

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาระดับอุดมศึกษาเน้นการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการศึกษาที่เน้นผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (2) ด้านความรู้ ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิดและการนำเสนอข้อมูล และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎี (4) ด้านทักษะและความรับผิดชอบ ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม (5) ด้านความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.2552, น. 6) โดยมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนการวิจัยและใช้เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของการเรียนการสอน พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ห้องสมุดสามารถจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและอาจารย์ ตอบสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าและพฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (ครรชิต มาลัยวงศ์. (2551, น. 61-70)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป นอกจากจะมีหอสมุดกลาง เป็นแหล่งรวบรวม หนังสือและวัสดุสารสนเทศในรูปแบบต่างๆบริการแล้ว มหาวิทยาลัยบางแห่งยังมี ห้องสมุดสาขาหรือห้องสมุดคณะซึ่งทำหน้าที่จัดหาวัสดุสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาตลอดจนจัดหา จัดเก็บรักษา และเผยแพร่ให้บริการต่างๆแก่นักศึกษา คณาจารย์ ในแต่ละคณะ เพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่บทบาทที่สำคัญต่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2543, น.1-3) สำหรับการบริหารจัดการห้องสมุด เพื่อสนองต่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542และการปฏิรูปการศึกษา โดยอาศัยกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการและการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนบทบาทและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุด เพื่อนำห้องสมุดสู่การเป็นแหล่งวิทยากรหรือศูนย์การเรียนรู้ที่แท้จริง แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดในยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนต้องมีวัสดุสารสนเทศที่หลากหลายและเพียงพอไว้ บริการผู้ที่สนใจเข้าศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะด้วยเหตุเพื่อความรู้ ความเพลิดเพลิน หรือเพื่อการทำรายงาน ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพมาตรฐานด้านการศึกษาของ สถาบันนั้นๆ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากร

การเรียนรู้ที่สำคัญจะต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด ทุกรูปแบบมาไว้ บริการอย่างเพียงพอ และแนวโน้มของ ทรัพยากรสารสนเทศ ควรเน้นสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ที่ความต้องการของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความงอกงามทางปัญญา แสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นนักวิชาชีพที่ดี มีการพัฒนาและสร้างเสริมการวิจัยให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้และการสร้างองค์ความรู้ มีการพัฒนางานในหน้าที่ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการ เพื่อร่วมพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าและเกิดความมั่นคงยั่งยืนสมกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 2553,น.1) ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง การจัดการศึกษาในปัจจุบันเน้นการส่งเสริมให้นักศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการบริการต่างๆ ที่หลากหลายและทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลา ตามความต้องการ ปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้ตามวัตถุประสงค์ คือมีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อบันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิดและประสบการณ์ต่างๆ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเน้นบริการเชิงรุกที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ แม้ว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี แต่ยังพบข้อเสนอแนะรวมถึงปัญหาต่างๆ ในการบริการ ในปีการศึกษา 2558 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้ งานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละด้านดังนี้ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2558 : 42) 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุงระบบ Internet เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้บริการสืบค้นและพิมพ์งานให้มีสัญญาณ Wifi ที่มีประสิทธิภาพ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ จำนวนหนังสือในการให้บริการไม่เพียงพอ3)ด้านบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการต่างๆ ล่าช้า เช่น แจงรายชื่อหนังสือใหม่ที่มีให้บริการหรือแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อมาใหม่ และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นคั่นหายาก 4) ด้านสภาพแวดล้อม ควรปรับสถานที่ให้ดูทันสมัย5) ด้านผู้ใช้บริการควรปรับปรุงผู้ให้บริการให้มีจิตบริการ เช่นการสื่อสาร การพูด เป็นต้น

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว การให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ โดยเริ่มศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการก่อน เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการ จากนั้นจึงศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ เพื่อยืนยันแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ หอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 2.3 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. กรอบแนวความคิดการวิจัย

การศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

- ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา สังกัด/คณะวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุด ประสบการณ์การใช้หอสมุด และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงข้อมูล ประสบการณ์การเข้ารับอบรมการใช้หอสมุด

- ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

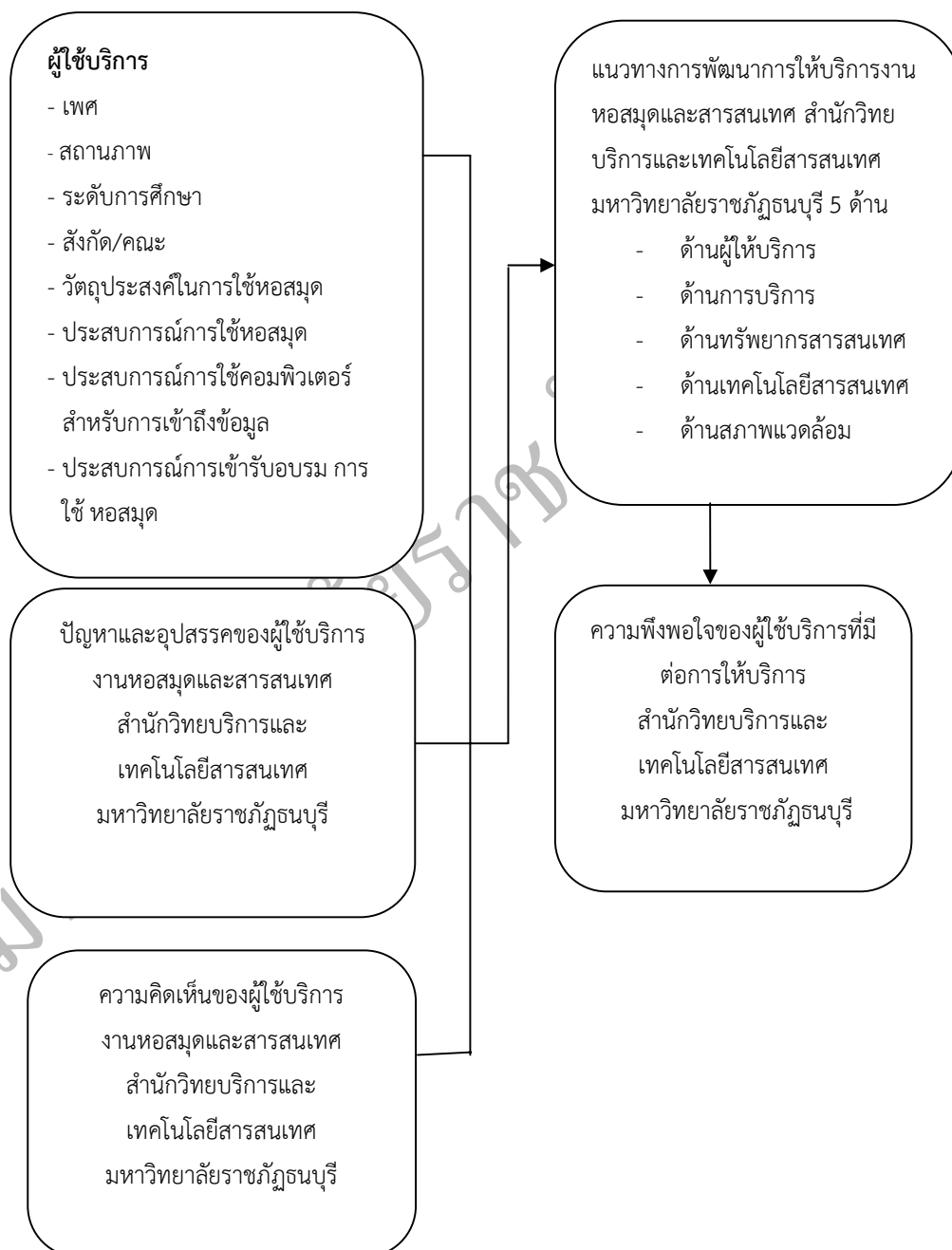
- ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่

- แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประกอบด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (ดังภาพ)

กรอบแนวคิดการวิจัย



4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 5 ด้านได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม โดยใช้ ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง เฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการในหอสมุด ดังนี้

4.1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ปีการศึกษา 2559

4.2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาใน ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.3. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ หอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4.4. ระยะเวลา เริ่มดำเนินการ เดือนมิถุนายน 2559 – เดือนกันยายน 2559

5. นิยามศัพท์

5.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ หมายถึง งานด้านบริการบุคลากรและผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้และเทคนิคการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ในการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการหรือการให้บริการที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการ มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการที่หลากหลายทั้งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ การบริการต่างๆ ทั้งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความเป็นระเบียบ สวยงาม เป็นต้น

5.2 การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจจริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ต่อผลการกระทำนั้น เช่น การบริการตอบคำถาม การบริการค้นคืนสารสนเทศ การบริการผู้ใช้มีระบบโปรแกรม

อัตโนมัติในการจัดการงานด้านต่าง ๆ เช่นงานจัดหางานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศงานบริการยืม – คืน และการบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

5.3 ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ วัสดุห้องสมุด (Library Materials) ได้แก่หนังสือ เอกสารตำรา นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อโสตทัศนที่ทันสมัยรวมถึงฐานข้อมูลออนไลน์

5.4 ผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของสำนักวิทยบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรงเช่นเจ้าหน้าที่ให้บริการ บรรณารักษ์ ของงานหอสมุดและสารสนเทศ

5.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงระบบสารสนเทศที่ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลสามารถเก็บรวบรวม และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ มีปริมาณมากและช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (access)

5.6 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาภาคปกติ อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ที่เข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศในปัจจุบัน

5.7 สภาพแวดล้อม หมายถึง สถานที่ บริการของหอสมุดอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ สร้างบรรยากาศให้เข้าหอสมุด ให้ดูสวยงามจัดมั่งนั่งอ่าน สำหรับศึกษา ค้นคว้าวิจัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปลั๊กไฟสำหรับโน้ตบุ๊กส์ จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายทุกชั้นบริการ มีเนื้อที่ให้นั่งอ่านหนังสือ

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม