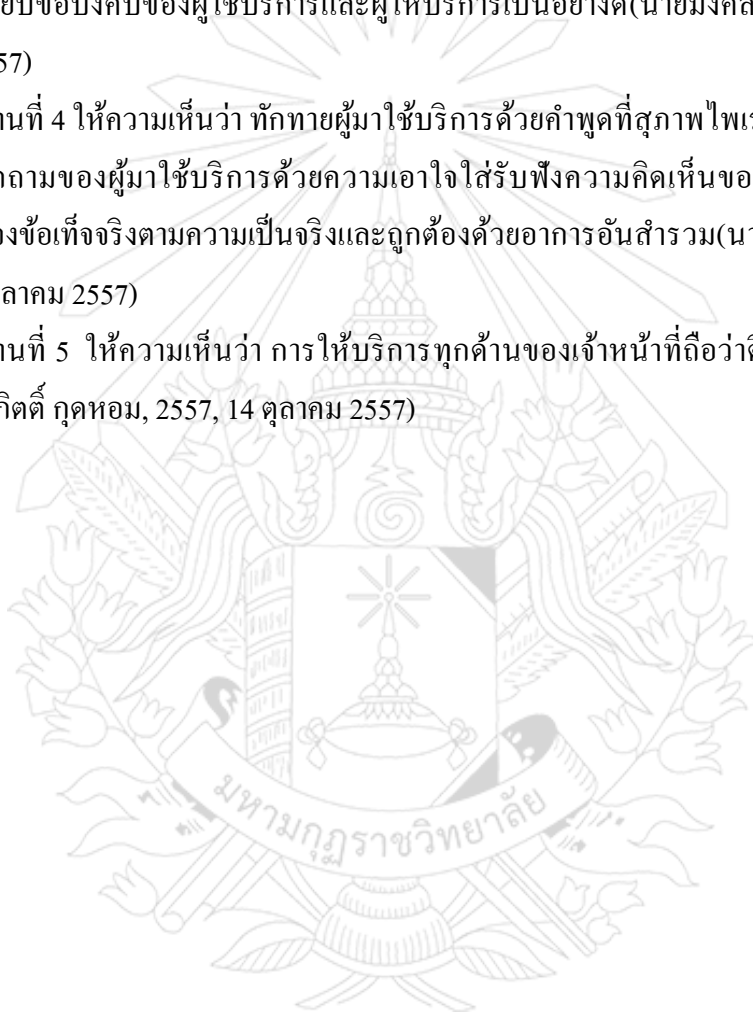
ท่านที่ 1 ให้ความเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยภาพรวมแล้วถือว่าดี เจ้าหน้าที่เข้าใจหน้าที่ของตนเอง ให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดได้ดี (นางสาวมณีรัตน์ แก้วพลกั้ง, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

