

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) เป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต มนุษย์ใช้สารสนเทศในการดำรงชีวิตประจำวันเพื่อการตัดสินใจด้านต่างๆ ทรัพยากรสารสนเทศที่พบเห็นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีมากมายหลายลักษณะ แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของเทคโนโลยีที่ใช้ (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, หน้า 29-30) จะเห็นได้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศจึงมีความสำคัญทั้งต่อบุคคลและต่อสังคมเป็นอย่างมาก ในแง่ความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ให้ความรู้และสติปัญญา เสริมสร้างประสบการณ์ และเสริมสร้างจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ ในแง่ของสังคม ได้แก่ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และเสริมสร้างระบบการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น บทบาทสำคัญในการให้บริการสารสนเทศแก่สังคมจึงพยายามที่จะคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่กระจายอยู่ในที่ต่างๆ อีกด้วย

ปัจจุบันห้องสมุดได้ประสบปัญหาวิกฤตการณ์ไวรัสโควิด-19 แพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบกับห้องสมุดเป็นอย่างมาก ทำให้ห้องสมุดบางแห่งต้องปิดบริการ บางแห่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่สลับวันทำงาน (Work From Home) และมีการกำหนดมาตรการป้องกันโควิด-19 สำหรับบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้สำนักพิมพ์บางแห่งต้องปิดกิจการ เนื่องจากไม่สามารถแบกรับภาระต้นทุนได้ บางแห่งเปลี่ยนรูปแบบการผลิตเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อประหยัดต้นทุนการผลิต ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการในลักษณะสื่อดิจิทัลซึ่งเหมาะสำหรับการให้บริการออนไลน์ ซึ่งมีความต้องการจากผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไม่จำกัดสถานที่ และลดความเสี่ยงจากการสัมผัสและการอยู่ใกล้กันภายในพื้นที่จำกัด อย่างไรก็ตามห้องสมุดยังประสบปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านกฎหมายการค้า ปัญหาด้านลิขสิทธิ์เผยแพร่ออนไลน์ ซึ่งห้องสมุดหลายแห่งไม่สามารถให้บริการได้เต็มประสิทธิภาพอย่างที่ผู้ใช้คาดหวัง นอกจากนี้ห้องสมุดหลายแห่งปรับการให้บริการตามนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดสังกัดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีแนวทางการทำความสะอาดห้องสมุด เพื่อลดและจำกัดการแพร่ระบาดของโควิด-19 และสร้างความเชื่อมั่นให้ทั้งกับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการรับผิดชอบต่อ (กัลยา ยังสุขยิ่ง, 2563, หน้า 80-90)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่สำคัญในการจัดหาและเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยและให้บริการตามพันธกิจของสถาบัน ทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญอย่างมาก ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ช่วยให้นักเรียนนักศึกษาได้มีโอกาสแสวงหาความรู้ได้กว้างขวางมากขึ้น เพราะในปัจจุบันสารสนเทศมีการผลิตออกมาเป็นจำนวนมาก ในรูปแบบที่หลากหลาย

เพื่อตอบสนองความต้องการรู้ในด้านต่างๆ ด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย นักวิจัยสามารถศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถค้นหาผลงานวิจัยของนักวิจัยคนอื่นๆ เพื่อสนับสนุนหรือโต้แย้งกับผลงานวิจัยของตนเอง ด้านสังคม สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจในเรื่องราวต่างๆ บุคคลที่รู้สารสนเทศสามารถตัดสินใจหรือดำเนินชีวิตไปในทิศทางที่ถูกต้อง ลดปัญหาสังคม เพราะมีข้อมูลข่าวสารที่ตรงกัน ตลอดจนจนเป็นการสร้างค่านิยมรวมถึงทัศนคติที่ดีต่อสังคม (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, หน้า 31-32) ด้านบริการทางวิชาการแก่ชุมชน สารสนเทศที่ใช้ในการนี้มีสองประเภทด้วยกัน คือ สารสนเทศที่ให้ความรู้ในด้านวิชาการที่มหาวิทยาลัยประสงค์จะเผยแพร่แก่ชุมชน กับสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับชุมชนนั้นๆ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะเลือกสารสนเทศทั้งสองประเภทไปใช้ประโยชน์ทำให้การบริการชุมชนของมหาวิทยาลัยได้ผลดีมีประสิทธิภาพ (รุ่งฤดี อภิวัฒน์ศรี และคณะ, 2556, หน้า 4) รวมถึงสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย มีคุณภาพ ถูกต้อง และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันจึงเปลี่ยนรูปแบบการผลิตออกมาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบ E-Book หรือ E-Journal เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นอยู่ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องมีการจัดหา ประเมินคุณค่าเนื้อหาความรู้อย่างเป็นระบบ การประเมินคุณค่าเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ดี และตรงต่อความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลและจัดให้บริการในรูปแบบต่างๆ จึงยังเป็นหน้าที่สำคัญของห้องสมุด ในการจัดระบบตามมาตรฐาน การจัดทำ Library Catalog เป็นมาตรฐานสำคัญของการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลตามที่ต้องการ (น้ำทิพย์ วิชาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร, 2551, หน้า 53-54)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัย และเป็นแหล่งที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยทุกรูปแบบ รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย ให้แก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์จึงต้องมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้มีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย นอกจากนี้การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบควรจะมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานและให้บริการได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ และความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยที่ครอบคลุมทั้ง นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2562)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดซื้อจัดหาต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ถึงแม้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมาอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจาก คู่มือ การสอบถามจากอาจารย์ แต่ทางสำนักวิทยบริการฯ ยังไม่มีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นสารสนเทศอันจำเป็นที่ส่งผลต่อการจัดหาทรัพยากร

สารสนเทศของห้องสมุด ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการรับรู้ รับทราบปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ดังนั้นจึงได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพฯ ประกอบด้วย นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ภาคเรียนที่ 1/2564 จำนวน 6,449 คน อาจารย์ 187 คน และเจ้าหน้าที่ 209 คน รวม 6,845 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 378 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มสัดส่วน ดังนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 356 คน อาจารย์ จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 12 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (Yamane, 1973)

2. ด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในประเด็น

- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

- ด้านผู้ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์

ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในประเด็น

- ด้านสื่อสิ่งพิมพ์
- ด้านสื่อโสตทัศนวัสดุ
- ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ด้านตัวแปร

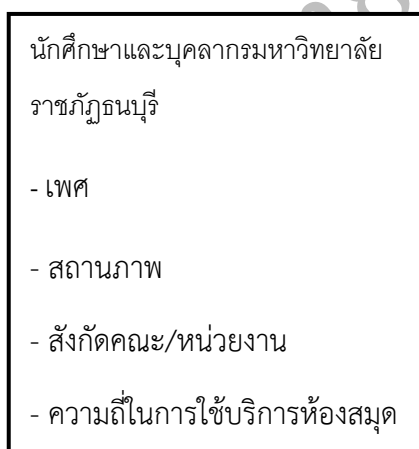
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัดคณะ/หน่วยงาน และความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

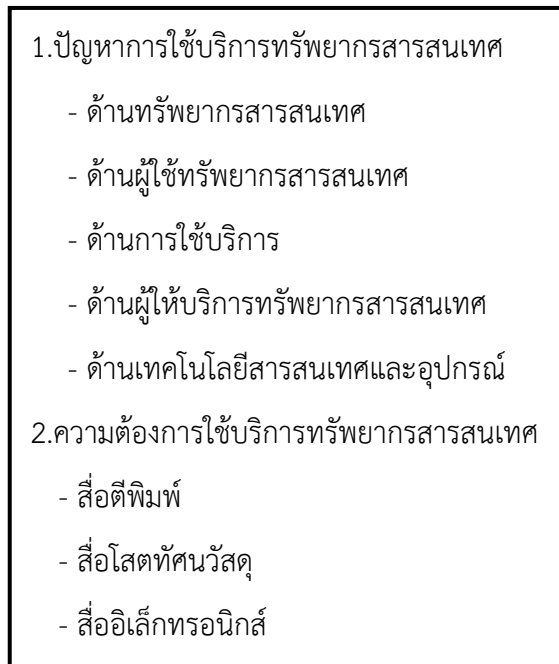
3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1/2564

บุคลากร หมายถึง อาจารย์และเจ้าหน้าที่สังกัดคณะและหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่ใช้บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สื่อตีพิมพ์ ,สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความไม่สะดวก ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ,ด้านผู้ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของคนที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมบางอย่างโดย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา (ศรีชล ฉายาพงษ์, 2553, หน้า 10)

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการอยากได้ หรือประสงค์จะได้ และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ (มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์, 2553, หน้า 8)

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
2. ได้ทราบถึงความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
3. ข้อเสนอแนะและรูปแบบการพัฒนากระบวนการให้บริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี