

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันการศึกษาระดับสูง มีภาระและหน้าที่หลักที่สำคัญหลายด้านด้วยกันคือ ด้านการสอน การวิจัย การให้บริการชุมชนและการรักษาศิลปวัฒนธรรมของชาติ โดยมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีคุณสมบัติ มีปัญญา มีคุณธรรม และมีคุณภาพต่อสังคม ซึ่งการเรียนการสอนจะมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางให้นักศึกษารู้จักคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และส่งเสริมแนะนำให้นักศึกษาเรียนรู้แบบแสวงหา ลงมือค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองตามความสนใจและความสามารถของแต่ละคนด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน นอกเหนือจากการฟังการบรรยายในชั้นเรียน โดยใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญในการศึกษาค้นคว้า ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุสารสนเทศทุกชนิด ได้แก่ หนังสือ วารสาร นิตยสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนการสอนของอาจารย์ และนักศึกษา ซึ่งเป็นการเสริมสร้างลักษณะที่ดีตามความสามารถของแต่ละบุคคล ตลอดจนการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ตามเจตนารมณ์ของการจัดการศึกษา

การดำเนินงานในห้องสมุดจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดทุกชนิด เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และนำสารสนเทศนั้นออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน การที่จะทำให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและตรงกับความต้องการของตนเองนั้น บรรณารักษ์จึงได้จัดทำเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศขึ้นมา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ นั้น ได้อย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำบัตรรายการ บัตรพรรณนวารสาร รายการบรรณานุกรมหนังสือใหม่ เป็นต้น ในอดีตที่ผ่านมามีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ ล้วนเป็นงานที่ทำด้วยมือ

แต่ในปัจจุบันจะเห็นว่าวัสดุสารสนเทศที่ผลิตออกมามีเป็นจำนวนมาก และบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น ซีดีรอม คอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิกิพีเดีย เป็นต้น ห้องสมุดจึงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและการให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัยและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ จึงมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากเดิม (Manual) ไปสู่ระบบอัตโนมัติ (สุนีย์ กาศจำรุณ. 2539 : 94) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการดำเนินงานและการสืบค้นข้อมูลแทนการค้นด้วยบัตรรายการ ซึ่งเรียกว่าการสืบค้นข้อมูลแบบออนไลน์ (Online Public Access Catalog) หรือเรียกย่อ ๆ ว่าระบบ โอแพค ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยก็ได้มีการนำระบบการสืบค้นแบบออนไลน์มาบริการผู้ใช้ มีทั้ง โปรแกรมระบบอัตโนมัติที่พัฒนาขึ้นมาใช้เอง หรือซื้อ โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำเร็จรูปจากบริษัทต่าง ๆ (นิธิมา สังคหะ. 2542 : 86 – 87) ระบบห้องสมุดที่นำมาใช้กัน ได้แก่ โปรแกรม CDS/ISIS, VTLS, HORIZON, INNOPAC, TINLIB, DYNIX, ALICE FOR WINDOWS เป็นต้น

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของสถาบันมีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในหน่วยงาน และชุมชน โดยการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรและจัดบริการสารสนเทศที่หลากหลายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ และใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการดำเนินงานและให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการคือ

1. เพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของสถาบันและชุมชน
2. เพื่อเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ (สำนักวิทยบริการ 2543 : 1)

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการได้มีการจัดให้บริการทั้งในเวลา และนอกเวลา ตลอดจนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมทั้งมีการจัดทำเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งมีทั้งเครื่องมือสืบค้นด้วยระบบมือ (Manual system) เช่น บัตรรายการ บัตรครรชณีวารสาร บรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ เป็นต้น และเครื่องมือสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบอัตโนมัติ (Automation system) เช่น โปรแกรม CDS/ISIS และโปรแกรม Alice for windows นอกจากนี้ยังมีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม และสืบค้นข้อมูลโดยผ่านเครือข่าย World Wide Web ของสำนักวิทยบริการ คือ <http://www.rikp.ac.th/weblibrary.htm> ซึ่งเครื่องมือสืบค้นและบริการต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการจัดทำขึ้น

จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้สืบค้นสารสนเทศตามความสนใจและความถนัดของแต่ละคน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้ที่เข้าไปใช้บริการสืบค้นสารสนเทศในสำนักวิทยบริการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 6,166 คน โดยแยกเป็น

อาจารย์	157 คน
นักศึกษาภาคปกติ	3,694 คน
นักศึกษาภาค กศ.บป.	2,167 คน
นักศึกษาปริญญาโท	148 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ที่เข้าไปใช้บริการสืบค้นสารสนเทศในสำนักวิทยบริการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 924 คน โดยแยกเป็น

อาจารย์	23 คน
---------	-------

นักศึกษาภาคปกติ 554 คน

นักศึกษาภาค กศ.บป. 325 คน

นักศึกษาปริญญาโท 22 คน

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จาก คณะ ชั้นปี และโปรแกรมวิชา
ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 15 ของประชากร

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

สถานภาพของผู้ใช้ จำแนกเป็น

1. อาจารย์ จำแนกตามคณะ ซึ่งมี 58 คณะ คือ

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

2. นักศึกษา จำแนกตาม ระดับชั้นปี 4 ระดับ คือ ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4

คณะ จำแนกเป็น 5 คณะ คือ

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพการไร้ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นจริงในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากสำนักวิทยบริการ ซึ่งประกอบด้วย

เครื่องมือที่ใช้สืบค้น หมายถึง เครื่องมือสืบค้นที่สำนักวิทยบริการอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ได้แก่ บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม บรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมโปรแกรม CDS/ISIS , ฐานข้อมูลบรรณานุกรม โปรแกรม Alice for windows , อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

วัตถุประสงค์ในการสืบค้น หมายถึง จุดมุ่งหมายของผู้ใช้บริการ เช่น เพื่อทำรายงาน เพื่อค้นคว้าเพิ่มเติม เป็นต้น

ความถี่และเวลาในการค้น หมายถึง จำนวนครั้ง / สัปดาห์ และระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ

วิธีการค้น หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ได้กระทำเพื่อให้การสืบข้อมูลได้ตามที่ต้องการ เช่น การสอบถามจากบรรณารักษ์ การค้นด้วยตนเอง การให้เพื่อนค้นให้ เป็นต้น

ความรู้ความเข้าใจในการสืบค้น หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศจากสำนักวิทยบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ผู้ใช้บริการมีต่อการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ เครื่องมือสืบค้น ผลการสืบค้น เป็นต้น

ปัญหาการไร้ หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่ ปัญหาด้านการให้บริการ เครื่องมือสืบค้น ผลการสืบค้น และด้านผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโท ที่สังกัดอยู่ในสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ที่เข้าไปใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544

สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่จัดเก็บในทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร โสตทัศน วัสดุพิมพ์ รวมทั้งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการแก่ผู้ใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้สำนักวิทยบริการได้นำไปปรับปรุงระบบการดำเนินงาน และการให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพ สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น