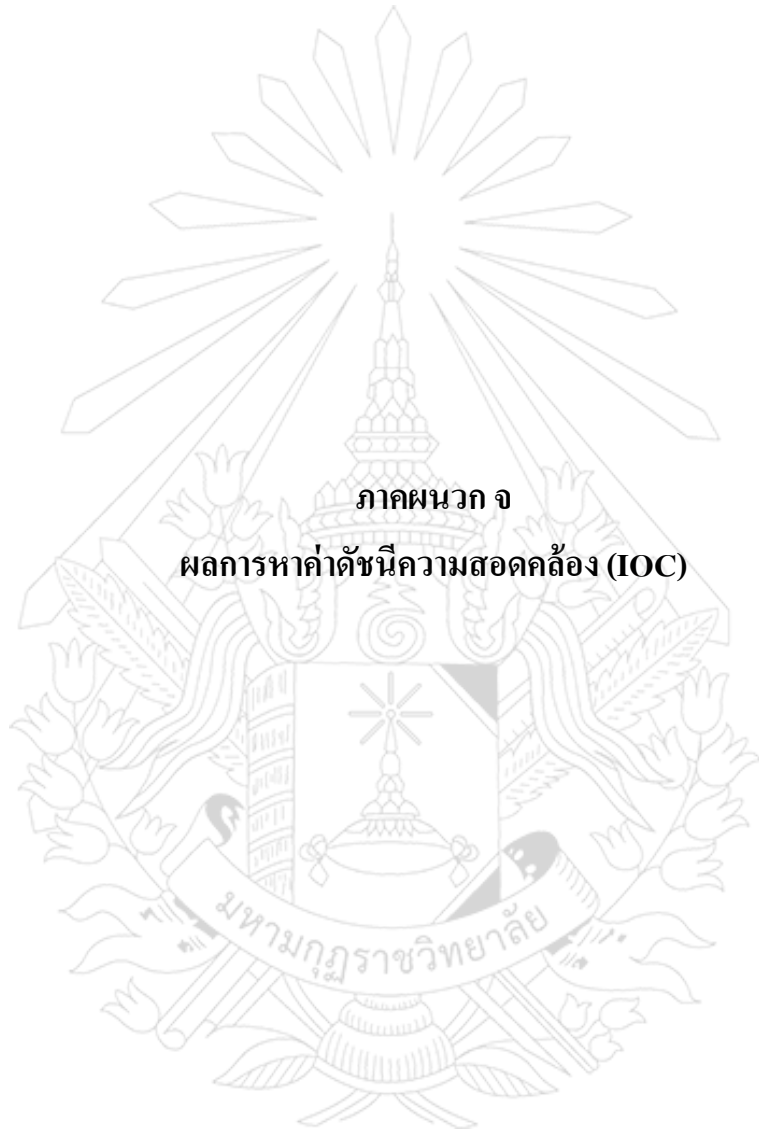
ท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และเข้าใจความต้องการผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี(นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่รู้จักหน้าที่ของตนเอง โดยปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เข้าใจระเบียบข้อบังคับของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเป็นอย่างดี(นายมงคล สระใหญ่, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 4 ให้ความเห็นว่า ทักทายผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง ตอบข้อซักถามของผู้มาใช้บริการด้วยความเอาใจใส่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการและอธิบายชี้แจงข้อเท็จจริงตามความเป็นจริงและถูกต้องด้วยอาการอันสำรวม(นายนครินทร์ พิภขาว, 2557, 13 ตุลาคม 2557)

ท่านที่ 5 ให้ความเห็นว่า การให้บริการทุกด้านของเจ้าหน้าที่ถือว่าดีและเป็นที่น่าพอใจ (นายเชษฐกิตต์ กุดหอม, 2557, 14 ตุลาคม 2557)





ภาคผนวก จ
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

.....

ตอนที่ 2 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพียงช่องเดียวเท่านั้น

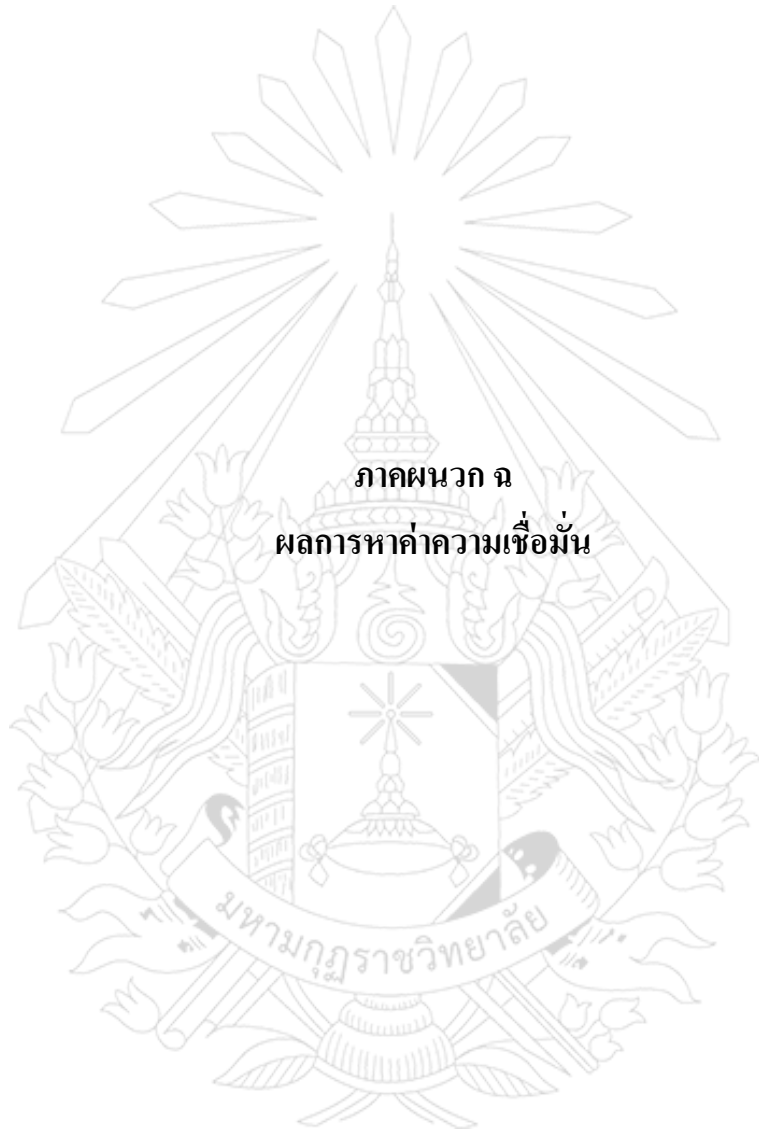
ข้อที่	ประเด็นคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ				$\sum R$	IOC = $\frac{\sum R}{R/N}$	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4			
ด้านบริการเทคโนโลยีห้องสมุด								
1.	มีเว็บไซต์ของห้องสมุดที่อัปเดต ตลอดเวลาและเชื่อมโยงความรู้กับ แหล่งความรู้อื่นๆ	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
2.	มีบริการยืม-คืนที่รวดเร็วด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
3.	มีเครื่องปริ้นงาน/ถ่ายเอกสาร	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
4.	มีคอมพิวเตอร์ให้บริการพิมพ์งาน	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
5.	มีบริการสืบค้นข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ต เน็ตความเร็วสูง	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
ด้านนโยบายการให้บริการ								
1.	มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ในห้องสมุด	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
2.	มีนโยบายการให้บริการสถานที่เพื่อ ใช้ประชุม	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
3.	มีนโยบายการให้บริการฝึกประสบ-การณ์ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับห้องสมุด	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ				$\sum R$	IOC = \sum R/N	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4			
4.	มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
5.	มีนโยบายการส่งเสริมการอ่านอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1.	มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
2.	มีการให้บริการที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
3.	มีการเชื่อมโยงกับบริการอื่นๆเช่นการศึกษา การเรียนรู้การพักผ่อนและการบริการของเอกชนผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
4.	การให้บริการมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
5.	มีการหมุนเวียนหนังสือเป็นระบบและมีคุณภาพ	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
ด้านภูมิทัศน์								
1.	รอบห้องสมุดมีการตกแต่งที่น่าสนใจให้เข้ามาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
2.	ป้ายชื่อห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เหมาะสมเด่นชัด	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
3.	การจัดสวนมีความสวยงาม บรรยายกาสร่มรื่น ส่งเสริมการเรียนรู้	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
4.	อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคง มีสิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ				$\sum R$	IOC $=\sum$ R/N	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4			
5.	ที่นั่งอ่านหนังสือ เกือบสงบ และ เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
ด้านระบบข้อมูล								
1.	มีการบันทึกทรัพยากรต่าง ๆ ของ ห้องสมุดมีความครบถ้วนหลากหลาย ชนิด	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
2.	มีระบบงานสืบค้นมีประสิทธิภาพใน การค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
3.	มีระบบการยืมคืน จอง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
4.	มีระบบรายงานผลที่สามารถตรวจสอบ ข้อมูลและพิมพ์รายงานออกมาได้	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
5.	ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลหนังสือ ได้ตามมาตรฐาน	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
ด้านผู้ให้บริการ								
1.	ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอ ภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
2.	ใส่ใจอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกครั้ง จนกว่าการให้บริการจะเสร็จสิ้น	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
3.	ทักทายผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้
4.	จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ ใช้บริการ เช่น ที่นั่ง ไว้เพียงพอ	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ				$\sum R$	IOC $= \sum$ R/N	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4			
5.	ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ระเบียบข้อบังคับและสิทธิประโยชน์ ด้วยความตั้งใจ	+1	+1	+1	+1	4	1.00	ใช้ได้





ภาคผนวก จ
ผลการหาค่าความเชื่อมั่น

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

.....

Item-Total Statistics

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.	108.03	98.45	0.17	0.91
2.	108.07	95.93	0.47	0.91
3.	108.07	95.44	0.42	0.91
4.	107.93	95.10	.49	0.91
5.	107.87	90.74	0.67	0.90
6.	108.07	95.93	0.42	0.91
7.	108.03	93.69	0.52	0.91
8.	107.90	97.27	0.42	0.91
9.	107.87	94.88	0.41	0.91
10.	107.97	92.72	0.62	0.90
11.	108.00	93.24	0.62	0.90
12.	108.03	92.86	0.70	0.90
13.	108.10	95.54	0.45	0.91
14.	108.10	93.68	0.56	0.91
15.	108.00	94.00	0.51	0.91
16.	108.03	93.41	0.65	0.90
17.	108.10	94.44	0.46	0.91
18.	108.03	93.69	0.63	0.90
19.	107.87	94.46	0.53	0.91
20.	108.07	94.13	0.48	0.91
21.	108.07	96.82	0.31	0.91
22.	108.10	94.30	0.51	0.91

Item-Total Statistics

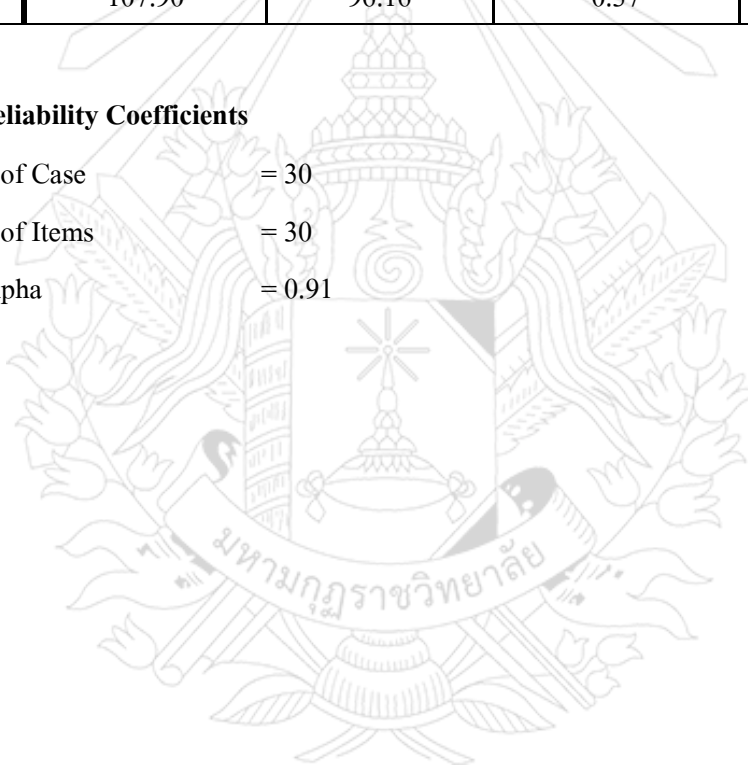
ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
23.	107.97	96.03	0.44	0.91
24.	108.17	95.39	0.50	0.91
25.	107.97	98.45	0.26	0.91
26.	108.17	98.01	0.27	0.91
27.	107.87	93.64	0.55	0.91
28.	108.03	94.65	0.49	0.91
29.	107.90	95.82	0.40	0.91
30.	107.90	96.16	0.37	0.91

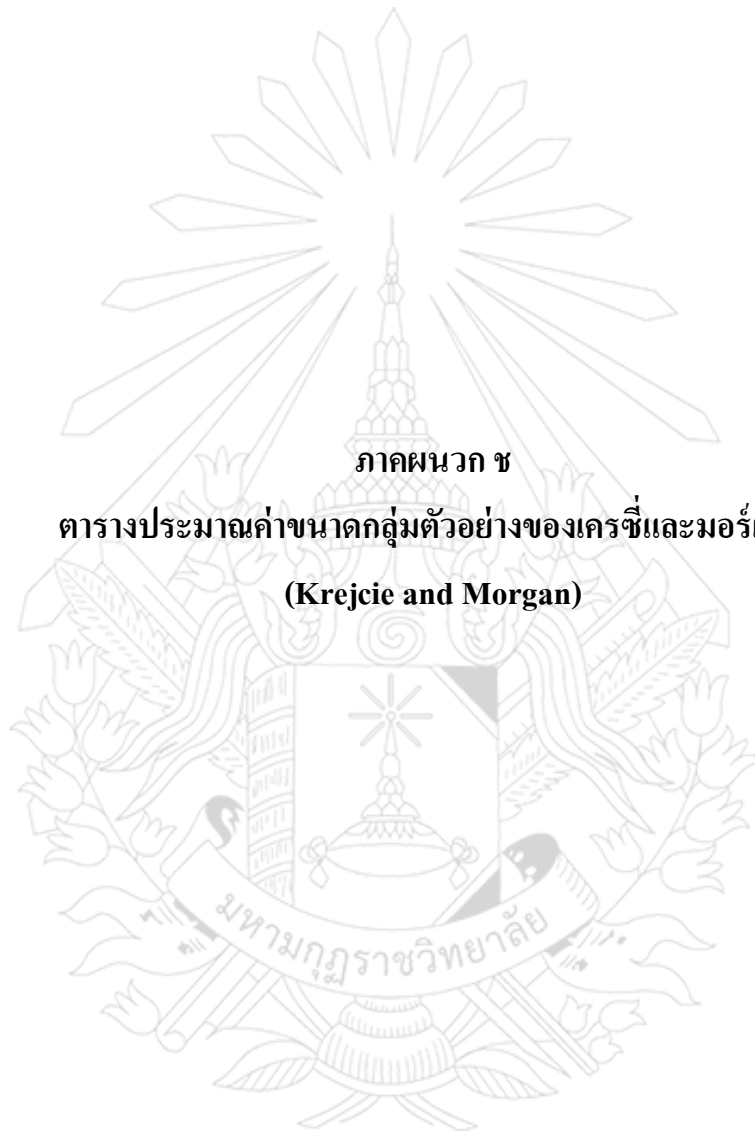
Reliability Coefficients

N of Case = 30

N of Items = 30

Alpha = 0.91





ภาคผนวก ข

ตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน
(Krejcie and Morgan)

ตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน(Krejcie and Morgan)

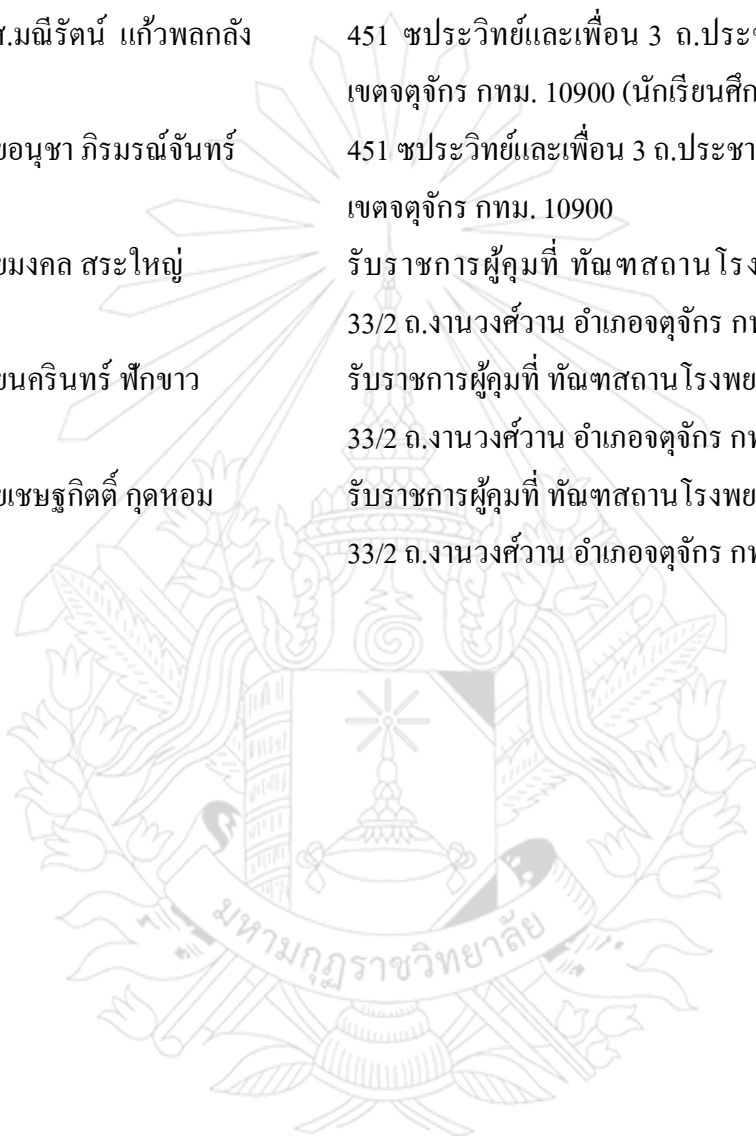
จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ที่	ชื่อ-สกุล	ที่อยู่/ที่ทำงาน
1.	น.ส.มณีรัตน์ แก้วพลกลัง	451 ซ.ประวิทย์และเพื่อน 3 ถ.ประชาชื่น แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900 (นักเรียนศึกษา)
2.	นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์	451 ซ.ประวิทย์และเพื่อน 3 ถ.ประชาชื่น แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900
3.	นายมงคล สระใหญ่	รับราชการผู้คุมที่ ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ 33/2 ถ.งานวงศ์วาน อำเภอจตุจักร กทม. 109000
4.	นายนครินทร์ พิภขาว	รับราชการผู้คุมที่ ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ 33/2 ถ.งานวงศ์วาน อำเภอจตุจักร กทม. 109000
5.	นายเชษฐกิตติ์ กุดหอม	รับราชการผู้คุมที่ ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ 33/2 ถ.งานวงศ์วาน อำเภอจตุจักร กทม. 109000





ภาคผนวก ข
รูปภาพผู้ให้สัมภาษณ์



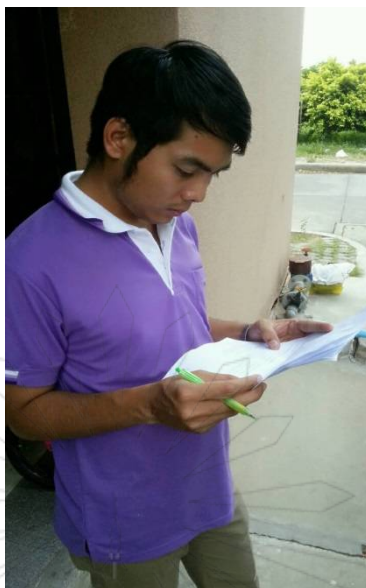
สัมภาษณ์นางสาวมณีรัตน์ แก้วพลกั้ง
เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2557



สัมภาษณ์นายอนุชา ภิรมณ์จันทร์



สัมภาษณ์นายมงคล สระใหญ่
เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2557



สัมภาษณ์นายนครินทร์ พิภขาว
เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2557



สัมภาษณ์นายเชษฐกิตติ์ กุดหอม
เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2557

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นายศุภ ไกรจำนงยุทธ
 ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 451/2 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

การศึกษา

พ.ศ. 2553 : ปริญญาตรีศาสนศาสตร์บัณฑิต รัฐศาสตร์การปกครอง
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธร

ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์

