



ยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ณตวรรณ วีระพันธ์

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อีเมล : kungnatawan@hotmail.com

Received: May,29,2020 Revised: June,23,2020 Accepted: June,30,2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 3) สร้างยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และ 4) ประเมินยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ระดับลึก ประเด็นระดมสมอง และแบบประเมินยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา เชิงปริมาณประชากรได้แก่ ครูและนักเรียนโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 305,274 คน กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ได้มาโดยการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยแบ่งตามกลุ่มของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบประเมิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1.สภาพปัญหาการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ด้านอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการ 2) ด้านบุคลากรบรรณารักษ์ไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเทคโนโลยีสนับสนุนการช่วยสืบค้นข้อมูลที่ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 4) ด้านครุภัณฑ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 5) ด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ไม่ช่วยตอบคำถามช่วยการค้นคว้า 6) ด้านระบบ การจัดพื้นที่ไม่เป็นสัดส่วน 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านอาคารสถานที่และด้านครุภัณฑ์ และมีระดับปานกลางอยู่ 4 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบ และน้อยที่สุดคือด้านการบริการ 3. ยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ได้ยุทธศาสตร์ 8 ด้าน 1) ด้านอาคารสถานที่มี 3 กลยุทธ์ 2) ด้านบุคลากรมี 3 กลยุทธ์ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี 3 กลยุทธ์ 4) ด้านครุภัณฑ์มี 3 กลยุทธ์ 5) ด้านการบริการมี 3 กลยุทธ์ 6) ด้านระบบมี 3 กลยุทธ์ 4. ผลการประเมินยุทธศาสตร์การบริการของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐานย่อยคือ 1) มาตรฐานการนำไปใช้ประโยชน์ 2) มาตรฐานความเป็นไปได้ 3) มาตรฐานความเหมาะสม 4) มาตรฐานความถูกต้อง พบว่ายุทธศาสตร์ผ่านเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับที่ทุกด้านได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านบุคลากร



3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ด้านครุภัณฑ์ 5) ด้านการบริการ 6) ด้านระบบการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร 3) สร้างยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และ 4) ประเมินยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ระดับลึก ประเด็นระดมสมอง และแบบประเมินยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา เชิงปริมาณประชากร ได้แก่ ครูและนักเรียนโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 305,274 คน กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ได้มาโดยการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยแบ่งตามกลุ่มของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบประเมิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1.สภาพปัญหาการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ด้านอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการ 2) ด้านบุคลากร บรรณารักษ์ไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเทคโนโลยีสนับสนุนการช่วยสืบค้นข้อมูลที่ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 4) ด้านครุภัณฑ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 5) ด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ไม่ช่วยตอบคำถามช่วยการค้นคว้า 6) ด้านระบบ การจัดพื้นที่ไม่เป็นสัดส่วน 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มี ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านอาคารสถานที่และด้านครุภัณฑ์ และมีระดับปานกลางอยู่ 4 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบ และน้อยที่สุดคือด้านการบริการ 3. ยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ได้ยุทธศาสตร์ 8 ด้าน 1) ด้านอาคารสถานที่มี 3 กลยุทธ์ 2) ด้านบุคลากรมี 3 กลยุทธ์ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี 3 กลยุทธ์ 4) ด้านครุภัณฑ์มี 3 กลยุทธ์ 5) ด้านการบริการมี 3 กลยุทธ์ 6) ด้านระบบมี 3 กลยุทธ์ 4. ผลการประเมินยุทธศาสตร์การบริการของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐานย่อยคือ 1) มาตรฐานการนำไปใช้ประโยชน์ 2) มาตรฐานความเป็นไปได้ 3) มาตรฐานความเหมาะสม 4) มาตรฐานความถูกต้อง พบว่ายุทธศาสตร์ผ่านเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ด้านครุภัณฑ์ 5) ด้านการบริการ 6) ด้านระบบ

คำสำคัญ : 1. ยุทธศาสตร์ 2. การบริการ 3. ห้องสมุด 4. โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร



Strategies for School Library under Bangkok

Natawan Werapan

Doctor of Philosophy Program in Development Strategy

อีเมล : kungnatawan@hotmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research were to 1) study problems of the service of school library service affiliated to Bangkok. 2) study the factors affecting the decision to use the service of the school libraries affiliated to Bangkok. 3) devise strategies of the school libraries affiliated to Bangkok. 4) evaluate strategies of the school libraries affiliated to Bangkok. This was mixed research methodology. Key informants were 24 people. Research tools were in-depth interview, brainstorming and strategies evaluation analysed by content analysis. Quantitative research, the samplings were 400 of teachers and students affiliated to Bangkok. The research tools were questionnaires. Statistics were descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation. The research results were found that: 1. problems of the service of school library service affiliated to Bangkok were found that 1) facilities that the location was uncomfortable. 2) personnel that librarians were lack of knowledge. 3) information technology that there was lack of supplement technology. 4) equipment that computers were not efficient and not enough. 5) service that staffs were not respond to users. 6) system that allocated areas were not proportionate. 2. factors affecting the decision to use the service of school libraries affiliated to Bangkok for overall was at medium level. Each aspects, there were 2 aspects at high level that were facilities and equipment and medium levels were 4 aspects that were information technology, system and service respectively. 3. service strategies of the school libraries affiliated to Bangkok were found that there were 8 strategies 1) facility aspect including 3 strategies 2) personnel aspect including 3 strategies 3) information technology aspect including 3 strategies 4) equipment aspect including 3 strategies 5) service aspect including 3 strategies 6) system aspect including 3 strategies. 4. evaluation of school libraries affiliated to Bangkok including 4 sub-standards which were 1) application standard 2) feasibility standard 3) appropriate standards 4) accuracy standards were found that there were at a good level for all aspects, 1) facilities 2) personnel 3) information technology 4) equipment 5) services 6) systems.

Keyword : 1. Strategy 2. Service 3. School libraries 4. School libraries under Bangkok



ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญต่อระบบการศึกษา เป็นคลังความรู้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศและสื่อต่างๆ ตลอดจนมีการจัดให้บริการเผยแพร่ความรู้ในศาสตร์แขนงต่างๆ แก่คณะครู นักเรียน และประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะห้องสมุดระดับโรงเรียน เป็นศูนย์กลางที่รวบรวมความรู้ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของคณะครูและนักเรียนเป็นอย่างยิ่ง บทบาทสำคัญของห้องสมุดโรงเรียน คือครูและนักเรียนสามารถศึกษา หนังสือ ตำรา เอกสาร และสื่อสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้บุคลากรภายในโรงเรียนพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมนิสัยรักการอ่านของนักเรียน กระตุ้นให้นักเรียนมีพัฒนาการอ่านที่ดี มีสมาธิและความพร้อมในการอ่าน เกิดการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ เพราะได้ประมวลความรู้จากเรื่องราวที่ได้ศึกษามา และนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตนได้ (วลินดา นิรันต์เรือง, 2555 หน้า 5)

ห้องสมุดจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการศึกษาในทุกๆระดับ เพราะการเรียนการสอนในแต่ละวิชาไม่ว่าจะในระดับใด จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษาและค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชา ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสื่อวัสดุให้นักเรียนและครูได้ใช้ประกอบการศึกษา (วนพร สุริยะ, 2553 หน้า 13) ดังนั้นห้องสมุดโรงเรียนจึงต้องมีความพร้อมในการรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญา งานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ทุกระดับ สำหรับงานบริการของห้องสมุดโรงเรียนมีส่วนสำคัญคือทำให้นักเรียน ผู้ปกครองและคนในชุมชนมาใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น งานบริการเป็นงานที่ห้องสมุดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ รู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ใช้ประโยชน์จากการอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างดี ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ตามมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ.2556

ปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ มีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สภาพการให้บริการของห้องสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรมยุคใหม่ ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับสารสนเทศทั้งด้านปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น รูปแบบและช่องทางในการเข้าถึงมีหลากหลายขึ้น จนเกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่าการทะลักทะลายนของสารสนเทศ ทำให้ไม่อาจทราบได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากมายนั้นมีอะไรบ้าง ห้องสมุดจึงมีภารกิจที่สำคัญคือ การรวบรวม วิเคราะห์สรุป กลั่นกรองและประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการนำไปใช้ได้ดียิ่งขึ้น (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548 หน้า 26)

ห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นอีกสถานที่หนึ่งที่เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งทางวิชาการให้กับนักเรียน รวมทั้งยังช่วยส่งเสริมให้ผู้มีความรู้ ทักษะในการสืบค้น รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์จากการอ่านหนังสือและการค้นคว้าเพิ่มเติม จากการศึกษาวิจัยสภาพปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนกลุ่มกรุงเทพเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งในกลุ่มของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครจาก 6 กลุ่มพบว่า สภาพปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ 1) ด้านงานบริหาร 2) ด้านการบริการและด้านกิจกรรม และ 3) งานด้านเทคนิค (รังสิมา ถนอมเวช, 2559 หน้า บทคัดย่อ) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครกำลังเผชิญปัญหาในด้าน



ต่างๆ ที่ต้องทำการศึกษาวิจัย ค้นคว้าและนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การดำเนินงานและการบริการสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการภายใต้กระแสของโซเชียล เน็ตเวิร์ก ที่ทวีความรุนแรงในตอนี้

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อการพัฒนาการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการมากขึ้น ท้นต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษายุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาสภาพปัญหาการเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สร้างยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และประเมินยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการต่างๆ ที่มีอยู่เดิมให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อประเมินยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. สามารถนำผลการศึกษาสภาพปัญหาในการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการไปเป็นข้อมูลทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางสร้างยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อปรับปรุงงานบริการต่างๆ ที่มีอยู่เดิม
2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. ทราบสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
4. ได้ยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรเชิงคุณภาพจำนวน 57 คน ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ระดับลึก 2) กลุ่มผู้เข้าร่วมระดมสมอง 3) กลุ่มผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ประชากรเชิงปริมาณ ได้แก่ ครูและนักเรียนโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 305,274 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูและนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 400 คน โดยการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยแบ่งตามกลุ่มของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีของ Taro Yamane



3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้ห้องสมุด และ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด สภาพปัญหาของการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม ได้แก่ องค์กรประกอบของห้องสมุด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านการบริการ และด้านระบบ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก 2) ประเด็นการระดมสมอง 3) ประเด็นการสนทนากลุ่ม เครื่องมือเชิงปริมาณมี 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถาม แบบประเมินร่างกายศาสตร์และแบบประเมินยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากข้อมูลคำถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ สัมภาษณ์เชิงลึก การระดมสมอง และการสนทนากลุ่ม นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ สถิติเชิงพรรณนาใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาการเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่สถานที่ตั้งอยู่ในที่ไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการ ด้านบุคลากรบรรณารักษ์ไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเทคโนโลยีสนับสนุนการช่วยสืบค้นข้อมูลที่ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ด้านครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ด้านการบริการไม่ช่วยตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ด้านระบบการจัดพื้นที่ไม่เป็นสัดส่วน

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านครุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง และด้านระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาการให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า

1.1 ด้านอาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของห้องสมุดนั้นมีความคับแคบไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการ มีชั้นวางจำนวนมากทำให้คับแคบไม่สะดวกในการค้นหา ขนาดและพื้นที่ของห้องสมุดมีการกำหนดพื้นที่ขนาดตายตัวตามลักษณะของอาคารซึ่งไม่สามารถขยายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตาภา มีเพชร (2551 หน้า 81) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผล



การศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด รองลงมาคือ บริการถ่ายเอกสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คืออาคารสถานที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการ

1.2 ด้านบุคลากร โรงเรียนใช้ครูที่ไม่ได้จบทางด้านบรรณารักษศาสตร์มาเป็นบรรณารักษ์เมื่อสอบถามบรรณารักษ์ไม่สามารถช่วยตอบ ไม่ตรงต่อเวลา มาในช่วงที่เวลาที่มีการเรียนการสอนไม่พบเจ้าหน้าที่ประจำที่เคาน์เตอร์บริการ เนื่องจากครูบางคนมีหน้าที่สอนด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551 หน้า 50) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามคือเจ้าหน้าที่ไม่ให้นำคำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามคือบรรณารักษ์ไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่บริการห้องสมุด

1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมีเทคโนโลยีสนับสนุนการช่วยสืบค้นที่ทันสมัยแต่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และนักเรียนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสรณีย์ วงษ์อยู่น้อย (2555 หน้า 74) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ ผลการศึกษาพบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอื่นๆ ในระดับมาก ส่วนฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประเด็นที่นักเรียนส่วนใหญ่ไม่ค่อยพึงพอใจได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการช่วยสืบค้นขาดข้อมูลที่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องพิมพ์ที่มีไว้ให้บริการมีประสิทธิภาพน้อย เสียบ่อย สิ่งพิมพ์ไม่ได้ ระบบ Internet ไม่ค่อยเสถียร

1.4 ด้านครุภัณฑ์ เครื่องคอมพิวเตอร์เก่าและไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียนที่ต้องการใช้ ชั้นวางหนังสือมีลอยถลอก บางอันไม่สามารถสามารถรับน้ำหนักหนังสือได้ เคยมีการล้มเพราะรับน้ำหนักไม่ไหว ต้องการบรรณารักษ์ที่เป็นผู้เลือกหนังสือถามความต้องการของผู้ใช้บริการว่าต้องการหนังสืออะไรบ้างเพื่อให้ได้หนังสือที่หลากหลายเหมาะสมวัย สอดคล้องกับรังสิมา ถนอมเวช (2559 หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน กลุ่มกรุงเทพเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สภาพและปัญหาการดำเนินงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการดำเนินงานห้องสมุดให้การสนับสนุนด้านงบประมาณจัดหา และควรให้บรรณารักษ์มีส่วนร่วมในการพิจารณาจัดหาวัสดุการศึกษา ครุภัณฑ์ห้องสมุด เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

1.5 ด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ไม่ช่วยตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ไม่สามารถให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดเลย (2554 หน้า 32) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาภาคปกติมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับมากด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และภาค กศ.พ มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ควรแก้ไข การให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้ความรู้เพิ่มเติมได้ในระดับหนึ่ง



1.6 ด้านระบบ ห้องสมุดยังไม่มีการจัดโซนการใช้งานจัดวางไว้ตามความเหมาะสมของพื้นที่ ไม่มีบริการระบบเครือข่ายไร้สายให้นักเรียน ควรบริหารจัดการให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลศิริ พรหมกุล (2555 หน้า 92) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการห้องสมุดในด้านระบบและระเบียบของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ระเบียบกฎเกณฑ์การยืม-คืน มีระบบเครือข่ายไร้สายไว้ให้บริการ การจัดแบ่งพื้นที่ที่มีความเหมาะสมเป็นสัดส่วนได้แก่การแบ่งพื้นที่อ่านออกจากพื้นที่สนทนาการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าการถ่ายเทของอากาศและอุณหภูมิที่เหมาะสมมีระดับมากที่สุด และพบว่าอยู่ในระดับปานกลางคือขนาดและเนื้อที่ของห้องสมุดมีความเหมาะสม สอดคล้องกับแมคคาร์ที (McCarthy, 1997 หน้า 205-303) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพห้องสมุดโรงเรียนที่มีมาตรฐานห้องสมุดเป็นตัวกำหนด ได้ศึกษากับห้องสมุดโรงเรียนในรัฐนิวอิงแลนด์ (New England) จำนวน 48 โรงเรียนพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ห้องสมุดมีขนาดเล็กเกินไปแออัด ห้องสมุดมีจำนวนน้อย แหล่งทรัพยากรเทคโนโลยีมีน้อย บรรณารักษ์ขาดความร่วมมือ ขาดการสนับสนุนจากราชการ และผู้ให้คำปรึกษาทำงานได้ไม่เต็มที่

2.2 ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับน้อยที่สุดสอดคล้องกับอาดเตโร (Adetoro, 2005 หน้า 7-15) ได้ศึกษาการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนและใช้ในการเลือกสาธารณะ และโรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาของรัฐโอregon พบว่า การพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนในประเทศไนจีเรียมีปัญหาในการพัฒนาด้านการบริการ เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เต็มที่ เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ขาดแคลนทำให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้เรื่องบรรณารักษ์ต้องมาทำงานแทน จึงไม่สามารถให้คำแนะนำและการให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้ใช้บริการได้ดี

2.3 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการยืม-คืนมีระดับมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลางน้อยที่สุดคือเทคโนโลยีที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลไม่ซับซ้อนง่ายต่อการใช้งาน สอดคล้องกับวิลคิน (Wilkins, 1995 หน้า 4595-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและผลกระทบต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในอนาคต โดยใช้เทคนิค Delphi โดยการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 25 คน และให้คาดการณ์อนาคต พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของห้องสมุดที่มีผลกระทบต่องานบริการได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศและความต้องการของผู้ใช้ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องมีบทบาทในการพัฒนาสารสนเทศมากขึ้น การใช้อินเทอร์เน็ตจะช่วยควบคุมการใช้งานห้องสมุดได้ มีระบบสืบค้นออนไลน์ที่ไม่ซับซ้อนเหมาะสมแก่ผู้ใช้ทุกวัย เทคโนโลยีสารสนเทศต้องเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

2.4 ด้านครุภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าวัสดุที่ตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์หลากหลายและเพียงพอ และพบว่าอยู่ในระดับปานกลางข้อคือเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ สอดคล้องกับบานวานอซิก (Nwanosike, 1990) ได้ศึกษากลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงทรัพยากรของห้องสมุดมัธยมศึกษาในประเทศคาเมอรูน (Cameroon) โดยสำรวจสภาพของทรัพยากรของห้องสมุด ผลการวิจัยสรุปว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุดโรงเรียนทั้งหมดที่ทำการศึกษาคาดแคลนทรัพยากรเป็นอย่างมาก ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์



หนังสือ ครูภัณฑ์ ห้องสมุดส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีโต๊ะทำงานของบรรณารักษ์ที่เหมาะสม ขนาดที่นั่งอ่านหนังสือ รวมทั้งขาดอุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในงานห้องสมุด

2.5 ด้านบริการ ภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในราคาที่เหมาะสมมีระดับมากที่สุด รองลงมาคือการยืม-คืน หนังสือสะดวกรวดเร็วและบริการข่าวสารที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน และพบว่าอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อคือให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับพากล (Pagel, 1998 p. 67-A) ศึกษาถึงหน้าที่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน พบว่า การบริการของห้องสมุดประชาชนควรปรับปรุง เรียงลำดับดังนี้ บริการช่วยเหลือหรือคำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ถูกต้องครบถ้วน การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล บริการให้การศึกษารวมชน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ห้องสมุดที่มีผู้ใช้บริการมากเห็นความสำคัญของการบริการที่ดีเยี่ยม

2.6 ด้านระบบ ภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าระเบียบในการเข้าใช้ห้องสมุดมีระดับมากที่สุด และอยู่ระดับปานกลางค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบบริหารจัดการของห้องสมุด สอดคล้องกับเกลเคิน (Grehlken, 1994) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทของห้องสมุดในโรงเรียนมัธยมศึกษา 3 แห่งทางใต้ของมลรัฐคาโรไลนา ผลวิจัยพบว่า ห้องสมุดโรงเรียนจะประสบผลสำเร็จได้โดยอาศัยปัจจัยสำคัญคือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการดำเนินงานของผู้เชี่ยวชาญในการบริการห้องสมุด การบริหารจัดการที่ดีจะช่วยให้งานบริการห้องสมุดประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงควรจัดสรรหน้าที่ให้ลงตัวครอบคลุมงานบริการในทุกด้านพร้อมสนับสนุนในการจัดงบประมาณเพื่อจัดระบบห้องสมุดให้สมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำยุทธศาสตร์ไปใช้

ฝ่ายการศึกษาควรมีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมการรักการอ่านของแต่ละโรงเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ การพัฒนาการบริหารจัดการให้มีระบบแบบแผนเดียวกันของทุกโรงเรียนในเขตที่ฝ่ายการศึกษาดูแลรับผิดชอบ การพัฒนางานบริการของห้องสมุดโรงเรียนเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ฝ่ายการศึกษาควรมีนโยบายส่งเสริมให้โรงเรียนได้พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการดำเนินแผนงานตามยุทธศาสตร์การบริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานบริการห้องสมุด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัญหาสำคัญคือบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นการต่อยอดจากงานวิจัยนี้ ซึ่งเกิดจากการนำยุทธศาสตร์การบริการของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครไปใช้

ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการบริการของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพสำหรับโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำรูปแบบการบริการที่เหมาะสมไปประยุกต์ใช้ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร



ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการสำหรับห้องสมุดโรงเรียน และความเป็นไปได้ในการนำไปประยุกต์ใช้กับโรงเรียนที่มีบริบทใกล้เคียง

บรรณานุกรม

- คณิงภรณ์ วงเวียง. (2554). การพัฒนายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- คิตะภาค วิรัตน์. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนามรรณนะประจำสายงาน ด้านการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ของครูผู้สอนภาษาอังกฤษที่ไม่มีวุฒิมการศึกษสาขาวิชาภาษาอังกฤษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตาภา มีเพชร. (2551). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตาภา มีเพชร. (2552). ห้องสมุดโรงเรียนยุคใหม่. วารสารการศึกษาไทย. 6(54), 1.
- ฉวีวรรณ อินชุกุล. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4. วิทยานิพนธ์คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ธรรมมลการพิมพ์.
- ณพิชยา กิจจัสจจา. (2559). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์คณะศึกษาศาสตร์, , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณภดล ปิ่นทอง. (2558). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พุลศิริ พรหมกุล. (2555). การสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการการศึกษาต่อการใช้บริการสารสนเทศทางไกลสำนักวิทยบริการมหาสารคาม : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- รังสิมา ถนอมเวช. (2559) สภาพและปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน กลุ่มกรุงเทพเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วนพร สุริยะ. (2553, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 26(2), 13.
- วลินดา นรินทร์เรือง. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดเทโอฟาน โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา. รายงานวิจัยพัฒนางาน โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา.



ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดเลย. (2554). การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดเลย ปีการศึกษา 2554. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

สมสรบุญ วัชชัยน้อย และคณะ. (2555). การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์. โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์.

Grehlken, Vician Seiber. (1994). The role of the high school library media program in three nationally recognized south Carolina blue ribbon secondary schools. Eric.

McCarthy, E. W., Rothschild, M.L.& Novelli, W.D.(1997). State of the school library with library standard set. Illinois.

Nwanosike, E.O. (1990). A study of Secondary Schools library resources in Anglo Phon Cameroon : Strategies for improvement. Dissertation Abstracts International.

Pagel. Doris bertha. (1998). Function of librarians to word The Performing to Adult Education Service. Dissertation Abstracts International.

Wilkins, D.A. (1995). Changing conditions and the impact on the role of librarians

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีต้องขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของรองศาสตราจารย์ดร.สุพจน์ แสงเงิน ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เสวียน เจนเขว่าดร.เตชิต ตรีชัย ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.ลักษณะพร โรจน์พิทักษ์กุล ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้