

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นและส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองให้มากที่สุด รูปแบบของการศึกษาค้นคว้าในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะส่งเสริมให้นักศึกษาได้บรรลุวัตถุประสงค์นี้คือการที่ผู้สอนมอบหมายงาน ให้นักศึกษาทำรายงานทางวิชาการประกอบรายวิชาที่เรียน กระบวนการในการศึกษาค้นคว้าและการทำรายงานทางวิชาการ นอกจากจะเป็นการฝึกให้นักศึกษารู้จักแสวงหาความรู้หรือค้นคว้าเพิ่มเติมนอกชั้นเรียนแล้วนั้น ยังเป็นการฝึกให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ พัฒนาทักษะ ในการคิดเป็นระบบและคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งจะส่งผลให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพที่ดีในอนาคต ห้องสมุดเป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา เป็นสถานที่รวบรวมวัสดุสารสนเทศทุกประเภท เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ศึกษาค้นคว้าตามความสนใจและตามความต้องการ สามารถศึกษาหาความรู้ สารนิเทศเหล่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองในการพัฒนาสติปัญญา จิตใจและบุคลิกภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไป ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ได้อย่างทั่วถึง มีการแนะนำและส่งเสริมการอ่านหลายรูปแบบ เพื่อสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เพราะการอ่านเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งในด้านการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ การประกอบอาชีพ การศึกษาต่อและการพักผ่อนนับได้ว่าห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่มีคุณค่าผู้อ่านจะได้รับประโยชน์จากการอ่านทั้งในด้านการศึกษาลำเรียนโดยตรงหรือศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ความรู้หรือคำตอบที่ตนต้องการ ตลอดจนได้รับความรื่นเริงบันเทิงใจ ยิ่งใช้ห้องสมุดมากเท่าไร ยิ่งเพิ่มพูนความรู้และสั่งสมประสบการณ์มากขึ้นเท่านั้น บุคคลใดที่ต้องการจะสร้างชีวิตความเป็นอยู่ของตนให้ มีคุณค่าจำเป็นต้องศึกษาไปตลอดชีวิต เพราะเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า การศึกษาคือชีวิต ดังนั้นห้องสมุดกับการศึกษาจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ได้ (วีระวรรณ วรรณ โท. 2545 : 1)

ห้องสมุดโดยทั่วไปมีหลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการคือ การที่ให้ผู้เข้าใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์ รวดเร็วและทันสมัย ซึ่งการที่ให้บริการนั้นสามารถรับได้จากสื่อหลากหลายประเภท อาทิ วัสดุพิมพ์และวัสดุไมตีพิมพ์ประเภทต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และเอกสารอื่นๆ ตลอดจนสื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้แหล่งสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544 ที่เน้นหนักในด้าน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของคนไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนทางด้านจิตใจให้เป็นคนดีมีคุณธรรม มีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม และเพื่อพัฒนาคนทุกคนให้สามารถคิดวิเคราะห์โดยอาศัยหลักการและเหตุผล มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตในสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจและสังคมนั้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2553 : เว็บไซต์) และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กล่าวถึง การจัดการศึกษา ว่าต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่ มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญาความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2551 : เว็บไซต์) จากข้อความดังกล่าวแสดงให้เห็นถึง โยบายโดยภาพรวมของประเทศ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ส่งผลให้เกิดแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตมีหลายรูปแบบ

ห้องสมุดในระดับสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งหนึ่งที่สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าของสถาบัน จึงถือเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของคน มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอนการวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาแก่สังคมตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทพวงมหาวิทยาลัย. 2551 : เว็บไซต์)

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ในฐานะเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการ อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการเรียนการสอนการวิจัย การบริการทางวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะการจัดบริการห้องสมุดได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบงานบริการประเภทต่างๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด ในปีที่ผ่านมา เพื่อทำให้อำนาจวิทยบริการเป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพ แนวทางหนึ่งในการประเมิน

คุณภาพงานบริการคือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการ มีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอ โดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ และผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ทั้งในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของ ผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

ในการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ผ่านมา ได้รับข้อเสนอแนะจากนักศึกษาและผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการในประเด็น เช่น เรื่องด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และใน ปี 2552 สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม ได้มีการปรับปรุงงานบริการในด้านต่างๆ ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะแต่ยังไม่มีการศึกษาหรือวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ภายหลังจากนั้นแต่อย่างใด (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม. 2552 : 10)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นบรรณารักษ์ รับผิดชอบหัวหน้าสำนักงาน และเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการบริหารห้องสมุด จึงสนใจจะทำการศึกษาวินิจฉัย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการมากที่สุด รวมทั้งการให้บริการของสำนักวิทยบริการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะวิชาที่กำลังศึกษาและสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

### สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาที่มีเพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชาที่กำลังศึกษาและสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นนักศึกษาภาคปกติ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 1,451 คน โดยจำแนกตามคณะ ดังนี้

2.1.1 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 1,150 คน

2.1.2 คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 301 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 313 คน

#### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้รับบริการจากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา

3.1.3 คณะที่กำลังศึกษา

3.1.4 สาขาวิชาที่กำลังศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ใน 5 ด้าน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ  
ของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม สามารถสรุปเป็น  
กรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ถูกใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี  
เมื่อได้รับการบริการจากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ในด้านต่างๆ ดังนี้  
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ  
ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านการประชาสัมพันธ์

2. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาภาคปกติมหาวิทยาลัยนครพนม ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการในงานด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วย การให้บริการใน 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อต่างๆ ที่ให้บริการในห้องสมุด แยกเป็นวัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือนิตยสาร วารสาร หนังสือทั่วไป เป็นต้น และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น ซีดีรอม วีดิทัศน์ เป็นต้น

3.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ที่ห้องสมุดให้บริการ เช่น ขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือ การเข้าใช้อินเทอร์เน็ต วิธีการหรือระยะเวลาในการยืม เป็นต้น

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในงานต่างๆ ของห้องสมุด เช่น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ยืม-คืน บริการตอบคำถาม บริการอินเทอร์เน็ต บริการช่วยค้นคว้า เป็นต้น

3.4 ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น มีที่นั่งเพียงพอหรือเปล่า ห้องน้ำสะอาด อากาศเป็นอย่างไร เป็นต้น

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การบอกหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุด เช่น ป้ายบอกระเบียบ ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกเวลาเปิด-ปิด เป็นต้น

4. สำนักวิทยบริการ หมายถึง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม มีภารกิจ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยอาจสามารถนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อเป็นข้อมูลตัดสินใจในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น