

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ทำการสอนโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ปีการศึกษา 2553 จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการและแบบมาตราส่วนประมาณค่า นำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อดูความครอบคลุมของเนื้อหาได้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 นำไปใช้กับครูโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 30 คน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามแนวของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.97 แล้วนำไปใช้กับประชากรคือผู้บริหารและครูโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยแจกแบบสอบถามไป 153 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืน 153 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ครูโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นหญิง อายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือด้านระเบียบและขั้นตอนการบริการ ($\mu = 4.28$) ด้านบุคลากร ($\mu = 4.13$) ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ($\mu = 4.05$) และด้านอาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อม ($\mu = 4.04$) และจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านระเบียบและขั้นตอนการบริการ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านระเบียบและขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ซึ่งความพึงพอใจระเบียบและขั้นตอนการบริการลำดับแรกคือห้องสมุดมีขั้นตอนและระเบียบการให้บริการ ($\mu = 4.43$) และความพึงพอใจระเบียบและขั้นตอนการบริการลำดับสุดท้ายคือ จำนวนเล่มของหนังสือที่ห้องสมุดให้ยืมมีความเหมาะสม ($\mu = 4.08$)

2.2 ด้านบุคลากร ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งความพึงพอใจด้านบุคลากรลำดับแรกคือ การให้บริการยืม – คืนหนังสือมีความสะดวกรวดเร็ว ($\mu = 4.28$) และความพึงพอใจด้านบุคลากรลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการ อารมณ์เย็น อดทน และเต็มใจช่วยเหลือ ($\mu = 3.97$)

2.3 ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งการจัดการทรัพยากรสารสนเทศลำดับแรกคือ ห้องสมุดมีการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิดทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\mu = 4.23$) และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศลำดับสุดท้ายคือ หนังสือเอกสารและสื่อทัศนูปกรณ์ในห้องสมุดมีความทันสมัย ($\mu = 3.85$)



2.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมลำดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ($\mu = 4.28$) และความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมลำดับสุดท้าย คือ ความเงียบสงบภายในห้องสมุด ($\mu = 3.76$)

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นที่ผู้ศึกษานำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านระเบียบและขั้นตอนการบริการ พบว่า ห้องสมุดมีขั้นตอนและระเบียบการให้บริการที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดเวลาเปิด – ปิดที่เหมาะสม มีการจัดเรียงวารสารตามลำดับอักษรมีความสะดวกต่อการหยิบยืม เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงเรียนเห็นความสำคัญของการให้บริการเป็นอย่างดี จึงมีการวางระเบียบในการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มะลิวัลย์ สิ้นน้อย และ ปริญญา สุขาวห (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการยืม – คืน โดยใช้ระบบอัตโนมัติของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากในเรื่องความเหมาะสมของจำนวนครั้งที่ให้ยืม

2. ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดมีการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิด ทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ชั้นเก็บหนังสือมีระยะห่างที่เหมาะสมสะดวกในการหยิบหนังสือ และมีการแสดงหมวดหมู่และรหัสผู้แต่งที่สันหนังสืออย่างชัดเจนที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงเรียนเคยได้รับรางวัลห้องสมุดดีเด่น จึงมีผู้สนใจมาศึกษาดูงานเป็นประจำ เพราะฉะนั้นจึงมีการจัดชั้นเก็บหนังสือให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และนักเรียนได้มาใช้บริการทุกวัน จึงทำให้เกิดความสะดวกในการหยิบหนังสือ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมบัติ ปักครีก (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานห้องสมุดว่าการจัดสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้หรือการจัดให้มีเงื่อนไขการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการค้นพบด้วยตนเองจึงเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ 1.บรรยากาศของการเรียนรู้ต้องให้ผู้เรียนมีอิสระเสรีในการทำกิจกรรมการเรียนรู้

2. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ต้องช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความใฝ่รู้ 3. ต้องมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนสามารถ หยิบมาใช้ได้ในการทำกิจกรรมค้นหาความรู้ด้วยตนเอง

3. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้ และมีบริเวณอ่านหนังสือที่กว้างขวางไม่แออัด ที่เป็นเช่นนี้ เพราะห้องสมุดของโรงเรียนตั้งอยู่ใจกลางของอาคารเรียน ทุกอาคารเรียนสามารถมาใช้บริการได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2552 : 1) ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ตามนโยบายสถานศึกษา 3 ดี (3 D) ซึ่งมีกรอบแนวคิดเพื่อให้การจัดการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เกิดความตระหนักในบทบาทหน้าที่ซึ่งในจิตใจ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข อีกทั้งมีนโยบายให้เน้นเรื่องหนังสือและอุปกรณ์อื่นที่จะนำไปสู่การเรียนรู้มากกว่าการก่อสร้างอาคารสถานที่ และรับนโยบายห้องสมุด 3 ดี ไปดำเนินการ คือมีหนังสือดี บรรยากาศดี และมีบรรณารักษ์ดี เช่นเดียวกับ นันทา วิฑูฒิสักดิ์ (2549 :49-50) กล่าวว่า องค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดเป็นเลิศ ก้าวหน้า และเกิดผลดี คือ อาคารห้องสมุด ควรมีลักษณะตรงตามมาตรฐานห้องสมุดทั้งด้านขนาด รูปแบบ สถานที่ตั้ง ระบบควบคุม อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างเหมาะสม ซึ่งอาคารควรอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เป็นจุดศูนย์กลางของสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ หรืออยู่ในบริเวณที่สะดวกในการใช้บริการ

4. ด้านบุคลากร พบว่า การให้บริการยืม – คืนหนังสือมีความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคน ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ให้บริการถือว่าการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความต้องการมาใช้บริการตลอดเวลา สอดคล้องกับ มะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2546 : 7) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการยืม – คืน เนื่องจากการให้บริการของห้องสมุดถือว่าเป็นหัวใจสำคัญควรยึดเป็นหลักประจำใจในการให้บริการ ดังนั้นการบริการ จึงจำเป็นต้องมีการยึดหยุ่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกดีกับผู้ใช้บริการ และเพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้ใช้ได้รับความเสมอภาค หรือได้รับสิทธิตามเหตุผลความจำเป็น สอดคล้องกับ แม้นมาส ชวลิต (2544 : 7) ได้กล่าวว่า บุคลากร ต้องมีจรรยาบรรณ มีความสุขในการให้บริการ มีความขยัน มีมนุษยสัมพันธ์ พัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ หากความรู้เพิ่มเติมในงานวิชาการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดของตนให้บริการ เพื่อนำมาจัดบริการสารสนเทศให้สนองความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง และทันต่อการใช้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ดังนี้

1.1 ควรหาหนังสือเกี่ยวกับการติวเข้มเข้ามหาวิทยาลัยเพิ่มเติม เพราะครูต้องใช้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่ต้องเตรียมสอบเข้าเรียนในระดับมหาวิทยาลัย

1.2 ห้องสมุดควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลที่ทันสมัย การบริการหนังสือทั่วไปควรมีมากกว่านี้ และมีหนังสือ ตำราต่าง ๆ เพียงพอกับความต้องการค้นหาเสริมความรู้

1.3 ภายในห้องสมุดควรมีความเงียบสงบ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือควรมีมากกว่านี้ ควรติดเครื่องปรับอากาศในห้องสมุดเพราะจะได้มีสมาธิในการอ่านหนังสือ

1.4 ควรมีการแนะนำหนังสือใหม่ โดยการทำบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

1.5 การให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ อารมณ์เย็น พุดจาดี เป็นกันเองกับทุกคน และเต็มใจช่วยเหลือจึงจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการพัฒนาการจัดให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ

2.2 ควรมีการศึกษายาทบาทของผู้บริหารโรงเรียนวินิตศึกษาในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนวินิตศึกษา ในพระราชูปถัมภ์ฯ