

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าเทคโนโลยี และสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความรู้เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง ผู้คนทุกวันนี้ชวนขวยหาความรู้กันอย่างไม่หยุดนิ่ง เพราะสังคมเปลี่ยนไปแบบไร้พรมแดน เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มีบทบาทมากขึ้นที่เป็นช่องทางหนึ่งของคนที่หันมาให้ความสนใจเรื่องความรู้กันมากขึ้น สังคมบนพื้นฐานขององค์ความรู้ (knowledge based society) นับได้ว่าเป็นกระแสของแนวความคิดที่กำลังมีผลต่อการพัฒนาระบบสังคมโลก ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้วในโลกตะวันออกนานาประเทศได้มีระบบสังคมองค์ความรู้มานานแล้ว แต่ในปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) แนวโน้มของโลกเสรีในการแข่งขันทางธุรกิจ ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่รุนแรง “ในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้อยู่รอดและรักษาความเป็นเลิศได้อย่างยั่งยืน ปีเตอร์ เอฟ ดัคเกอร์ (Drucker, 1993:52) ในขณะที่ความได้เปรียบด้านการบริหารจัดการด้วยเครื่องมือ (management tools) และกระบวนการยุทธศาสตร์ (strategy) เริ่มลดน้อยถอยลง ซึ่งเป็นเหตุให้องค์กรต้องกลับมาพิจารณาถึงจุดเริ่มต้นของสิ่งที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) นั่นคือความรู้ ความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจ ความโดดเด่นในปริมาณของทรัพยากร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างมาก ทำให้ความรู้ที่มีอยู่อาจต้องมีการปรับเปลี่ยน ต้องรู้จักเก็บเกี่ยวและนำความรู้ไปใช้ได้เหมาะสม ก็คือการพัฒนาปรับปรุงการจัดการความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดในเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization culture) ให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อความอยู่รอดและความยั่งยืน ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที นั้นก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญที่เป็นแหล่งศูนย์รวมความรู้ที่จับต้องได้ที่องค์กรจะส่งมอบอันเป็นช่องทางในการพัฒนาเพื่อสร้างบุคลากรที่มีความสามารถและมีสมรรถนะที่เติมเต็มส่วนที่ยังขาด

อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดแม้จะใหญ่โตมโหฬารสักเพียงใด ถ้าหากขาดบริการที่ดีและ ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แล้ว ก็ไม่สามารถจะอำนวยความสะดวกได้อย่าง คุ่มค่า การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการจัดบริการห้องสมุดจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ เป็นสำคัญ การศึกษาและรู้ความต้องการของผู้ใช้นี้ถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่ง ของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ฉะนั้นระบบงานสารสนเทศจะประสบความสำเร็จล้มเหลวในการจัดผลิตและ บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและลักษณะของผู้ใช้ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2532 : 16-17)

ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ได้เปิดดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการด้าน ความรู้งานค้นคว้าวิจัย การบริการวิชาการ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักให้ดำเนิน ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนกระทั่งบริการต่าง ๆ เพื่อให้ บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยคาดหวังว่าทรัพยากรสารสนเทศ และบริการที่มีอยู่นี้จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ ผู้ใช้บริการของห้องสมุดได้ ซึ่งความเข้าใจนี้อาจจะไม่ถูกต้องนัก แต่ถ้าหากห้องสมุดสถาบัน วิชาการ ทีโอที ต้องการทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุด จึงควรจะได้มี การศึกษาผู้ใช้อย่างจริงจัง เพราะการศึกษาผู้ใช้จัดเป็นกิจกรรมขั้นต้นในกระบวนการพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ เพราะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในด้านการใช้ และ ความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้ที่มารับบริการ การรู้ถึง ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงานต่าง ๆ เพราะข้อมูลที่ได้นั้น นำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บ และเรียกค้นสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เหมาะสมกับความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ใช้

การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงปัจจุบัน ห้องสมุดได้ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และจัดให้มีบริการต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด นั้น ยังไม่เคยได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างแท้จริง ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงาน บมจ. ทีโอที จึงต้องการที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของพนักงาน บมจ. ทีโอที ซึ่งเป็นผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการให้บริการของห้องสมุด ผลการศึกษาที่ได้จะเป็น แนวทาง ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการห้องสมุด และทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดเกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพและคุณภาพของ บมจ. ทีโอที ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้กำหนดสมมติฐานขึ้นบนพื้นฐานของตัวแบบกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที ต่างกัน ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที ต่างกัน
- 1.2 อายุ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที ต่างกัน
- 1.3 ระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที ต่างกัน
- 1.4 ประสบการณ์การทำงาน ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที ประกอบด้วย

