

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องห้องสมุดพร้อมปัญญา (โครงการพระราชดำริในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ เรือนจำจังหวัดมหาสารคามนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่อไปนี้ เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดทั่วไป
2. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดพร้อมปัญญา
4. บริบทเกี่ยวกับห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดทั่วไป

1. ความหมายของห้องสมุด

ห้องสมุด หรือ หอสมุด (Library) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Liber (วัลลา จันทร คี. 2546 : 1) หมายถึง หนังสือ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (2546 : 1278) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดหรือ หอสมุด ไว้ว่า ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมรักษา หนังสือประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น

อเมริกัน ไบอริ แอสโซซิชั่น (American Library Association, 2001 : 285) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดว่า เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ งานเขียน ตลอดจนความสะดวกในการจัดเก็บและมีหน่วยงานรับผิดชอบในการบำรุงรักษา ห้องสมุดสมัยใหม่จัดเก็บวัสดุ ต้นฉบับตัวเขียน จุลสาร โปสเตอร์ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ เทปบันทึกเสียง และฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ระเบียบ มีกระบวนการคัดเลือก จัดหา จัดหมวดหมู่ บันทึก จัดเก็บ และให้บริการอย่างเป็นระบบ มีแบบแผน ใช้เป็นแหล่งค้นหาความรู้แก่ผู้ใช้

อาภากร ธาตุโลหะ (2554 : 9) ได้ให้คำจำกัดความของห้องสมุดไว้ว่า ห้องสมุด คือ แหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ และความสนใจ

ของผู้ใช้ มีการจัดการอย่างเป็นระบบ โดยบุคลากรวิชาชีพบรรณารักษ์และวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อจัดบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทั้งในด้านการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของห้องสมุด

ดังนั้น ห้องสมุด (Library) จึงหมายถึง สถาบันที่ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา รวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทุกรูปแบบทั้งที่เป็นวัสดุสิ่งพิมพ์ วัสดุโสตทัศนและวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดองค์การบริหารและดำเนินการตามระบบสากล ในฐานะที่เป็นสถาบันสำคัญของสังคมที่ทำหน้าที่สร้างสมสืบทอดและเผยแพร่มรดกทางความคิด ภูมิปัญญา ประสบการณ์ กิจกรรมการค้นคิดตลอดจนวิชาการใหม่ ๆ เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างสรรค์พัฒนา และความเจริญก้าวหน้าของสังคมต่อไป

2. พัฒนาการของห้องสมุด

ห้องสมุดมีพัฒนาการมาจากการจัดระบบรายชื่อหนังสือเป็นหมวด ๆ ในยุคห้องสมุดเอกชนเดริยแห่งอียิปต์กว่า 100 ปีมาแล้ว และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับจนถึงปัจจุบัน ตั้งแต่ ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา เมื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเริ่มแพร่หลาย มีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลบันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง ห้องสมุดมีการปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในด้านทรัพยากรสารสนเทศและระบบการดำเนินการ ทำให้ห้องสมุดมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปโดยสรุป (ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2548 : 12) ดังนี้

2.1 ห้องสมุดแบบดั้งเดิม (Conventional or Paper library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดเก็บและบริการสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์เป็นหลัก และสืบค้นสารสนเทศด้วยบัตรรายการ (ระบบมือ)

2.2 ห้องสมุดอัตโนมัติ (Automated library) หมายถึง ห้องสมุดที่นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ดำเนินงาน และสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (Online Public access catalog – OPAC)

2.3 ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสืบค้นระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย

2.4 ห้องสมุดดิจิทัล (Digital library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล(Digital content) และสามารถค้นหาสารสนเทศได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (Any time, any where)

2.5 ห้องสมุดเสมือน (Virtual library) หมายถึง ห้องสมุดในจินตนาการ คือ ไม่มีตัวอาคารและทรัพยากรสารสนเทศ และใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศจากทั่วโลก

2.6 ห้องสมุดลูกผสม (Hybrid library) หมายถึง ห้องสมุดที่นำเทคโนโลยีหลายรูปแบบมาจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ความสำคัญของห้องสมุด

อาภากร ธาตุโลหะ (2554 : 11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดไว้ว่า เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันมุ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในวิทยาการด้านต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญในด้านวิชาชีพ ทนต่อเหตุการณ์และพร้อมที่จะปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สารสนเทศ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งสะสมสารสนเทศ จึงมีบทบาทสำคัญดังนี้

- 3.1 เป็นแหล่งรวบรวมวิทยาการหลากหลายรูปแบบ เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ผู้ใช้สามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกสาขาที่ต้องการ
- 3.2 เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าได้อิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล
- 3.3 เป็นแหล่งให้บริการเพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มีบริการช่วยการค้นคว้าและบริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ สามารถขยายขอบเขตการศึกษาค้นคว้าของตนเองได้อย่างกว้างขวาง
- 3.4 เป็นแหล่งที่ผู้ใช้สามารถเข้ามาใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เลือกใช้สารสนเทศและบริการที่สร้างความเพลิดเพลิน และสนุกสนานได้ เช่น อ่านนวนิยายและสารคดีท่องเที่ยว ฟังเพลง และชมภาพยนตร์ ฯลฯ
- 3.5 ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อยู่เสมอ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย ทนต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโลก

4. ห้องสมุดยุคปัจจุบัน

ห้องสมุดปัจจุบัน หรือห้องสมุดยุคใหม่ มีการพัฒนาการจากห้องสมุดดั้งเดิม โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่อาจสรุปได้ (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. 2548 : 13) ดังนี้

- 4.1 การบริหารจัดการ มีระบบการจัดงานที่คล่องตัว บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว เช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบการใช้ห้องสมุดใหม่ให้เหมาะสม ไม่มีข้อห้ามมากมาย
- 4.2 มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม ในการช่วยดำเนินการต่าง ๆ ของห้องสมุดทำให้เกิดความรวดเร็วในการจัดการและให้บริการ เช่นการยืมหนังสือด้วยตนเอง

4.3 ทรัพยากรสารสนเทศ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายมีคุณค่า ใหม่และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้แนวคิดในการจัดหาทรัพยากรเมื่อผู้ใช้งานต้องการได้ทันที ไม่ใช้จัดหาล่วงหน้าเพื่อมีผู้ใช้งาน

4.4 สถานที่และบรรยากาศ มีสถานที่สวยงาม สะอาด บรรยากาศดี นำเข้าใช้บริการ มีการจัดบริเวณที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม เช่น ห้องศึกษาค้นคว้าแบบเดี่ยวหรือแบบกลุ่ม ห้องประชุมขนาดเล็ก ห้องจัดกิจกรรมแบบต่าง ๆ สถานที่จัดนิทรรศการ มุมกาแฟ ฯลฯ

4.5 บริการ มีบริการที่ดี ทันสมัย ตื่นตา ตื่นใจ และทันต่อความก้าวหน้าของเหตุการณ์ ในขณะนั้น ทำให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว มีการให้บริการที่เป็นมิตร ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกประทับใจ และมีความสุขเมื่อเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด

4.6 กิจกรรม มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดหรือส่งเสริมการเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด กิจกรรมที่จัดจะต้องสนุกสนานเหมาะสมกับกลุ่มของผู้ใช้ ควรจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่ จัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

4.7 บุคลากร มีทีมงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี พร้อมจะให้บริการด้วยความเป็นมิตร หัวหน้าห้องสมุดและบรรณารักษ์ ต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแนวคิดแปลกใหม่ คิดนอกกรอบเดิม ๆ เป็นแบบอย่างผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ดี และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจพร้อมที่จะพัฒนาห้องสมุดในเชิงสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าตลอดเวลา

5. วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

ห้องสมุดทุกประเภทมีวัตถุประสงค์ทั่วไป 5 ประการ (อาภากร ธาตุโลหะ.2554) คือ

5.1 เพื่อการศึกษา (Education) เป็นการพัฒนาพลเมืองให้มีความรู้ เฉลียวฉลาด มีความรับผิดชอบ และความสามารถในการครองชีพ การศึกษาด้วยตนเองโดยการค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุดทำให้มีความรอบรู้กว้างขวาง ลึกซึ้ง สามารถตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมต่อไป

5.2 เพื่อความรู้หรือสารสนเทศ (Information) ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง เหมาะสม ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ และจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น การศึกษาการดำเนินชีวิต การรักษาสุขภาพร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

5.3 เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าทางวิชาการ ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ หรือให้ข้อเท็จจริงบางประการ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือใช้แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของสังคม ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการค้นคว้าวิจัย

5.4 เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) หรือความสุขทางใจ เป็นแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์ปรารถนาที่จะกระทำความดีที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม วิชาการทางด้านปรัชญา ศาสนา ศิลปะและวรรณกรรม ประวัติศาสตร์ชีวประวัติของบุคคล

5.5 เพื่อนันทนาการ (Recreation) หรือพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์ที่ต้องการพักผ่อนสมอง ผ่อนคลายความตึงเครียด เกิดความเพลิดเพลินใจ สบายใจ วัสดุห้องสมุดที่มีเนื้อหาสาระ ทั้งสารคดีและบันเทิงคดีสามารถก่อให้เกิดนันทนาการได้

6. ประเภทของห้องสมุด

อากาศร ธาตุโลหะ (2554 : 12) ได้กล่าวถึงประเภทของห้องสมุดที่สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ประเภท คือ

6.1 ห้องสมุดโรงเรียน (School library) คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ สนับสนุนการเรียนการสอนในโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของหลักสูตร เป็นแหล่งปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการใฝ่หาความรู้ด้วยตนเองให้แก่เยาวชน

6.2 ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (College and University library) คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ สนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยในระดับอุดมศึกษา เป็นหัวใจของการศึกษาในระดับนี้ คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนด คุณภาพของการศึกษาของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยนั้น และเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ด้วยตนเองให้กว้างขวางขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานของการประกอบอาชีพในอนาคต กลุ่มผู้ใช้หลัก ได้แก่ นิสิต นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย

6.3 ห้องสมุดเฉพาะ (Special library) คือ ห้องสมุดซึ่งจัดขึ้นในหน่วยงาน องค์กร บริษัท สมาคม เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิชาหรือบุคลากรของหน่วยงาน เช่น ห้องสมุดธนาคารแห่งประเทศไทย ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์บริการ

6.4 ห้องสมุดประชาชนห้องสมุดที่จัดขึ้น โดยมีหน้าที่ให้บริการ แก่ ประชาชนทั่วไป ในชุมชนเขตใดเขตหนึ่ง โดยไม่คิดค่าบริการ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้ควบคุม รับเงินอุดหนุนจากภาษีอากรของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป เช่น ห้องสมุดประชาชนสวนกุหลาบนิ สังกัดกรุงเทพมหานคร ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่อยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย

6.5 หอสมุดแห่งชาติ (National Library) คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรวบรวมสารสนเทศของชาติไว้ด้วยกัน ถือเป็นห้องสมุดประชาชนประเภทหนึ่ง เพราะให้บริการแก่ผู้ใช้โดยทั่วไปไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศที่สำคัญของชาติ เช่น เอกสารทางประวัติศาสตร์ ศิลปจารึก พงศาวดาร เอกสารจดหมายเหตุ ต้นฉบับตัวเขียน ฯลฯ นอกจากนี้ยังทำ

หน้าที่รวบรวมสิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นในประเทศนั้นๆ ซึ่งหอสมุดแห่งชาติได้รับตามพระราชบัญญัติการพิมพ์

แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดที่ดี

แก่นมาส ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการห้องสมุดที่มีความสนใจในกิจการของห้องสมุด และเป็นคนที่มีสมรรถภาพ
 2. บรรณารักษ์ซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ทางวิชาการบรรณารักษศาสตร์ มีบุคลิกลักษณะดี มีความสนใจหนังสือและผู้ใช้บริการ มีความขยันหมั่นเพียร นอกจากบรรณารักษ์แล้วยังมีเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เพียงพอแก่งาน
 3. ได้รับเงินอุดหนุนเป็นประจำและสม่ำเสมอให้พอแก่การจ้างเจ้าหน้าที่ ซื้อหนังสือและวัสดุอื่น ๆ รักษาและซ่อมแซมสถานที่ ใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการ
 4. มีหนังสือมากพอแก่ความต้องการ และมีเพิ่มขึ้นเสมอ โดยมีหนังสือตรงกับความต้องการของแต่ละคนแต่ละกลุ่ม มีหนังสือที่สนับสนุนวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และทันสมัยอยู่เสมอ
 5. มีวัตถุประสงค์แน่นอน และมีการจัดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ๆ
- น้ำทิพย์ วิภาวินและนงศ์เยาว์ เปรมกมล (2551 : 13) ได้กล่าวถึงห้องสมุดที่ดีไว้ว่า การมีห้องสมุดที่ดีประกอบขึ้นจาก การที่องค์กรมีนโยบายที่ดีในการส่งเสริมสนับสนุนให้มีแหล่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ส่วน ได้แก่
1. อาคารและบรรยากาศที่ดี
 2. ระบบและเทคโนโลยีที่ดี
 3. ทรัพยากรสารสนเทศหรือเนื้อหาความรู้ที่ดี
 4. บริการสารสนเทศที่ดี และ
 5. บุคลากรห้องสมุด
- และมีผู้ใช้บริการที่ได้รับประโยชน์จากแหล่งความรู้ นั้น จึงจะเป็นห้องสมุดที่สมบูรณ์แบบจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดห้องสมุดที่ดี ดังกล่าวในข้างต้น พอสรุปได้ว่า ห้องสมุดที่ดีควรมีหลักการพื้นฐานดังนี้
1. มีทรัพยากรสารสนเทศดี
 2. มีการบริการที่ดี
 3. มีบุคลากรดี

4. มีเทคโนโลยีดี
5. อาคารสถานที่ดี

1. แนวคิดด้านทรัพยากรสารสนเทศและเนื้อหาความรู้

น้ำทิพย์ วิภาวินและนงศ์เยาว์ เปรมกมล (2551 : 53) ได้กล่าวว่าการจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศและเนื้อหาความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลแล้วจัดให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ยังเป็นหน้าที่สำคัญของห้องสมุด

มาตรฐานที่ใช้ในการจัดการทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่

1. มาตรฐานการจัดหมวดหมู่ความรู้ ตามกลุ่มสาขา ได้แก่

- 1.1 ระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน L.C.
- 1.2 ระบบทศนิยมดิวอี้ D.C.

2. มาตรฐานการลงรายการบรรณานุกรม เช่น Anglo – American Cataloging Rules (AACR)

3. มาตรฐานการกำหนดหัวเรื่อง / คำสำคัญ (Thesaurus/Subject Headings/Keywords)

4. มาตรฐานการบันทึก / สืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ระบบห้องสมุดต่างโปรแกรมสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ เช่น Machine Readable Catalog (MARC, MARC 21, MARCXML) Machine Objects Description Schema (MODS) Metadata Encoding and Transmission Standard (METS) เป็น XML based standard

5. มาตรฐานการให้รหัสประจำหนังสือ วารสาร และไฟล์ดิจิทัล ในรูปของ ISBN, ISSN และ DOI เป็นต้น

2. แนวคิดด้านการบริการสารสนเทศ

วาณี ฐาปนวงศ์สานติ ที่ (2543 : 147) ได้แบ่งประเภทการบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

1. บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม – คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการพิเศษ (บริการหนังสือสำรอง บริการหนังสือจอง)
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการช่วยการค้นคว้า บริการส่งเสริมการอ่านและแนะแนวการอ่าน บริการบรรณานุกรม
3. บริการสื่อโสตทัศนฯ แยกเป็น บริการภายในห้องสมุด และบริการยืมใช้นอกสถานที่

4. บริการชุมชน ได้แก่ การจัดหาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของชุมชน บริการห้องสมุดเคลื่อนที่เป็นครั้งคราว และบริการข้อมูล ข่าวสาร เผยแพร่สู่ชุมชนเป็นประจำ

แม้นมาส เซาวลิต (2549 : 19) กล่าวว่า บริการของห้องสมุด คือ การให้บุคคลได้ใช้ หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา การค้นคว้าความรู้ทั่วไป ความจริงใจ และความเพลิดเพลินงานค่านี้นี้จึงมีการให้ยืมหนังสือและพยายามให้คนได้ใช้ หนังสือด้วยวิธีต่าง ๆ และให้ความช่วยเหลือในการตอบคำถามต่าง ๆ อันจะหาได้จากหนังสือ เช่นเดียวกับงานเทคนิค งานบริการของห้องสมุดใหญ่ ๆ ย่อมจะแบ่งออกเป็นส่วนตัว แต่ละส่วนมี เจ้าหน้าที่สำหรับทำงานนั้น ๆ โดยเฉพาะ ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปตามขนาดของห้องสมุด งานบริการต่าง ๆ มีดังนี้

1. การให้ยืมหนังสือ
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. แนะนำและช่วยเหลือในการอ่าน
4. การจัดกิจกรรมต่าง ๆ

น้ำทิพย์ วิภาวินและนงศ์เยาว์ เปรมกมล (2551 : 67) ได้กล่าวว่า การบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดสามารถทำได้ มีหลายรูปแบบ ได้แก่

1. บริการการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ
2. 7/24 Library Service (บริการห้องสมุด 24 ชั่วโมง 7 วัน / สัปดาห์)
3. บริการ 30 เล่มต่อปี อ่านฟรีตลอดชีวิต
4. บริการความรู้ถึงประตูบ้าน
5. บริการเครื่องยืม-คืนด้วยตนเอง (หรือเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ)
6. บริการศูนย์รวมความรู้
7. ห้องสมุดเคลื่อนที่
8. ช่างสาร/วารสารห้องสมุด และนิตยสารบรรณารักษ์ออนไลน์
9. บริการห้องสมุดสำเร็จรูป
10. กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

3. แนวคิดด้านบุคลากร

วาณี ชูปนวงศ์สานติ (2543 : 51) ได้กล่าวถึง จำนวนบุคลากรของห้องสมุดว่า ห้องสมุดทุกระดับ ควรมี หัวหน้าบรรณารักษ์ นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ช่างศิลป์ เจ้าหน้าที่ธุรการ อย่างละ 1 อัตรา สำหรับห้องสมุดขนาดเล็ก (ประชากรไม่เกิน 5,000 คน ไม่

จำเป็นต้องมีนักวิชาการ โสตทัศนศึกษา โดยได้กล่าวถึงคุณสมบัติ ของบุคลากรห้องสมุดว่า ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นคนดี เก่ง ฉลาด เสียสละ ตั้งใจทำงาน
2. มีสามัคคีธรรมทางปัญญา ไม่ขัดแย้งในการทำงานกลุ่ม เป็นหนึ่งเดียว
3. ใฝ่รู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
4. มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน
5. ยอมรับฟังความคิดของผู้อื่น

แม้นมาส ชาวลิต. (2549 : 147)กล่าวว่า บุคลากรห้องสมุด จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด
4. ไม่วางตนข่มผู้อื่น
5. มีความอดทน
6. มีปฏิภาณไหวพริบ
7. มีความตรงใจดี
8. ช่างสังเกต
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง

นันทิพย์ วิภาวินและนงศ์เยาว์ เปรมกมล (2551: 74) ได้กล่าวว่า บุคลากรห้องสมุด เป็น

ผู้สร้างแบรนด์ห้องสมุด เพราะการสร้างแบรนด์เป็นการนำเสนอคุณค่า หรือจุดยืนของเราให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้โดยเริ่มจากการค้นหาว่าจะอะไร คือคุณค่าที่สังคมต้องการจากห้องสมุดและพฤติกรรมความชอบเป็นอย่างไร ขั้นตอนมาคือการพิจารณาคุณค่าของเรานั้น ควรสะท้อนออกมาในบุคลิกภาพแบบไหน บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่คนมองเห็น ทำให้เข้าใจคุณค่าของแบรนด์ได้ สุดท้าย การมีพฤติกรรมของแบรนด์ที่สื่อสารออกมาอย่างสม่ำเสมอและการมีเอกลักษณ์ในด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน กล่าวกันว่า ปัจจุบันสิ่งที่สนับสนุนในการสร้างแบรนด์ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร บุคลากรทุกคนในองค์กร การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ แผ่นพับ ป้ายประกาศ และสื่อสารมวลชนทุกรูปแบบ ดังนั้น เมื่อทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างแบรนด์จึงเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องช่วยกันดูแลสุขภาพของแบรนด์ไม่ให้อ่อนแอ เช่นเดียวกันกับการสร้างแบรนด์ห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดต้องมีความรู้เป็นอย่างดีและมีความชัดเจนว่า ห้องสมุดคืออะไร ทำไมต้องมีห้องสมุด ประชาชนได้อะไรจากห้องสมุด และทำไมผู้ให้บริการห้องสมุดจึงดูเหมือนไม่เป็นมิตรกับ

ผู้ใช้บริการในความรู้สึกของผู้ใช้ทั้ง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดไม่มีเจตนาเช่นนั้นนวัตกรรมที่สำคัญของบุคลากรห้องสมุด คือ การสร้างแบรนด์ห้องสมุด ให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือและนิยมชมชอบในบริการที่ห้องสมุดพัฒนาและจัดทำขึ้นเผยแพร่ การสร้างแบรนด์ห้องสมุดอย่างไรให้ถูกใจผู้ใช้บริการจึงเป็น โจทย์ที่ห้องสมุดทุกแห่งต้องช่วยกันหาคำตอบ การสร้างนวัตกรรมเกิดจากการพัฒนาความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของคน คนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือด้อยลง บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปรับตัวสูง การสร้างนวัตกรรมนี้จึง ไม่ใช่เรื่องยาก โดยเริ่มต้นจากผู้บริหารห้องสมุดต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถเป็นแม่แบบที่ดีในการปรับตัวของบุคลากรทุกคนในห้องสมุด

4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบและเทคโนโลยี

น้ำทิพย์ วิภาวินและนงศ์เยาว์ เปรมภมม (2551 : 31) ได้กล่าววาระบบและเทคโนโลยีห้องสมุดในระยะ 5 – 10 ปี จะเป็นการผสมผสานการจัดการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ วัสดุทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในอัตราส่วนเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการยังให้ความสนใจในการใช้สื่อประเภทใดเพราะความคุ้มค่าของห้องสมุด ในฐานะที่เป็นแหล่งความรู้ ขึ้นอยู่กับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้และกิจกรรมการอ่านที่มีผู้ใช้บริการมากขึ้น คุ้มค่าต่อการลงทุน โดยผู้ใช้ได้รับ ประโยชน์จากการพัฒนานั้น ๆ

ระบบงาน หมายถึง Function ซึ่งเป็นหน้าที่และกระบวนการทำงานของห้องสมุด ซึ่งกระบวนการทำงานห้องสมุด ได้แก่ งานเทคนิค งานบริการ และงานเทคโนโลยี และหากแบ่งให้เห็นภาพการทำงานที่ชัดเจน จะเริ่มต้นจากงานจัดหาทรัพยากร งานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการงานบริการผู้อ่าน และงานบำรุงรักษาทรัพยากร

เทคโนโลยีที่ใช้ในห้องสมุด มีดังนี้

1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พัฒนาการของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในระยะ 20 ปีที่ผ่านมา จะเห็นว่าซอฟต์แวร์ที่ใช้มีการพัฒนา ตามพัฒนาการของระบบคอมพิวเตอร์ เริ่มจากระบบปฏิบัติการ DOS, WINDOWS และ WEB-base เป็นต้น ซอฟต์แวร์ห้องสมุดหรือซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติจึงมีการพัฒนามาหลาย version เพื่อใช้ในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีพัฒนาการของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในระยะ 20 ปีที่ผ่านมา ตามรายชื่อของ โปรแกรมห้องสมุด ได้แก่ HORIZON, VOYAGE, ALEPH, INNOPAC เป็นต้น

2. ศูนย์รวมความรู้ (Library Portal) ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการข้อมูลจากสื่อทุกประเภทเพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ โดยการสืบค้นและแสดงผลที่หน้าจอเดียวกัน ลักษณะการทำงานคล้าย Search Engine

3. การจัดทำสหบรรณานุกรมออนไลน์และการจัดทำฐานข้อมูลกลางสำหรับไฟล์ข้อมูลดิจิทัล

3.1. ในองค์กรเดียวกัน มีห้องสมุดหลายแห่ง จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 1 เครื่อง และซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ศูนย์กลาง เชื่อมต่อระบบเครือข่ายแบบ On – line มีการส่งข้อมูลแบบ real – time

3.2 ในหลายองค์กรมีห้องสมุดที่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติของแต่ละแห่ง จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 1 เครื่อง และซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 1 ระบบ โดยแต่ละห้องสมุดอาจใช้ซอฟต์แวร์ห้องสมุดต่างระบบ แต่มีการส่งข้อมูลมาจัดเก็บที่ศูนย์กลาง เช่น กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและเอกชน

4. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยืม – คืนด้วยตนเองเป็นเสมือนเครื่อง ATM ของธนาคาร

5. เครื่องตรวจสอบหนังสือและสื่อที่ประตูทางเข้า – ออก หรือประตูอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แถบแม่เหล็ก หรือสัญญาณคลื่นวิทยุ (RFID)

6. เครื่อง Library e-Kiosk เป็นระบบการบริการตนเองในการตรวจสอบบัญชีสมาชิกการยืม – คืนด้วยตนเอง

5. แนวคิดเกี่ยวกับอาคารสถานที่ห้องสมุด

วาลิ ฐาปนวงศ์สานติ ที่ (2543 : 109) ได้กล่าวถึง การออกแบบอาคารที่ดีว่า ต้องคำนึงถึง หลักการทางสถาปัตยกรรมภูมิทัศน์ และการใช้สอยเนื้อที่ของอาคารทั้งภายในและภายนอกในด้าน ทำเลที่ตั้ง สิ่งแวดล้อม ประโยชน์ใช้สอย ความยืดหยุ่นในการใช้อาคาร ระบบการควบคุมลักษณะความกลมกลืน ด้านเทคนิค การบำรุงรักษา ระบบความปลอดภัย และได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการใช้พื้นที่ว่าควรคำนึงถึง จำนวนผู้ใช้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนที่นั่งอ่าน จำนวนบุคลากรของห้องสมุด

แม่นมาส ขวลิต (2549 : 6) ได้กล่าวถึงอาคารสถานที่ห้องสมุดว่า มีความสำคัญเป็นอันมากในการจูงใจผู้ใช้ให้เกิดความสนใจเข้าไปอ่านหนังสือ ไม่ว่าห้องสมุดประเภทใด ๆ สถานที่จะต้องเป็นสถานที่ดึงดูดความสนใจ สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะต้องมีเนื้อที่พอสำหรับ

1. เก็บและวางหนังสือ และวัสดุอื่น ๆ
2. เป็นที่อ่านหนังสือ
3. สำหรับบริการทางสื่อ ทัศนศึกษา
4. สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ
5. สำหรับปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

6. ที่สำหรับเก็บของใช้ต่าง ๆ

7. ที่สำหรับสวัสดิการของผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ส่วนห้องสมุดจะมีเนื้อที่เท่าไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดในการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่าง ๆ ว่ามีอะไรบ้าง บริการอย่างต่ำที่สุดที่ห้องสมุดจะให้บริการได้ คือ การให้ยืมหนังสือ ให้อ่านหนังสือในห้องสมุดและช่วยตอบคำถาม ดังนั้นเมื่อจะกำหนดสถานที่ ก็ต้องคำนึงอยู่ว่าจะต้องให้มีเนื้อที่พอสำหรับบริการ 2 – 3 อย่างนี้ และมีที่สำหรับทำงานกับวงหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

เนื้อที่ทั้งหมดของห้องสมุดอาจแบ่งเป็นส่วน ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้พอเป็นแนวทางดังนี้

| | |
|----------------------------|--------------------------------|
| ที่รับ – จ่ายหนังสือให้ยืม | ร้อยละ 10.2 ของเนื้อที่ทั้งหมด |
| ที่เก็บหนังสือ | ร้อยละ 17.8 ของเนื้อที่ทั้งหมด |
| ห้องอ่านหนังสือ | ร้อยละ 49.2 ของเนื้อที่ทั้งหมด |
| ที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ | ร้อยละ 7.8 ของเนื้อที่ทั้งหมด |
| ที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ | ร้อยละ 10 ของเนื้อที่ทั้งหมด |
| ห้องน้ำ บันได ที่เก็บของ | ร้อยละ 5 ของเนื้อที่ทั้งหมด |
| อื่น ๆ | ร้อยละ 4 ของเนื้อที่ทั้งหมด |

น้ำทิพย์ วิภาวินและณรงค์เยาว์ เปรมกมล (2551 : 17) ได้กล่าวว่า อาคารห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนวัตกรรมส่วนเพิ่ม ซึ่งเป็นการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่แล้ว ให้ดีกว่าเดิมประกอบด้วยพื้นที่ (Space) ที่จำเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. พื้นที่สำหรับทรัพยากร
2. พื้นที่สำหรับผู้ใช้
3. พื้นที่สำหรับบุคลากรห้องสมุด
4. พื้นที่สำหรับการประชุม
5. พื้นที่เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ หรือการใช้ลักษณะพิเศษ

ซึ่งลักษณะของอาคารสมัยใหม่ มีลักษณะพิเศษ ดังนี้

1. อาคารอัจฉริยะ
2. อาคารประหยัดพลังงาน
3. อาคารที่สวยงาม มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
4. อาคารที่สะดวกในการใช้งาน
5. อาคารที่ทรงคุณค่าทางสถาปัตยกรรม

การออกแบบอาคารห้องสมุดยุคใหม่ จึงต้องศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานตามประเภทของห้องสมุด และลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดนั้น ๆ ตามองค์ประกอบและลักษณะข้อดีของผลงานวิจัยที่ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดทั่วโลกพบว่างานวิจัยหลายเรื่องสะท้อนความต้องการสถานที่เพื่อการอ่านและการเรียนรู้ของคนในสังคม ดังนั้นจึงปรากฏหลักฐานของอาคารห้องสมุดในหลายประเทศได้มีการก่อสร้างอาคารใหม่ หรือปรับปรุงสภาพภายในของอาคารห้องสมุดให้เป็นอาคารที่ทันสมัย การออกแบบอาคารห้องสมุดโดยทั่วไปมีเป้าหมายใน การตอบสนองความต้องการของกลุ่มประชากรที่ใช้บริการ ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการของกลุ่มประชากร หรือผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยการสำรวจหรือสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ โดยอาคารห้องสมุดจะมีลักษณะ

1.1 ตอบสนองต่อการทำงานที่ต้องยืดหยุ่น ซึ่งปัจจุบันรูปแบบโครงสร้างการบริหาร เนื้อหา และกระบวนการ เปลี่ยนไป จึงต้องมีความยืดหยุ่น ในการปรับเปลี่ยนและให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัว

1.2 ตอบสนองต่อการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

2. ศึกษาสภาพของห้องสมุด ในปัจจุบันและความต้องการในอนาคต

3. ศึกษาความต้องการใช้พื้นที่ตาม Function งาน โดยมีลักษณะของอาคารที่มีคุณค่าการใช้งานสูง ซึ่งที่มีการดำเนินงานที่ดีมี องค์ประกอบสำคัญ คือ จะต้องมี ลักษณะของการผสมผสานการออกแบบ ดังนี้

3.1 สามารถเข้าถึงได้ง่าย

3.2 มีสุนทรียภาพ

3.3 คู่คุณค่า

3.4 ครบขั้นตอนการทำงาน

3.5 มีการอนุรักษ์ทางประวัติศาสตร์

3.6 มีผลการดำเนินงานที่ดี

3.7 ปลอดภัย

3.8 มีความยั่งยืน

การเตรียมพื้นที่ภายในอาคารห้องสมุด ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ใช้

2. ครูภัณฑ์

3. ทรัพยากรห้องสมุด

4. เทคโนโลยี

5. บุคลากร

6. สถานที่นั่งอ่าน จัดประชุม นิทรรศการ

การออกแบบอาคารห้องสมุดจะแตกต่างกันตามประเภทของห้องสมุด เช่น การออกแบบห้องสมุดประชาชนจะแตกต่างจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย เนื่องจากผู้ใช้งานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ ในขณะที่ห้องสมุดประชาชน ผู้ใช้งานเป็นประชาชนที่มีความสนใจหลากหลาย มีผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัย สื่อที่ใช้งานในห้องสมุด 2 ประเภทนี้แตกต่างกัน การบริหารจัดการ ก็แตกต่างกัน เพราะห้องสมุดเฉพาะให้บริการบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก เนื่องจากมีการ กำหนดลักษณะงาน เพื่อให้บริการประชากรหลากหลายกลุ่ม หลายระดับ แต่ละประเภท มีงบประมาณจำกัดในการดำเนินงาน จึงต้องดำเนินงานที่ตอบสนองต่อกลุ่ม ผู้ใช้บริการ เป็นสำคัญ ทั้งนี้ผู้ออกแบบห้องสมุด มีข้อกำหนดในการเตรียมข้อมูลประกอบการออกแบบ ดังนี้

1. ระบุจำนวนประชากรผู้ให้บริการ
2. ประมาณการจำนวน Collection และพื้นที่ที่ต้องการ
3. ประมาณการจำนวนชั้นที่ใช้พื้นที่เพื่อกำหนดจำนวนที่นั่ง
4. ประมาณการพื้นที่บุคลากรที่ต้องใช้ในการทำงาน
5. ประมาณการพื้นที่การประชุม
6. ประมาณการพื้นที่สาธารณะสำหรับผู้ใ้
7. ประมาณการพื้นที่ประกอบการใช้งาน เช่น ทางเข้า – ออก ห้องเก็บของ ห้องน้ำ

เป็นต้น

รูปแบบของอาคารห้องสมุด มีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นอาคารสาธารณะ มีลักษณะ เป็นอาคารที่เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้าเยี่ยมชม หรือเข้าใช้บริการ ได้
 2. เป็นอาคารอเนกประสงค์ เป็นอาคารที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้หลายวัตถุประสงค์
 3. เป็นอาคารอนุรักษ์และบริการความรู้ของสังคม เป็นการปรับเปลี่ยนอาคารเดิม เพื่อให้เป็นอาคารห้องสมุด เพื่อการบริการความรู้ของชุมชน
- ตัวอย่างสูตร การคำนวณการใช้พื้นที่ในส่วนของผู้ใช้และทรัพยากร เป็นดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการคำนวณการใช้พื้นที่ในส่วนของผู้ใช้และทรัพยากร

| 1. จำนวนผู้ใช้บริการ | | 2. พื้นที่ทรัพยากร | |
|---|--------------|--------------------------------|----------|
| ถ้ามีประชากรอยู่ในพื้นที่ | 8,500 คน | ถ้าจำนวนผู้ใช้บริการ | 9,350 คน |
| จำนวนครั้งของการยืม-คืน (ผู้ใช้นอกพื้นที่ 7,500 ครั้ง ผู้ใช้ในพื้นที่ 67,500 ครั้ง) | 75,000 ครั้ง | ตารางฟุต | - |
| | | 30,000 เล่ม ÷ 10 | 3,000 |
| | | 3,000 สิ่งไม่ตีพิมพ์ ÷ 10 | 300 |
| 1. $7,500 \div 75,000$ | .10 | 135 วารสารปัจจุบัน ÷ 1.5 | 90 |
| 2. ประชากรในพื้นที่ (คน) | 8,500 | 40 วารสารเย็บเล่ม × 0.5 × 5 ปี | 100 |
| 3. $(8,500 \times .10)$ | 850 | ดังนั้น พื้นที่สำหรับทรัพยากร | = 3,490 |
| ดังนั้น จำนวนผู้ใช้บริการ | = 9,350 | | |

อาคารห้องสมุดจะสวยงามเพียงใด ขึ้นอยู่กับรสนิยมของผู้บริหารและการออกแบบ เป็นสำคัญ เช่นเดียวกับการเปรียบเทียบอาคารห้องสมุด กับอาคารสำนักงานหรือบ้าน ล้วนขึ้นอยู่กับรสนิยมของเจ้าของอาคาร ในการเลือกแบบที่ออกแบบ โดยสถาปนิกทั้งสิ้น ห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน ดังนั้น ความสำคัญของการออกแบบอาคารห้องสมุด จึงขึ้นอยู่กับ

1. ความต้องการขององค์กร (รวมถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุด)

2. จำนวนและประเภทของผู้ใช้บริการ

3. จำนวนและประเภทของทรัพยากรห้องสมุด

4. ลักษณะงาน การจัดพื้นที่ การใช้งาน และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

5. พื้นที่จัดประชุม และสนับสนุนการใช้งานของผู้ใช้บริการ

6. จำนวนผู้ให้บริการและขั้นตอนการทำงาน

7. การอำนวยความสะดวก และความยืดหยุ่นในการใช้งานที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและได้รับประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุดพร้อมปัญญา

1. ที่มาของแนวคิดห้องสมุดพร้อมปัญญา

ห้องสมุดพร้อมปัญญา เกิดจากแนวพระราชดำริในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงต้องการให้ประชาชน ได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

ทรงปรารถนาที่จะเห็นทุกชุมชนมีแหล่งการเรียนรู้ที่เทียบพร้อมในการให้บริการ ให้ประชาชนทุกหมู่เหล่าสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้นั้นได้โดยไม่จำกัด (กรมราชทัณฑ์. 2555 : 154)

ชื่อ “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” เป็นชื่อห้องสมุดในโครงการฯ ที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานพร้อมความหมายว่า “ถึงพร้อมด้วยปัญญา” นอกจากนี้ชื่อ “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” แล้ว ทรงมีพระราชานุญาตให้กรมราชทัณฑ์ อัญเชิญพระนามาภิไธยย่อ “ส.ท.” ประดิษฐานไว้เหนือชื่อ “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” และพระราชทานพระฉายาลักษณ์เพื่อประดิษฐานไว้ ณ ห้องสมุดทุกแห่ง เหนือสิ่งอื่นใด คือ การเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิด “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” ด้วยพระองค์เองโดยไม่ทรงเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยพระวรกาย แม้จะมีพระราชภารกิจมากมาย และไม่ทรงรังเกียจว่าสถานที่ที่พระองค์จะเสด็จฯ ไปนั้นตั้งอยู่ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ที่ที่บุคคลทั่วไปไม่พึงประสงค์แม้แต่จะกราบไถ่ ในการเสด็จฯ แต่ละครั้ง ได้พระราชทานพระมหากรุณาธิคุณเป็นอนเอนกอนันต์แก่กรมราชทัณฑ์ ทั้งพระราชกระแสรับสั่ง คำแนะนำที่เป็นแนวทางในการดำเนินงานห้องสมุด ตลอดจนภารกิจด้านต่าง ๆ ของกรมราชทัณฑ์ อย่างผู้รอบรู้และเข้าใจสภาพปัญหาอย่างถ่องแท้ลึกซึ้ง เมื่อได้นำไปสู่การปฏิบัติ ก็ล้วนบังเกิดผลดีเป็นที่ประจักษ์ และได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป (กรมราชทัณฑ์. 2555 : 98)

ในปีพ.ศ. 2546 ซึ่งตรงกับมงคลสมัย เจริญพระชนมายุ 48 พรรษา แห่งองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เจ้าฟ้าอันเป็นที่รักยิ่งของปวงชนชาวไทย กรมราชทัณฑ์ ได้น้อมนำแนวพระราชดำริของพระองค์ไปสู่การปฏิบัติ ด้วยการจัดทำโครงการ “ปรับปรุงห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” น้อมเกล้าฯ ถวายเพื่อเฉลิมพระเกียรติในมหามงคลสมัยดังกล่าว โดยสร้างห้องสมุดในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เทียบพร้อม ให้เจ้าหน้าที่ และผู้ต้องขังเข้ามาศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (กรมราชทัณฑ์. 2555 : 104)

กรมราชทัณฑ์ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน จัดโครงการปรับปรุงห้องสมุดเรือนจำ และทัณฑสถานทั่วประเทศ เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ในวโรกาสพระชนมายุ 48 พรรษา ทรงพระราชทานพระราชานุญาตให้เป็นโครงการเฉลิมพระเกียรติฯ และพระราชทานนามห้องสมุดในโครงการว่า “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” แต่ปัญหาที่ตามมาในโครงการดังกล่าว คือห้องสมุดในแต่ละเรือนจำยังมีหนังสือไม่ถูกต้องตามหลักมาตรฐาน เพราะหนังสือที่อยู่ในห้องสมุดเรือนจำจะมีเพียงหนังสือที่ได้รับบริจาคจากประชาชนทั่วไป จึงทำให้หนังสือส่วนใหญ่เป็นหนังสือแบบเรียนแก่นิตยสารเก่า และปัญหาอีกอย่างคือจำนวนหนังสือไม่เพียงพอต่อปริมาณห้องสมุดในเรือนจำที่มีมากกว่า 103 เรือนจำ ปัจจุบันจึงมีเพียง 2 เรือนจำ คือ เรือนจำอำเภอยะนิงบุรี และเรือนจำจังหวัดน่าน เท่านั้น ที่มีหนังสือในห้องสมุดพร้อมปัญญาค่อนข้างสมบูรณ์และลงตัวมากที่สุด (มติชน. 2548 : 2)

2. ประโยชน์และความสำคัญของห้องสมุด

กรมราชทัณฑ์ (2555 : 981) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดพร้อมปัญญา ดังนี้

1. ห้องสมุดเฉพาะ มีภารกิจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ และผู้ต้องขังที่อยู่ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายพิเศษ
2. สนับสนุนภารกิจกรมราชทัณฑ์ ในด้านการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดีคืนสู่สังคม
3. มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการทางวิชาการ ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ สนับสนุนส่งเสริมการจัดการศึกษา อบรม ทั้งวิชาสามัญ วิชาชีพ และ ศิลธรรมจรรยา
4. ตอบสนองความต้องการด้านการพักผ่อนหย่อนใจ และ การผ่อนคลายความตึงเครียดให้กับผู้ต้องขัง
5. เป็นการส่งเสริมให้ผู้ต้องขังมีโอกาสสัมผัสกับโลกภายนอกได้รับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ บ้านเมืองในทางที่ทันสมัย และเป็นประโยชน์ผ่านสื่อต่าง ๆ

3. ประกาศกรมราชทัณฑ์ เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน พ.ศ.2550

เพื่อให้ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานสามารถตอบสนองเจตนารมณ์การเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีรูปแบบแนวทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานในทิศทางเดียวกันกับห้องสมุดสากล บนพื้นฐานความสอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ผู้รับบริการ และภารกิจ ทิศทางการพัฒนาองค์กรชั้นนำด้านการแก้ไข พัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงตอบสนองแนวนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เข้าถึงโอกาสการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมและต่อเนื่องตลอดชีวิต จึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานไว้ (กรมราชทัณฑ์. 2550 : 142) ดังนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ ประกาศกรมราชทัณฑ์ใน เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน พ.ศ. 2550 ”

ข้อ 2 ให้ยกเลิก “ ประกาศกรมราชทัณฑ์ใน เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ” ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2546 และให้ใช้ประกาศนี้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในประกาศนี้

ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และเพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ตามบทบาทและภารกิจของกรมราชทัณฑ์

ห้องสมุดขนาดใหญ่ หมายถึง ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ความมั่นคงสูงหรือเรือนจำ/ทัณฑสถานที่มีความจุมาตรฐานการควบคุมผู้ต้องขัง ตั้งแต่ 1,500 คน ขึ้นไป

ห้องสมุดขนาดกลาง หมายถึง ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานที่มีความจุมาตรฐานการควบคุมผู้ต้องขังตั้งแต่ 500 – 1,500 คน

ห้องสมุดขนาดเล็ก หมายถึง ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานที่มีความจุมาตรฐานการควบคุมผู้ต้องขังไม่เกิน 500 คน

ห้องสมุดกลาง หมายถึง ห้องสมุดหลักที่เปิดให้บริการในเรือนจำ/ทัณฑสถาน

ห้องสมุดสาขา หมายถึง ห้องสมุดย่อยที่จัดตั้งขึ้นเป็นการถาวรในแดนต่างๆ เพื่อกระจายบริการห้องสมุดให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เป็นบริการส่วนหนึ่งของห้องสมุดกลาง

ห้องสมุดเคลื่อนที่ หมายถึง บริการของห้องสมุดที่นำทรัพยากรสารสนเทศไปให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นระยะๆตามความเหมาะสม

บุคลากรห้องสมุด หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมาย/แต่งตั้งจากผู้บริหารกรมราชทัณฑ์/เรือนจำ/ทัณฑสถาน ให้ปฏิบัติงานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวม ดำเนินงานด้านเทคนิคและบริการสารสนเทศ

ผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่ห้องสมุดมุ่งให้บริการ ได้แก่ ผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน รวมถึงบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับภารกิจภารกิจแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง

ข้อ 4 กำหนดมาตรฐานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน พ.ศ.2550 ดังนี้
หมวด 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ข้อ 5 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางแห่งการแสวงหาความรู้ และสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และนันทนาการสำหรับผู้ต้องขัง และเจ้าหน้าที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน

ข้อ 6 พันธกิจ

ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ ด้านการควบคุมและการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนกลับสู่สังคม โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการรองรับการจัดการศึกษา การเรียนรู้ด้วยตนเอง การส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต ทักษะอาชีพ ทักษะการแสวงหา การเข้าถึง และการใช้สารสนเทศเพื่อการพัฒนาตนเอง

ข้อ 7 วัตถุประสงค์

ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง

7.1 เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และการพัฒนาทักษะอาชีพให้กับ

ผู้ต้องขัง

7.2 เพื่อให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อ

การดำเนินงานตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ ทั้งในด้านการควบคุม และแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัย

ผู้ต้องขัง

7.3 เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาผู้ต้องขังให้เป็นพลเมืองดี

ของสังคม

7.4 เพื่อสร้างนิสัยรักการอ่าน เสริมทักษะการเรียนรู้ การแสวงหาความรู้

รวมทั้งนันทนาการแก่ผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่

หมวด 2 การบริหาร

ข้อ 8 กำหนดให้เรือนจำ/ทัณฑสถานทุกแห่ง จัดตั้งห้องสมุดขึ้นในเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้และให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่

ข้อ 9 กำหนดให้การควบคุม กำกับดูแลงานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน เป็นงานในส่วนรับผิดชอบของส่วนส่งเสริมการศึกษา สำนักพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์

ข้อ 10 กรมราชทัณฑ์ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานมีจำนวนไม่เกิน 12 คน ประกอบด้วยอธิบดี หรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน มีผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักงานการอาชีวศึกษา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ของกรมราชทัณฑ์ เป็นกรรมการ มีผู้อำนวยการสำนักพัฒนาพฤตินิสัยเป็นกรรมการและเลขานุการ ให้อยู่ในวาระ 4 ปี คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการและการดำเนินงาน การหาแหล่งสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุด เสนอกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน

ข้อ 11 เรือนจำ/ทัณฑสถาน แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ประกอบด้วย ผู้บริหารเรือนจำ/ทัณฑสถาน เป็นประธาน ผู้แทนจากหน่วยงานพันธมิตรในพื้นที่ที่จัดการศึกษาให้กับผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ผู้แทนองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานพันธมิตรอื่นๆ ผู้อำนวยการส่วนหรือหัวหน้าฝ่ายอื่นๆ ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน เป็นกรรมการ หัวหน้าฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจเป็นกรรมการและเลขานุการ บรรณารักษ์/หัวหน้างานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่กำหนดทิศทางให้คำปรึกษา ให้ความเห็นชอบแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน สนับสนุน กำกับและติดตามประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน

ข้อ 12 เรือนจำ/ทัณฑสถาน แต่งตั้งและมอบหมายเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ เป็นผู้รับผิดชอบงานห้องสมุด มีหน้าที่วางแผน กำกับดูแล ดำเนินการ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 13 เรือนจำ/ทัณฑสถาน จัดทำแผนงาน แผนปฏิบัติการห้องสมุด ระบบการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการปฏิบัติงาน เสนอคณะกรรมการบริหารห้องสมุดและกรมราชทัณฑ์ เพื่อรายงานคณะกรรมการอำนวยการห้องสมุด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ข้อ 14 รูปแบบการบริหารงานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ให้ใช้แบบรวมศูนย์ คือ ห้องสมุดกลาง ห้องสมุดสาขาหรือบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ให้เป็นระบบเดียวกัน อยู่ภายใต้การบริหารงานของห้องสมุดกลาง

ข้อ 15 เรือนจำ/ทัณฑสถาน จัดให้มีจุดรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการห้องสมุด เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนางานห้องสมุด

หมวด 3 ความร่วมมือและเครือข่าย

ข้อ 16 เรือนจำ/ทัณฑสถาน ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในพื้นที่ โดยมุ่งเน้นความร่วมมือจากภาคประชาชน หน่วยงานพันธมิตรที่จัดการศึกษาให้กับผู้ต้องขัง เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด แหล่งการเรียนรู้ และหน่วยงานพันธมิตรอื่นๆตามความเหมาะสม อาทิ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด/อำเภอ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ สถานศึกษาหน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

หมวด 4 งบประมาณ และการเงิน

ข้อ 17 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอที่จะสามารถดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 18 งบประมาณของห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ควรมีแหล่งที่มาจากรายได้ของหน่วยงานที่ได้รับจัดสรรเป็นหลัก และห้องสมุดควรได้รับการจัดสรรงบประมาณต่อหัวผู้ต้องขัง ตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ และเพิ่มขึ้นทุกปี

ข้อ 19 เรือนจำ/ทัณฑสถาน พึงจัดสรรงบประมาณจากเงินนอกงบประมาณ เช่น เงินสวัสดิการผู้ต้องขัง ฯลฯ สำหรับการดำเนินงานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานอย่างเหมาะสม เพื่อให้ห้องสมุดได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 20 รายได้ของห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานในลักษณะอื่น ๆ เช่น การบริจาค บำรุงห้องสมุดจากบุคคล องค์กรต่าง ๆ ให้สงวนไว้เป็นค่าใช้จ่ายของห้องสมุด เพิ่มเติมจากงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับ

หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ 21 ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานควรมีทุกประเภท ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมเนื้อหาที่สนองนโยบายและพันธกิจ ของกรมราชทัณฑ์ ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ไม่มีลักษณะเป็นการช่วยจิตใจให้กำเริบ ก่อให้เกิดความประพฤติในทางชั่วร้าย ผิดศีลธรรม ความรู้สึกทางกามารมณ์ หรือเป็นภัยต่อความ มั่นคงของเรือนจำ/ทัณฑสถาน

ข้อ 22 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน จัดหาทรัพยากรสารสนเทศแกน (core collection) ซึ่งหมายถึงหนังสือและสื่ออื่นๆที่มีเนื้อหาสาระสนองนโยบายเน้นหนักของกรมราชทัณฑ์ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนาอาชีพของผู้ต้องขัง ได้แก่ หนังสือพระราชนิพนธ์ใน สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี หนังสือตำราแบบเรียน หนังสืออ่านประกอบการ เรียน หนังสือให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ และแหล่งส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

ข้อ 23 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน จัดหาสื่อทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่มี เนื้อหา สาระ คุณค่า ประโยชน์และความเหมาะสมต่อการให้บริการในห้องสมุดทุกแห่ง จำแนกตาม ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

23.1 หนังสือ กำหนดหน่วยนับจำนวนเป็นชื่อเรื่อง ที่ไม่ซ้ำกันหรือไม่เป็นฉบับ พิมพ์ซ้ำหรือฉบับปรับปรุง โดยกำหนดจำนวนที่ควรจัดหา

(1) ห้องสมุดขนาดใหญ่ ให้จัดหาหนังสือจำนวนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 3,000 ชื่อเรื่อง และจัดหาเพิ่มเติมแต่ละปีในอัตราขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 ของทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีอยู่

(2) ห้องสมุดขนาดกลาง ให้จัดหาหนังสือจำนวนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2,000 ชื่อเรื่อง และจัดหาเพิ่มเติมแต่ละปีในอัตราขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 ของทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีอยู่

(3) ห้องสมุดขนาดเล็ก ให้จัดหาหนังสือจำนวนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 1,000 ชื่อ เรื่องและจัดหาเพิ่มเติมแต่ละปีในอัตราขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 ของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่

23.2 สัดส่วนเนื้อหา เฉพาะหนังสือใหม่ที่ต้องจัดหาเพิ่มเติมอัตราขั้นต่ำ ร้อยละ 3 ให้มีสัดส่วนระหว่างหนังสือสารคดี ร้อยละ 70 และบันเทิงคดี ร้อยละ 30

23.3 วารสาร นิตสารที่มีเนื้อหาสาระที่หลากหลาย เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต อาชีพ ศีลธรรมจรรยา กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม กำหนดหน่วยนับเป็นชื่อเรื่องที่ต้องจัดหา และได้รับอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน ให้มีจำนวนเหมาะสมตามขนาดของห้องสมุด

- (1) ห้องสมุดขนาดใหญ่ อย่างน้อย 5 ชื่อเรื่อง
- (2) ห้องสมุดขนาดกลาง อย่างน้อย 5 ชื่อเรื่อง
- (3) ห้องสมุดขนาดเล็ก อย่างน้อย 3 ชื่อเรื่อง

23.4 หนังสือพิมพ์ที่มีเนื้อหาสาระที่หลากหลาย เป็นประโยชน์ต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาคุณภาพชีวิต กำหนดหน่วยนับเป็นชื่อเรื่องที่ต้องจัดหาอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน อย่างน้อย 3 ชื่อเรื่อง

23.5 กฤตภาค ให้ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน จัดทำกฤตภาคจากหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือนิตสารเก่าที่เห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสม

23.6 สิ่งพิมพ์ระยะสั้น ให้ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานจัดหาสิ่งพิมพ์ระยะสั้นที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ เช่น โปสเตอร์ จุลสารและแผ่นพับไว้บริการตามความเหมาะสม

23.7 สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นสารคดี บันเทิงคดี ประกอบการศึกษาและพัฒนาจิตใจ พัฒนาอาชีพ กำหนดหน่วยนับเป็นชื่อเรื่องที่ต้องจัดหาให้มีจำนวนไม่น้อยกว่า 100 ชื่อเรื่องและควรจัดหาเพิ่มเติมในแต่ละปี อัตราขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่

ข้อ 24 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หน่วยงานภาครัฐ กรมราชทัณฑ์ เรือนจำ/ทัณฑสถาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำขึ้นในโอกาสต่างๆ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศของท้องถิ่นตามความเหมาะสม เช่น ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน ความเป็นมาของห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน

หมวด 6 งานเทคนิคห้องสมุด

ข้อ 25 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องจัดให้มีการดำเนินงานทางเทคนิคห้องสมุดให้เป็นไปตามหลักวิชาการห้องสมุด

- 1) มีการจัดหาและทำทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
- 2) มีการเตรียมตัวเล่ม การซ่อม การบำรุงรักษาหนังสือและสื่อต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
- 3) มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศตามระบบสากลและการทำรายงานช่วยค้นหาและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
- 4) มีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาในฐานข้อมูลบัตรรายการหรือควบคุมกันทั้ง 2 ระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

5) มีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศและคัดออกเป็นประจำอย่างน้อยทุก 3 ปี เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมในเชิงปริมาณ คุณภาพ รวมถึงความต้องการขององค์กรและผู้รับบริการห้องสมุด

หมวด 7 การบริการและกิจกรรมห้องสมุด

ข้อ 26 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานต้องจัดให้มีบริการแก่ผู้รับบริการตามบทบาทภารกิจของห้องสมุด

1. บริการอ่านภายในห้องสมุดกลางเปิดบริการสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 5 วัน ให้มีชั่วโมงการบริการรวมไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

2. บริการห้องสมุดสาขาหรือบริการห้องสมุดเคลื่อนที่เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการด้านการอ่านให้ทั่วถึง เหมาะสมกับสถานที่และขนาดของห้องสมุด

2.1 ห้องสมุดขนาดใหญ่ ต้องมีห้องสมุดสาขาหรือจุดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ไม่น้อยกว่า 2 แห่ง

2.2 ห้องสมุดขนาดกลาง ต้องมีห้องสมุดสาขาหรือจุดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ไม่น้อยกว่า 1 แห่ง

2.3 ห้องสมุดขนาดเล็ก ต้องมีห้องสมุดสาขาหรือจุดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ตามความเหมาะสม

3. การยืม-คืน ส่งเสริมให้ผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุดและยืมหนังสือไปอ่านนอกห้องสมุดได้ โดยให้ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานกำหนดจำนวนหนังสือที่สมาชิกสามารถยืมออกได้ในแต่ละครั้ง รวมทั้งกำหนดระยะเวลาการยืม-คืนตามความเหมาะสม

4. บริการให้คำแนะนำการอ่าน เพื่อสนับสนุนให้เกิดความสนใจ ด้านวิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และความสนใจอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาตนเอง และพัฒนาสังคมประเทศชาติ

5. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้โดยสะดวก รวดเร็ว

ข้อ 27 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานต้องจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการอ่าน และการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ

1. กิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ หนังสือน่าสนใจ รวมถึงสื่อโสตทัศน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. การจัดนิทรรศการให้ความรู้ ทั้งที่เป็นนิทรรศการถาวรและนิทรรศการตามวาระหรือโอกาสต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดนิสัยและความสนใจในการอ่านเพิ่มมากขึ้น

3. กิจกรรมพิเศษอื่น ๆ ให้จัดปีละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง เพื่อส่งเสริม เชื่อมโยง การอ่าน การใช้ห้องสมุดสู่การพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง อาทิ กิจกรรมจัดประกวดเล่าเรื่อง การ เขียนเรียงความ การเขียนบทกวี งานศิลปะที่ได้แรงบันดาลใจจากการอ่าน การประดิษฐ์หนังสือของ ตนเอง การซ่อมหนังสือ การจัดภูมิทัศน์ห้องสมุด เป็นต้น

ข้อ 28 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ต้องขังมีความรู้ เกี่ยวกับห้องสมุดทั้งในด้านการใช้และการให้บริการเพื่อสามารถแสวงหาความรู้และปฏิบัติงาน ห้องสมุดได้ อาทิ การจัดปฐมนิเทศ การสาธิต การจัดอบรมตามหลักสูตร การสอนงาน การจัดทำ คู่มือปฏิบัติงานห้องสมุด เป็นต้น

หมวด 8 บุคลากรห้องสมุด

ข้อ 29 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องมอบหมาย/แต่งตั้งบุคลากรฝ่ายการศึกษา และพัฒนาจิตใจทำหน้าที่บรรณารักษ์หรือหัวหน้าห้องสมุด ในเบื้องต้นกำหนดคุณสมบัติ ต้องผ่านการ ศึกษาหรืออบรมวิชาด้านบรรณารักษศาสตร์ หรือสารสนเทศศาสตร์ จากสถาบันการศึกษาหรือ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช กุมารี

ให้มีการพัฒนาบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บรรณารักษ์ หรือหัวหน้างาน ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้เข้ารับการอบรม สัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ ประชุมเชิง วิชาการที่จัดโดยหน่วยงาน สถาบันการศึกษา อาทิ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สมาคม ห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ รวมทั้งการศึกษาดูงานห้องสมุดและงานด้านที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 30 เรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องจัดให้ผู้ต้องขังได้ทำหน้าที่ผู้ช่วยบรรณารักษ์ โดยคัดเลือกผู้ต้องขังที่มีคุณสมบัติ สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความประพฤติดี มีความรับผิดชอบ ใฝ่ใฝ่ใจได้ มีใจรักและสมัคร ใจทำงานห้องสมุด

ผู้ต้องขังที่จะได้รับเลือกหรือแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยบรรณารักษ์ต้องผ่านการ อบรมหลักสูตรผู้ช่วยบรรณารักษ์ที่จัด โดยเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน

ข้อ 31 ผู้ช่วยบรรณารักษ์ที่ทำงานประจำห้องสมุดกลาง ห้องสมุดสาขา หรือจุด บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ให้มีจำนวนขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุด

1. ห้องสมุดขนาดใหญ่ มีผู้ช่วยบรรณารักษ์ไม่น้อยกว่า 5 คน
2. ห้องสมุดขนาดกลางและเล็ก มีผู้ช่วยบรรณารักษ์ไม่น้อยกว่า 3 คน
3. ห้องสมุดสาขาหรือจุดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ มีผู้ช่วยบรรณารักษ์อย่างน้อย

แห่ง/จุดละ 1 คน

ข้อ 32 เรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรห้องสมุด ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ต้องขังเพื่อป้องกันการขาดแคลนบุคลากรปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ช่วยบรรณารักษ์ ต้องมีการคัดเลือกผู้ต้องขังให้เข้ารับการอบรม พัฒนางานด้านห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีบุคลากรห้องสมุดอย่างเพียงพอและไม่เป็นปัญหาเมื่อผู้ต้องขังพ้นโทษ หรือย้ายเรือนจำ/ทัณฑสถาน

หมวด 9 อาคารสถานที่และครุภัณฑ์

ข้อ 33 อาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการบริหารจัดการพื้นที่ของเรือนจำ/ทัณฑสถาน ส่งเสริมบรรยากาศการใช้บริการ การเรียนรู้ และการเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ 34 เรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องจัดให้มีอาคารสถานที่ที่มีความสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงและกลิ่นรบกวนและควรตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์การเรียนรู้ หรือบริเวณที่เป็นศูนย์กลางเหมาะสมแก่การเข้ามาใช้บริการ และการดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นห้องสมุดกลาง

ห้องสมุดควรเป็นอาคารเอกเทศ หรือห้องเฉพาะเป็นสัดส่วนสามารถขยายพื้นที่ เพื่อให้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ทั้งเจ้าหน้าที่เรือนจำและผู้ต้องขังทั้งชายและหญิง

ข้อ 35 ห้องสมุดกลางของเรือนจำ/ทัณฑสถาน โดยทั่วไปควรมีขนาดไม่น้อยกว่า 150 ตารางเมตรมีระบบประกัน เว้นแต่ เรือนจำ/ทัณฑสถานมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ อนุโลมให้ห้องสมุดกลางมีขนาดไม่น้อยกว่า 80 ตารางเมตร แต่ทั้งนี้ต้องจัดให้มีห้องสมุดสาขาที่ตั้งเป็นการถาวร มีพื้นที่นับรวมกันแล้วไม่น้อยกว่า 150 ตารางเมตร

ข้อ 36 การจัดพื้นที่ภายในห้องสมุดกลาง กำหนดให้มีพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

1. พื้นที่จัดแสดงนิทรรศการถาวรเฉลิมพระเกียรติ หรือมุมเฉลิมพระเกียรติ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

2. พื้นที่ที่ทำงานของบรรณารักษ์และผู้ช่วยบรรณารักษ์

3. พื้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ

4. พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ขนาดไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของพื้นที่ที่ทำการห้องสมุด

5. พื้นที่ให้บริการโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6. พื้นที่ให้บริการยืม-คืน (เคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน)

ทั้งนี้ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับทำงานหรือจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านตามความเหมาะสม เช่น พื้นที่บริการทรัพยากรสารสนเทศประกอบการศึกษา มศร. การศึกษาขั้นพื้นฐาน ธรรมศึกษา อาชีวศึกษา มุมวิชาชีพ มุมส่งเสริม

จริยธรรม มุมการเรียนรู้สำหรับผู้ไม่รื้อหนังสือ บริเวณซ่อมและเขียนหนังสือ บริเวณเตรียมทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ เป็นต้น

ข้อ 37 ห้องสมุดกลางต้องจัดให้มีครุภัณฑ์จำเป็นพื้นฐานสำหรับการดำเนินงานและการให้บริการห้องสมุดให้มีความเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนผู้ใช้บริการที่ห้องสมุดแต่ละแห่ง

1. โต๊ะ เก้าอี้สำหรับปฏิบัติงาน
2. โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ
3. ชั้นวางหนังสือที่มีความมั่นคงแข็งแรง
4. ชั้นวางเอกสาร อย่างน้อย 1 ชั้น
5. เคา์เตอร์บริการยืม-คืน
6. คอมพิวเตอร์เพื่อการบริการห้องสมุดหรือตู้บัตรรายการ
7. ตู้บอร์ดนิทรรศการอย่างน้อย 2 ตัว
8. ป้ายนิเทศบอกตำแหน่งการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ และป้าย

ประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้และข้อมูลข่าวสารห้องสมุด

9. เครื่องรับโทรทัศน์
10. เครื่องเล่นวีซีดี/ดีวีดี
11. ครุภัณฑ์อื่น ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม

ข้อ 38 ห้องสมุดสาขาในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ควรมีชั้นวางหนังสือและครุภัณฑ์พื้นฐานที่เพียงพอและเหมาะสม

ข้อ 39 ห้องสมุดเคลื่อนที่ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ให้มีอุปกรณ์สำหรับบรรจุ และเคลื่อนย้ายหนังสืออย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การให้บริการตามสภาพแวดล้อมของเรือนจำ/ทัณฑสถาน

ข้อ 40 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ห้องสมุด เช่น วัสดุอุปกรณ์สำหรับการเตรียมเล่มหนังสือ การซ่อมและการเย็บเล่มหนังสือ วัสดุสำหรับการจัดนิทรรศการ ฯลฯ เพื่อให้สามารถดำเนินงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อการตกแต่ง จัดสภาพห้องสมุดให้มีความสวยงาม นำเข้ามาใช้บริการ

หมวด 10 การประเมินผลการดำเนินงาน และประกันคุณภาพห้องสมุด

ข้อ 41 ห้องสมุดสาขาในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องมีการจัดเก็บสถิติการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง เพื่อการติดตามประเมินผลและให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสม เช่น สถิติการให้บริการการจัดกิจกรรม เป็นต้น

ข้อ 42 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานห้องสมุด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เสนอต่อคณะกรรมการบริหารห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อเสนอ คณะกรรมการอำนวยการ และให้มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแผนปฏิบัติงานในปี ถัดไป

ข้อ 43 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพภายในที่ เป็นไปตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่กรมราชทัณฑ์กำหนดเป็นประจำทุกปี

ข้อ 44 ห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพ โดย คณะกรรมการร่วมจากภายนอก อย่างน้อยทุก 3 ปี

บริบทเกี่ยวกับห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

1. ประวัติห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เริ่มก่อสร้าง (เรือนจำจังหวัด มหาสารคาม. 2555) เมื่อ พ.ศ. 2548 เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กชั้นเดียว ในพื้นที่กว้าง 6 เมตร ยาว 8 เมตร แยกออกอย่างเป็นสัดส่วนจากห้องเรียน อยู่ในอาคารเรียนศูนย์การเรียนรู้ดักลิลา ฝ่าย การศึกษาและพัฒนาจิตใจ

ในปี พ.ศ.2550 กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน เพื่อให้ สามารถตอบสนองเจตนารมณ์การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีรูปแบบแนวทางการบริการ จัดการที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน ไปในทิศทางเดียวกันกับห้องสมุดสากล บนพื้นฐานความสอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ผู้รับบริการ และภารกิจ ทิศทางการพัฒนาองค์การราชทัณฑ์สู่การเป็นองค์กร ชี้นำในด้านการแก้ไข พลุดินস্যผู้ต้องขัง และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาตนเอง อย่างเท่าเทียมและต่อเนื่องตลอดชีวิต

ต่อมาในปี 2552 เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกรม ราชทัณฑ์ จำนวน 3,574,000 บาท เพื่อจัดสร้างอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น สำหรับใช้เป็นอาคาร เรียนของผู้ต้องขัง และได้ใช้บริเวณชั้นล่างของอาคารดังกล่าวจัดทำเป็นห้องสมุด โดยมีขนาดพื้นที่ กว้าง 8.5 เมตร ยาว 12 เมตร คิดเป็น 102 ตารางเมตร

ปัจจุบัน เรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้ทำการปรับปรุงห้องสมุดเรือนจำขึ้น เพื่อเฉลิม พระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยได้ประสานความร่วมมือกับสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านการบริหารจัดการทั่วไป การคัดเลือกหนังสือ การจัด หมวดหมู่หนังสือ การลงทะเบียน ตลอดจนการให้บริการ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หนังสือภายใน ห้องสมุดและเรือนจำ โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

จำนวน 299,976 บาท เพื่อการจัดซื้อหนังสือบำรุงห้องสมุด และอีกส่วนหนึ่งได้รับบริจาคจากบริษัท ห้างร้าน พ่อค้าประชาชน และหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นต้น

2. หนังสือสั่งการของกรมฯ ที่เกี่ยวกับห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

หนังสือกรมราชทัณฑ์ที่ ขธ 0704.1/7037 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2555 กรมราชทัณฑ์ได้ จัดสรรงบประมาณ พ.ศ. 2555 หมวดงบดำเนินงาน ให้เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 50,000 บาท ซึ่งมากที่สุดเมื่อเทียบกับเรือนจำอื่นๆ เพื่อจัดซื้อหนังสือ สื่อทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ วัสดุ อุปกรณ์ปฏิบัติงานเทคนิค และกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ของห้องสมุดเรือนจำจังหวัด มหาสารคาม

หนังสือกรมราชทัณฑ์ที่ ขธ 0704.1/34894 ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2554 กรมราชทัณฑ์ พิจารณาเห็นว่า ห้องสมุดเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุด เรือนจำ/ทัณฑสถาน สมควรเป็น "ห้องสมุดพร้อมปัญญา" ประกอบกับเรือนจำจังหวัดมหาสารคามเป็น เรือนจำการศึกษาต้นแบบ ที่น้อมนำแนวพระราชดำริฯ ด้านการจัดการศึกษา อบรมให้กับผู้ต้องขัง ไป ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขยายโอกาสการศึกษา ระดับปริญญาโท การจัดการ ศึกษาอบรมให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์แก่ผู้ต้องขัง เป็นต้น เพื่อเป็นเกียรติประวัติแก่เรือนจำ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และเป็นขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย กรมราชทัณฑ์ได้กราบบังคมทูลขอ พระราชทานพระราชานุญาต ให้ห้องสมุดเรือนจำจังหวัดมหาสารคามเป็น "ห้องสมุดพร้อมปัญญา" กราบบังคมทูลเชิญ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิด " ห้องสมุดพร้อมปัญญา" และทอดพระเนตรการดำเนินงานเรือนจำ สำหรับจะเป็นวัน เวลาใด สุดแต่จะ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดฯ ซึ่งกรมราชทัณฑ์จะได้ แจ้งให้ทราบใน โอกาสต่อไป ระหว่างนี้ให้ เรือนจำจัดเตรียมการใดต่าง ๆ ให้เป็นด้วยความเรียบร้อย

3. วิสัยทัศน์ของห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีวิสัยทัศน์ คือ เป็นศูนย์กลางแห่ง การแสวงหาความรู้ และสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และนันทนาการสำหรับผู้ต้องขัง และเจ้าหน้าที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน(เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555)

4. พันธกิจของห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีพันธกิจ คือ เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ ที่ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ ด้านการควบคุมและการแก้ไข

พัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขัง เพื่อคืนกลับสู่สังคม โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการรองรับการจัดการศึกษา การเรียนรู้ด้วยตนเอง การส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต ทักษะอาชีพ ทักษะการแสวงหา การเข้าถึง และการใช้สารสนเทศเพื่อการพัฒนาตนเอง (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 154)

5. วัตถุประสงค์

ห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 152) ดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และการพัฒนาทักษะอาชีพให้กับผู้ต้องขัง
2. เพื่อให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ ทั้งในด้านการควบคุม และแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขัง
3. เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาผู้ต้องขังให้เป็นพลเมืองดีของสังคม
4. เพื่อสร้างนิสัยรักการอ่าน เสริมทักษะการเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ รวมทั้งสนับสนุนการแก่ผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่

6. คณะกรรมการบริหารห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ห้องสมุดพร้อมปัญญา เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีคณะกรรมการบริหาร (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 157) ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| 1. ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม | รองประธานกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | รองประธานกรรมการ |
| 4. คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | รองประธานกรรมการ |
| 5. นางสาวพนารัตน์ มาศมมาดล ผู้ช่วยคณบดี วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | กรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม | กรรมการ |
| 7. ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม | กรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างมหาสารคาม | กรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีมหาสารคาม | กรรมการ |

- | | |
|--|----------------------------|
| 10. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดมหาสารคาม | กรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดมหาสารคาม | กรรมการ |
| 12. นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบลเขวา | กรรมการ |
| 13. หัวหน้าฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ | กรรมการ |
| 14. หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพ | กรรมการ |
| 15. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | กรรมการ |
| 16. หัวหน้าฝ่ายทัณฑ์ปฏิบัติ | กรรมการ |
| 17. นายดาวเรือง หงษา นักทัณฑ์วิทยาชำนาญการ | กรรมการ |
| 18. นายเดชา จินตกลสิการ นักทัณฑ์วิทยาชำนาญการ | กรรมการ |
| 19. นายสภา ศรีคำเวียง อนุศาสนจารย์ปฏิบัติงาน | กรรมการ |
| 20. หัวหน้าฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ | กรรมการและเลขานุการ |
| 21. นายมิชชัย ใจดี นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

7. ระบบการจัดหมวดหมู่

ใช้ระบบการจัดหมวดหมู่ ระบบทศนิยมของดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) ซึ่งมีหนังสือแยกได้ตามหมวดหมู่ต่าง ๆ (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม, 2555 : 251) ดังนี้

| | | |
|-----|-----------------------------------|------------------|
| 000 | เบ็ดเตล็ด | จำนวน 358 เล่ม |
| 100 | ปรัชญาและวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง | จำนวน 301 เล่ม |
| 200 | ศาสนา | จำนวน 864 เล่ม |
| 300 | สังคมศาสตร์ | จำนวน 954 เล่ม |
| 400 | ภาษา | จำนวน 257 เล่ม |
| 500 | วิทยาศาสตร์ | จำนวน 244 เล่ม |
| 600 | วิทยาศาสตร์ประยุกต์(เทคโนโลยี) | จำนวน 824 เล่ม |
| 700 | ศิลปกรรม วิจิตรศิลป์ และมณฑนศิลป์ | จำนวน 441 เล่ม |
| 800 | วรรณคดี | จำนวน 129 เล่ม |
| 900 | ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์ทั่วไป | จำนวน 597 เล่ม |
| | นวนิยาย/เรื่องสั้น | จำนวน 389 เล่ม |
| | CD/VCD/DCD | จำนวน 468 เล่ม |
| | กฤตภาค | จำนวน 900 รายการ |

หนังสือพระราชนิพนธ์
งานวิจัย

จำนวน 51 เรื่อง
จำนวน 130 เรื่อง

รวม 6,907 รายการ

8. การบริการ

กลุ่มเป้าหมายในการให้บริการของห้องสมุดพร้อมปัญญา (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555) คือ

1. บุคลากรเรือนจำ
2. ผู้ต้องขังชาย – หญิง

9. บริการยืม – คืน

ห้องสมุดพร้อมปัญญาให้บริการให้ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล สื่อโสตทัศน์ สมาชิกต้องยืมด้วยตนเอง โดยขอยืมจากจากเคาน์เตอร์ บริการ ยืม – คืน (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 158)

10. สิทธิในการยืม – คืน สารสนเทศและค่าปรับ

ผู้ใช้บริการมีสิทธิ์ในการยืม – คืน (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 98) ดังนี้

บุคลากรเรือนจำ ยืมได้ไม่เกิน 1 รายการ ต่อ 5 วัน

ผู้ต้องขัง ยืมได้ไม่เกิน 1 รายการ ต่อ 5 วัน

ค่าปรับหนังสือส่งเกินกำหนด 5 บาท / เล่ม / วัน

11. บริการยืมต่อ

ห้องสมุดพร้อมปัญญาให้บริการยืมต่อคือ เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้งานสามารถยืมสารสนเทศต่อได้ 1 ครั้ง ด้วยตนเอง หรือสามารถนำมายืมต่อที่เคาน์เตอร์ บริการยืม – คืน(เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 87)

12. บริการคืนหนังสือ

กรณีหนังสือของผู้ใช้บริการของเรามีกำหนดส่งเป็นระยะเวลานาน ห้องสมุดมีบริการเรียกคืนหนังสือรายการนั้น ๆ ให้หากผู้ใช้บริการมีความจำเป็นใช้เร่งด่วน ติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์ บริการยืม – คืน (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 59)

13. เวลาเปิด – ปิดบริการ

ห้องสมุดพร้อมปัญญา มีช่วงเวลาในการให้บริการ (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 :

97) ดังนี้

เปิดบริการ วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 09.00 – 15.00 น.

ปิดบริการ วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

14. ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดพร้อมปัญญา มีข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้บริการ (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555

: 91) ดังนี้

1. แสดงบัตรสมาชิกของตนเองเพื่อใช้บริการทุกครั้ง
2. แต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย
3. นำหนังสือที่อ่านแล้ววางไว้ที่ชั้นพักหนังสือ
4. ไม่สูบบุหรี่ หรือนำอาหาร เครื่องดื่ม เข้ามาภายในห้องสมุด
5. ไม่พูดคุยเสียงดัง และไม่ปฏิบัติตนให้เป็นที่รบกวนสมาธิของผู้อื่น
6. ช่วยกันรักษาทรัพย์สินและทรัพย์สินของห้องสมุด
7. ห้ามขีดเขียน ตัด ฉีก ทำลายทรัพย์สินและครุภัณฑ์ของห้องสมุด
8. บุคคลภายนอกโปรดติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำแนะนำ
9. อ่านเอกสารแนะนำ หรือป้ายประกาศของห้องสมุด เพื่อจะได้ทราบวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและรู้ระเบียบในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ

15. ระเบียบการใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญา พ.ศ. 2553

เพื่อให้การใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญา เรือนจำจังหวัดมหาสารคามเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงวางระเบียบไว้ (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 188) ดังนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ว่าด้วยการใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญา พ.ศ.2553”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“เรือนจำ” หมายความว่า เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

“ห้องสมุด” หมายความว่า ห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

“ผู้บัญชาการเรือนจำ” หมายความว่า ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

“หัวหน้าฝ่าย” หมายความว่า หัวหน้าฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ

“บุคลากรเรือนจำ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการหรือลูกจ้าง
ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

“ผู้ต้องขัง” หมายถึง ผู้ต้องขังชาย – หญิง ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ข้อ 4 ให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

หมวด 1 ผู้มีสิทธิใช้บริการและผู้มีสิทธิเยี่ยมทัพยากรสารสนเทศ

ข้อ 5 ผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่

- (1) บุคลากรเรือนจำ
- (2) ผู้ต้องขัง

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิเยี่ยมทัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

- (1) บุคลากรของเรือนจำ
- (2) ผู้ต้องขัง

หมวด 2 ทัพยากรสารสนเทศ

ข้อ 7 ทัพยากรสารสนเทศที่ห้ามเยี่ยมออกนอกห้องสมุด ได้แก่

- (1) หนังสืออ้างอิง
- (2) หนังสือพระราชนิพนธ์
- (3) วารสารและหนังสือพิมพ์
- (4) สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อ โสตทัศนที่ห้องสมุดระบุไม่ให้เยี่ยม

ข้อ 8 การเยี่ยมทัพยากรสารสนเทศ ให้ปฏิบัติดังนี้

(1) สมาชิกที่จะเยี่ยมทัพยากรสารสนเทศ ต้องแสดงบัตรของตนเองแก่เจ้าหน้าที่ทุก

ครั้งที่เยี่ยม

(2) การนำทัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดก่อนปฏิบัติตามระเบียบการเยี่ยม

โดยถูกต้อง จะกระทำมิได้

(3) จำนวนที่เยี่ยมและเวลาที่ครอบครองทัพยากรให้เป็นไปตามประกาศเรือนจำ

หมวด 3 หลักเกณฑ์การปฏิบัติสำหรับผู้ฝ่าฝืน

ข้อ 9 ผู้มีสิทธิใช้บริการทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบและประกาศตามระเบียบนี้ ผู้ใด
ฝ่าฝืนให้หัวหน้าฝ่ายดำเนินการดังต่อไปนี้

- (1) ตักเตือน
- (2) ให้ออกนอกบริเวณห้องสมุด
- (3) ตัดสิทธิการให้บริการห้องสมุด
- (4) เสนอให้เรือนจำพิจารณาโทษทางวินัย หรือดำเนินคดีตามกฎหมาย

ข้อ 10 สมาชิกที่ไม่คืนทรัพย์สินสารสนเทศ และค่าปรับ จะถูกพิจารณาดังนี้

(1) ในกรณีที่ผู้ต้องขัง จะไม่ได้รับอนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไปและงดออกใบรับรองต่างๆให้ จนกว่าจะส่งทรัพย์สินสารสนเทศคืน หรือชดใช้ค่าเสียหาย กรณีคืนไม่ได้และชำระค่าปรับเรียบร้อยแล้ว

(2) กรณีเป็นบุคลากรของเรือนจำ เมื่อห้องสมุดได้ทวงหนังสือ 2 ครั้ง แล้วยังไม่ส่งคืน ห้องสมุดจะเสนอเรื่องต่อผู้บัญชาการเรือนจำ เพื่อพิจารณาหักเงินเดือนชดใช้ค่าเสียหาย ตามประกาศเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบและข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ข้อ 11 ผู้ใดทำลาย ทำให้เสียหาย หรือลักทรัพย์สินของห้องสมุด อาจถูกดำเนินคดีอาญา ถ้าผู้นั้นเป็นผู้ต้องขังอาจถูกลงโทษทางวินัย หรือถูกลงโทษสถานอื่นตามที่เรือนจำพิจารณาเห็นควร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ(Attitude)

1. ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติมาจากภาษาละตินว่า “Aptus” หมายความว่า “เหมาะสม”(Fitness) หรือการปรับให้เหมาะสม (Adaptation) ในทางจิตวิทยาถือว่าทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งที่ไม่สามารถจะสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่จะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยกรรมวิธีที่ซับซ้อน สเปนเซอร์ (Spencer) เป็นคนแรกที่น่าคำว่า (Attitude) มาใช้ และต่อมามีการให้ความหมายของคำนี้มากมายกว่า 80 ความหมาย (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 167)

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 521) ได้ให้ความหมายของ “ทัศนคติ”ไว้ว่า คือ แนวความคิดเห็น

อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาสังคมและนักวิชาการทั่วไปต่างให้นิยามคำว่า “ทัศนคติ” แตกต่างกันไปตามหลักการและจุดเน้นแห่งทฤษฎีของตนดังนี้

สมยศ นาวิการ (2521 : 78) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ คือความรู้สึและการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง โดยเฉพาะต่อวัตถุบางอย่างอยู่เสมอ ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อวัตถุบางอย่างจะมีทั้งความรู้สึและความเชื่อ ถ้าหากคน ๆ หนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วย่อมแสดงให้เห็นโดยนัยว่าจะมีความรู้สึและความเชื่อในทางลบ

โสภกา ชูพิกุลชัย (2522 : 51) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นการรวมความรู้สึนี้กคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริงเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ โดยทั้งหมดจะมีความเกี่ยวพันกันและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 34) ได้กล่าวว่า ทศนคติเป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนมิใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิดแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ประสบการณ์ หรือการเลียนแบบ ที่คนได้เกี่ยวข้องอยู่

สุรพงษ์ โสภนะเสถียร (2533 : 122) ให้ความหมายทศนคติไว้ว่า เป็นคตินี้เชื่อว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคล ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 75) ได้กล่าวว่า ทศนคติจะก่อตัวจากการประเมินภายหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าว โดยมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยหรือกลุ่มทางสังคมที่ได้ไปเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ทศนคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะท่าทางซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติตอบโต้โลกภายนอกอีกด้วย จากการศึกษาพบว่า ทศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร ทั้งนี้เพราะทศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทศนคติจึงต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความ โน้มเอียง พอใจ หรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้า ปลีก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 41) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภคเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม นักการตลาดนิยมใช้เครื่องมือการ โฆษณาเพื่อสร้างทศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า

สมเดช มุงเมือง (2548 : 99) ให้คำจำกัดความทศนคติว่า หมายถึง ความรู้สึก โน้มเอียง หรือมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลพร้อมจะแสดงพฤติกรรมไปในทางหนึ่ง ทั้งทางบวกและทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ มีลักษณะค่อนข้างที่มั่นคง แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ศิวานรต กิตติวัฒน์ (2551 : 8) ได้กล่าวถึง ทศนคติไว้ว่า เป็นสิ่งที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเจอ จากความเข้าใจและการบอกเล่า ทำให้เกิดความรู้สึกไปทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเมื่อมีทศนคติไปทางใดทางหนึ่งแล้ว การที่จะเปลี่ยนแปลงให้รู้สึก ไปอีกทางหนึ่งกระทำได้ยาก

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551 : 54) ได้กล่าวถึงทัศนคติไว้ว่าหมายถึง ภาพสะท้อน ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น ตนเอง ครอบครัว งาน เพื่อนร่วมงาน และสังคม เป็นต้น บุคคลอาจแสดงออกด้วยความตั้งใจหรือ ความเคยชิน ทัศนคติเป็นระดับทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทัศนคติจะมีความคล้ายคลึงกับค่านิยมที่บุคคลจะสามารถรับรู้ถ่ายทอดและเรียนรู้ จากสิ่งแวดล้อมในสังคม แต่ทัศนคติจะมีรากฐานและความมั่นคงน้อยกว่า ทำให้สามารถเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ โดยเฉพาะเมื่อมีข้อมูลใหม่หรือเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไป

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551:62) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรม

อิทธิ เทศภักดี (2552 : 7) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใน ของบุคคลซึ่งสะท้อนถึงความ โน้มเอียงของการปฏิบัติและอารมณ์ว่า พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ในอดีตหรือสิ่งแวดล้อม

พิมพา หิรัญกิตติ(2552 : 94) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า หมายถึง ความเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ความชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนต่อบางสิ่ง

อัลพอร์ต (Allport G.W. 1935 : 368) ได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรมนิยม จึงเน้นให้เห็นว่าประสบการณ์เดิมก่อให้เกิดทัศนคติได้อย่างไร และแสดงออกเป็นพฤติกรรมอย่างไร อัลพอร์ต ให้นิยามทัศนคติ โดยอธิบายความหมายจำแนกรายละเอียดเป็นลักษณะย่อยๆ คือ

1. เป็นสภาพความพร้อมทางจิตที่สร้างขึ้น โดยรับอิทธิพลจากประสบการณ์ ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก ฯลฯ
2. เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชาจิตวิทยาสังคม ก็มีความต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชาจิตวิทยาสังคมอยู่เสมอ
3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดต่อเนื่องกัน และจะติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธก็จะหน้าบึ้ง หน้าอ เป็นต้น
4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ หมายความว่า ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติได้ดีหรือไม่
5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

เคิร์ชและครัชฟีลด์ (Kerch And Crutchfield. 1948 : 52) เน้นเรื่องการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการรับรู้ กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การรับรู้ และการตระหนักถึง ซึ่งกระบวนการนี้เป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

จะเห็นได้ว่านิยามนี้ไม่เน้นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล (overt behavior) แต่เน้นประสบการณ์เฉพาะส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

ฟิชเบินและแอจเซน (Fishbein & Ajzen. 1975 : 102) ได้กล่าวว่า ทศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง

โรเจอร์ (1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร. 2533 : 122) ได้กล่าวถึงทศนคติว่าเป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง โดยทศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคลที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

ชีฟมาน และคานุก (Schiffman & Kanuk. 1994 : 657) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 175) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงของการปฏิบัติและอารมณ์ของบุคคลที่ประเมินค่าบางสิ่งบางอย่างว่าพอใจหรือไม่พอใจ สิ่งนั้นอาจเป็นวัตถุบางสิ่ง หรือแนวคิดก็ได้ พอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไร หรือทำอะไร

นิวคอมบ์ (Newcomb. <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm/>. 2550) ให้คำจำกัดความของทศนคติ ไว้ว่า ทศนคติซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ในลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออก ในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทศนคติ หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการตอบสนองจะแสดงออกในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2. ความสำคัญของทัศนคติ

ทัศนคตินั้นมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคลอย่างยิ่ง ดังที่มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549 : 54) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นแรงบัลดาลใจให้ผู้คนกระทำสิ่งต่างๆ คือ มีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมไปตามที่ทัศนคติซึ่งนำไปเป็น ไป

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551 : 63) กล่าวว่า คนแต่ละคนจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรมหรือจับต้องยากแต่ทัศนคติเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็ก เรื่องใหญ่ เช่น การใช้จ่าย ศาสนา การศึกษา และการเมือง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : 45) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกัน และอนาคตของแต่ละองค์การ โดยทัศนคติที่มีต่องานองค์การ จะส่งผลกระทบต่อความกระตือรือร้นทุ่มเท และคุณภาพในการทำงานของบุคคล

พิมพา หิริญกิตติ (2552 : 94) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจในการวิจัยทางการตลาด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer Behavior) การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเกือบทั้งหมดมักขึ้นอยู่กับทัศนคติ ดังนั้นในการวิจัยทางการตลาดจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงการวัดทัศนคติของผู้บริโภค

ศุภิน บุระรัช (<http://www.bloggang.com/mainblog.php/?id=inthedark&month=27-06-2007&group=2&gblog=27.2551>) กล่าวว่า การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของคน เพราะการรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าเป็นไปในทิศทางใดและมีความเข้มมากน้อยแค่ไหน ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำนายพฤติกรรมที่อาจจะเกิดขึ้นของบุคคลนั้นได้ และสามารถวางแผนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งกับบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3. องค์ประกอบของทัศนคติ

เกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคตินั้น นักจิตวิทยาและนักวิชาการต่างได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้สอดคล้องตรงกันดังนี้

วิภาพร มาพบสุข (2540 : 539) ได้กล่าวว่า ทัศนคติมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นความรู้ความเข้าใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนเป็น โรคเอดส์ เพราะคนเป็น โรคเอดส์จะทำให้

สังคมเสื่อมถอยทางศีลธรรม มีทัศนคติที่ไม่ดีกับคนว่างงานเพราะเห็นว่าคนว่างงานมักจะเป็นคนเกียจคร้านไม่สู้งาน มีความเสื่อมศรัทธาต่อพรรคการเมืองบางพรรค เพราะเห็นว่าพรรคการเมืองพรรคนั้นไม่ซื่อสัตย์ ชอบประพฤติทุจริต

2. ด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective Component) เป็นการแสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ตามประสบการณ์ที่คนได้มาในทางบวก หรือทางลบและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย องค์ประกอบทางอารมณ์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ ตัวอย่างเช่น นายจ้างไม่ชอบเรื่องการพนันทุกชนิด แต่ทราบว่าลูกจ้างคนหนึ่งชอบเล่นการพนัน เขาจะรู้สึกไม่ชอบลูกจ้างคนนั้น

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่บุคคลจะแสดงออกให้สอดคล้องกับความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น เมื่อนายจ้างไม่ชอบลูกจ้างเล่นการพนัน เขาจะแสดงออกด้วยการไม่จ่ายเงินโบนัสให้ต่อสิ้นปี เป็นต้น ความรู้สึกเป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกทางความคิด ความเชื่อ จะแสดงออกในรูปความรัก ความชอบ ความพอใจ หรือความไม่พอใจ

ศุภกร เสรีรัตน์ (2545 : 181) กล่าวว่า ทัศนคติมียองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ส่วนของความเข้าใจหรือความรู้ คือความรู้และการรับรู้ที่จำเป็นจะต้องมีการรวมกันของประสบการณ์โดยตรงของทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งต่าง ๆ ตัวอย่างเช่นเรามีความเชื่อว่า “ไดเอท โค้ก”(Diet Coke) เกือบจะไม่มีแคลอรี มีคาเฟอีน ราคาถูก และผลิตโดยบริษัทใหญ่ หรือ “มันฝรั่งมีแคลอรีสูง”ซึ่งความเชื่อนี้ไม่จำเป็นจะต้องถูกต้องหรือเป็นความจริงเสมอไป

2. ส่วนของความรู้สึก คืออารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใด ๆ ในลักษณะของความชอบ ดี หรือ ไม่ดี ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคมองว่า “ฉันชอบไดเอท โค้ก” “ฉันชอบโยเกิร์ต” เป็นการแสดงผลของการประเมินทางด้านอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น บุคคลอาจมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจากความเชื่อเหมือนกัน จากตัวอย่างข้างต้นผู้บริโภคมองว่า “ไดเอท โค้ก มีคาเฟอีน และคาเฟอีนทำให้ไม่่วงนอน ความเชื่อเหล่านี้ อาจเป็นเหตุให้บุคคลบางคนตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกในทางบวก เช่น นักศึกษาที่กำลังเตรียมตัวสอบ เป็นต้น ในขณะที่บางคนอาจตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกในทางลบ เช่น ผู้ที่ต้องการดื่มบางอย่างก่อนนอน แต่ไม่ต้องการให้นอนไม่หลับ

3. ส่วนพฤติกรรมหรือการกระทำ คือแนวโน้มที่จะตอบสนองในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งต่อวัตถุหรือกิจกรรม เช่น ตัดสินใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อไดเอท โค้ก หรือแนะนำให้ผู้อื่นซื้อ หรือเสนอให้ซื้อตราใหม่ บางครั้งแม้ว่าผู้บริโภคมมีทัศนคติในทางบวกต่อผลิตภัณฑ์ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ผู้บริโภคจะรีบออกไปซื้อผลิตภัณฑ์นั้นทันทีก็หาไม่ เขาอาจจะยังไม่จำเป็นในขณะนั้น

อาจไม่สามารถซื้อได้เพราะยังไม่มีเงินพอ อาจจะต้องซื้อสิ่งอื่นก่อนที่มีความสำคัญมากกว่าหรือ อาจจะรอให้สมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวเข้าร่วมพิจารณาด้วย

ณัฐพันธ์ เชนรนนท์ (2551 : 43) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติว่ามี 3 ส่วน ได้แก่

1. ระดับความชอบ (Affection) เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบุคคลอื่น ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยมีได้กำนึ่งถึงเหตุผลเป็นหลัก ไม่สามารถบอกเหตุผลได้ ซึ่งอาจเกิดจากอคติบางประการก็ได้

2. ระดับที่มีการพิจารณา (Cognition) เป็นทัศนคติที่เกิดจากการประมวลข้อมูลและเหตุผลประกอบการใช้ภูมิปัญญาและวิจารณญาณของบุคคล ซึ่งบุคคลจะสามารถอธิบายสาเหตุของการแสดงทัศนคติของเขาได้ และสามารถให้เหตุผลได้ว่าทำไมจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น

3. ระดับปฏิบัติ (Action) เป็นทัศนคติที่แสดงออกโดยการกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อม โดยมีผลทำให้เขาทำการตอบสนองอย่างเป็นรูปธรรม แต่อย่างไรก็ดี บุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมไม่สอดคล้องกับทัศนคติ ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนในการทำความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ไม่พอใจในองค์กรอาจจะปฏิบัติตามปกติและสร้างผลงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเราเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “ความไม่ตรงกันในความรับรู้ (Cognitive Dissonance)” โดยบุคคลจะพยายามลดความเบี่ยงเบนลง เพื่อให้พฤติกรรมและทัศนคติสอดคล้องกันมากขึ้น จากตัวอย่างเดิมบุคคลอาจจะให้เหตุผลกับตนเองว่า เขาอาจจะมาสามารถหางานใหม่ได้ง่ายนัก หรือเขากำลังจะหางานใหม่ หรืองานปัจจุบันที่ทำอยู่ก็ยิ่งดีกว่างานอื่นๆ อีกมาก

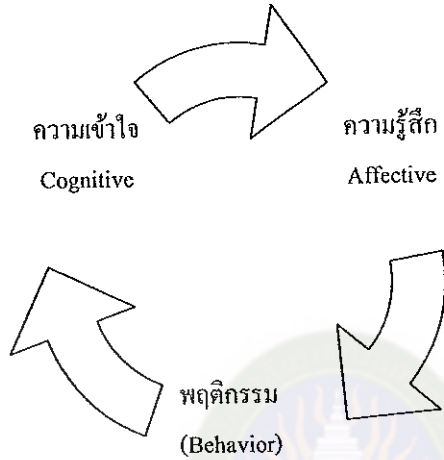
พิมพา หิรัญกิตติ (2552 : 94) ได้กล่าวว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนประกอบของทัศนคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ฉันชอบดูหนังฟังเพลง ฉันชอบมือถือยี่ห้อนี้ ฉันเกลียดน้ำอัดลมยี่ห้อนี้ เหล่านี้เป็นลักษณะที่สะท้อนถึงอารมณ์

2. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นส่วนประกอบของทัศนคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกและความรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้บริหารเกิดความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติของข้าวปลอดสารพิษและผักปลอดสารพิษที่ดีแล้ว ก็จะมีการตัดสินใจซื้อข้าวปลอดสารพิษและผักปลอดสารพิษนั้น แม้ว่าราคาจะค่อนข้างสูงก็ตาม ส่วนของความเข้าใจของทัศนคติประกอบด้วย ความเชื่อ (Belief) ความคิดเห็น (Opinions) ความรู้ (Knowledge) หรือข้อมูล (Information) ที่บุคคลหนึ่งมีอยู่

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นส่วนประกอบของทัศนคติที่สะท้อนถึงความตั้งใจในการกระทำ และความคาดหวังของพฤติกรรม ตลอดจนสะท้อนถึงแนวโน้มของการปฏิบัติ

ซึ่งทั้งสามส่วนมีความสัมพันธ์กันโดยสามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 1 ต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม

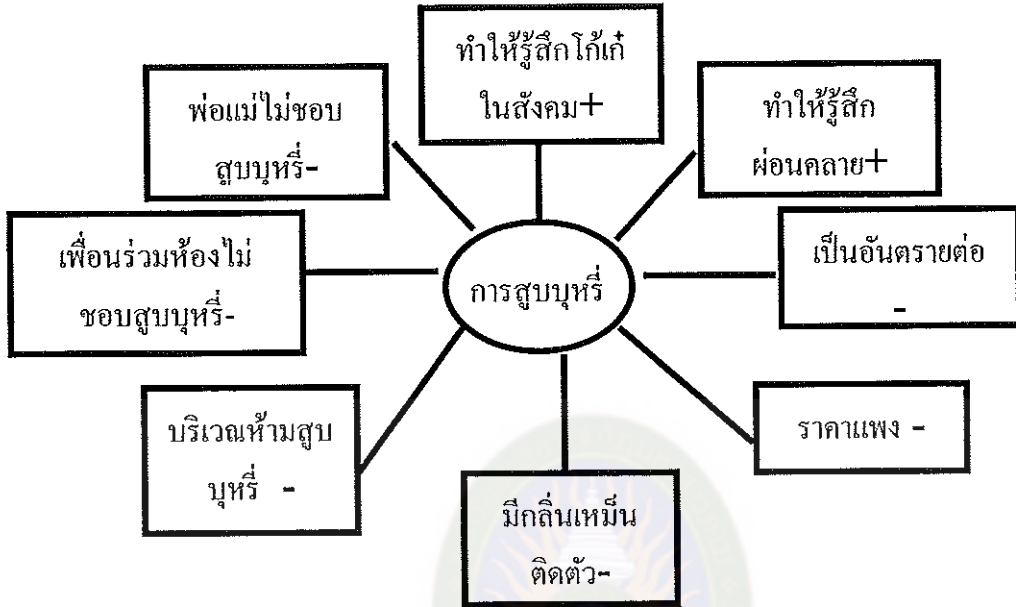
เชียร์ส เพปเปล และเทเลอร์ (Sears Peplau and Taylor. 1991 : 136-139) อธิบายว่า ทัศนคติล้วนแต่ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ ความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และ พฤติกรรม (Behavior) กล่าวคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive component) ประกอบด้วยองค์ความรู้ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ หรือประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับสิ่งที่เห็นเป้าหมายของทัศนคติ (Attitude object) และได้รับรู้ข้อเท็จจริง ได้รับความรู้ รวมถึงความเชื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้นเพิ่มเติมขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective or evaluative component) ประกอบด้วยความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลนั้นต่อเป้าหมายของทัศนคติ ซึ่งเป็นการประเมินค่าความรู้สึกเชิงบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ หรือความรู้สึกเชิงลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ ซึ่งจะสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) ประกอบด้วยความพร้อมของบุคคล ที่จะตอบสนอง (Readiness to respond) หรือแนวโน้มที่จะแสดงออก (Tendency to act) ต่อเป้าหมายของทัศนคติเมื่อมีการประมวลความรู้ และประเมินค่าความรู้สึกต่อสิ่งนั้นแล้ว โดยพฤติกรรมจะแสดงออกได้สองลักษณะคือ พฤติกรรมทางบวก ได้แก่ การยอมรับ สนับสนุน เข้าใจ ช่วยเหลือส่งเสริม และพฤติกรรมทางลบ ได้แก่ การทำลาย ขัดขืน ต่อสู้ ถอยหนี ฯลฯ

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย(2548 : 171) ได้ยกตัวอย่างเพื่ออธิบายถึงองค์ประกอบของทัศนคติของ นาวินที่มีต่อการสูบบุหรี่จากตัวอย่างต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2 แสดงตัวอย่างทัศนคติของบุคคลต่อการสูบบุหรี่
ที่มา : จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548 : 171)

จากแผนภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าทัศนคติของนาวินต่อการสูบบุหรี่ประกอบด้วยแกนหลักที่เกี่ยวข้องกับการรู้คิดตระหนักถึงเรื่องต่างๆ หลายประการ และความรู้สึกต่อการจำแนกองค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับการสูบบุหรี่ โดยเครื่องหมาย + หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก ส่วนเครื่องหมาย - หมายถึง ความรู้สึกเชิงลบ

สิ่งแวดล้อมรอบเป้าหมายของทัศนคติ (ในที่นี้คือ การสูบบุหรี่) คือองค์ประกอบต่างๆ ที่รับรู้หรือได้รับความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ องค์ประกอบบางประการเป็นกฎเกณฑ์ บรรทัดฐานสังคมทั่วไป ได้แก่บริเวณห้ามสูบบุหรี่ เทียบบินงดสูบบุหรี่ ฯลฯ องค์ประกอบบางประการเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคคลอื่นๆ เกี่ยวข้องรอบข้าง ได้แก่ พ่อ แม่ เพื่อนร่วมห้อง ฯลฯ องค์ประกอบบางประการเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคลในสังคม ได้แก่ การไม่ชอบกลิ่น มีกลิ่นเหม็นติดตัว ฯลฯ และองค์ประกอบบางประการเป็นเรื่องเกี่ยวกับเป้าหมายของทัศนคติ (การสูบบุหรี่) เอง ได้แก่ ราคาแพง รสชาติของยาสูบ ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดนี้คือองค์ความรู้หลัก ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่เป้าหมายของทัศนคติ ซึ่งก็คือ องค์ประกอบด้านที่ 1 คือองค์ประกอบด้านความรู้นั่นเอง

ถัดจากนั้นคือองค์ประกอบด้านความรู้สึก องค์ประกอบด้านความรู้ทุกประเด็นล้วนแล้วแต่มีการประเมินค่าความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อประเด็นนั้น ๆ ต่อเนื่องกันไป รวมทั้งมีการประเมิน

ค่าความรู้สึกต่อเป้าหมายของทัศนคติ (การสูบบุหรี่) ด้วย ซึ่งจากภาพที่แสดงด้วยเครื่องหมาย หรือ – แล้วแต่กรณี โดยจากตัวอย่างดังกล่าว นาวิณมีทัศนคติเชิงลบต่อการสูบบุหรี่เนื่องจากเพื่อนร่วมห้อง และพ่อแม่ไม่ชอบ เมื่อไปที่ต่าง ๆ ก็มีการกำหนดบริเวณห้ามสูบบุหรี่ไว้มากมาย มีกลิ่นเหม็นติดตัว และความรู้สึกส่วนตัวบอกตัวเองว่าบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีราคาแพง แม้ว่าบุหรี่จะช่วยให้รู้สึกผ่อนคลาย และช่วยให้รู้สึกโก้เก๋ในสังคมก็ตาม เมื่อประมวลความรู้สึกเชิงบวกและเชิงลบทั้งหมดต่อการสูบบุหรี่แล้วประเมิน ได้ว่ามีการรับรู้ข้อมูล ความรู้ทางลบต่อการสูบบุหรี่มากกว่าทำให้มาวิน เกิดกลัวและไม่ชอบการสูบบุหรี่ ซึ่งแสดงเครื่องหมาย – ในช่อง “การสูบบุหรี่” อันเนื่องมาจากการ เชื่อมโยงความรู้และความรู้สึกอย่างมีเหตุผลต่อเนื่องกัน

ในที่สุดองค์ประกอบทั้งสองจะนำไปสู่องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม เนื่องจากทัศนคติ ประกอบด้วยแนวโน้มนั้นที่จะประพฤติปฏิบัติไปตามที่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น จากกรณีตัวอย่าง นาวิณ มีแนวโน้มนั้นที่จะหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ ไม่ซื้อบุหรี่ ไม่รับมาสูบเมื่อเพื่อนอื่นบุหรี่ให้ หลีกเลี่ยงจากบริเวณที่มีคนสูบบุหรี่ รวมทั้งไม่คบสาวที่สูบบุหรี่เป็นแฟนเนื่องจากรังเกียจกลิ่นบุหรี่ที่ติดกาย เธอ

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า บางครั้งองค์ประกอบทางพฤติกรรม อาจสวนทาง ขัดแย้ง หรือไม่สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นได้ เช่น ภาพิตที่ว่า เกลียดตัวกินไข่ เกลียดปลาไหลกินน้ำแกง คือ ไม่ชอบปลาไหล รู้สึกขยะแขยง แต่ไม่มีอะไรจะกินในภวะนั้นก็ต้องกินปลาไหล เป็นต้น

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการ เป็นหลักการที่นักจิตวิทยาสังคมใช้ในเรื่องของทัศนคติ ซึ่งนำไปใช้ต้องจำแนกองค์ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายของทัศนคติให้ครบถ้วนชัดเจนตามหลักสำคัญของแต่ละกรณี

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทัศนคติ มีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. การรับรู้ (Cognitive Component) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง การแสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ตามประสบการณ์ที่ตนได้มาในทางบวก หรือทางลบและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
3. พฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง ความพร้อมที่บุคคลจะแสดงออกให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนที่มีต่อสิ่งนั้น

ซึ่งบางครั้งในส่วนของพฤติกรรมนี้ อาจจะไม่ตรงกับความรู้สึก โดยอาจเป็นเพราะเหตุผลอื่นที่ไม่เกี่ยวกับความรู้สึกก็เป็นได้ เช่น ผู้ใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเห็นว่าห้องสมุดพร้อมปัญญา มีแต่หนังสือเก่า ๆ และรู้สึกไม่พอใจที่ห้องสมุดมีแต่หนังสือเก่า ๆ แต่เนื่องจากไม่สามารถไปใช้บริการห้องสมุดอื่นหรือแหล่งค้นคว้าอื่นได้ ผู้บริการจึงจำเป็นต้องมาใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเป็น

ประจำ เช่นนี้จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเป็นประจำนั้นไม่ได้เป็นเพราะมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดพร้อมปัญญาแต่อย่างใด เพียงแต่ไม่มีสิทธิเลือกเท่านั้น ในทางตรงข้ามผู้ให้บริการอีกคนอาจมีความชอบหนังสือเก่าเป็นการส่วนตัว แต่ว่าติติการงานจนไม่ค่อยมีเวลามาใช้บริการ เช่นนี้จะสรุปว่าผู้ให้บริการคนหลังนี้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อห้องสมุดพร้อมปัญญา ก็ย่อมไม่ถูกต้องเช่นกัน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนึงถึงลักษณะขององค์ประกอบทั้งสามส่วนดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบกรอบแนวคิดของการวิจัยในส่วนของตัวแปรตาม ให้ครบทั้งสามส่วนนั้น นอกจากนี้ยังได้ใช้วิธีการทางสถิติบางประการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนของทัศนคติ อันมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ทัศนคติที่ใกล้เคียงกับความจริงที่สุด

4. คุณลักษณะของทัศนคติ

วิภาพร มาพบสุข. (2540 : 539) ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติที่สำคัญว่ามี 4 ประการ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือได้รับประสบการณ์ เช่น ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการปกครองแบบประชาธิปไตย เพราะจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปกครองในระบอบนี้ทำให้บุคคลได้รับสิทธิและเสรีภาพ
2. ทัศนคติเป็นดัชนีชี้ทิศทางในการแสดงพฤติกรรม ทัศนคติโดยทั่วไปมี 2 ทิศทาง คือ ทัศนคติทางบวกทำให้คนมีแนวโน้มที่จะเข้าหาหรือสนับสนุนสิ่งนั้น เช่น แม่บ้านเห็นด้วยกับการซื้อสินค้าลดราคา จึงมีแนวโน้มที่จะคอยสังเกตและเข้าไปจับจ่ายซื้อสินค้า ส่วนทัศนคติในทางลบจะทำให้คนมีแนวโน้มชอบหนี เช่น ประชาชน ที่มีทัศนคติไม่ดีต่อรัฐบาลจะพยายามคอยจับผิด และรวมกลุ่มกันต่อต้านรัฐบาล
3. ทัศนคติสามารถถ่ายทอดได้โดยถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง หรือจากสถานการณ์หนึ่งไปยังอีกสถานการณ์หนึ่งได้ เช่น ประชาชนที่เลื่อมใสศรัทธาต่อพรรคการเมืองใด พรรคการเมืองหนึ่ง ก็จะทำให้เห็นด้วยและสนับสนุนการทำงานของพรรคการเมืองนั้น
4. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง ถ้าประสบการณ์ของคนเปลี่ยนไปย่อมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติด้วย เช่น ในอดีตคนคนหนึ่ง ไม่ชอบฟุตบอลเลย แต่ในปัจจุบันเกิดประสบการณ์โดยตรงที่บุตรชายตนเป็นนักกีฬาทีมชาติจึงทำให้บุคคลนี้ชอบดูฟุตบอลและสนใจฟุตบอลมากด้วย

5. หน้าที่หรือกลไกของทัศนคติ

แคเนียด เคทซ์ Daniel Katz (1960 : 163) ได้อธิบายถึงหน้าที่หรือกลไกของทัศนคติที่สำคัญไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงสุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นกลไกที่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของเขา ด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (Ego – Defensive) โดยปกติในทุกขณะ คนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self – Image) ดังนั้น ทัศนคติจึงสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัว โดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยาม หรือติฉินนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่า ด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อตัวที่เกิดขึ้นมาของทัศนคติในลักษณะนี้จะมีลักษณะแตกต่างจากการมีทัศนคติเป็นเครื่องมือในการปรับตัวดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ ทัศนคติจะมีใช้พัฒนาขึ้นมาจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ทัศนคตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ และด้วยทัศนคตินี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่าง ๆ ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถใช้สำหรับอธิบาย และบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่าง ๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ทัศนคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมิน และทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขา ด้วยกลไกดังกล่าวนี้เองที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบ และระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเขาได้

ศิวนารถ กิตติวัฒน์ (2551 : 13) กล่าวถึงหน้าที่หรือกลไกของทัศนคติว่า เป็นสิ่งที่จะสะท้อนพฤติกรรมให้เห็นถึงความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ซึ่งทัศนคติที่มีจะแสดงออกทางพฤติกรรมต่อไป

6. การเกิดทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 64) กล่าวถึงการเกิด ทัศนคติ ว่า ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง ทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิด ทัศนคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้น ไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิด ทัศนคติ จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิด ทัศนคติ ต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด ทัศนคติ ขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่ จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติ หลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 166) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดี ต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนเอง ได้

2. ข่าวสารข้อมูล ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับ รวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและการเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่มาจากบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บ ไปคิด และสร้างทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด ที่จะเป็แหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติ ให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่าง ๆ ในการก่อตัวของทัศนคติดังกล่าวนี้ ในความเป็นจริงจะมีได้เรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละอย่างเหล่านี้ ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อให้เกิดของทัศนคติมากน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าว

อัญญา พุกษาพันธ์ทวี (2542 : 12) ได้สรุปแนวความคิดของการเกิดทัศนคติว่ามี 2 ประการ ได้แก่

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ ทัศนคติ ซึ่งเกิดในตัวบุคคล จากการได้พบเห็น ได้กลิ่นเคย ได้ทดลอง อันถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง และการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพ หรือได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ แต่ไม่เห็น และไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตัวเอง ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการรับทราบ เมื่อรับแล้วก็เกิดความคิดเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี ดังนั้นถ้าบุคคลใดไม่มีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์นั้นเขาก็จะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น

2. ค่านิยมและการตัดสินค่านิยม เนื่องจากชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันก็ได้ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะมีทัศนคติที่ดี หรือ ไม่ดีต่อสิ่งใดย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอยู่

ศิวนารถ กิตติวัฒน์ (2551 : 11) ได้กล่าวถึงการเกิดทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเกิดจากประสบการณ์ที่ประชาชนเคยพบเจอ เกิดจากการเรียนรู้ การเรียนแบบ การอบรมสั่งสอน แล้วแสดงออกมาในทางใดทางหนึ่งตามที่ประชาชนรู้สึกต่อสิ่งที่ได้พบเจอ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 79-80) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดทัศนคติไว้ ดังนี้

1. การจงใจทางกาย ทัศนคติจะเกิดขึ้นขณะที่บุคคลกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกายอยู่โดยบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่สามารถช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าวและในทางตรงกันข้ามบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งที่ไม่สามารถช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น ลูกค้ากำลังเดินซื้อของอยู่ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและรู้สึกอยากเข้าห้องน้ำกะทันหัน หากลูกค้าสามารถใช้บริการห้องน้ำที่สะอาดและหาง่าย ก็ย่อมเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริการของห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ ถ้าเป็นไปได้ไปในทางตรงข้ามคือ บริการห้องน้ำที่ไม่สะอาดและหายาก ลูกค้าก็ย่อมมีทัศนคติที่ไม่ดีได้เช่นกัน

2. ข่าวสารข้อมูล ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูล ที่บุคคลได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นจากคำบอกเล่าหรือการใช้

สื่อต่าง ๆ ซึ่งเมื่อผ่านกระบวนการเลือกเฟ้นสิ่งที่รับเข้ามาข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปเก็บสะสมและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้ เช่น สวนสนุกแห่งหนึ่งได้ประชาสัมพันธ์เครื่องเล่นชนิดใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย ด้วยรูปที่แสดงให้เห็นถึงความสนุกสนานที่แปลกใหม่ของคนรุ่นใหม่ ผู้ชมต่างถูกใจให้เกิดทัศนคติที่ดีไปด้วยว่าเครื่องเล่นชิ้นนี้มีความทันสมัยด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง มีความแปลกตาไปจากเครื่องเล่นอื่น และให้ความสนุกสนานแบบโลดโผนเร้าใจ สำหรับบุคคลที่ชอบการผจญภัยที่ท้าทายความกล้าหาญ เป็นต้น

3. การเข้าร่วมกลุ่ม ทัศนคติได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม สามารถสร้างทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้เกิดขึ้นได้ เช่น บุคคลเข้าร่วมกลุ่มเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา เพื่อความสนุกสนานมากกว่าการทำกิจกรรมนันทนาการแบบอื่น หรือครอบครัวหนึ่งชอบใช้บริการร้านตัดเสื้อแห่งหนึ่ง ส่งผลให้สมาชิกในครอบครัวถูกใจใช้บริการร้านตัดเสื้อเดียวกันไปตลอดได้

4. ประสบการณ์ การที่บุคคลมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งใด ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลประเมินค่าสิ่งนั้นเป็นทัศนคติได้ เช่น ลูกค้าเข้าไปรับประทานอาหารในภัตตาคารแห่งหนึ่งรู้สึกดีใจในรสชาติของอาหารและการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ของพนักงานเสิร์ฟอาหาร ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อภัตตาคารแห่งนั้น และคาดหวังเดิม ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีได้ตามประสบการณ์

5. บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของบุคคลส่งผลทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติของบุคคลได้ บุคคลที่มีความคิดกว้างและเปิดโอกาสที่จะรับสิ่งต่างๆ ได้ง่าย ย่อมเป็นคนที่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะเป็นไปได้ยากและล่าช้า เช่น แม่บ้านบางคนชอบไปจ่ายกับข้าวหรือของสดในตลาดสด มากกว่าในห้างสรรพสินค้าที่มีแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต ถึงแม้ว่าสินค้าจะจัดวางไว้เป็นหมวดหมู่และสะดวกต่อการเลือกซื้อมากกว่า แต่แม่บ้านเหล่านี้จะยึดติดกับการเลือกซื้อตามความพอใจกับแม่ค้าประจำที่รู้จักคุ้นเคยกันมากกว่า เพราะได้ของตามลักษณะที่ตนต้องการ

กาดอน แอลพอท (Gardon Allport. 1997 : 193) ได้เสนอความเห็นเรื่องทัศนคติว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดา ทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือแยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่นบางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกัน เพราะเคยชมเชยตนเสมอ

4. เกิดจากการเรียนแบบ หรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่นเด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

กรีซ และ แครทฟิลด์ (Krech and Crutchfield, 1998 : 187) ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งไหนตอบสนองต่อความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าจากคนอื่นก็ได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น จากการฟังคำติชมที่ใครๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะทัศนคติในทางตรงข้าม คือมักมองว่า มีคนคอยอิจฉา ริษยา หรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อกัน

7. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ประภาพีณ สุวรรณ (2526 : 5) กล่าวว่า ทัศนคติ ของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี อาจโดยการได้รับข้อมูล ข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบของ ทัศนคติ ในส่วนของ การรับรู้ เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบ ส่วนอื่น จะมีแนวโน้ม ที่จะ เปลี่ยนแปลงด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของ ทัศนคติ ในส่วนของการรับรู้ เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลง จะทำให้องค์ประกอบ ในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และ องค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงด้วย

วิภากร มาพบสุข (2540 : 541) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. จากแหล่งข่าวสาร แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ลักษณะของผู้สื่อความ ลักษณะของผู้สื่อความจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลนั้น มีลักษณะน่าเชื่อถือจะ โดยคุณวุฒิ หรือวัยวุฒิก็ตาม ตัวอย่างเช่น การศึกษาอันหนึ่งพบว่าจากการบรรยายหัวข้อเกี่ยวกับการรักษาโรคหวัด โดยนายแพทย์จะมีน้ำหนักในการให้ความเชื่อถือของคน โดยทั่วไปมากกว่าจากการบรรยายของนักการเมืองนอกจากนี้ผู้สื่อความที่มีคุณสมบัติใกล้เคียง

กับผู้รับย่อมจะทำให้ผู้รับมีทัศนคติคล้อยตามหรือเปลี่ยนทัศนคติตามได้ง่ายกว่า เช่น นักเรียนโฆษณาขายสินค้าเกี่ยวกับกระเป่ารองเท้า แม่บ้านโฆษณาขายสินค้าประเภทผงซักฟอกและเครื่องใช้ในบ้าน จะทำให้การโฆษณานั้นดูสมจริงน่าเชื่อถือ และมีเหตุผลมากกว่า

1.2 ลักษณะของข่าวสาร ลักษณะข่าวสารที่ดีจะต้องไม่มีความลำเอียง มีเหตุมีผล และมีการนำเสนอการสื่อสารแบบ 2 ทาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีโอกาสซักถามและโต้ตอบระหว่างกัน ลักษณะของข่าวสารและการส่งข่าวซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนทัศนคติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารที่มีลักษณะการกระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกลัวให้มีอิทธิพลทำให้ผู้ฟังเปลี่ยนทัศนคติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารที่มีลักษณะการกระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกลัวให้มีอิทธิพลทำให้ผู้ฟังเปลี่ยนทัศนคติได้มากขึ้น

1.3 สถานการณ์ ขณะที่ผู้ฟังได้รับข่าวสารอย่างหนึ่งอย่างใดไว้ และถ้ามีสิ่งมากระทบ หรือสิ่งทำให้ไขว่เขว เช่น เสี่ยงรบกวน ความคิดอื่น ๆ หรือกิจกรรมอื่น ๆ เข้ามาแทรก นักจิตวิทยา พบว่าในสถานการณ์ที่ผู้ฟังกำลังรับข่าวสารอยู่และเมื่อมีสิ่งมาสอดแทรกจะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ตัวอย่างเช่น ขณะที่พรรคการเมืองหนึ่งกำลังหาเสียงเพื่อแถลงนโยบายในขณะนั้นเกิดมีใบปลิวโจมตีและบิดเบือนนโยบายพรรคการเมืองนั้น สถานการณ์นี้กลับยิ่งทำให้ประชาชนสนใจและตัดสินใจเลือกพรรคนี้มากขึ้น เป็นต้น

2. การใช้อิทธิพลของกลุ่ม กลุ่มอิทธิพลทำให้ความคิดของคนในกลุ่มเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการชักจูงสมาชิกให้คล้อยตามมติของกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มย่อมจะเปลี่ยนแนวทัศนคติตาม เพื่อสอดคล้องกับเพื่อน ๆ ในกลุ่มของตนจึงจะได้รับการยอมรับจากสมาชิกคนอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น ทัศนคติในการเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของกลุ่มคนในครอบครัวเดียวกันมักจะเลือกตามสมาชิกคนกลุ่มใหญ่ของครอบครัวที่ชอบพรรคการเมืองนั้น

3. การโฆษณาชวนเชื่อ เป็นการพยายามที่จะสร้างหรือเปลี่ยนความเชื่อของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยการใช้สื่อ คำพูด ภาพยนตร์ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยผู้โฆษณาชวนเชื่อของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยการใช้สื่อ คำพูด ภาพยนตร์ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยผู้โฆษณาชวนเชื่อจะตั้งเป้าหมายไว้ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนทัศนคติในเรื่องใดการโฆษณาชวนเชื่อจะทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติได้ง่ายกว่าวิธีอื่น ๆ เพราะวิธีของการโฆษณาชวนเชื่อมักจะมีเทคนิควิธีการที่ตอกย้ำความคิดความเชื่อของบุคคลตลอดเวลาอาจจะเป็นการใช้คำพูด การโฆษณาซ้ำ ๆ หรือการใช้อิทธิพลของกลุ่มช่วย

4. การได้รับประสบการณ์โดยตรง การเผชิญกับเหตุการณ์โดยตรงบางอย่างจะทำให้บุคคลนั้นเปลี่ยนทัศนคติได้ เช่น นักท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อเมืองไทยแต่เมื่อได้รับประสบการณ์ที่เลวร้ายถูกข่มขืน ปล้นจี้ หรือชิงทรัพย์ ก็ย่อมมีผลทำให้นักท่องเที่ยวเกิดทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นต้น

เฮอเบิร์ต (Herbert C. Kelman, 2001 : 125) ได้ให้คำอธิบายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยมีความเชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกันอาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดนี้ Herbert ได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติออกเป็น 3 ประการคือ

1. การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมรับกระทำตามสิ่งที่ยกให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วยและการทำตาม ดังนั้น ความพอใจที่ได้รับจากการยอมรับกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งทีก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมรับกระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมรับกระทำตามมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification) การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคล ต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น จากการเลียนแบบนี้ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความโน้มมน้ำใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร บุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเอง หรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบแต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในลักษณะนี้ จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายละเอียดของพฤติกรรมนั้นๆ การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวถ้าความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมถูกระทบ ไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้นนอกจากนี้องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับ โดยการบังคับ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ

การเปลี่ยนทัศนคติมี 2 ชนิด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย และทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวก ก็จะลดลงไปในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบ ก็จะกลับเป็นไปในทางบวกเมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้ว จะเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือ การสื่อสาร ทั้งนี้ เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่างการสื่อสารกับผู้อื่น สิ่งที่เป็นแบบอย่าง หรือความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้ อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ

การเปลี่ยนทัศนคติมี 2 ชนิด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย และทัศนคติที่เป็นไปในทางลบ ก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงไปในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบ ก็จะกลับไปในทางบวกเมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้ว จะเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือ การสื่อสาร ทั้งนี้ เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่างการสื่อสารกับผู้อื่น สิ่งที่เป็นแบบอย่าง หรือความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติเกี่ยวข้องกับ การสื่อสาร การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการคือ

2.1 การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร

2.2 การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร

2.3 การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น และการเกิดความรู้ความเข้าใจนี้ มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นและสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา

ทิวนารถ กิตติวัฒน์ (2551 : 13) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนว่า จะต้องเกิดจากความยินยอมความต้องการ การลอกเลียนแบบ ของประชาชนเป็นหลัก ที่จะทำให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ ไปอีกทางหนึ่ง

นิวคอบ, ทีเคอร์, ไรฟ, เทอร์เนอร์ และฟิวลิป (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip. 1965 : 107) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดี เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้นการที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ความรู้ก่อน ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดความเข้มแข็งของทัศนคติที่มีอยู่ก่อน โดยหากทัศนคติมีความเข้มแข็งมาก โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารที่ชักจูงใจ (Persuasive communications) ย่อมจะทำให้ได้ผลน้อย ในทางตรงกันข้ามหากทัศนคติที่มีอยู่มีลักษณะที่ผูกพันน้อย การเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นย่อมมีโอกาสกระทำได้ง่าย วิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจทำได้โดยการจูงใจให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยชนิดของข้อมูลที่เหมาะสมต่อโครงสร้างของทัศนคติที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องตรงกับพื้นฐานการจูงใจของทัศนคติมากที่สุด

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549 : 81) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ว่า ทฤษฎีที่สำคัญที่กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้คือ ทฤษฎีความสมดุล (Balance theory)

ทฤษฎีความสมดุล (Balance theory) หรือ บางครั้งเรียกว่า ทฤษฎีการสอดคล้องทางความคิด (Theory of cognitive consonance) ไฮเดอร์ (Heider. 1958 : 69) ผู้นำเสนอทฤษฎีความสมดุลกล่าวว่า บุคคลแต่ละคนจะมีการประเมินผล 3 ลักษณะ คือ

1. การประเมินผลของคนแรกต่อคนอื่น ๆ (p)
2. การประเมินผลของคนแรกต่อเป้าหมายของทัศนคติ (o) และ
3. การประเมินผลของคนอื่น ๆ ต่อเป้าหมายของทัศนคติ (x)

ตัวอย่างเช่น ทัศนคติของทอฝันต่ออาจารย์และต่อกฎหมายอนุญาตให้ทำแท้ง สามารถอธิบายโดยใช้สัญลักษณ์ p-o-x โดยในที่นี้ p หมายถึง ทอฝัน (Person) o หมายถึง อาจารย์ (Other person) ส่วน x หมายถึง กฎหมายอนุญาตให้ทำแท้ง (Attitude object) เครื่องหมาย + หมายถึง ความรู้สึกทางบวก คือชอบ หรือเห็นด้วย และเครื่องหมาย - หมายถึงความรู้สึกทางลบ คือ ไม่ชอบ หรือไม่เห็นด้วย

ภาพแห่งความสมดุลทางซิกซาย สรุปลงได้ว่า

1. ทอฝันชอบอาจารย์และสนับสนุนกฎหมายทำแท้งทั้งคู่ จะเกิดความสมดุลขึ้น คือคนสองคนชอบพอกันและชอบในสิ่งเดียวกัน

2. ทอฝันไม่ชอบอาจารย์และไม่สนับสนุนกฎหมายทำแท้งแม้ว่าอาจารย์สนับสนุนกฎหมายทำแท้ง ภาวะสมดุลยังคงเกิดขึ้นเช่นกัน

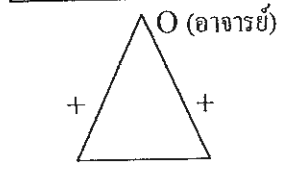
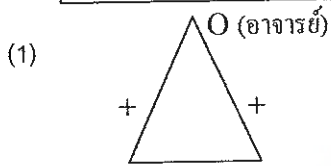
3. ทอฝันชอบอาจารย์และทั้งคู่ไม่สนับสนุนกฎหมายทำแท้งก็ยังคงสมดุล คือ คนสองคนชอบพอกันและไม่ชอบในสิ่งเดียวกัน

4. ทอฝันไม่ชอบอาจารย์และทั้งคู่มีความเห็นเกี่ยวกับกฎหมายทำแท้งแตกต่างกัน เช่นเดียวกับกรณีที่สอง คือ ทอฝันสนับสนุนแต่อาจารย์ไม่สนับสนุน ยังคงจัดว่าไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น

ดังแสดงในภาพจากตัวอย่าง

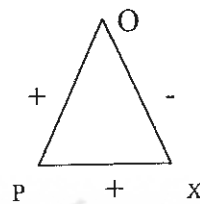
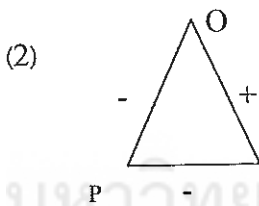
สถานการณ์ที่สมดุล

สถานการณ์ไม่สมดุล



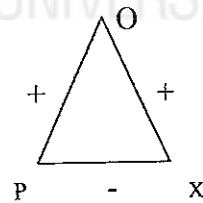
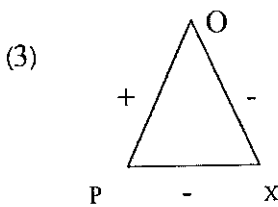
(ทอฝัน) P + X (กม.ทำแท้ง)

(ทอฝัน) P + X (กม.ทำแท้ง)



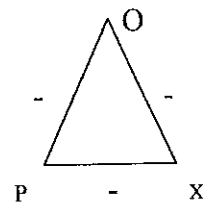
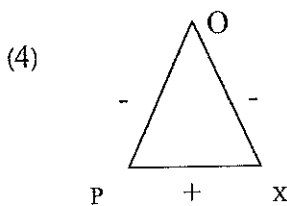
P - X

P + X



P - X

P - X



P + X

P - X

แผนภาพที่ 3 แสดงความสมดุลของทัศนคติ

จากภาพความไม่สมดุลจากภาพสีทึบจะเกิดขึ้นเมื่อ

1. (2)(3) ทอฝันชอบอาจารย์ แต่ไม่เห็นพ้องกันในเรื่องกฎหมายทำแท้ง

2. (1)(4) ทอฝันไม่ชอบอาจารย์ แต่เห็นพ้องต้องกันในเรื่องกฎหมายทำแท้ง ทั้งที่เห็นด้วย เช่นเดียวกัน หรือไม่เห็นด้วยเช่นเดียวกัน

ประเด็นความไม่คงที่ คือ การที่เราคาดหวังว่าใครก็ตามที่เรารัก ชอบ จะต้องมีทัศนคติ เช่นเดียวกับเรา คือชอบหรือไม่ชอบอะไรเหมือนกัน และเราคาดหวังว่าใครที่เราไม่ชอบจะต้องมีทัศนคติที่แตกต่างไปจากเรา

โดยทั่วไปความไม่สมดุลเกิดขึ้นเมื่อมีความสัมพันธ์เชิงลบเกิดขึ้นเป็นจำนวนคี่ในภาพแสดง ความสัมพันธ์จากกรณีดังกล่าว การลดความไม่สมดุลและทำให้เกิดความสมดุลขึ้น ทำได้โดย

1. เปลี่ยนทัศนคติของทอฝัน (p) ที่มีต่ออาจารย์ (o)

2. เปลี่ยนทัศนคติของทอฝัน (p) ที่มีต่อกฎหมายทำแท้ง (x)

3. ไม่รับรู้ว่าอาจารย์ (o) คิดอย่างไรต่อกฎหมายทำแท้ง (x) คือ ลดความสำคัญของอีกฝ่าย หนึ่งลง ไม่ให้ความสำคัญต่อบุคคลนั้นหรือเรื่องนั้น

การที่ทอฝัน (p) จะเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่ออาจารย์ (o) และกฎหมายทำแท้ง (x) หรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความสำคัญของอาจารย์ (o) และกฎหมายทำแท้ง (x) ที่มีต่อทอฝัน (p) ถ้าอาจารย์ (o) สำคัญ ต่อทอฝัน (p) มากกว่ากฎหมายทำแท้ง (x) ทอฝัน (p) จะเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่ออาจารย์ (o) และคง ทัศนคติต่อกฎหมายทำแท้ง (x) ไว้

2. หลักสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่มืองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ความรู้สึกผสมผสานอยู่ในความชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ ฯลฯ แม้จะมีความคงทนถาวรแต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติของคนเราก่ออยู่ภายใต้อิทธิพลของคนอื่น หรือคำศัพท์ในยุคนี้ใช้คำว่า “กระแสสังคม” หรือ “อารมณ์ ของสังคม” ดังนั้น วงการธุรกิจจึงยอมจ่ายเงินจำนวนมากมาโฆษณาทุกแห่งกับการโฆษณา เพื่อให้ ผู้คนเปลี่ยนทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนั้น การเปลี่ยนทัศนคติจึงต้องก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือในทุกองค์ประกอบ คือ ให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ หรือทำให้ความรู้สึกแตกต่างไปจากเดิม หรือทำให้มีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนเดิม ก็จะ สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลได้

อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาสังคมหลายท่าน กล่าวถึงสิ่งที่ต้องการคำนึงถึงในการเปลี่ยน ทัศนคติ มีดังนี้คือ

1. แหล่งข้อมูลข่าวสาร (Source) แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติมีทั้งที่เป็นบุคคล สถาบัน และสื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งจะต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง คือ

เป็นผู้มีความสามารถ น่าเชื่อถือ มีอำนาจ มีเสน่ห์ที่น่าสนใจ หรือมีความคุ้นเคยกับผู้รับข่าวสาร จึงจะก่อให้เกิดความสนใจ ประทับใจ ชอบอยากติดตาม ฯลฯ

2. ข้อมูลหรือข่าวสาร (Message) ข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติ คือ ข่าวสารที่มีการส่งข่าวสารซ้ำ ๆ บ่อยครั้ง โดยในการพิจารณาเรื่องของข่าวสารต้องคำนึงถึงรูปแบบของข้อมูล ข่าวสาร โครงสร้างการนำเสนอ และเนื้อหาของข่าวสารประกอบกัน

ในส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหาของข่าวสาร มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การเสริมแรง ได้แก่ การให้ชมมรับประทานขณะอ่าน / ชมข่าวสาร หรือผู้อ่านข่าว ยิ้ม พยักหน้าให้ ทำให้เกิดความชอบและเปลี่ยนทัศนคติไปตามข่าวสารที่เสนอมา

2. การกระตุ้นให้เกิดความกลัว (Fear arousing) ความกลัวทำให้คนยอมทำตาม หรือไม่ก็พยายามหลีกเลี่ยงจากสภาพการณ์นั้น ๆ ซึ่งจะต้องทำให้กลัวมาก ๆ จะเปลี่ยนทัศนคติได้ง่ายกว่ากลัวน้อย เช่น ข่าวที่ทำให้คนกลัวเอลส์ เป็นต้น

3. ภาษาที่ใช้ในการเสนอข่าว พบว่าในการสื่อสาร ภาษาพูดมีประสิทธิภาพมากกว่า ภาษาเขียน และการใช้ภาษาท่าทาง เช่น การประสานสายตา การจัดระยะห่าง ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพเช่นกัน

4. การเตือนล่วงหน้า (Forewarning) พบว่าทำให้ผู้ฟังเตรียมข้อมูลไว้ได้แย่งได้ เช่น รัฐบาลประกาศว่าวันนี้จะมีการชี้แจงเรื่องเหตุผลในการลดค่าเงินบาทหรือปล่อยค่าเงินบาทลอยตัว มักเกิดการต่อต้าน เพราะเรื่องที่พูดเป็นเรื่องที่คนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยอยู่แล้ว

5. การทำให้ไขว้เขว (distraction) เช่น มีการเสนอภาพที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่พูดทำให้ความสนใจลดลง หรือมีภาพที่เคลื่อนไหวอยู่ใกล้ ๆ ผู้พูด เป็นต้น

6. การเข้าถึงตัว (The foot in the door) การเคาะประตูบ้านทำให้เกิดผลดีในการทำตามที่ต้องการ โดยครั้งแรกจะยอมตามเรื่องเล็ก ๆ และต่อมาก็จะยินยอมในเรื่องที่ใหญ่ขึ้น

3. ผู้รับข้อมูลหรือข่าวสาร (Audience) ในการเปลี่ยนทัศนคติพบว่าลักษณะต่าง ๆ ของผู้รับข่าวสารมีความสำคัญเช่นกัน ได้แก่ อายุ เพศ ระดับสติปัญญา บุคลิกภาพ ประสบการณ์เดิม และสิ่งแวดล้อม โดยเพศหญิงถูกชักจูงง่ายกว่าเพศชาย ผู้ที่อายุน้อยถูกชักจูงง่ายกว่าอายุมาก

ดังนั้น เพื่อให้การชักจูงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องหาวิธีการต่อต้านของผู้รับข่าวสารลง ด้วยการเล่นบทบาทสมมติ (Role playing) เล่นเป็นผู้ได้รับบาดเจ็บจากการที่รถชนกัน ต้องอยู่โรงพยาบาล ถูกยึดใบอนุญาต ฯลฯ ในการเปลี่ยนทัศนคติเรื่องการขับขีรถอย่างปลอดภัย

4. วิธีการส่งข้อมูลหรือข่าวสาร (Channel) การส่งข่าวสารด้วยภาพเคลื่อนไหวประกอบเสียง ได้ผลดีกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว

จากการศึกษาผู้วิจัยจึงสรุปว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์ว่ามีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับคือ

1. การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ โดยสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือบุคคลอื่น
2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสะเทือนใจ
3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลทำให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

8. การวัดทัศนคติ

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548 : 89) ได้กล่าวถึงการวัดทัศนคติไว้ว่าการวัดทัศนคติเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนซับซ้อนต้องอาศัยการตอบสนองออกมาเป็นถ้อยคำ หรือพฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) เสียก่อน

การวัดทัศนคติจะวัดในลักษณะของทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น

ทิศทาง มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือ ทางลบ หมายถึง การประเมินค่าของการรับรู้ รู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบพอใจ หรือไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง

นอกจากนี้ ในเรื่องของทัศนคดียังมีการวัดความเด่น (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สำนึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งยังไม่มีเครื่องมือสำหรับวัด

ในการวัดทัศนคติ อาจใช้วิธีการสังเกต สัมภาษณ์ หรือใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเรื่องที่จะศึกษา อย่างไรก็ตาม การวัดทัศนคตินิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือมากที่สุด ซึ่งแต่ละแบบต่างมีมาตรวัดแตกต่างกันไปตามแต่จะมีผู้คิดค้นพัฒนาขึ้น มาตรวัดทัศนคติสำคัญ ๆ ที่จะกล่าวถึงในที่นี้ ได้แก่

8.1 มาตรส่วนแบบลิเกิร์ต (Likert scales)

เรนซิส ลิเกิร์ต (Rensis Likert อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549 : 189) เป็นผู้คิดขึ้น และเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย เนื่องจากสร้างไม่ยาก ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly agree)

เห็นด้วย (Agree)

ไม่แน่ใจ (Undecided)

ไม่เห็นด้วย (Disagree)

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly disagree)

ตารางที่ 2 ตัวอย่างมาตราวัดทัศนคติแบบลิเกิร์ต 5 ตัวเลือก

| ข้อความ | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็น ด้วย | ไม่ แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง |
|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|
| 1. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการสอนวิชาเพศศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจะช่วยลดปัญหา อาชญากรรม | | | | | |
| 2. การแสดงความรักในที่สาธารณะเป็น เรื่องธรรมดาของมนุษย์ | | | | | |
| 3. พ่อแม่ควรสอนให้เด็กได้เรียนรู้เรื่องเพศ ตั้งแต่เล็ก ๆ | | | | | |
| 4. การทำแท้งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องศาสนา | | | | | |

การตอบใน 5 คำตอบนั้น โดยมากผู้ตอบมักเลือกคำตอบ“ไม่แน่ใจ” ดังนั้นบางครั้งจึงมีผู้ตัดแปลงเป็น 6 ตัวเลือก คือ เห็นด้วย 2 ตัวเลือก และไม่เห็นด้วย 2 ตัวเลือก โดยหลีกเลี่ยงตัวเลือก “ไม่แน่ใจ” ซึ่ง 6 ตัวเลือกมีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงตัวอย่างมาตราวัดทัศนคติแบบลิเกิร์ต 6 ตัวเลือก

| ข้อความ | จริง ที่สุด | จริง | ค่อนข้าง จริง | ค่อนข้าง ไม่ จริง | ไม่ จริง | ไม่ จริง เลย |
|--|----------------|------|------------------|-------------------------|-------------|--------------------|
| 1. คุณไม่มีจุดเด่นในตัวเองเลย ซึ่งคุณคิดว่าเป็นอุปสรรคขัดขวางความก้าวหน้าของคุณ | | | | | | |
| 2. คุณกลัวพอที่จะยื่นขึ้นโดยไม่อารมณ์เสียไปกับคนหยาบคายที่ไม่เป็นมิตร | | | | | | |
| 3. คุณรู้สึกมีปมด้อยในเรื่องความไม่หล่อ คุณจะขอให้ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่าควรทำอย่างไร | | | | | | |

8.2 มาตรส่วนแบบซีแมนติกดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential scales)

แบบสอบถามลักษณะนี้ ออสกู๊ด (Charles E. Osgood) เป็นผู้คิดขึ้น ใช้ในการวัดทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้คำคุณศัพท์ 2 คำ มีความหมายตรงกันข้ามกันระหว่างคำทั้งสองนี้จะมีค่าระดับคะแนนอยู่ระหว่างกลาง ซึ่งโดยปกติจะเรียงจาก 1 ถึง 7 และคำคุณศัพท์ที่นำมาใช้นั้นมักจะมี 3 ชนิดด้วยกันคือ

8.2.1 เป็นคำคุณศัพท์ที่แสดงถึงการประเมินค่า (Evaluative) หมายถึง คำคุณศัพท์ที่จะแสดงสิ่งหนึ่งไปในทางดีขึ้นหรือเลวลง เช่น

ดี.....ชั่ว

จริง.....เท็จ

ฉลาด.....โง่

สะอาด.....สกปรก

8.2.2 เป็นคำคุณศัพท์ที่แสดงถึงพลังหรือศักยภาพ (Potency) หมายถึง คำคุณศัพท์ที่จะแสดงถึงการมีพลังมากน้อยต่าง ๆ กันเช่น

เคร่งครัด.....หย่อนยาน

ใหญ่.....เล็ก

หนัก.....เบา

ร้ายแรง.....ไม่ร้ายแรง

8.2.3 เป็นคำคุณศัพท์ที่แสดงถึงการกระทำ (Activity) หมายถึง คำคุณศัพท์ที่แสดงถึงการประมาณการกระทำต่าง ๆ เช่น

- เร็ว.....ช้า
- ตื่นเต้น.....สงบ
- ยาก.....ง่าย
- กระฉับกระเฉง.....เฉื่อยชา

ตัวอย่างเช่น แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของ รอบบิน (Robbins, 1993) เป็นแบบที่เปิดโอกาสให้สมาชิกของหน่วยงานได้มีโอกาสประเมินระบบวัฒนธรรมหลักที่องค์กรให้ความสำคัญแก่ลักษณะพื้นฐาน 10 ประการ การวิจัยเพื่อทราบถึงทัศนคติดังกล่าวสามารถสร้างแบบสอบถามขึ้น ดังนี้

ในหน่วยงานท่านคิดว่า

(1) เอกลักษณะของสมาชิกขึ้นกับ

ชนิดงาน

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

องค์การ

(2) การเน้นกลุ่ม

ปัจเจกบุคคล

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

กลุ่ม

(3) การให้ความสำคัญแก่คน

งาน

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

คน

(4) ความร่วมมือสอดประสานกันของหน่วยงาน

เป็นอิสระต่อกัน

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

พึ่งพากัน

(5) การพบกลุ่ม

หลวมๆ

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

เข้มงวดกวดขัน

(6) ระดับความเสี่ยง/ความสร้างสรรค์

ต่ำ

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

สูง

(7) เกณฑ์มาตรฐานของรางวัล/การตอบแทน

ตัวผลงาน

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

เกณฑ์อื่นๆ

(8) ระดับความขัดแย้ง

ต่ำ

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

สูง

(9) การเน้นกระบวนการหรือเป้าหมาย

วิธี/กระบวนการ

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

เป้าหมาย

(10) การเน้นระบบเปิด

ภายใน

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

ภายนอก

8.2.4 วิธีการสะท้อนให้เห็นภาพ (Projective techniques) วิธีนี้เป็นการวัดทัศนคติโดยทางอ้อม เพราะบางเรื่องถ้าถามตรงๆ อาจจะได้ข้อมูลที่ไม่ตรงตามทัศนคติที่เป็นจริงของเขาก็ได้ ทั้งนี้เพราะเรื่องที่ศึกษามีส่วนทำให้ผู้ถูกศึกษาเสียหาย หรืออาจแสวงงตอบให้สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม ฉะนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องใช้วิธีการอ้อมวัด โดยผู้ถูกศึกษาไม่ทราบว่าตนกำลังให้ข้อเท็จจริงในเรื่องใดแน่ ซึ่งวิธีการสะท้อนให้เห็นภาพนี้จะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้มากพอสมควร วิธีการสะท้อนภาพอาจแบ่งได้เป็น 4 ประการคือ

1) วิธีต่อความให้สมบูรณ์ (Sentence completion) วิธีนี้ใช้มากในการวัดทัศนคติที่อยู่ใต้จิตสำนึก โดยสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษาหลายๆ ข้อความ กล่าวไว้เพียงนิดเดียวพอเข้าใจ ส่วนที่เหลือให้ผู้ถูกศึกษาเขียนต่อให้สมบูรณ์ ตามความรู้สึกนึกคิดของตนเช่น

การมีศาสนาไว้ประจำชาติเป็น.....

ข้าพเจ้าเชื่อว่าตำรวจ.....

2) วิธีโยงความสัมพันธ์ของคำ (Word association) โดยใช้คำเพียงคำเดียวหรือหลายคำก็ได้ วิธีการคือ ผู้ศึกษาจะกำหนดคำขึ้นมาคำหนึ่ง และให้ผู้ถูกศึกษาแสดงออกต่อคำนั้นให้เร็วที่สุดว่าเขามีความรู้สึกต่อคำนี้อย่างไร เช่น

ผู้ศึกษา : “แม่”

ผู้ถูกศึกษา : (จะรีบตอบเร็วที่สุดว่าเขามีความคิดอย่างไรต่อคำนี้ ซึ่งความคิดแรกๆ จะตรงกับความจริงมากที่สุดเนื่องจากเขาไม่สามารถใช้กลวิธีป้องกันตนเองอย่างต่อเนื่องได้) เช่น ตอบว่า “พระ” หรือ “ใจร้าย”

3) วิธีสร้างความคิด (Construction) วิธีนี้จะทำให้ผู้ถูกศึกษาดูภาพต่าง ๆ แล้วเล่าเรื่องตามภาพนั้นตามความรู้สึกนึกคิดของตนเองซึ่งจะทำให้มองเห็นทัศนคติของคนเหล่านั้นได้ ภาพที่นักจิตวิทยาชอบใช้คือ

3.1 Thematic apperception test เรียกย่อ ๆ ว่า TAT เมอร์เรย์ (Murray. 1943 อ้างถึงใน อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549 : 195) เป็นผู้คิดขึ้น ภาพนั้นมีทั้งภาพที่ชัดเจนและภาพวาดที่เหมือนกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ สถานการณ์ในภาพนั้นเราสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ทว่าลักษณะของสถานการณ์จะคลุมเครือ กำกวมพิจารณาได้หลายแง่มุม ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกศึกษาต้องเขียนเรื่องราวตามประสบการณ์ในอดีต ปัจจุบัน หรือตามความรู้สึกนึกคิดของเขาในอนาคต ซึ่งจะทำให้ทราบถึงทัศนคติของเขาได้ ทั้งนี้เพราะทัศนคติของบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้เหตุการณ์ในสภาพและมีอิทธิพลต่อการตีความหมายจากภาพนั้น

3.2 The Rorschach ink-blot tests หรือ แบบภาพหยดหมึก ซึ่งมีทั้งภาพสีและภาพขาวดำ ทุกภาพที่สร้างขึ้นจะถูกลองใจจนเป็นที่เชื่อถือได้ ลักษณะของภาพคือ เอาหมึกหยดลงบนกระดาษแล้วพับกลางหมึกจะทำให้หน้าหมึกกระจายออกไป พอลี่ออกจะได้ภาพที่สมมาตรกัน ภาพทุกภาพมองเห็นได้ชัดเจนแต่ไม่รู้ว่าเป็นภาพอะไร

คำตอบของผู้ศึกษาจะแสดงทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ในอดีตที่เคยชินของเขา เพราะการที่เขามองว่าเป็นภาพเกี่ยวกับอะไรนั้น เขาจะต้องเคยมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ มาแล้ว

4) วิธีการให้แสดงออก (Expressive techniques) เป็นวิธีการที่ผู้ถูกศึกษาแสดงออกโดยการพูด เขียน วาดภาพ หรือการเล่นตัวอย่างเช่น การแสดงที่เรียกว่าละครทางจิต (Psychodrama) ซึ่งเป็นการแสดงละครที่ไม่มีแบบแผนอะไร แต่ให้ผู้ศึกษาแสดงเป็นตัวเอกของเรื่อง จะแสดงเรื่องอะไรก็ได้โดยบอกชื่อเรื่องให้ทราบว่าแสดงเรื่องอะไร หรือให้เล่นของเล่นต่างๆ มีทั้งคน สัตว์ และสิ่งของมากมาย ซึ่งเหมาะสำหรับใช้กับเด็ก

8.3 วิธีวัดทัศนคติของ Thurstone

วิธีวัดทัศนคติวิธีนี้ เซอร์ส โทน (Thurston. 1928 : 97) ได้พัฒนาขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างมาตรที่มีหน่วยเท่า ๆ กัน แม้ว่าเป้าหมายดูเหมือนจะบรรลุได้ไม่ยาก แต่การดำเนินการที่จะพัฒนามาตรวัดทัศนคติแต่ละมาตรเป็นเรื่องยุ่งยากมาก เริ่มต้นจะต้องเขียนข้อความเกี่ยวกับเป้าหมายของทัศนคติที่ต้องการวัดเป็นจำนวนมาก จากนั้นให้ผู้ตัดสินกลุ่มหนึ่งแต่ละคนประเมินค่าข้อความแต่ละข้อความ และจัดให้ข้อความอยู่กองใดกองหนึ่งในจำนวน 11 กอง กองที่ 1 แสดงถึงข้อความที่เห็นด้วยอย่างที่สุด และกองที่ 11 แสดงถึงข้อความที่ไม่เห็นด้วยอย่างที่สุด จากนั้นผู้สร้างแบบสอบถามจะเลือกข้อความที่ดีไว้จำนวนหนึ่ง (ประมาณ 20 ข้อ) เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามทัศนคติข้อความที่ดี คือข้อความที่มีความสอดคล้องกันในการประมาณค่าของผู้ตัดสินสูง และเป็นข้อความที่เป็นตัวแทนของการกระจายค่าของมาตรวัด

เมื่อเลือกข้อความได้เรียบร้อยแล้ว เวลานำไปวัดทัศนคติจะจัดข้อความให้อยู่คู่ละกัน โดยไม่ระบุค่าของมาตร ให้ผู้ศึกษาเลือกข้อความที่เห็นด้วย จากนั้นผู้ศึกษาแปลค่าและตัดสินทัศนคติของผู้ถูกศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานของข้อความที่ถูกเลือก ดังนั้น ในขั้นสุดท้ายทัศนคติของบุคคลจะถูกแสดงเป็นตัวเลข ระหว่าง 1 กับ 11

ตัวอย่าง ข้อความบางข้อความสำหรับวัดทัศนคติระหว่าง 1 กับ 11

- () สงครามเป็นสิ่งหาประโยชน์มิได้ นอกจากเป็นผลในทางทำลายตนเอง(1.4)
- () เราไม่ต้องการสงครามเลยถ้าสามารถหลีกเลี่ยงได้โดยไม่เสียเกียรติ(4.6)
- () สงครามบางครั้งก็เป็นสิ่งจำเป็นเพราะความถูกต้องสำคัญกว่าความสงบ(7.8)
- () สงครามเป็นสิ่งประเสริฐ (11.0)

สุบิน ยุระวิช ([http : www.bloggang.com/mainblog.php/?id=inthedark &month=27-06-2007&group=2&gblog=27.2551](http://www.bloggang.com/mainblog.php/?id=inthedark&month=27-06-2007&group=2&gblog=27.2551)) ได้กล่าวถึงการวัดทัศนคติในทางจิตวิทยาว่า เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจมานานในกลุ่มนักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกัน การศึกษาวิจัย การพัฒนาวิธีการทางสถิติ และวิธีการวัดทางจิตวิทยาเป็นผลทำให้เกิดความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในการศึกษาเรื่องทัศนคติ รวมทั้งความสำเร็จในการวัดทัศนคติความคิดเกี่ยวกับการวัดทัศนคตินี้ ถือว่า ทัศนคติไม่ได้เป็นสิ่งที่จะสามารถตรวจสอบหรือวัดได้เช่นเดียวกับการตรวจสอบเซลล์ผิวหนังของมนุษย์ หรือการวัดอัตรา การเต้นของหัวใจ แต่ทัศนคติของบุคคลหนึ่งอาจแสดงออกมาได้ด้วยการใช้คำพูดหรือการกระทำจะเห็นได้ว่า ความคิดข้างต้นนี้ จะเน้นที่การแสดงออกทางพฤติกรรมเป็นหลักในการวัดทัศนคติจะเป็นเพียงภาวะของจิตใจ ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่ทัศนคติก็อาจวัดได้โดยอาศัยจากผลของการตอบสนอง ซึ่งจะประเมินได้เป็นทางบวกหรือทางลบ และมีระดับความมากน้อย

เทคนิควิธีที่ใช้วัดทัศนคติ นักจิตวิทยาได้พยายามศึกษาและพัฒนามาตั้งแต่สมัยเริ่มต้นที่มีความสนใจในเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีหนึ่งที่เป็นที่รู้จักและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ก็คือ

มาตรวัดทัศนคติ แต่ความจริงแล้ว การวัดทัศนคติอาจทำได้หลายวิธี ซึ่งจะขอยกมาเป็นตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ศึกษาทัศนคติโดยใช้ประสาทหูและตาเป็นสำคัญ การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้นไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจะต้องออกไปสอบถามบุคคลนั้น ๆ ด้วยตนเอง โดยอาศัยการพูดคุย ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมวางแผนล่วงหน้าว่าจะสัมภาษณ์ในเรื่องใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ในการสัมภาษณ์นี้ เป็นการวัดทัศนคติโดยอาศัยการตอบสนองทางคำพูด (Verbal Responses) และเป็นวิธีวัดที่ถูกนำมาใช้บ่อยครั้ง เพราะมีความสะดวกและง่ายต่อการการวัด เช่น การใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ผู้สัมภาษณ์อาจตั้งคำถามว่า “คุณรู้สึกว่าการที่ท่านประธานาธิบดีกำลังดำเนินการอยู่เป็นอย่างไร” หรือ “คุณคิดว่าการเสียภาษีเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ เพราะอะไร” จะเห็นได้ว่า การใช้คำถามปลายเปิดนี้ ผู้สัมภาษณ์จะได้ข้อมูลมากมาย แต่มีข้อเสียก็คือว่า ผู้ตอบอาจไม่ตอบตามความเป็นจริง เพราะไม่กล้าเปิดเผย หรือตอบตามความคาดหวังของสังคม ดังนั้น การวัดทัศนคติโดยอาศัยการสัมภาษณ์จึงควรใช้วิธีการอื่นๆ ร่วมด้วย

3. แบบรายงานตนเอง (Self-Report) เป็นวิธีการศึกษาทัศนคติของบุคคลโดยให้บุคคลนั้นเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมาว่า รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมาตามประสบการณ์และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลวิธีการศึกษาทัศนคติโดยใช้แบบรายงานตัวเองนี้ มักจะถูกสร้างขึ้นในรูปแบบของเครื่องมือวัดที่เรียกว่า มาตรวัด (Scale) เช่น มาตรวัดทัศนคติของ Thurstone มาตรวัดทัศนคติของ Likert มาตรวัดทัศนคติของ Osgood มาตรวัดความห่างทางสังคมของ Bogardus มาตรวัดความคงที่ของทัศนคติตามวิธีของ Guttman และมาตรหน้ายิ้มสำหรับเด็ก (The Smiling Faces Scales) เป็นต้น อีกทั้ง ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรวัดทัศนคติไว้ว่า มาตรวัดทัศนคตินี้ ถือเป็นเครื่องมือในการวิจัยทางการศึกษาอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดคุณลักษณะภายในทางจิตของบุคคลที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ให้ผลการวัดเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือตัวเลข ลักษณะของมาตรวัดทัศนคติประกอบด้วยชุดของสถานการณ์หรือข้อความที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้ตอบได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เพื่อจำแนกผู้ตอบออกเป็นกลุ่มๆ ตามระดับทัศนคติ และแสดงผลเป็นปริมาณบนช่วงสเกลในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

หลักการสร้างมาตรวัดทัศนคติที่ดีนั้น จะต้องคำนึงถึงหลักที่สำคัญดังต่อไปนี้

(สุบิน ยุทธราช. (http : www.bloggang.com/mainblog.php/?id=inthedark &month=27-06-

2007&group =2&gblog =27.2551)

ความเป็นเอกมิติ (Unidimensionality) มาตรฐานทัศนคติที่ติดต้องวัดในเรื่องเดียวกันและข้อความหรือข้อคำถามที่นำมาใช้จะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียว โดยสามารถตรวจสอบได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่ได้จากมาตรวัด ซึ่ง คะแนนที่ได้จากข้อคำถาม 1 ข้อ ควรมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความเป็นเส้นตรง (Linearity) และการมีช่วงเท่ากัน (Equal Intervals) มาตรฐานวัดจะต้องอยู่ในรูปของความต่อเนื่องเป็นเส้นตรงที่สามารถจัดเรียงลำดับทัศนคติของผู้ตอบ และเป็นมาตรที่บอกความแตกต่างเป็นช่วง ๆ ได้ โดยแต่ละช่วงต้องมีความห่างเท่ากัน เพื่อกำหนดระดับทัศนคติของผู้ตอบ และสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

ความเที่ยง (Reliability) เป็นความคงที่หรือความคงเส้นคงวาของการวัด ในการสร้างมาตรวัดทัศนคติ ยิ่งข้อคำถามมีจำนวนมากเท่าใด ความเที่ยงก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

ความตรง (Validity) มาตรฐานวัดจะต้องวัดในสิ่งที่ต้องการวัด ได้จริง โดยข้อคำถามที่นำมาใช้จะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียว และมีความสัมพันธ์กันสูง

ความสามารถในการสร้างใหม่ (Reproducibility) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อคำถามว่าสามารถจะสร้างสเกลใหม่ได้หรือไม่

4. เทคนิคการฉายออก (Projective Techniques) เป็นการวัดทัศนคติโดยการให้สร้างจินตนาการจากภาพ โดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงความคิดเห็นออกมา เพื่อสังเกตและวัดได้ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกตามประสบการณ์ของตนเองและแต่ละคนจะมีลักษณะของการแสดงออกที่ไม่เหมือนกัน และได้ยกตัวอย่างวิธีสร้างจินตนาการจากภาพเพื่อใช้วัดทัศนคติดังนี้

4.1 วิธีหยดหมึก (Ink Plot) คือ ให้บุคคลนั้นดูภาพหยดหมึก แล้วให้อธิบายว่าภาพนั้นเป็นอย่างไร เป็นการกระตุ้นให้บุคคลนั้นตอบสนองออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดทัศนคติของบุคคลนั้น

4.2 การเล่าเรื่อง (Story Telling) คือ มีการเล่าเรื่องราวบางอย่างให้บุคคลที่ต้องการจะวัดทัศนคติฟัง แต่เล่าไม่จบ แล้วให้บุคคลนั้นเล่าต่อตามความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองแต่ปัญหาที่สำคัญของการวัดทัศนคติโดยวิธีนี้ ก็คือ ผู้วัดจะต้องมีประสบการณ์และมีความสามารถเพียงพอในการแปลความหมายของข้อมูล

5. การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้การวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้ นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่าพฤติกรรมที่บุคคลแสดงการทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ นั้นเป็นผลมาจากความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้นเอง โดยการวัดนี้ ได้มีการรวบรวมงานวิจัยดังกล่าวไว้ได้แก่

5.1 งานวิจัยของ Levine and Murphy ในปี ค.ศ. 1943 ศึกษาพบว่า บุคคลจะเรียนรู้หรือจำสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้จากทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jones and Kohler ในปีค.ศ. 1958

5.2 งานวิจัยของ Hammond ในปี ค.ศ.1948 ได้ศึกษาพบว่า บุคคลจะตอบตามความจริงต่อคำถามต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลนั้นๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Weschler ในปีค.ศ. 1950 และผลการวิจัยของ Rankin and Campbell ในปี ค.ศ.1955 จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า การทำงานหรือการแสดงพฤติกรรม เป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคลเริ่มตั้งแต่ความรู้ ความคิด ความรู้สึก และการนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมการวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้ คล้ายคลึงกับเทคนิควิธีการฉายออก คือ ผู้ถูกวัดอาจไม่รู้ตัวว่ากำลังถูกวัดทัศนคติแต่คิดว่ากำลังถูกทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน

6. ปฏิกริยาตอบสนองทางร่างกายนักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่มักจะรายงานผลการศึกษาทางด้านทัศนคติ หรือการวัดทัศนคติ โดยกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มข้น (Intensity) หรือความรุนแรง (Extremity) ของทัศนคติกับปฏิกริยาการตอบสนองทางร่างกาย เช่น การตอบสนองต่อการช็อคไฟฟ้า อัตราการเต้นของหัวใจต่อหน้าที่ การขยายของม่านตา เป็นต้น มากกว่าที่จะกล่าวถึงทิศทางของทัศนคติ เช่น ทัศนคติทางบวกหรือทางลบ ดังจะเห็นได้จากหลักฐานการค้นพบจากการวิจัยของนักจิตวิทยาสังคมต่างๆ ที่ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

6.1 งานวิจัยของ Katz, Cadore and Abbey ในปี ค.ศ.1965 ศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อการช็อคไฟฟ้าและการเต้นของหัวใจจะแสดงปฏิกริยาเพิ่มมากขึ้นกว่าระดับปกติถ้าบุคคลได้รับการยอมรับหรือการไม่ยอมรับ มากกว่าเมื่อบุคคลอยู่ท่ามกลางระหว่างการยอมรับหรือไม่ยอมรับ

6.2 งานวิจัยของ Collins, Ellsworth and Helmreich ในปี ค.ศ.1967 ศึกษา พบว่าการขยายของม่านตา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านพลังของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า (เช่น ความแข็งแรง - ความอ่อนแอ) มากกว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการประเมิน (เช่น ดี-เลว)

ศิวนารถ กิตติวัฒน์ (2551 : 27) ได้กล่าวถึงการวัดระดับทัศนคติไว้ว่า การเลือกวิธีการวัดระดับของทัศนคติจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวัดเฉพาะอย่างด้วย เพราะทัศนคติเป็นเรื่องของความรู้สึกซึ่งอาจมีความรู้สึกแตกต่างหรือเหมือนกันในเรื่องที่เกิดขึ้นแบบเดียวกันก็ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปการวัดทัศนคติได้ว่า

1. การศึกษาทัศนคติ เป็นการศึกษาความคิดเห็นความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มจากบุคคลจะแสดงออก

2. การศึกษาทัศนคติของบุคคลนั้นมีใช้เป็นการศึกษาเฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเท่านั้นต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของทัศนคตินั้น ๆ ด้วยการวัดทัศนคติส่วนใหญ่เป็นการวัดพฤติกรรมประเภทมาตราจัดอันดับ เพื่อประเมินคุณสมบัติบางอย่าง

สำหรับวิธีการวัดทัศนคติสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การวัดทัศนคติตามแนวคิดของเทอร์สโตน เป็นการวัดทัศนคติของบุคคลโดยอาศัยกฎแห่งการเปรียบเทียบเพื่อคัดลึนใจ คือให้ผู้ตอบคัดลึนใจข้อความที่แสดงถึงทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในข้อความเหล่านั้นมากน้อยเพียงใด โดยให้กลุ่มผู้คัดลึนใจพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อความที่เสนอมานั้น ควรจะอยู่ในระดับไหน เมื่อแบ่งความคิดเห็นจากเห็นด้วยมากที่สุด ในระดับเท่า ๆ กัน เมื่อกลุ่มผู้คัดลึนใจพิจารณาคัดลึนใจทั้งหมดทุกข้อความแล้ว ก็นำแต่ละค่ามาหาสเกล คือหาตำแหน่งมัชฌิมฐานของแต่ละสเกลสำหรับวัดทัศนคติต่อไป

2. การวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคอร์ท เป็นการวัดทัศนคติโดยการนำเอาข้อความที่จะใช้วัดทัศนคติให้ผู้ตอบลงความเห็นว่ามีความรู้สึกรู้สึกต่อข้อความเหล่านั้นอย่างไรบ้าง เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วกำหนดคะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ เป็นข้อความทางบวก และ 1 2 3 4 5 ตามลำดับ เป็นข้อความทางลบที่สามารถจำแนกกลุ่มที่มีทัศนคติที่ดี และทัศนคติที่ไม่ดีได้ เพื่อนำไปใช้วัดทัศนคติต่อไป

3. การวัดทัศนคติตามวิธีของออสกู๊ด เป็นการวัดความหมายของมโนทัศน์ในรูปของคำคุณศัพท์ โดยให้บุคคลทำเครื่องหมายแสดงความคิดเห็นลงไปบนสเกล ซึ่งอยู่ระหว่างคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้ามกับคู่หนึ่ง ๆ เช่น ดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เป็นต้น ผู้ตอบจะต้องพิจารณาว่า มโนทัศน์ที่ตนเห็นมีความหมายสอดคล้องกับคุณศัพท์ในแต่ละสเกลอย่างไร มากน้อยแค่ไหน แล้วกรอกความเห็นลงไปบนสเกล

9. หลักความจริงเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

มีข้อเท็จจริงบางประการเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ ซึ่งทำให้เข้าใจเรื่องของทัศนคติชัดเจนยิ่งขึ้น ได้แก่

9.1 ข้อเท็จจริง (Facts)

จูฮาร์ตัน เอื้ออำนาจ (2548 : 174) กล่าวว่า เนื่องจากข้อเท็จจริงเป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้ล้วน ๆ ไม่เกี่ยวข้องกัองค์ประกอบทางอารมณ์ความรู้สึก เช่น ข้อเท็จจริงที่ว่า โครโมโซมมนุษย์มี 23 คู่ เป็นต้น แต่ข้อเท็จจริงบางอย่างอาจจะก่อให้เกิดทัศนคติ ถ้าข้อเท็จจริงถูกพิสูจน์ว่าผิด บุคคลจะยอมรับว่าข้อเท็จจริงนั้นผิดอย่างง่าย ๆ เช่น ครั้งหนึ่งนักดาราศาสตร์พบว่าดาวเนปจูนมีดวงจันทร์ 8 ดวง พวกนักดาราศาสตร์ที่มีความเชื่อเดิม ๆ ก็สามารถเปลี่ยนความเชื่อได้อย่างง่าย ๆ เมื่อเห็นหลักฐานข้อพิสูจน์ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ข้อเท็จจริงอาจถูกบิดเบือนไปโดยทัศนคติ

เช่น ได้มีการหยั่งเสียงในประเทศเยอรมันตะวันตกเมื่อไม่นานมานี้เกี่ยวกับการต่อต้านชาวยิว พบว่าชาวเยอรมันคิดว่ามีชาวยิวอยู่ในประเทศมากกว่า 200,000 คน แต่จริงๆ แล้วมีเพียงเศษหนึ่งส่วนสิบของจำนวนที่คิดว่ามี

9.2 ความเชื่อ (Beliefs)

จูฮาร์ตัน เอื้ออำนาจ (2548 : 174) กล่าวว่าความเชื่อเป็นตัวแทนของสิ่งที่เราเรียนรู้หรือรับรู้จากประสบการณ์ ซึ่ง ซูดา จิตพิทักษ์ (อ้างถึงในจูฮาร์ตัน เอื้ออำนาจ. 2548 : 174) อธิบายว่า ความเชื่อ หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่าง ปรากฏการณ์บางอย่างสิ่งของหรือบุคคล บางอย่างมีอยู่จริงหรือเกิดขึ้นจริงๆ กล่าวโดยสรุปก็คือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอะไรบางอย่างในแง่ข้อเท็จจริงคือคิดว่า ข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดดังกล่าวอาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงก็ได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นก็คือความเชื่อของเขา อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับ “ทัศนคติ” “ความเชื่อ” ขึ้นอยู่กับ “ความจริง” มากกว่า “อารมณ์”

ความเชื่อ ไม่จำเป็นจะต้องถูกหรือผิดเสมอไป คนที่เชื่อถือว่ามีพระเจ้าซึ่งสามารถจะช่วยคนให้พ้นทุกข์ได้ เมื่อเกิดทุกข์ยากขึ้นผู้นั้นจะสวดมนต์ให้พระเจ้าช่วย ส่วนผู้ที่คิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลกรรมจากชาติภพก่อนไม่มีใครมาช่วยได้ ก็จะไม่สวดมนต์ เมื่อมีความทุกข์เพราะเขาไม่เชื่อว่าจะมีใครช่วยเขาได้ เพียงแต่ทำใจรับสภาพความทุกข์นั้นจนกว่าจะผ่านพ้นไปเรียกว่าสวดวิบากกรรมที่ได้กระทำมา

ความเชื่อมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนๆ นั้น และอาจรวมถึงคนรอบข้างด้วย บางคนเชื่อว่าถ้ากินพืชที่มีหัวอยู่ในดินแล้ว เช่น มัน เผือก แห้ว ผู้กินจะเป็น โรคเรื้อน ซึ่งข้อเท็จจริงแล้วไม่น่าจะเป็นเช่นนั้น แต่เมื่อคนๆ นั้นเชื่อว่าเป็นความจริง ผลก็คือ เขาจะไม่ยอมกินพืชเหล่านั้น หรือดังเช่น โมฮัมเหม็ด อาลี นักมวยชาวอเมริกัน ซึ่งเป็นแชมป์โลกรุ่นเฮฟวีเวท ได้ปฏิเสธไม่ยอมไปเกณฑ์ทหารเมื่อปี ค.ศ. 1966 เขาได้ถูกนำตัวขึ้นฟ้องศาล อาลี ได้ให้เหตุผลว่าเขาเป็นนักบวชในนิกายหนึ่งของศาสนาอิสลาม ซึ่งมีหน้าที่เผยแพร่คำสอนของศาสนา และตามคำสอนนั้นห้ามการทำร้ายหรือสังหารผู้อื่นนอกเสียจากสงครามเพื่อศาสนาอิสลามเท่านั้น เขาได้ให้เหตุผลอีกว่า รัฐธรรมนูญอเมริกัน ได้ให้สิทธิแก่ผู้ที่เชื่อถือในศาสนาใดๆ ซึ่งมีข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้วทางราชการจะเกณฑ์ผู้นั้นเป็นทหารไม่ได้ ศาลชั้นต้นและศาลอุทธรณ์ตัดสินว่าอาลีมีความผิดและลงโทษจำคุกเพราะไม่คิดว่าอาลีเป็นนักบวชจริง แต่ศาลฎีกาพิพากษากลับ เพราะผู้พิพากษาศาลฎีกาของสหรัฐฯ เชื่อว่าอาลีเป็นนักบวชจริง และมีความเชื่อในศาสนาของเขาจริง จึงไม่ต้องถูกเกณฑ์ทหาร

ความเชื่ออาจจะได้มาโดยการเห็น ได้สัมผัส ได้ยินกับหู หรือได้รับคำบอกเล่า อ่านจากข้อเขียน สิ่งตีพิมพ์ รวมทั้งการคิดขึ้นมาเอง เช่น เชื่อว่าเครื่องบินบินได้เพราะเราเห็น เชื่อว่าคนไปเหยียบดวงจันทร์เพราะเราดูจากโทรทัศน์ เชื่อว่าการทรงเจ้ามีจริงเพราะเราเห็นร่างทรงดูไฟเหยียบถ่านด้วยตาของตนเอง ความเชื่อได้มาง่ายและอาจเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น เมื่อมีผู้แสดงเป็นร่าง

ทรงจากจังหวัดจันทบุรี ที่มีประสบการณ์การแสดงทรงเข้ามานานกว่า 20 ปี ออกมาเปิดโปงวิธีการแสดงทุกอย่างทุกขั้นตอนต่อสาธารณชน เราก็อาจจะเปลี่ยนความเชื่อที่มีต่อการทรงเจ้าได้ง่ายๆ

อย่างไรก็ตาม ความเชื่อบางอย่างมีฐานมาจากความจริงแต่ก็เป็นความจริงที่เหลือเชื่อและผู้คนที่เชื่อกันอย่างมกมาย เนื่องจากทำให้รู้สึกสบายใจ เสริมสร้างความรู้สึกร่มใจในตนเองมากขึ้น เช่น ความเชื่อที่ว่า บ้านที่ถูกสร้างตามหลักฮวงจุ้ยจะทำให้ผู้อยู่อาศัยเจริญรุ่งเรือง กินอู่ดินหมี่แล้วจะทำให้แข็งแรงมีพลังทางเพศ ถ้าเปลี่ยนสิริยนต์ให้ถูกโฉลกจะลดปัญหาการเนี่ยชวนได้ หรือถ้าเปลี่ยนชื่อหรือลายเซ็นแล้วชีวิตจะดีขึ้น ฯลฯ เป็นต้น

9.3 ความเห็น (Opinions)

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548 : 175) กล่าวว่าความเห็นเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (verbal expression) เกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือค่านิยม โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูนภัทร ชีวิน (อ้างถึงในจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548 : 175) ระบุว่า ความเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับทัศนคติเพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์ หรือทางพฤติกรรม

9.4 ค่านิยม (Values)

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของ ค่านิยมไว้ว่า สิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง

สุนทร โคมิน (2522 : 12) กล่าวถึงลักษณะของค่านิยมไว้ว่าค่านิยมมีลักษณะ

1. ยืนยงถาวร คงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย
 2. มักไม่แตกต่างไปจากกลุ่มมากนักทำให้ระบบค่านิยมสามารถสะท้อนภาพวัฒนธรรมกลุ่มที่เขาสังกัดอยู่ได้
 3. เป็นความเชื่อที่มีทิศทางและเป้าหมายของการกระทำอยู่ในตัวเอง
- ค่านิยมแตกต่างจากทัศนคติคือ
4. ค่านิยมหนึ่ง ๆ เป็นความเชื่อเดียว แต่ทัศนคติหมายถึงที่รวมของหลายความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ หรือต่อสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดโดยเฉพาะ
 5. ค่านิยมแสดงออกได้ทั้งสิ่งของและสถานการณ์หลายอย่างในขณะที่เดียวกัน ส่วนทัศนคติเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ
 6. ค่านิยมเป็นมาตรฐานสำหรับปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่มาตรฐานแต่ทัศนคติที่แสดงออกอาจมาจากรากฐานของค่านิยมได้
 7. คน ๆ หนึ่งจะมีค่านิยมมากเท่ากับจำนวนความเชื่อที่เขาได้เรียนรู้มา แต่คนสามารถจะมีทัศนคติเป็นจำนวนมากมายเหลือที่จะนับตามประสบการณ์เรียนรู้จากสิ่งของและสถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

8. ในแง่ทฤษฎี ค่านิยมจะอยู่ที่ส่วนลึกหรือใจกลางของบุคลิกภาพและระบบความรู้ (Cognitive system) มากกว่าทัศนคติ ฉะนั้นค่านิยมจึงเป็นตัวกำหนดทั้งทัศนคติและพฤติกรรม

ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีค่านิยมละเอียดอ่อนต่อการทำชั่วจะเป็นพื้นฐานทำให้ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นไปตามกรอบค่านิยมดังกล่าว คือ ไม่ขัดหรือแย้งกับค่านิยมที่ยึดถือ เช่น ไม่นิยมการได้ A ด้วยทางลัด ไม่ชอบคบหาสมาคมกับเพื่อนที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด รู้สึกชอบและชื่นชมต่อพฤติกรรม การทำความดีของผู้อื่น ฯลฯ

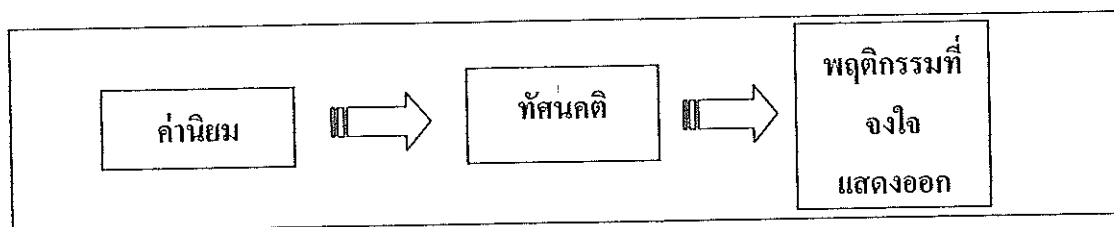
จูฮาร์ตัน เอื้ออำนวย (2548 : 174) กล่าวว่า ค่านิยม คือ ความเชื่อที่ฝังลึกในจิตใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคมและกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมให้ดำเนินไปในแนวทางที่พึงปรารถนาของสังคม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 268) ได้กล่าวถึง ค่านิยมว่า หมายถึง ความเชื่อมั่นพื้นฐานซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคลหรือสังคม หรือความรู้สึกนิยมชมชอบหรือคุณค่าในบุคคล สิ่งของ หรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยจะมีลักษณะที่สำคัญ คือ ค่านิยมจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : 42) กล่าวว่า ค่านิยมหมายถึง รูปแบบของความรู้สึกและความประพฤติที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเห็นว่าเหมาะสม และพอใจจะยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความถูกต้อง - ผิด คดี - เดว และคุณค่าในประเด็นต่างๆ

มิลตัน โรเคียส (Milton Rokeach อ้างถึงในณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551 : 42) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงด้านจิตวิทยาและสังคมศาสตร์ได้กล่าวถึงค่านิยมว่า คือ ความเชื่อที่เป็นแนวทางการแสดงออก และการใช้วิจารณ์ญาณในสถานการณ์ที่หลากหลายของบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการมีระบบค่านิยมต่างกันก็就会有การแสดงออกที่ต่างกันด้วย โดยค่านิยมจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคล ซึ่งปกติค่านิยมของแต่ละบุคคลจะได้รับการหล่อหลอมและพัฒนาจากสังคมและวัฒนธรรมที่เขาเป็นสมาชิก โดยได้รับการส่งมอิทธิพลจากครอบครัว เพื่อน สถาบันการศึกษา และกลุ่มอ้างอิงอื่นๆ โดยค่านิยมจะก่อตัวในช่วงแรกของชีวิต ซึ่งจะมีความมั่นคงและเปลี่ยนแปลงยาก

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : 40) กล่าวว่า ทัศนคติจะมีความคล้ายคลึงกับค่านิยม ซึ่งบุคคลสามารถรับการถ่ายทอดและเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมในสังคม แต่ทัศนคติจะมีรากฐานและความมั่นคงน้อยกว่า ทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าค่านิยม โดยเฉพาะเมื่อมีข้อมูลใหม่หรือระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไป โดยทัศนคติมีพื้นฐานมาจากความเชื่อและค่านิยมของบุคคลซึ่งสามารถแสดงได้จากแบบจำลองแผนภาพที่ 4 ดังนี้



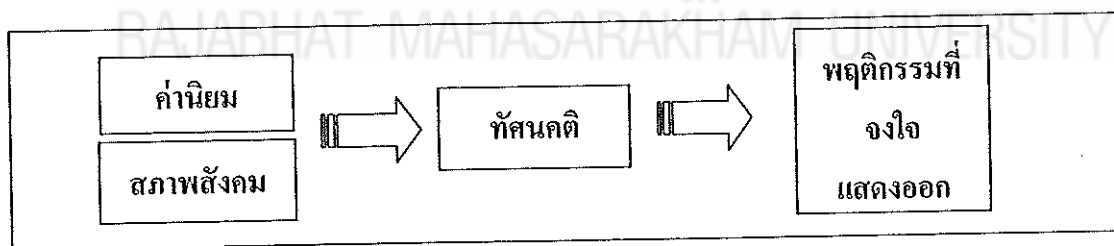
แผนภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมกับทัศนคติ

จากแผนภาพดังกล่าว อธิบายได้ว่า ค่านิยมจะก่อให้เกิดทัศนคติ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคคล อาจเปลี่ยนแปลงตามข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติและการแสดงออกของเขา นอกจากนี้ สเลกและเพรเฟอร์ (Salacik and Preffer อ้างถึงในนันทรัฐพันธ์ เจริญพันธ์. 2551 : 44) ยังกล่าวเสริมว่า ทัศนคติของบุคคลจะพัฒนาจากข้อมูลข่าวสารที่บุคคลได้รับจากสังคม ซึ่งอธิบายดังแผนภาพที่ 5 ดังนี้



แผนภาพที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพสังคม กับทัศนคติ

จากการศึกษาจึงสามารถสรุปเป็นแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ค่านิยมของบุคคล สภาพสังคม และทัศนคติได้ดังนี้



แผนภาพที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม สภาพสังคม กับทัศนคติ

จากแผนภาพที่ 6 แสดงให้เห็นว่าทั้งค่านิยมและสภาพสังคม (การวิจัยครั้งนี้หมายถึงสภาพของห้องสมุดพร้อมปัญญา) ต่างมีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ แต่การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่เกิดจากสภาพของห้องสมุดพร้อมปัญญาเท่านั้นเพราะง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงกว่าการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการวิจัย คือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่เกิดจากสภาพของห้องสมุดพร้อมปัญญาอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องขจัดอิทธิพลของ

ค่านิยมของแต่ละบุคคลออกไป โดยใช้วิธีการทางสถิติ คือกำหนดให้ค่านิยมของบุคคลเป็นตัวแปรร่วมในการวิจัย เพื่อดำเนินการขจัดอิทธิพลของค่านิยมออกจากทัศนคติ

10. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

นักจิตวิทยาสังคมต่าง ใช้แนวคิดทฤษฎีที่ตนถนัดในการอธิบายเรื่องของทัศนคติแตกต่างกันไป กล่าวคือ

10.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory)

สมมติฐานของนักจิตวิทยาที่ใช้ในการอธิบาย “ทัศนคติ” คือ

10.1.1 ทัศนคติเรียนรู้ได้จากการเชื่อมโยง (Association) ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้เช่นเดียวกับวิธีการสร้างนิสัยความประพฤติอื่น ๆ นักจิตวิทยาการเรียนรู้เชื่อว่า ผู้คนรับรู้ข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริง รวมทั้งเรียนรู้ความรู้สึกและค่านิยมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น เด็ก ๆ เรียนรู้เกี่ยวกับสุนัข เรียนรู้ว่าสุนัขเป็นเพื่อนของมนุษย์ เป็นสัตว์เลี้ยงที่ดี ในที่สุดพวกเขาก็เรียนรู้ที่จะชอบสุนัข พวกเขาได้เรียนรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้และความรู้สึกเกี่ยวกับทัศนคติ โดยเรียนรู้จากการเชื่อมโยงสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นในเวลาและสถานที่เดียวกัน เช่น อาจารย์สอนประวัติศาสตร์ พ่อ แม่ หรือนักข่าวทีวีรายงานข่าวเกี่ยวกับทหารที่ยืนส่งผ่าเผยแล้วตะโกนเชียร์ “นาซี” โดยบุคคลเหล่านั้นกล่าวถึงภาพดังกล่าวในทางลบ เราจะมีแนวโน้มเรียนรู้ที่จะมีทัศนคติเชิงลบต่อ “นาซี” ไปด้วย พร้อม ๆ กันนั้นในทางตรงกันข้าม เราก็จะรู้สึกดีกับ “ประชาธิปไตย” และตลอดชีวิตที่ผ่านมาผู้คนมักชื่นชมรัฐบาลประชาธิปไตยมากกว่ารัฐบาลเผด็จการ ผลที่ตามมาคือ เรามีความรู้สึกเชิงบวกต่อประชาธิปไตยและต่อผู้คนร่วมหมู่คณะดังกล่าวด้วย

กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจากการเชื่อมโยงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นลักษณะเดียวกับที่ปัจเจกบุคคลเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะของบ้าน ประเทศ สภาพ ความคิดอ่าน การกล่าวคน ฯลฯ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในชีวิตของเขา คือ ผ่านทางกระบวนการขัดเกลาทางสังคมผ่านทางผู้มีอิทธิพลต่างๆ คือ พ่อแม่ กลุ่มอ้างอิง บุคลิกภาพส่วนบุคคล ประสบการณ์ชีวิตที่ฝังใจ และสื่อมวลชน

10.1.2 ทัศนคติเรียนรู้ได้จากการเสริมแรง (Reinforcement) ตัวอย่างเช่น ถ้านิสิตได้ A ในวิชาจิตวิทยาสังคม และรู้สึกว่าเรียนวิชานี้แล้วสนุกสนาน ชอบ ก็จะเป็นแรงเสริมให้ลงเรียนวิชาจิตวิทยาอื่น ๆ ในเทอมต่อไป หรือ หากนิสิตพูดคุยกับเพื่อน ๆ ว่า วิชาจิตวิทยาสังคมสนุกสนานน่าสนใจ และเพื่อน ๆ ต่างสนับสนุนเห็นพ้องต้องกัน ก็จะเป็นแรงเสริมให้เกิดทัศนคติทางบวกต่อวิชาจิตวิทยาสังคมขึ้นเช่นกัน

10.1.3 ทัศนคติเรียนรู้ได้จากการเลียนแบบ (Imitation) ผู้คนจะเลียนแบบคนอื่น ๆ โดยเฉพาะเมื่อคนอื่นมีความเข้มแข็งกว่า หรือเป็นคนที่มีความสำคัญกว่า ดังนั้น แหล่งเรียนรู้ความรู้พื้นฐานทางการเมือง และเรียนรู้ทัศนคติต่อสังคมที่สำคัญที่สุดในตอนต้นของชีวิต คือ ครอบครัว โดย

ถูก ๆ จะเลียนแบบทัศนคติของพ่อแม่ วัยรุ่นจะเลียนแบบทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ จากกลุ่มเพื่อน และคนที่นิยมชมชอบ ดังเช่น การรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด ต้องสร้างตัวแบบ (role model) จากคาราทีนิยชมชอบของประชาชน โดยเฉพาะคารา/นักร้อวัยรุ่น เพื่อเป็นเป้าหมายให้วัยรุ่นอื่นๆ ในสังคมยึดถือเป็นแบบอย่าง เป็นต้น

10.2 ทฤษฎีเครื่องล่อใจและความขัดแย้งในใจ

แคทซ์ (Katz) บอกว่า บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใด จะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ หรือสร้างความพอใจให้แก่ตน แต่ขณะเดียวกันในระหว่างทางจะเกิดความขัดแย้งระหว่างทัศนคติหลาย ๆ ทัศนคติที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน กรณีที่ทัศนคติ 2 อย่างเกิดขึ้นและโน้มนำให้แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่แตกต่างกัน โดยมีน้ำหนักพอ ๆ กัน บุคคลต้องตัดสินใจเลือกเพียงทางใดทางหนึ่ง ในสภาพการณ์ดังกล่าวบุคคลจะเกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความขัดแย้งในใจเนื่องจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งหนึ่งที่ชอบเหมือนกันในเวลาเดียวกัน (Approach – approach conflict) คือ สภาพที่บุคคลมีความชอบ พอใจในสิ่งสองสิ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน และจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกแต่ยังตัดสินใจไม่ได้ จึงเกิดความขัดแย้งใจที่จำเป็นต้องเลือกสิ่งหนึ่งเพียงสิ่งเดียวจากของสองสิ่งที่ชอบเหมือนกันในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเลือกเรียนคณะรัฐศาสตร์หรือคณะอักษรศาสตร์ที่ชอบทั้งคู่เป็นอันดับ 1 หรือเรียกว่า “รักพี่เสียดายน้อย” คือ ไม่รู้จะเลือกเรียนอะไรดี

2. ความขัดแย้งในใจเนื่องจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งที่ไม่ชอบทั้งสองอย่าง (Avoidance-avoidance conflict) คือ สภาพที่บุคคลเกิดความไม่ชอบหรือไม่พอใจสองอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและประสงค์ที่จะหลีกเลี่ยงทั้งสองนั้น ตัวอย่างเช่น ไม่ชอบทั้งกินยาและฉีดยา แต่จำเป็นต้องเลือกอย่างหนึ่ง

3. ความขัดแย้งในใจเนื่องจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งที่ชอบแต่ในเวลาเดียวกันได้ผลในทางที่ไม่ต้องการ (Approach-avoidance conflict) คือ สภาพที่บุคคลเกิดความชอบและไม่ชอบขึ้นพร้อมกันต่อสิ่งเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ชอบกินขนมหวานมากแต่ไม่ชอบอ้วน กลัวอ้วน ขนมหวานจึงเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนาในเวลาเดียวกัน

โตกา ชูพิกุลชัย (2521 : 19) กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้กับทฤษฎีเครื่องล่อใจมีความแตกต่างกันตรงที่ทฤษฎีเครื่องล่อใจจะแสดงให้เห็นว่าแต่ละคนจะต้องได้หรือเสียอะไรบ้างในการยอมรับสภาพ หรือการตัดสินใจเลือกเช่นนั้น โดยไม่คำนึงถึงว่าผลจะเป็นอย่างไร หรือกระทบใครบ้างก็ตาม ดังนั้น เมื่อเกิดทัศนคติที่มีลักษณะขัดแย้งกัน ผู้คนจึงมักตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีกว่าและให้คุณค่าแก่เขามากกว่า ไม่เหมือนกับวิธีการเรียนรู้ทั่ว ๆ ไป ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการได้หรือการเสียแต่อย่างใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

อรุณลักษณ์ ทูมมาพร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศในสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ผลการศึกษาปัญหาในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน โดยรวมสรุปว่า เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่าด้านการให้บริการมีปัญหาเป็นรายชื่อ โดยชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการและการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนานและการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นไม่เหมาะสม ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ รองลงมาคือขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และระบบแสดงผลการค้นคว้าล่าช้า ด้านการได้รับผลข้อมูลเพราะมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านผู้ให้บริการมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สุมาลี นิลาวัน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการหนังสือพิมพ์รายวันภาษาอังกฤษของนักศึกษาเอกภาษาอังกฤษระดับชั้นปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเอกภาษาอังกฤษระดับชั้นปีที่ 4 มีความสนใจและความต้องการในการอ่านหนังสือพิมพ์รายวันภาษาอังกฤษในระดับมาก อ่านหนังสือพิมพ์สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง โดยใช้เวลาในการอ่าน 15-30 นาที อ่านที่สำนักวิทยบริการมักจะอ่านหนังสือพิมพ์รายวันภาษาอังกฤษในช่วงเวลาไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง การอ่านจะอ่านเรื่องที่สนใจอ่านก่อนแล้วค่อยอ่านเรื่องอื่น นักศึกษาส่วนมากมีความต้องการที่เรียนรู้และเพิ่มพูนคำศัพท์และพัฒนาทักษะในการอ่านจับใจความ และมีความเห็นว่าสำนักวิทยบริการควรเพิ่มหนังสือรายวันภาษาอังกฤษที่มีอยู่แล้วให้อีกหลาย ๆ ฉบับ

จันทิมา รัชนิวงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการห้องสมุดโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอนใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย ในการสนับสนุนการเรียนการสอนตามความคิดเห็นของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 และ 4 และความเชื่อเกี่ยวกับการศึกษาของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการห้องสมุดโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอนโดยรวม และรายด้านตามความคิดเห็นของครูและนักเรียนอยู่ในระดับมาก

วุฒิไกร เดือนแป้น (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต 3 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจำนวน 173 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ห้องสมุด และสนามกีฬา นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีการส่งเสริมการจัดแหล่งเรียนรู้มากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก มีข้อเสนอแนะคือ รัฐควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนควรส่งเสริมให้ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมในการจัดการศึกษา

สมบัติ ปักกรีก (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารงานห้องสมุดกลุ่มโรงเรียนวังสวรรค์ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้านกิจกรรม ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านวัสดุสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการบริหารงานห้องสมุด พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นว่า โรงเรียนในกลุ่มโรงเรียนวังสวรรค์มีการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านบริการและกิจกรรม ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นระดับน้อยในด้านบุคลากร ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านอาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ ด้านการบริหาร ด้านบริการและกิจกรรม ด้านบุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยในด้านวัสดุสารสนเทศ และผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน ในด้านวัสดุสารสนเทศและบุคลากร

ดวงใจ อมิตรพ่าย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์นักศึกษา และผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต และการให้บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ผลปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้พัฒนาด้านการบริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และการพูดที่ไพเราะของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความต้องการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย, การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ให้มีบรรยากาศดีน่าเข้าใช้ สะอาด ทันสมัย และการจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ

อุไรวรรณ พรน้อย (2548 : 60) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อการจัดบริการห้องสมุด โรงเรียนดาดกิโลประชาสรรค์ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดบริการ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก

อรรคพล สุวรรณผา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานชั้นต่ำห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ความเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานชั้นต่ำ

โดยรวมและรายมาตรฐานอยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำไม่แตกต่างกัน

หทัยา เข้มเพชร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดห้องสมุดโรงเรียนมีชีวิตของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ในปีการศึกษา 2549 พบปัญหาและอุปสรรคคือ มีงบประมาณในการดำเนินงานน้อย ผู้บริหารไม่ร่วมคิดพาทำ และจัดทำเป็นนโยบายโรงเรียน มีการกำกับติดตามการดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านบรรณารักษะมีน้อย ครูผู้รับผิดชอบมีภาระงานมาก และขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน และบุคลากรในโรงเรียนให้ความสำคัญน้อย ครูในกลุ่มสาระการเรียนรู้ไม่เห็นว่าการห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ การบริหารจัดการสารสนเทศทางวิชาการ และท้องถิ่นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า แนวทางการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ ผลการวิจัยทำให้ ได้องค์ความรู้ คือ

1.1 แนวทางการออกแบบฐานข้อมูลใช้เก็บบันทึกสารสนเทศทางวิชาการ

และท้องถิ่น

1.2 วิธีการจัดการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สารสนเทศ มีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าชุมชนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย และชุมชนท้องถิ่น

2. ด้านการพัฒนาความช่วยเหลือ

2.1 นักวิจัย ผู้ร่วมงานวิจัย เรียนรู้การพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการสารสนเทศทางวิชาการ ที่มีผลต่อการศึกษาค้นคว้าของมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น

2.2 โปรแกรมวิชา คณะ ท้องถิ่น มีโอกาสนำผลงานความคิดสร้างสรรค์ เสนอเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง และด้วยวิธีการที่ง่ายและสะดวกรวดเร็ว

2.3 เครื่องมือหรือโปรแกรมจัดการสารสนเทศทางวิชาการและท้องถิ่นเป็นการร่วมกันพัฒนาและจัดหาสารสนเทศร่วมมือแบบมีส่วนร่วม

2.4 นักศึกษา นักวิชาการ อาจารย์ และประชาชน ใช้สารสนเทศร่วมกันเพื่อสร้างความรอบรู้ นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดสังคมที่ใช้ความรู้เป็นพื้นฐาน

ไว ชีรัมย์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยทำการวิจัยใน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการและกิจกรรม ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากร พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35

กัณฑพร กากแก้ว (2550 : 35) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ

โดยรวม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวัสดุครุภัณฑ์และสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านบริการ และด้านอาคารสถานที่ สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งในรายชื่อแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวน กฤตภาค ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ข้อที่มีค่าต่ำสุดคือ จำนวนหนังสืออ้างอิงมีน้อย

2. ด้านการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับบริการให้ยืมหนังสือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ขาดการจัดกิจกรรมห้องสมุด

3. ด้านบุคลากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การแต่งกายของบุคลากร สะอาดเรียบร้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขาดความเอาใจใส่ของบุคลากรต่อผู้ใช้บริการ

จิตรภรณ์ เฟ็งดี (2550 : 36) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทราบว่ามีระบบ ออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้อาจารย์เพื่อเตรียมสอนนักศึกษา เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ผู้ใช้บริการจากคำอธิบายหน้าจอ เฉลี่ยประมาณ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยใช้ชื่อเรื่องเป็นรายการค้นมากกว่ารายการค้นอื่นๆและผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้รับผลการสืบค้นตรงกับความต้องการประมาณร้อยละ 70-90 ส่วนความพึงพอใจพบว่าโดยรวมและรายด้านคือ ผลการสืบค้นความสามารถของระบบและด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบคือ โปรแกรมทำงานล่าช้า เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ใช้เวลาในการสืบค้นคำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อน ยุ่งยากต่อการใช้และเวลาที่เปิดให้บริการน้อย รวมทั้งผู้ใช้บริการได้ให้คำแนะนำคือ โปรแกรมควรใช้งานง่าย ควรเพิ่มจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ รูปแบบแสดงผลควรมีรายการสารบัญของหนังสือ ควรมีคำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจออย่างละเอียด และควรขยายเวลาในการให้บริการ

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2550 : 36) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดที่ให้บริการศึกษา สถาบันราชภัฏเลย : พบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบริการ ซึ่งในรายชื่อแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ในห้องสมุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนของวัสดุไม้ตีพิมพ์ เช่น ลูกโลก แผนที่ เทปบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ และสไลด์

2. ด้านบริการซื้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หนังสือตำราวิชาการหมวด 000-900 ซื้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการถ่ายเอกสาร

3. ด้านวัสดุครุภัณฑ์และสถานที่ ซื้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของห้องสมุด ซื้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของครุภัณฑ์ที่ให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้

4. ด้านบุคลากรห้องสมุด ซื้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ ซื้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนบุคลากรห้องสมุด

ประหยัด ช่วยงาน (2550 : 37) ศึกษาเรื่องความต้องการการรับสารนิเทศของพระภิกษุสงฆ์จากห้องสมุดประชาชนจังหวัดลำปาง พบว่า พระสงฆ์มีความต้องการรับสารนิเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความต้องการรับสารนิเทศอยู่ 2 ระดับ คือระดับมาก และระดับปานกลาง ด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านภาษา สำหรับด้านที่มีความต้องการการรับสารนิเทศในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความรู้ทั่วไป สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ประยุกต์และเทคโนโลยี ศิลปะและนันทนาการ วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ ปรัชญา วรรณคดีและศาสนา

นวรรตน์ เดชพิมล (2550 : 37) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโท สาขาไทยคดีศึกษา ที่มีบริการของศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม ปีการศึกษา 2537 พบว่าโดยรวมนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากร

รุ่งฤดี สุนันกรบ (2550 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านวัสดุการอ่านของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนฉิมพินี พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ความพึงพอใจวัสดุการอ่านภาษาไทยด้านปริมาณและสภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจวัสดุการอ่านภาษาอังกฤษด้านปริมาณและสภาพอยู่ในระดับน้อย สำหรับการจัดหาและจัดให้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและระดับมากตามลำดับ

เรืองบุญ สิริรังศรี (2550 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประชาชนในที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมี

ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ่นจันท์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM และ 2) เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า โดยรวมระดับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับจากห้องสมุดทุกข้ออยู่สูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีกลุ่มที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการได้รับ ดังนี้ กลุ่มอาจารย์มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 12 ข้อ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/มีจิตสำนึกในการให้บริการมีการทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เช่น มีแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำการใช้และมีป้ายแนะนำบริการต่างๆ สถานที่สะดวกสบายนำเข้าไปใช้บริการ เป็นต้น กลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้าง มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/มีจิตสำนึกในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ใส่ใจถึงความรู้สึกของท่าน เจ้าหน้าที่ทราบถึงความต้องการของท่าน และบรรยากาศสงบทำให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาเทคนิคการแพทย์ มีระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดสูงกว่าบริการที่ต้องการได้รับ จำนวน 1 ข้อ คือ สถานที่สะดวกสบายนำเข้าไปใช้บริการ เมื่อวิเคราะห์ถึงขอบเขตความอดทนโดยรวม พบว่า มีข้อที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทนจำนวน 1 ข้อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการได้ และเมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชากายภาพบำบัดและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อที่อยู่ต่ำกว่าขอบเขตความอดทนจำนวน 1 ข้อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และใช้ค้นข้อมูลที่ต้องการได้ เช่นกันสำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการตอบมากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยและไม่ทันสมัย คำนวณโหลดข้อมูลได้ช้า และทรัพยากรประเภทหนังสือยังมีจำนวนน้อย

จิตภา มิเพชร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการห้องสมุด โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1. นักเรียนที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นนักเรียนหญิง ร้อยละ 53.7 และเป็นนักเรียนชาย ร้อยละ 46.7 โดยนักเรียนใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 58.5 และใช้บริการห้องสมุด 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.6 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด คือ เพื่อการพักผ่อนอ่านหนังสือ และความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 42.8 การยืม/คืนหนังสือ

คิดเป็นร้อยละ 23.4 และการค้นคว้า/สืบค้นด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ 2. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านในระดับ ปานกลางคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ 3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า (1) เพศของนักเรียนและการใช้บริการห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่า เพศของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ระดับช่วงชั้นของนักเรียนที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการห้องสมุด (3) นักเรียนที่เรียนในระดับช่วงชั้นต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ (4) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05

จันทร์พิมพ์ รัตนเดชกำจาย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตามกระบวนการจัดการคุณภาพ : กรณีศึกษา โรงเรียนประถมฐานบิน กำแพงแสนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยได้ทำการศึกษา 4 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานห้องสมุด ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

จักรพงษ์ เชิดศิริพงษ์ (2551 : 18) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยพบว่า สภาพห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดส่วนใหญ่มี 1 ห้องเรียนและตั้งอยู่ในแหล่งศูนย์กลาง ด้านครุภัณฑ์ส่วนใหญ่มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านไม่เกิน 20 ที่นั่ง ไม่มีตู้บัตรรายการ ไม่มีตู้เก็บจุลสาร ไม่มีตู้เก็บ กฤตภาค ไม่มีตู้เก็บวัสดุอุปกรณ์ โสตทัศนวัสดุ ด้านวัสดุไม่มีตีพิมพ์ เช่น ภาพนิ่ง วิดีทัศน์ ลูกโลก เครื่องเล่นเทป โทรทัศน์ ด้านบุคลากรส่วนใหญ่ มีครูทำหน้าที่บรรณารักษ์ 1 คน และมีนักเรียนช่วยงานห้องสมุด ด้านบริการส่วนใหญ่เปิดบริการเช้า กลางวัน เย็น มีครูและนักเรียนเข้ามาใช้บริการไม่เกิน 30 คน ด้านงบประมาณส่วนใหญ่รับเงินงบประมาณประจำปี ส่วนเงินบริจาคและเงินพิเศษอื่นไม่ได้รับ ด้านบริหารงาน ส่วนใหญ่มีผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง มีการดำเนินงานตามแผนประจำปี ในการดำเนินงานปัญหาที่พบ ได้แก่ ด้านบุคลากร คือ ครูบรรณารักษ์ต้องปฏิบัติงานสอนและงานอื่น ๆ มาก จึงไม่มีเวลาให้บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีหนังสืออ่านประกอบวิชาต่าง ๆ น้อย ไม่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ พบว่าห้องสมุดไม่มีระเบียบบังคับที่ชัดเจน ครูบรรณารักษ์ไม่สามารถจัดบริการได้ทุกประเภท เนื่องจากไม่ได้จบทางด้านบรรณารักษ์โดยตรงแต่ฝึกอบรมระยะสั้นๆจากหน่วยงานศึกษานิเทศก์ของจังหวัด

ปิยฉัตร โรจนกุศลและเจริญศรี พงษ์สิงห์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบงานบริการห้องสมุด โรงเรียนเทศบาล 7 เทศบาลนครอุดรธานีอำเภอเมือง จังหวัด

อุดรธานี การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาระบบงานบริการห้องสมุด โรงเรียนเทศบาล 7 เทศบาลนครอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 6 ด้าน ประกอบด้วย การยืม การคืน การบันทึกสถิติ การสืบค้น บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการแนะนำการอ่าน โดยใช้วิจัยปฏิบัติการ ดำเนินการพัฒนา 2 รอบ ประกอบด้วยการวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล กลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบบันทึก แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินระบบ และแบบสอบถาม กลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาประกอบด้วย การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศแบบสอนแนะ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การพัฒนาระบบงานบริการห้องสมุด ในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศแบบสอนแนะ ทำให้ทราบสภาพที่เป็นจริง จุดแข็ง จุดอ่อน ได้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานห้องสมุด ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้ ซึ่งผลการประเมินโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และจัดทำคู่มือการดำเนินงานห้องสมุด ผู้รับผิดชอบงานบริการห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานบริการห้องสมุดได้ตามขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีผู้รับผิดชอบงานบริการห้องสมุดเป็นส่วนน้อยที่ยังไม่สามารถนำขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การยืม การคืน การบันทึกสถิติ และการสืบค้นไปใช้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ เพราะขาดทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จึงดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การนิเทศแบบสอนแนะ ทำให้ผู้รับผิดชอบงานบริการห้องสมุดดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยสรุป การพัฒนาระบบงานบริการห้องสมุด โรงเรียนเทศบาล 7 เทศบาลนครอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้กลยุทธ์การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศแบบสอนแนะ ทำให้โรงเรียนมีระบบงานบริการห้องสมุดของโรงเรียนเทศบาล 7 เทศบาลนครอุดรธานี มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

บังอร รัชชัยย์ (2552 :บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพปัญหาการดำเนินงานห้องสมุด โรงเรียนมีชีวิต ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี โดยทำการวิจัยใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านการดำเนินงาน ด้านองค์ความรู้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนมีชีวิตของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ตามความเห็นของผู้บริหารโรงเรียน บรรณารักษ์ ครูผู้สอน และนักเรียนพบว่าภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้บริหารโรงเรียน บรรณารักษ์ ครูผู้สอน และนักเรียน จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานพบว่าไม่แตกต่างกัน

อุษณีย์ สุวรรณจินดา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน โรงเรียนเทศบาล 5 เด่นห้าสังกัดเทศบาลนครเชียงรายโดยทำการวิจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย

สาวิตรี พิทยาราทิปัทย์ (2552 : 52) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดของครูบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 3 ด้าน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านงานบริหาร พบว่า บุคลากรที่ร่วมงานมีความสนใจแต่ไม่ช่วยงานครูบรรณารักษ์ต้องรับผิดชอบงานหลายหน้าที่และงบประมาณไม่เพียงพอ
2. ด้านงานเทคนิคพบว่าขาดครุภัณฑ์ในการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ ขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ซ่อมแซมหนังสือโดยตรงและขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่พิมพ์บัตรรายการ
3. งานด้านบริการ พบว่าขาดเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนวัสดุ นักเรียนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุดในการให้บริการและนักเรียนไม่รู้จักวิธีค้นคว้าทรัพยากรห้องสมุด
4. ครูบรรณารักษ์ที่มีวุฒิทางบรรณารักษ์ศาสตร์กับครูบรรณารักษ์ที่ไม่มีวุฒิบรรณารักษ์ศาสตร์พบว่ามีปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1

ทัศนีย์ เชิดสูงเนิน (2552 : 52) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐานDAO และฐานERIC (11.60%) ค้นหาวีซีดีการตลาด(35.5%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และการประสบปัญหาปานกลางเรื่อง ไม่ทราบวิธีค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

อนันศักดิ์ พวงอก (2552 : 53) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้บริการมัลติมีเดียของนักศึกษาในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิงกำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาการศึกษา เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการ 1-5 ครั้ง นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมัลติมีเดียเพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ฐานข้อมูลอ้างอิงและวิชาการที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ฐานข้อมูล English Vocabulary : Entertainment

ฐานข้อมูลที่ทำให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ฐานข้อมูล CD-Rom Guide to Multimedia Authoring และฐานข้อมูลสารคดีและให้ความรู้ทั่วไปที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ฐานข้อมูลประเพณีอีสานสิบสองเดือน (Heet sir song) ความถี่ในการใช้บริการของนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่แน่นอน นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์และใช้บริการในช่วงเวลา 16.30 น. เป็นต้นไปมากที่สุด ความพึงพอใจในการใช้บริการพบว่านักศึกษาพึงพอใจในเรื่องต่อไปนี้ในระดับปานกลางคือ ฐานข้อมูลที่ใช้บริการคู่มือแนะนำการให้บริการ และเจ้าหน้าที่เห็นว่า ปัญหาในการบริการมัลติมีเดียคือ พื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอและเสนอแนะให้ขยายพื้นที่ในการให้บริการมากที่สุด

ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์ (2552 : 53) ได้ทำการวิจัยสภาพ ปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ด้าน คือ งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหาร ด้านงานบริการและด้านงานเทคนิคผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานพบว่า สภาพการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านงานบริหาร ด้านงานบริการ และด้านงานเทคนิค

2. ปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมทุกด้านมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต การกำหนดเงินงบประมาณเพื่อดำเนินงานห้องสมุด การบริการอินเทอร์เน็ตส่วนบุคคลและจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่จะต้องปฏิบัติ

3. ด้านความต้องการในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดส่วนใหญ่มีความต้องการในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพราะจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดผลกระทบต่อองค์กรด้านต่าง ๆ

สมนึก อุดมโกติน (2552 : 54) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนตามความคิดของผู้บริหารโรงเรียน ครูบรรณารักษ์ และอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ทั้ง 4 ด้าน คือด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการวิจัยพบว่าครูบรรณารักษ์ต้องทำงานด้านอื่น ๆ ด้วยทำให้ไม่มีเวลาทำงานห้องสมุดเพียงพอ ห้องสมุดไม่ได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในพื้นที่ ห้องสมุดคับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการ งบประมาณมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล ไม่มีเครื่องตรวจนับจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุดและไม่มีการนำวัสดุค้นคว้าให้บริการในห้องสมุด

วิลาวัณย์ นิมประเสริฐ (2552 : 57) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ นักศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ทรัพยากร สารสนเทศเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน ใช้ตำรา ภาพ และสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตทุกคนใช้ ภาษาไทย ส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาหมวดความรู้ทั่วไป แหล่งสารนิเทศภายในสถาบันที่ใช้คือ สำนัก วิทยบริการ แหล่งสารนิเทศภายนอกสถานที่ใช้คือ สถานีวิทยุ ปัญหาระดับที่นักศึกษาประสบคือ หนังสือไม่ทันสมัย โสตทัศนวัสดุบางประเภท การสืบค้นสารนิเทศในอินเทอร์เน็ตใช้เวลาานาน และ การติดต่อเข้าใช้บริการแหล่งสารนิเทศภายนอกไม่สะดวก

นิตยา คงสุวรรณ (2552 : 57) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์เพื่อค้นข้อมูลประกอบการรายงาน มีความถี่ ในการใช้ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ค้นจากห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรียนรู้การใช้ด้วย ตนเองโดยวิธีทดลอง ฝึกค้น ลองผิดลองถูก สืบค้นโดยใช้ Title keyword กลยุทธ์ที่ใช้/เคยใช้สืบค้น คือการสืบค้นด้วยคำสำคัญและแสดงผลสืบค้นในรูปแบบรณุกรมแบบย่อ นักศึกษาประสบปัญหา ระดับมากในด้านขาดความเข้าใจ วิธีใช้คำเชื่อม AND OR NOT จากการใช้ปุ่มคำสั่ง Multi Index จากหน้าจอเมนูหลักค้นรายชื่อหนังสือได้ แต่ตัวเล่มไม่พบ ไม่มีเครื่องพิมพ์บริการผลการสืบค้นลง บนกระดาษและไม่ทราบวิธีการติดตั้ง โปรแกรมสืบค้นรายการแบบออนไลน์หลังจากที่ถ่ายโอนมาได้ แล้ว

2. งานวิจัยต่างประเทศ

โรเบิร์ตสัน (Robertson. 1980 : 345-353) ได้สำรวจการใช้บริการห้องสมุดของนักวิจัย เกี่ยวกับความคิดเห็น ในการจัดลำดับความสำคัญของการบริการห้องสมุดของหน่วยงานเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้อำนวยการห้องสมุด ทั้ง 3 แห่ง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ความสำคัญกับความต้องการบริการ ด้านสิ่งชื้อวารสารและหนังสือ บริการ ค้นหาข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์และบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ

ทูร์อ็อก (Turock. 1981 : 117-154) ได้ศึกษาเรื่อง หน้าที่ องค์กร ทักษะคติและปัจจัยที่มี ผลต่อการดำเนินงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย การแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างห้องสมุดในด้านการจัด องค์กร การวางแผน การควบคุม งบประมาณ การสื่อสาร โครงสร้างและบริหาร พบว่าความสำเร็จ ของเครือข่ายงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรอิสระ 5 ประการ คืองบประมาณ การประเมินผล การส่งสาร การวางแผนและการควบคุมในด้านทัศนคติจากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ร่วมงานรู้สึกพอใจ กับการทำงานในระบบ

ราซิด (Rashid. 1985 : Abstract) ได้ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดแพทยศาสตร์ และนำมาเปรียบเทียบกับรูปแบบห้องสมุดอื่น ๆ โดยผู้วิจัยได้สำรวจด้วยการแจกแจงแบบสอบถามการใช้ ในรูปแบบของความพอใจของผู้ใช้ในการตัดสินใจจากการได้รับหนังสือชื่อ Cleveland health science library เพราะการตัดสินใจใช้หนังสือเป็นวิธีหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับว่า เป็นมาตรการวัดประสิทธิผลของห้องสมุด การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อหามาตรการด้านขอบเขตความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านความพอใจหนังสือ และอะไรเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พอใจ จากการประเมินพบว่าปัจจัย 7 ประการที่มีผลกระทบต่อการใช้หนังสือโดยปราศจากบรรณารักษ์ ได้แก่

1. ความผิดพลาดทางด้านข้อมูลบรรณานุกรมของผู้ใช้
2. ความล้มเหลวของนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ความล้มเหลวด้านนโยบายการจัดการ
4. ความผิดพลาดด้านการใช้บัตรรายการ
5. ความล้มเหลวด้านนโยบายการขี้ม-คืน
6. ความล้มเหลวของห้องสมุด
7. ความผิดพลาดในการค้น-คืน ของผู้ใช้

อัมสเตอร์ดัม (Umstater. 1986 : 1-12) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดประชาชนและการให้บริการ ผลของการวิจัยตัวแปรตาม ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 40 ไม่พอใจการให้บริการเพราะหนังสือที่ต้องการ ส่วนใหญ่ถูกยืมไป ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือเพื่อมาให้บริการอย่างเพียงพอ

โอนาดิรานและโอนาดิราน (Onadiran & Onadiran. 1986 : 45-60) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศในจีเรีย ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่เป็นครูอาจารย์และนิสิต ไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถหาหนังสือที่ต้องการได้และเสนอแนะให้ห้องสมุดปรับปรุงทั้งด้านทรัพยากรห้องสมุด อาคารสถานที่ บุคลากร และด้านวัสดุครุภัณฑ์ ให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

โบแมน (Boman. 1987 : 49-69) ได้ศึกษาห้องสมุดและการให้บริการสารสนเทศของคณะกรรมการห้องสมุดในรัฐคาดูนา (Kaduna State) พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจข้อมูลที่ได้จากวัสดุตีพิมพ์ หนังสือวารสารไม่พึงพอใจวัสดุสิ่งพิมพ์ประเภทประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและกิจกรรมทางวัฒนธรรม

อาคามิดี (Alghamidi. 1988 : 187) ได้ศึกษาการวางแผนเครือข่ายงานห้องสมุดอัตโนมัติในประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยการศึกษากลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัย 7 แห่ง พบว่า ห้องสมุดมีขีดความสามารถในการเข้าร่วมกับระบบอัตโนมัติในระดับสูง

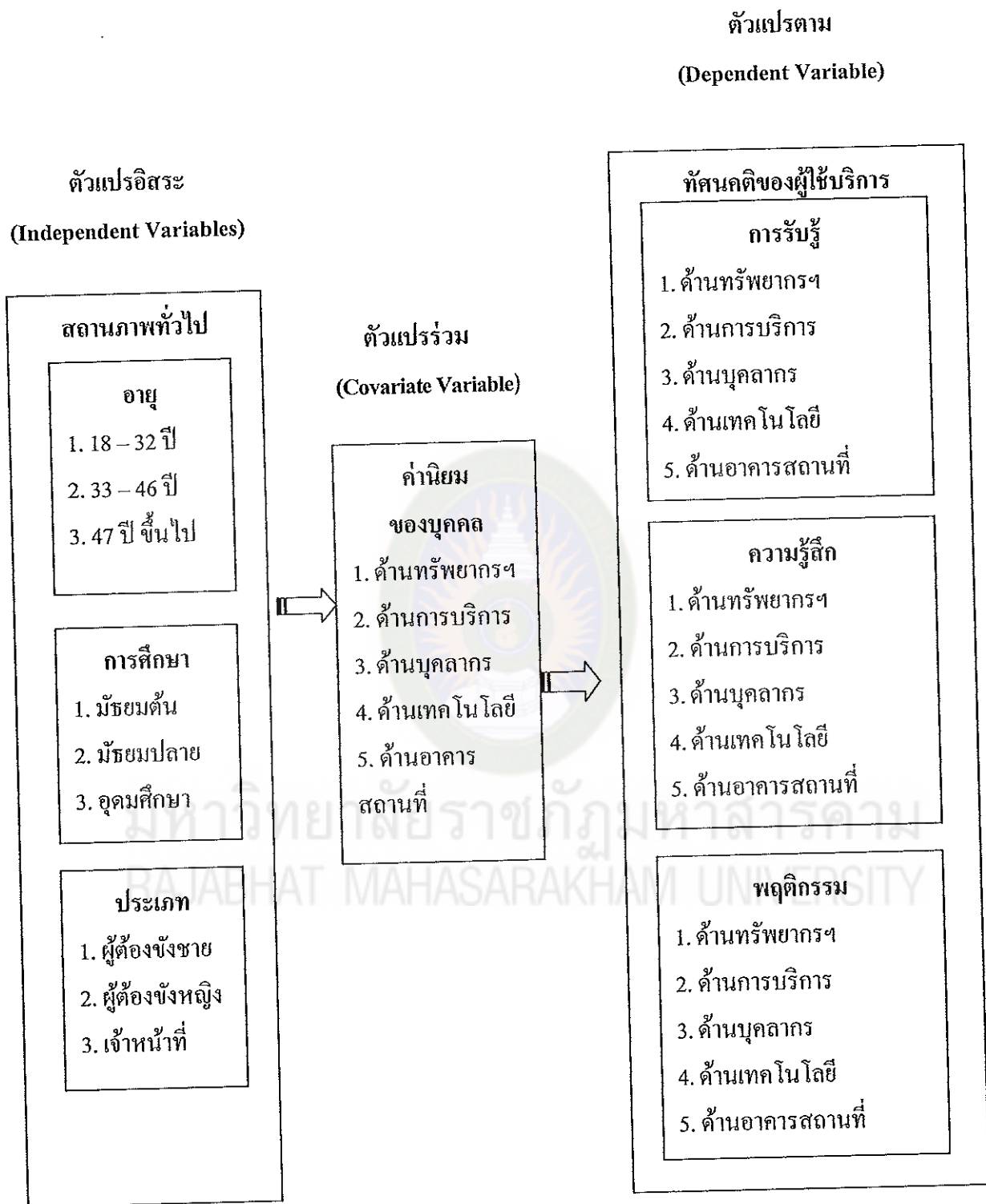
บิชอป (Bishop 1989 : Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทของผู้เชี่ยวชาญ สื่อ ห้องเรียนในทัศนของครูใหญ่ ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญสื่อโรงเรียนและนักเรียน โดยศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลทั้ง 4 กลุ่มดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ครูใหญ่ ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญที่ใช้สื่อห้องสมุดมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องการห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของตน มีความทันสมัย หลากหลาย อยู่ในสภาพดี และจัดเป็นหมวดหมู่ ส่วนด้านการบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการการบริการที่รวดเร็ว มีความเสมอภาค ตลอดทั้งมีบรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือในการค้นหา มีกำหนดเวลาเปิด-ปิด และระยะเวลายืม-คืน ไว้อย่างเหมาะสม และมีความต้องการ ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ อุปนิสัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดทั้งมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการบริการ สำหรับด้านเทคโนโลยีผู้ให้บริการมีความต้องการเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัย สามารถเข้าถึง ใช้งาน และมีจำนวนเพียงพอ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังให้ความสำคัญกับอาคารสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน ดังนั้นห้องสมุดที่ดีต้องมีการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เหล่านี้เป็นพื้นฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาเป็นลำดับแล้วนั้น ในการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ เซียร์ส เพบเพลา และเทเลอร์ (Sears Peplau and Taylor. 1991 : 136-139) มาเป็นกรอบของทัศนคติ และนำแนวคิดของน้ำทิพย์ วิภาวิน (2551: 13) และจากประกาศนียบัตรราชบัณฑิต เรื่องมาตรฐานห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน พ.ศ.2550 มาเป็นกรอบของห้องสมุดพร้อมปัญญา ทั้งในการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพที่ 7 ได้ดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ



แผนภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ

2. กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ

สภาพของการบริหารจัดการ

ห้องสมุดพร้อมปัญหา 10 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหาร
2. ด้านความร่วมมือและเครือข่าย
3. ด้านงบประมาณและการเงิน
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
5. ด้านงานเทคนิคห้องสมุด
6. ด้านการบริการและกิจกรรม
7. ด้านบุคลากร
8. ด้านระบบและเทคโนโลยี
9. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์
10. ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน
และประกันคุณภาพห้องสมุด

ปัญหาของการบริหารจัดการ

ห้องสมุดพร้อมปัญหา 10 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหาร
2. ด้านความร่วมมือและเครือข่าย
3. ด้านงบประมาณและการเงิน
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
5. ด้านงานเทคนิคห้องสมุด
6. ด้านการบริการและกิจกรรม
7. ด้านบุคลากร
8. ด้านระบบและเทคโนโลยี
9. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์
10. ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน
และประกันคุณภาพห้องสมุด

แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และ

พัฒนาห้องสมุดพร้อมปัญหา 10 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหาร
2. ด้านความร่วมมือและเครือข่าย
3. ด้านงบประมาณและการเงิน
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
5. ด้านงานเทคนิคห้องสมุด
6. ด้านการบริการและกิจกรรม
7. ด้านบุคลากร
8. ด้านระบบและเทคโนโลยี
9. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์
10. ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน
และประกันคุณภาพห้องสมุด

แผนภาพที่ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