

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา
จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย คำตัน วรรณชู ปริญญา ค.ม. (การบริหารการศึกษา)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ. ไพบุลย์ ยอดยิ่ง ประธานกรรมการ

ดร. อุดลยศักดิ์ สุนทรโรจน์ กรรมการ

ดร. มานิตย์ อัญญาโพธิ์ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จำแนกตามสถานภาพ ทั้งโดยรวมและรายด้าน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาสายสามัญภาคเรียนที่ 1/2548 คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและผู้นำท้องถิ่นจำนวน 322 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 50 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.80 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe') ตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของสมาชิก พบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนนักศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้าน
2. ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยรวมมี

ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทีละด้าน พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา ผู้นำท้องถิ่นพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสาขาสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ด้านอื่นๆ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย สรุปเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่

- 1) ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการสืบค้น และเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชนที่ครบถ้วนอย่างหลากหลาย
- 2) ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ควรจัดบริการให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ และเป็นกันเองไม่เป็นทางการเกินไป พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- 3) ด้านจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ควรจัดนิทรรศการในวันสำคัญต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ป้ายนิทรรศการควรจัดไว้ในที่มองเห็นง่ายและควรให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในการจัด
- 4) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ควรแต่งกายให้ดูสุภาพ ให้บริการสม่ำเสมอ จัดเอกสารเป็นระบบ บริการฉับไว
- 5) ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา ควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการจัดหาหนังสือและสื่อ ตรงตามความต้องการของสมาชิกอย่างหลากหลาย และเพียงพอ การให้บริการควรมีความยืดหยุ่นและหลากหลายวิธี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE: The Members' Satisfaction with Services Provided by Amphoe Seka Public Library in Changwat Nong Khai

AUTHOR: Khamtan Wannachu **DEGREE:** M.Ed. (Educational Administration)

ADVISORS: Asist.Prof. Paiboon Yodying Chairman
Dr. Adulyasak Soonthornrojana Committee
Dr. Manit Anyabho Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM INSTITUTE, 2008

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate and to compare levels of the members' satisfaction with services provided by Amphoe Seka Public Library in Changwat Nong Khai as classified according to the members' status as overall and in each aspect. The sample consisted of 322 general education students in the first semester of the academic year 2006, community learning center committee members, and local leaders, obtained through the stratified random sampling technique. The instrument uses was a 50-item 5-rating –scale questionnaire with a reliability of 0.80. The collected data were analyzed by the uses of frequency, percentage, mean, and standard deviation. One-way ANOVA was employed for testing hypotheses. The Scheffe ' s method was uses for testing individual pair differences. The level of statistical significance was determined at the .05 level.

The results of the study were as follows:

1. The members' satisfaction with the services provided by Amphoe Seka Public Library in Changwat Nong Khai was at a medium level both as overall and in each aspect. When the members' each status was considered, it was found that the local leaders had satisfaction at a high level both as overall and in each aspect. However, the general education students and the community learning center committee members showed their satisfaction at a medium level both as overall and in each aspect.

2. For the results of comparing the members' levels of satisfaction with the services provided by Amphoe Seka Public Library in Changwat Nong Khai, it was found that the members with different status as overall showed their satisfaction at the .05 level of statistically significant differences. When each aspect was considered, it was found that there were differences at the .05 level of statistical significance in every aspect. When individual pairs were compared in each aspect, it was found that in the aspect of organizing activities and exhibitions the members showed their satisfaction at the .05 level statistically significant differences; in the aspect of services of books and audio-visual media the local leaders showed higher satisfaction than the general education students and the community learning center committee members; and in the other aspects they had satisfaction at the .05 level of statistically significant differences in every aspect.

3. The opinions and recommendations involving providing services by Amphoe Seka Public Library in Changwat Nong Khai could be summarized in each aspect in these ranks from the highest to the lowest mean : 1) In terms of organizing the community information center, sufficient and diverse computer should be provided for search services and to be the community information center. 2) In terms of buildings and space and general facilitation, the services should be provided with the climate that could help in using services and should be friendly, not too formal, together with facilities. 3) In terms of organizing activities and exhibitions, exhibitions on different important days should be continually organized. Exhibition board should be placed in an area which could be easily seen, and the networks should have participation in organizing these activities. 4) In terms of providing services, the library officials should dress themselves to look bright, should provide services regularly, should arrange documents systematically, and should provide services promptly. 5) In terms of providing services with books and audio-visual media, the members should have participation in providing books and media which met their needs in diversity and sufficiency. Providing services should be flexible and should have various ways.