

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด และความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม เจตคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล คุณสมบัติ ดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ดังนั้น จึงต้องวาง รากฐานด้านความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ เพื่อให้เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียน ดังเจตนารมณ์ของปรัชญาการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2550-2554) ที่กำหนดปรัชญาการพัฒนาประเทศว่า “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา”

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4 กล่าวถึงความหมายของการศึกษาไว้ว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อความเจริญของงานของบุคคล และสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การศึกษาตลอดชีวิต จึงเป็นการศึกษาสำหรับชีวิตมนุษย์ทุกคน ตามมาตรา 8 (1) และ (3) ว่าการศึกษาให้ยึดหลัก (1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน และ (3) การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีรูปแบบการจัดการศึกษา 3 รูปแบบประกอบกัน คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษตามอัธยาศัย นับว่าเป็นการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลมากที่สุด เป็นการศึกษาที่ให้บุคคลได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อหรือแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ และในมาตรา 25 ระบุว่า รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน และจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการแหล่งข้อมูล และการเรียนรู้อื่น ๆ อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. 2549 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ และตัวบ่งชี้การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ. 2552 – 2561 คือ คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ มีความเป็นพลเมืองและภูมิใจในความเป็นไทย (กระทรวงศึกษาธิการ. 2553 : 39)

สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน ได้กำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมโดยยึดหลัก 3 ประการ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น คือ 1) การให้ความรู้พื้นฐานในการดำเนินชีวิต มุ่งให้ประชาชนได้มีความรู้พื้นฐานในการดำเนินชีวิต สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น รู้จักหาข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบการคิดการตัดสินใจในการดำรงชีวิตประจำวัน 2) การให้บริการข่าวสาร ข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ เมื่อประชาชนมีความรู้พื้นฐานในระดับหนึ่งแล้ว จำเป็นจะต้องได้รับ ข่าวสารข้อมูลและความรู้ใหม่ ๆ ที่จำเป็นและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ 3) การเพิ่มความรู้ และทักษะวิชาชีพ จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาที่มีวิทยาการใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลจำเป็นต้องได้รับความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพ

ห้องสมุด เป็นสถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ อื่น ๆ ต้นฉบับตัวเขียน สมุดข่อย และอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาทุกชนิด ซึ่งวิธีการจัดการเพื่อให้ ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดในทุกวิถีทาง ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถค้นหาหนังสือ อุปกรณ์ที่ต้องการได้อย่างง่ายดาย และจะต้องมีบรรณารักษ์ซึ่งได้รับการศึกษาอบรมวิชาบรรณารักษ์ มาแล้วเป็นผู้ดำเนินการและคัดเลือกหนังสือให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ตลอดจนจัดการโฆษณา เผยแพร่ จัดกิจกรรมเพื่อเป็นการชักจูงให้ผู้คนเกิดความรู้สึกสนใจที่จะ ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และกระตุ้นความสนใจใฝ่รู้และนิสัยรักการอ่าน

ห้องสมุดกับการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ห้องสมุดประชาชน นับเป็นห้องสมุดที่สำคัญ ประเภทหนึ่งต่อการศึกษา เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้ประกาศจัดตั้งห้องสมุดประชาชนให้เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษาในรูปแบบ “การศึกษาดตามอัธยาศัย” ให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนทั่วประเทศ ห้องสมุดประชาชนจะเป็นตัวบ่งชี้ ความเจริญ ดังนั้นชุมชนไหนมีห้องสมุดประชาชน โอกาสที่คนในชุมชนเข้าถึงความรู้ย่อมมีมากขึ้น ก่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ดี ทั้งนี้ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์ การเรียนรู้ของชุมชน จะต้องจัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า การเรียนรู้ ข่าวสาร ข้อมูลและวัฒนธรรมของชุมชน การจัดบริการให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ของตนเอง ด้วยสื่อพื้นบ้านสื่อเทคโนโลยี การจัดให้เป็นสถานที่สำหรับการประชุม การแสดงผลผลิตของชุมชน สถานที่สำหรับพักผ่อน นันทนาการหรือกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ในอันที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้นวรรณะ ให้มีโอกาสได้รับความรู้ที่ทันสมัยเท่าทันสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่างสังคมในโลกปัจจุบัน

ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และตามอัธยาศัย โรงเรียนทั่วประเทศมีจำนวน 848 แห่ง ประกอบด้วยห้องสมุดประชาชนจังหวัด 72 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 699 แห่ง ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 76 แห่ง

และห้องสมุดราชภัฏวชิรญาณ 1 แห่ง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2548 : 73) ในส่วน  
ของจังหวัดหนองคายนั้น มีห้องสมุดประชาชนจำนวน 14 แห่ง คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด  
1 แห่ง ห้องสมุดประชาชนอำเภอ 13 แห่ง จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าห้องสมุดประชาชน  
ส่วนใหญ่ยังจัดบริการในลักษณะตั้งรับ ขาดการประสานสัมพันธ์กับชุมชนหน่วยงานในระดับ  
พื้นที่ ขาดการนำอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานห้องสมุด อีกทั้งคณะกรรมการห้องสมุดก็ยังไม่มียุทธศาสตร์  
ในการพัฒนาห้องสมุดเท่าที่ควร บุคลากรที่ทำการในห้องสมุดมีไม่เพียงพอ หนังสือและสื่อมีน้อย  
ส่วนใหญ่เป็นหนังสือเก่าไม่ทันเหตุการณ์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้  
ขาดการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการ  
การจัดการและการบริการ การเรียนรู้น้อยทำให้การบริการข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย และ  
ไม่เป็นปัจจุบันขาดความสะดวกรวดเร็ว บรรยากาศไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ ประกอบกับประชาชน  
ส่วนใหญ่ยังขาดนิสัยรักการอ่านการศึกษาค้นคว้า จึงทำให้ห้องสมุดประชาชนอยู่ในสภาพแห้งแล้ง  
ขาดความมีชีวิตชีวา ห้องสมุดประชาชนมีเป้าหมายในการให้บริการอย่างกว้างขวางและครอบคลุม  
กับคนทุกระดับทุกอาชีพ โดยใช้เงินสนับสนุนจากภาครัฐบาลซึ่งเป็นภาษีของประชาชน ดังนั้น  
การดำเนินงานของห้องสมุดจึงควรเป็นไปอย่างคุ้มค่าการลงทุน โดยพยายามให้ผู้ใช้บริการเข้ามา  
ใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด ทั้งนี้ความสำเร็จในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนขึ้นอยู่กับ  
การเข้าใช้บริการของประชาชนนั่นเอง (สุพัตรา โทวารวาท. 2547 : 11)

จากการสำรวจความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนในเขตอำเภอท่าบ่อ  
จังหวัดหนองคาย จากถ้อยคำความคิดเห็น และจากการพูดคุยที่ผ่านมา ได้พบปัญหา และ  
ข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ให้บริการหลายประเด็น เช่น ความไม่สะดวกในการใช้บริการ หรือไม่ได้  
ข้อมูลตามความต้องการ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ยังไม่สามารถรองรับความต้องการได้อย่างเพียงพอ  
ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ  
ห้องสมุดประชาชน และการจัดการศึกษานอกระบบ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ  
ต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ของศูนย์การศึกษา  
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดหนองคาย โดยการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา  
ที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน 5 ด้าน คือ ด้านจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านการบริการ  
หนังสือและสื่อทัศนศึกษา ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการบริการ  
ของเจ้าหน้าที่ และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ทั้งนี้ผลการวิจัยจะได้เป็นข้อมูล ให้ผู้บริหาร  
และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา นำมาใช้ในการประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย  
และแนวทางปฏิบัติในการพัฒนา การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน ให้ได้มาตรฐานมีประสิทธิภาพ  
และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ตามระดับชั้นเรียน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชนของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

## สมมติฐานการวิจัย

นักเรียนนอกโรงเรียน สายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุและระดับชั้นเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดประชาชนแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร กลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่ลงทะเบียนเรียน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 1,851 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 678 คน จากการสุ่ม แบ่งตามระดับชั้น โดยแบ่งตามระดับชั้นเรียน แล้วกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ เครซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan)

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

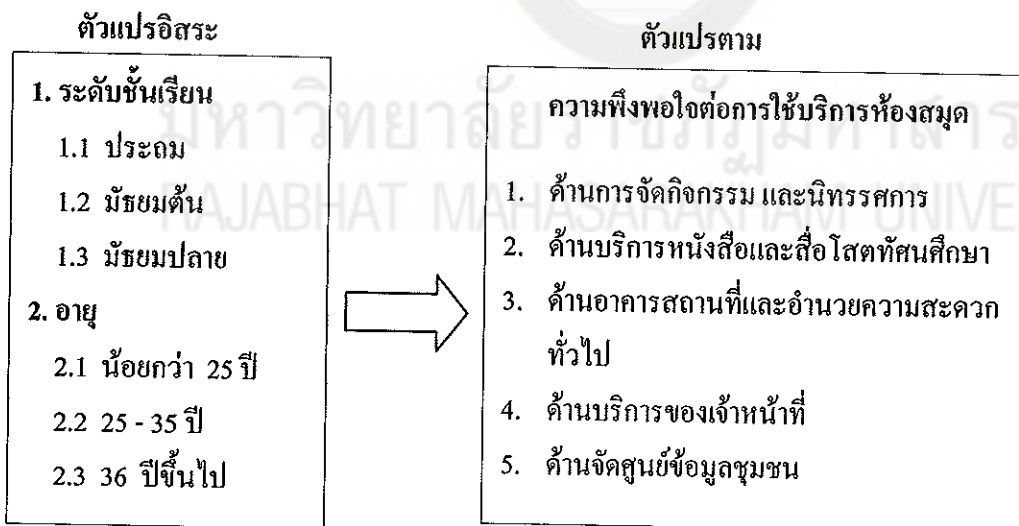
2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับชั้นเรียน แบ่งเป็น ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และอายุ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชน จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 2.2.1 ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ
- 2.2.2 ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา
- 2.2.3 ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป
- 2.2.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
- 2.2.5 ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหนังสือ งานวิจัย เอกสารและตำรา การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการงานห้องสมุดประชาชนของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ นอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง สถานที่จัดและให้บริการทางการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาตามอัธยาศัยในเขตอำเภอ ซึ่งศูนย์บริการการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย อยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าบ่อ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553

3. ห้องสมุดประชาชน หมายถึง ห้องสมุดประชาชน อำเภอท่าบ่อ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคล ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อได้รับผลตามที่คาดหวังและตรงกับความต้องการ

5. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความรู้สึกพอใจของนักศึกษาสายสามัญทุกระดับ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน คือ

5.1 การบริการงานด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ได้แก่ การจัดป้ายนิเทศ การแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด การตอบคำถาม การแนะนำหนังสือ การแนะนำแนวการอ่าน การเล่าเรื่องหนังสือ การเล่านิทาน มุมเกม การอภิปราย การโต้ตอบวาที นิทรรศการเนื่องในเทศกาลและวันสำคัญ เป็นต้น

5.2 การบริการงานด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา ได้แก่ หนังสือ วิชาการ หนังสือสารคดี หนังสือสำหรับเด็ก หนังสือเด็กและเยาวชน หนังสือและสื่อของการศึกษานอกโรงเรียน วารสารและหนังสือพิมพ์ กฤตภาค เทปเสียง วิทยุทัศน์ รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ เป็นต้น

5.3 การบริการงานด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ได้แก่ ชั้นหนังสือ ชั้นวารสาร ที่วางหนังสือพิมพ์ ตู้บัตรรายการ โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ ที่วางหนังสือพจนานุกรม อ่างล้างมือ มีบริเวณจอดรถ มีไม้ดอกประดับทั้งบริเวณภายในและภายนอกอาคารห้องสมุด

5.4 การบริการงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ไม่เย่อหยิ่ง เต็มใจให้บริการเป็นกันเอง สามารถรับฟังคำวิจารณ์ต่าง ๆ ได้

5.5 การบริการงานด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ได้แก่ ข้อมูลด้านการศึกษาของ

ชุมชน ข้อมูลด้านสภาพทั่วไปของชุมชน ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ของชุมชน ข้อมูลด้านอาชีพของ  
 ชุมชน ข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมของชุมชน ข้อมูลด้านการเกษตรของชุมชน ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ  
 ของชุมชน ข้อมูลด้านบุคคลสำคัญของชุมชน ข้อมูลด้านอุตสาหกรรมของชุมชน เป็นต้น  
 6. ระดับชั้นเรียน หมายถึง นักศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและ  
 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่เข้าศึกษาที่ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย  
 อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานห้องสมุดประชาชนของนักศึกษา  
 นอกโรงเรียนสายสามัญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอท่าบ่อ  
 จังหวัดหนองคาย ตามระดับชั้นเรียน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน
2. เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด  
 และผู้เกี่ยวข้องนำไปพัฒนา และปรับปรุงการบริการ การจัดกิจกรรมห้องสมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY