

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอท่าบ่อของนักเรียน
สายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าบ่อ
จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย นางเสมอแซ เสตฐา **ปริญญา** ค.ม. (การบริหารการศึกษา)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.ทองม้วน นาเส็งยม **ประธานกรรมการ**

นายอำพล ใจขาน **กรรมการ**

นางสาววารุณี เลี้ยววิวัฒน์ชัย **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานห้องสมุดประชาชน และศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชน
ของนักเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอ
ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 1,815 คน
จำแนกตามสถานภาพ อายุ และระดับชั้นเรียน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน
50 ข้อ ตามวิธีการของลิเคอร์ท (Likert Type) มีความเชื่อมั่นที่ 0.98 และแบบสัมภาษณ์
แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ค่า F-Test (One-way ANOVA) และวิเคราะห์
ข้อมูลคำถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอท่าบ่อของนักเรียน
นอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าบ่อ จังหวัด
หนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการจัดกิจกรรมและ
นิทรรศการ รองลงมา คือ ด้านการบริการหนังสือและสื่อทัศนศึกษา ส่วนด้านที่มีระดับ
ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1.1 ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ การบริการตอบคำถามและช่วยในการค้นคว้าภายใน

ห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ให้รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด การจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมกิจกรรม วันสำคัญต่าง ๆ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่

1.2 ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ จำนวนวันที่ให้ยืมหนังสือมีความเหมาะสม จัดมุมพิเศษต่าง ๆ ไว้บริการเป็นระเบียบน่าใช้ ลำดับที่ 3 มี 2 ด้านคือ การบริการยืมและคืนหนังสือ / สื่อ/วัสดุ สะดวกรวดเร็ว และด้านจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือ ตำราเรียน สะดวกต่อการค้นคว้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สื่อวีดิทัศน์ประกอบการเรียนการสอนของการศึกษานอกโรงเรียน มีเพียงพอสำหรับให้บริการ

1.3 ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ การตกแต่งห้องสมุดสวยงามดึงดูดใจในการศึกษาค้นคว้า ชั้นวางหนังสือและวารสารได้สัดส่วนกับปริมาณหนังสือและวารสาร บรรยากาศภายในห้องสมุดเหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดสภาพแวดล้อมร่มรื่น สะอาดสวยงาม

1.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ บุคลากรมีความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ การให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและหลากหลายวิธี ให้ความสะดวกในการติดต่อทั่วไป และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อสมาชิกที่มาใช้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

1.5 ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยทุกด้านของท้องถิ่น เป็นศูนย์เผยแพร่ข้อมูลด้านการเกษตรและวัฒนธรรม เป็นศูนย์ข้อมูลด้านภูมิศาสตร์และสภาพอากาศของชุมชน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการศึกษาของชุมชนและสังคม

2. ผลการสัมภาษณ์อยู่ในรูปของข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชน อำเภอท่าบ่อ ของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เรียงลำดับค่าความถี่จากด้านที่มากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ 1) ควรมีอาคารห้องสมุดเป็นเอกเทศของตนเอง 2) ควรมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น และ 3) ควรมีโต๊ะ เก้าอี้ บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

TITLE: Satisfaction with Thabo District Public Library Services of Non-formal Education Students in the Academic Stream, Non-formal and Informal Education Center, Thabo District, Nongkhai Province

AUTHOR: Samerkhae Settha **DEGREE:** M.Ed. (Educational Administration)

ADVISORS: Dr. Thongmuan Nasangiam Chairman
 Mr. Ampol Jaikhan Committee Member
 Miss Warunee Liaowiwatchai Committee Member

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

This research had the objective to study and compare satisfaction with Thabo District Public Library services as well as recommendations of 1,815 non-formal education students in the academic stream, Non-formal and Informal Education Center, Thabo District, Nongkhai Province, who registered in the second term of the academic year 2010, classified by status, age, and the level of study. The sample comprised 317 students. The instruments for collecting data consisted of a Likert-type rating scale questionnaire containing 50 items and having the reliability value at 0.98, and a structured interview questionnaire. The statistics employed in the analysis of data included frequency, percentage, mean and standard deviation. The comparative analysis employed F-test (One-way ANOVA). The analysis of the data from the open-ended questionnaire and the interview was descriptive.

The findings revealed that:

1. The satisfaction with Thabo District Public Library services of non-formal education students in the academic stream, Non-formal and Informal Education Center, Thabo District, Nongkhai, on the whole, was in the high level. The highest satisfaction was with the aspect of activity organization and exhibition. The second highest was with the aspect of books and audio-visual media service. The least satisfied aspect was organization of community data center. When each aspect was taken into consideration, it was found as follows:

1.1 The satisfaction with the aspect of activity organization and exhibition, on the whole, was in the high level. Ranked from high to low according to the value of the mean, the top 3 services are: information and study assistance service in the library; information of how to use the library; exhibitions to promote various important days. The aspect that has the least mean is that exhibitions to introduce new books.

1.2 The satisfaction with the aspect of books and audio-visual media service, on the whole, was in the high level. Ranked from high to low according to the value of the mean, the top 3 services are: the suitability of loan period; arrangement of special corners in an attractive and orderly way. Two aspects were rated third. They are - borrowing and returning books/media/materials are convenient and quick; and the arrangement of newspapers, periodicals, books, textbooks is convenient for studying; The aspect that has the least mean is that video media for the learning-teaching via non-formal education are sufficient.

1.3 The satisfaction with the aspect of building and ground and facilities in general, on the whole, was in the high level. Ranked from high to low according to the value of the mean, the top 3 services are: the decoration in the library is beautiful and attractive; the capacity of the book and periodical shelves is just right for all of the books and periodicals; the atmosphere in the library is suitable for studying. The aspect that has the least mean is that the surrounding is shady, clean, and beautiful.

1.4 The satisfaction with the aspect of services by the personnel, on the whole, was in the high level. Ranked from high to low according to the value of the mean, the top 3 services are: the personnel are willing and enthusiastic to give services; continuously and variously giving advice in using the library; render convenience to the general public when contact; and render convenience to members who come to the library; and the aspect that has the least mean is that the personnel are capable in introducing various services in the library.

1.5 The satisfaction with the aspect of community data organization, on the whole, was in the moderate level. Ranked from high to low according to the value of the mean, the top 3 services are: it is a local informal learning source in all aspects; it is a center for the dissemination of agricultural and cultural data; it is a center of geographical data and weather data for the community; and the aspect that has the least mean is that it is an educational data center for the community and society.

2. The results of the interview are in the form of recommendations for the development of the library. The top 3 recommendations are ranked below from high to low according to the frequency: 1) there should be a stand-alone library building; 2) more computers and the Internet service in the library; 3) tables and chairs should be adequately provided.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHARAKHAM UNIVERSITY