- 2.1 ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที
- 2.2 ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที
- 2.3 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีไอที

2.4 ปัจจัยด้านการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยศึกษาระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อสถานที่/ช่องทางการให้บริการผลิตภัณฑ์ประเภท ทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการในวิธีการค้นหาหนังสือ การบริการในการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะศึกษา คือ พนักงาน บมจ. ทีโอที สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ และภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที มีจำนวน 6,704 คน ซึ่งในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในที่นี่จะเลือกในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ขอบเขตเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ใช้ระยะเวลา 7 เดือน ตั้งแต่ มิถุนายน – ธันวาคม 2548 โดยเริ่มศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการสุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือทดลองใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลแปลรหัสเข้าระบบ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พิมพ์ภาคนิพนธ์และเข้าเล่ม นำเสนอภาคนิพนธ์

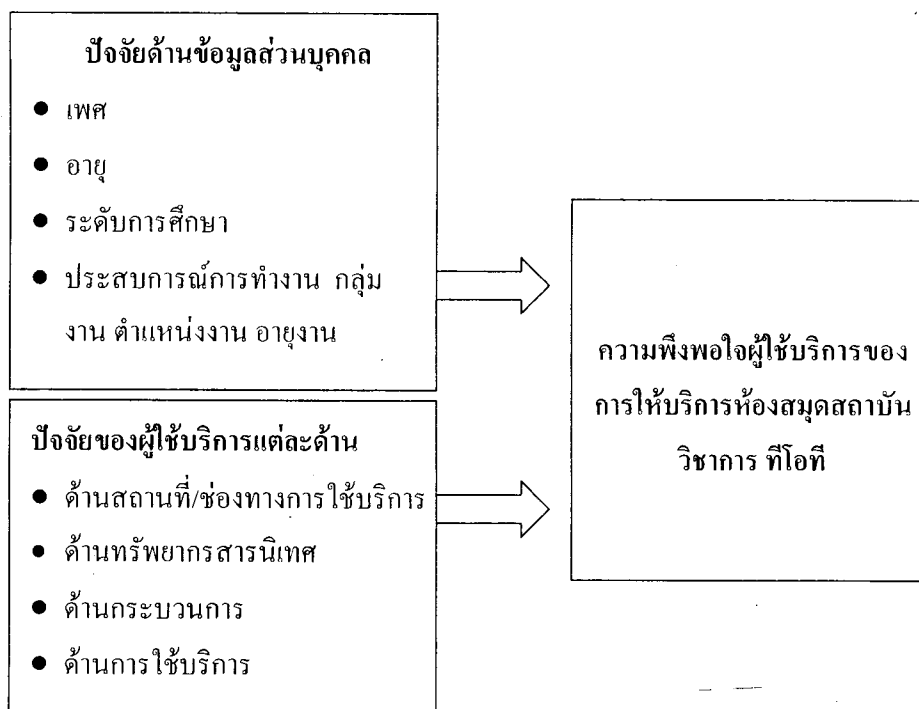
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบัน
วิชาการ ทีโอที ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

1. ด้านสถานที่/ช่องทางการใช้บริการ
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. ด้านวิธีการค้นหา
4. ด้านการให้บริการ



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้รับการตอบสนองจากห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการให้บริการด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวิธีการค้นหาและด้านการใช้บริการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และเหนือความคาดหวัง
2. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่บันทึกความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสารนานาประการที่ได้มีการจัดการตามหลักวิชาการ และบันทึกขึ้นเป็นศาสตร์ทั้งในรูปธรรมและนามธรรม เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลและสังคม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
3. วัสดุตีพิมพ์ (printed materials) ได้แก่ หนังสือ สารสาร จุลสาร เป็นต้น
4. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (noprint materials) ได้แก่ วิกิทัศน์ เทปคาสเซ็ท ซีดี-รอม เป็นต้น
5. บริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุด
6. ผู้ใช้ หมายถึง พนักงาน บมจ. ทีโอที ในสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที
7. ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อ สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการ และ การใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที
2. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากที่สุด