



บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

การศึกษานับเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง สำหรับการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและการแก้ไขปัญหา การพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เพราะการศึกษาเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศ ให้เป็นผู้รู้จักคิด รู้จักทำ รู้จักแก้ไขปัญหา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2535) ครูจึงมีหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เฉพาะของการศึกษาและเป็นผู้ให้ความรู้แก่นักเรียน (Good, 1973) ซึ่งในการปฏิบัติภารกิจในวงการศึกษา นั้น หากจะให้เกิดผลดีอย่างแท้จริงแล้วย่อมจะต้องอาศัยหลักการหรือทฤษฎีอยู่เสมอ ศึกษาศาสตร์จึงเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีขอบข่ายหรือโครงสร้างของเนื้อหาวิชาที่มีทฤษฎีหรือหลักการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ ในประเทศไทยมีชื่อเรียกศาสตร์นี้หลายชื่อคือครุศึกษา ครุศาสตร์ วิชาการศึกษา และศึกษาศาสตร์ ครูที่ประสบความสำเร็จในการสอนจึงต้องเป็นผู้ที่ประยุกต์ความรู้ของศึกษาศาสตร์ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครูต้องพัฒนาตนทั้งในด้านความรู้ เทคนิควิธี และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ดังนั้นครูจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการสอนให้บรรลุตามจุดหมายหมายของการศึกษา (บรรจง จันทร์สา, 2522)

เขาวภา พุกกะคุปต์ (2534) ระบุว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยมีหน้าที่สำคัญคือ การสอน การวิจัย การบริการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจอื่น ๆ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพทางวิชาการและการสร้างสรรค์พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ หากเมื่อพิจารณาสังคมยุคปัจจุบัน อาจารย์จะทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าปราศจากข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นระบบข้อมูลข่าวสารที่ดีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศ ซึ่งแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535 - 2539) ได้กำหนดนโยบายระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษา ให้มีมาตรการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาทุกระดับ ให้เข้าใจและเห็นความสำคัญของระบบข้อมูล รวมทั้งพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยและรวดเร็วทันกาลเพื่อตอบสนองต่อการวางแผน

ตัดสินใจในทุกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2535) จึงกล่าวได้ว่าสารนิเทศช่วยพัฒนาบุคคล ช่วยการปฏิบัติงาน ช่วยในการดำเนินชีวิตซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาโดยรวม สารนิเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อถือได้ เหมาะแก่ความสามารถของผู้ใช้ในการนำไปใช้งาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมยุคข่าวสารหรือสังคมสารนิเทศ ดังนั้นการเข้าถึงสารนิเทศและระบบสารนิเทศต่าง ๆ จึงจำเป็นสำหรับแต่ละบุคคล (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532)

ทบวงมหาวิทยาลัยตระหนักดีในนโยบายระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษาดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากการที่ทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไว้ว่า "ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ที่จะต้องส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การให้บริการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับบรรดาครูบาอาจารย์ นิสิตนักศึกษา และผู้ที่ใคร่จะศึกษาค้นคว้าวิจัย สนองตอบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการอุดมศึกษา" (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2529) ดังนั้นความสำคัญของห้องสมุดจึงมีส่วนสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย กล่าวคือ ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยของรัฐทุก ๆ แห่งจะจัดตั้งห้องสมุด ซึ่งมีทรัพยากรอย่างสมบูรณ์สอดคล้องกับหลักสูตรการสอน การวิจัยและกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยและดูแลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยการจัดสรรงบประมาณให้อย่างเพียงพอ มีบุคลากรซึ่งเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพเป็นผู้บริหารและดำเนินการ จึงกล่าวได้ว่ามหาวิทยาลัยจะดีหรือไม่อยู่ที่คุณภาพของห้องสมุด (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, 2521) ฉะนั้นในโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดให้มีหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดหลักในชุมชนมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารนิเทศทุกสาขาวิชา ให้บริการแก่บุคคลทุกกลุ่มและทุกระดับการศึกษาในมหาวิทยาลัย

บริการสารนิเทศของห้องสมุดเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้เข้าถึงสารนิเทศ ซึ่งสุนทรี หังสสุต (2532) กล่าวว่า ถ้าจะกำหนดว่าหน้าที่สำคัญของห้องสมุดมี 3 ประการคือ การจัดหาหนังสือและวัสดุ การจัดระเบียบของหนังสือและวัสดุและการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ งานบริการสารนิเทศก็จะตรงกับหน้าที่อันดีสุดท้าย คือการเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ลักษณะของการให้บริการสารนิเทศของห้องสมุดหลาย ๆ แห่งจะแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดทั้งในด้านประเภทของบริการและระดับของบริการ ซึ่งอาจจะอยู่ในขั้นต้น คือช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบว่าเรื่องใดได้จากหนังสือเล่มใดจนกระทั่งจัดส่งสารนิเทศไปให้ผู้ใช้ห้องสมุดถึงตัว กล่าวได้ว่าทั้งในด้านทฤษฎีและวิธีปฏิบัติ ห้องสมุดและบรรณารักษ์ในปัจจุบันปฏิบัติต่าง ๆ กันในด้านารช่วยเหลือผู้

อ่านในการค้นคว้าหาข่าวสารความรู้ อย่างไรก็ตาม Hannabus (1987) มีความเห็นว่าการบริการเปรียบเสมือนหัวใจของห้องสมุด เช่นเดียวกับที่ห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาในมหาวิทยาลัย แต่คุณค่าของห้องสมุดและบริการสารนิเทศต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญ ซึ่งการพิจารณาตัดสินว่าทรัพยากรห้องสมุดและบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้จะสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้มากน้อยเพียงใดนั้น จะแตกต่างกันไปตามสภาพของห้องสมุดและความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และจากการสำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น พบว่าได้มีการศึกษางานบริการสารนิเทศในหลายประเด็นแตกต่างกันไป เช่น การศึกษาเรื่องความตระหนักของผู้ใช้ต่องานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานวิจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการในแต่ละแห่ง นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ในงานบริการทั่ว ๆ ไปของห้องสมุด มักจะศึกษาเรื่องความต้องการด้านบริการควบคู่ไปกับการศึกษาสภาพการใช้และปัญหาในการใช้ห้องสมุดด้วย และเมื่อเทคโนโลยีสารนิเทศได้มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ วงการ ทำให้การศึกษาเรื่องความต้องการใช้บริการสารนิเทศของผู้ใช้ในปัจจุบันเริ่มให้ความสนใจและเห็นความสำคัญในระดับการใช้คอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมมากขึ้น

ปัจจุบันบรรดาวิทยาการต่าง ๆ ได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างมากทั้งเอกสาร ตำราสิ่งพิมพ์ สื่อการศึกษา และโสตทัศนูปกรณ์ก็มีจำนวนมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ทำให้การบริการสารนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องเพิ่มภารกิจให้กว้างขวางและลึกซึ้งซึ่งตามความก้าวหน้าของวิทยาการซึ่งผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการว่า ห้องสมุดสามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องสำรวจความต้องการของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจำแนกความต้องการใช้บริการของผู้ใช้และเพื่อพัฒนางานบริการในบางส่วน (Franklin, 1994) ทั้งนี้เพราะจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าการให้บริการสารนิเทศของห้องสมุดนั้นยังทำได้ไม่เต็มที่และไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ดีเท่าที่ควร (ทัศนหาญพล, 2519; ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ, 2521) ดังนั้นเพื่อให้หอสมุดกลางสามารถดำเนินการให้บริการสารนิเทศแก่อาจารย์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรจะได้มีการศึกษาว่าอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์มีความต้องการใช้บริการสารนิเทศเพียงใด ซึ่งจะได้นำข้อมูลจากการวิจัยตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการสารนิเทศและการดำเนินงานของห้องสมุด โดยจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ การจัด

ประเภทของบริการ และลักษณะวิธีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อันจะนำไปสู่การ  
ใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของ  
อาจารย์ พร้อมทั้งก่อให้เกิดความตระหนักของอาจารย์ต่อความสำคัญของหอสมุดกลางในฐานะ  
เป็นศูนย์กลางการค้นคว้าและวิจัยของมหาวิทยาลัยที่สำคัญ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

1. ความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ วิธีการและปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ
2. เปรียบเทียบประเภทของบริการสารสนเทศ วิธีการใช้ และปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ

### สมมติฐานในการวิจัย

ประเภทของบริการสารสนเทศและวิธีการใช้บริการของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
แตกต่างกันไปตามตำแหน่งทางวิชาการ ภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัดและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้จะทำการศึกษากับอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ที่ทำการสอนหรือวิจัย  
ทางด้านศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งมีเฉพาะหอสมุดกลางเป็นห้องสมุดหลักใน  
โครงสร้างของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง คือ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต  
พระราชวังสนามจันทร์ และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2. หอสมุดกลางที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาการให้บริการสารสนเทศสำหรับอาจารย์ สาขาวิชา  
ศึกษาศาสตร์ คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวัง  
สนามจันทร์ และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## ตัวแปรที่ศึกษา

### ตัวแปรต้น

#### 1. ลักษณะเฉพาะบุคคล

- ตำแหน่งทางวิชาการ
- ภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด

#### 2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

- เพื่อการสอน
- เพื่อการวิจัย
- เพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการ
- เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ

### ตัวแปรตาม คือความต้องการใช้บริการสารสนเทศในด้าน

#### 1. ประเภทของบริการ ได้แก่

- บริการตอบคำถาม
- บริการข่าวสารทันสมัย
- บริการสาระสังเขปและดรรชนี
- บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรร
- บริการค้นคืนสารสนเทศ

- ฐานข้อมูลซีดีรอม
- ฐานข้อมูลออนไลน์

#### 2. วิธีการใช้บริการ ได้แก่

- การติดต่อด้วยตนเอง
- การติดต่อทางบันทึก
- การติดต่อทางไปรษณีย์
- การติดต่อทางโทรศัพท์
- การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- การติดต่อทางโทรสาร

#### 3. ปัญหาในการใช้บริการ ในด้าน

- สถานที่
- บุคลากรที่ให้บริการ

- ลักษณะของการให้บริการ
- ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเน้นการให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์
2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานบริการสารสนเทศในหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มประชากรทั้ง 4 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์จากบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม
3. รวบรวมรายชื่ออาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ที่เป็นกลุ่มประชากรทั้ง 4 แห่ง
4. สร้างแบบสอบถามขั้นทดลอง ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ 4 ส่วน คือ
  - ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยที่สังกัด ตำแหน่งทางวิชาการ ภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด
  - ส่วนที่ 2 การใช้บริการสารสนเทศ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประเภทของบริการและวิธีการใช้บริการ
  - ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการด้านสถานที่ บุคลากรที่ให้บริการลักษณะการให้บริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ
  - ส่วนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับประเภทของบริการและวิธีการให้บริการ
5. นำแบบสอบถามที่สร้างไปทดสอบกับอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี) จำนวน 10 คน
6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
7. ส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปยังกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยระบุชื่ออาจารย์แต่ละคนลงบนจดหมายนำและส่งแบบสอบถามโดยวิธีติดต่อด้วยตนเอง ขอความร่วมมือจากเลขานุการภาควิชา และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์หอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยแจกและเก็บแบบสอบถามคืนให้



8. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Packages for the Social Sciences / Personal Computer Plus-SPSS/PC+) ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

9. รูปและอภิปรายผล

10. เรียบเรียงรายงานผลการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการได้ตรงกับความต้องการของอาจารย์ ซึ่งจะช่วยในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองของอาจารย์
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการสารสนเทศในห้องสมุด



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย