

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการในระดับสูง และมีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์ความก้าวหน้าทางวิชาการ รวมทั้งการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติ การที่มหาวิทยาลัยจะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาหลักสูตรให้ก้าวทันโลก และสอนให้ผู้เรียนคิดเป็น วิเคราะห์เป็น และประยุกต์ใช้เป็น โดยการเตรียมความพร้อมด้านคอมพิวเตอร์และมัลติมีเดียและอุปกรณ์เสริมให้ครบถ้วน เพื่อการศึกษาด้วยตนเอง และมีห้องสมุดที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ของอาจารย์และนักศึกษาในสถาบัน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2541)

อาจารย์และนักศึกษาเป็นบุคลากร และเป็นกำลังสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอนและสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย การสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ คือ การเป็นผู้นำทางด้านการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การสร้างความรู้ และการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์แก่สังคม โดยอาจารย์ผู้สอนต้องทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยและหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา และมีผลงานทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ และช่วยให้การเรียนรู้ของนักศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดิวก่อนนักศึกษจะต้องทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก อาจารย์ผู้สอนจะเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้า โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้ผู้เรียนรับรู้และสามารถนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ทินพันธ์ นาคะตะ 2546; จรัส สุวรรณเวลา 2545)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ ที่มีความสำคัญต่อการศึกษา การค้นคว้า วิจัย หน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การเผยแพร่สารสนเทศให้พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ในเวลาที่รวดเร็วที่สุด และต้องมีการพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยให้สูงขึ้น (Line, Mackenzie, and Sturges 1998; Budd 1998) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบโดยทำหน้าที่ รวบรวม คัดเลือก จัดระบบ จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย มีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมสำหรับผู้ใช้ เช่น การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ การสร้างเครื่องมือในการสืบค้น เช่น รายการออนไลน์ วรรณคดีและสาระสังเขป และมีการให้บริการที่เอื้อต่อ

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น (Sturges and Feather 2003: 3; Gates 1989: 31-33; Golling and Hopgood 1999: 97-98)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจในด้านการผลิตบัณฑิตทุกระดับให้มีคุณภาพเพื่อพัฒนาศักยภาพและสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นทั้งในส่วนภาครัฐและเอกชน ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้จัดการศึกษา 4 ระดับ คือ ระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และระดับปริญญาโท ทั้งภาคปกติ และภาคนอกเวลาปกติ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. กองแผนงาน. 2547) ดังนี้

ระดับปริญญาตรี เปิดสอนทั้งภาคปกติและภาคนอกเวลาปกติใน 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และ วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว

ระดับปริญญาโท เปิดสอนภาคปกติ จำนวน 1 สาขาวิชา คือ สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนภาคนอกเวลาปกติเปิดสอนใน 4 คณะ ยกเว้นวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว

ระดับอนุปริญญา และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต เปิดสอนเฉพาะภาคนอกเวลาปกติ โดยระดับอนุปริญญา เปิดสอนใน 5 คณะ ดังกล่าวข้างต้น และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตเปิดสอนในคณะครุศาสตร์เพียงคณะเดียว

ในการจัดการศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ และตอบสนองภารกิจหลักทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย หอสมุดกลางถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญแหล่งหนึ่งในการสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า วิจัย และการให้บริการทางวิชาการ โดยทำหน้าที่ รวบรวม คัดเลือก จัดระบบ จัดเก็บ ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน และจัดกิจกรรมที่อำนวยความสะดวก ให้สอดคล้องกับความต้องการและการใช้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยและในท้องถิ่น ตลอดจนการสร้างเครื่องมือในการสืบค้น ในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. หอสมุดกลาง. 2549)

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ซึ่งสังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหลายประเภท ได้แก่ รายการออนไลน์ วรรณีวารสาร และรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ทุกประเภท รวมทั้งจัดบริการที่หลากหลายให้ผู้ใช้ เช่น บริการ

ยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต บริการโฮมเธียร์เตอร์ บริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาหอสมุดกลาง ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานมาโดยตลอด เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อให้มหาวิทยาลัยพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าผู้ใช้ยังประสบปัญหาการใช้ห้องสมุดหลายด้าน เช่น หนังสือและวารสารมีเนื้อหาไม่ตรงกับสาขาที่เปิดสอนในหลักสูตรและไม่ทันสมัย วารสารวิชาการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ที่เป็นภาษาอังกฤษมีน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพต่ำและเสียบ่อย และบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บางบริการยังมีผู้น้อย เนื่องจากผู้ใช้ไม่ได้ตระหนักว่ามีบริการเหล่านั้นอยู่ (เอี่ยมพร เข้มเนตร, สัมภาษณ์) ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุวิทย์ วงศ์บุญมาก และคณะ (2547) ซึ่งศึกษาการพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นห้องสมุดมีชีวิตของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยศึกษาผู้ใช้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบปัญหาของผู้ใช้คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีน้อย ไม่มีฐานข้อมูลที่หลากหลาย เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูลของห้องสมุดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือมีน้อย คับแคบ ไม่สะดวกในการใช้ บุคลากรไม่มีความรู้ในการให้บริการของห้องสมุด ผู้ใช้ไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ รวมทั้งไม่ทราบวิธีในการสืบค้นข้อมูล และห้องสมุดยังขาดการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ

จากความสำคัญของการศึกษา และจากปัญหาในการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้หอสมุดกลางของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในด้านวัตถุประสงค์ ความถี่ในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการที่ใช้ วิธีการสืบค้น และปัญหาการใช้หอสมุดกลาง โดยเห็นว่าการพัฒนาและการดำเนินงานห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ นอกจากการวางแผนที่ดีแล้วห้องสมุดยังต้องมีการศึกษาผู้ใช้เพื่อเข้าใจถึงลักษณะการใช้ของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน หรือปรับปรุงให้ตรงเป้าหมาย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ บริการ และเครื่องมือในการสืบค้น ให้สอดคล้องกับการใช้ของอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

1. การใช้หอสมุดกลางของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในด้าน วัตถุประสงค์ ความดีในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการที่ใช้ และวิธีการสืบค้น

2. ปัญหาในการใช้หอสมุดกลางของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## สมมติฐาน

1. อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่ใช้หนังสือและวารสารของหอสมุดกลาง ใช้บริการยืม-คืน และใช้วิธีการสืบค้นจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด

2. ปัญหาในการใช้หอสมุดกลางที่อาจารย์ประสบในระดับมาก คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ทันสมัย ส่วนปัญหาที่นักศึกษายประสบในระดับมาก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพต่ำ

## ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. วัตถุประสงค์ในการใช้

2. ความดีในการใช้

3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

3.1 รูปแบบ

3.2 เนื้อหา

3.3 ภาษา

4. บริการที่ใช้

5. วิธีการสืบค้น

6. ปัญหาในการใช้หอสมุดกลาง

6.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

6.2 ด้านบริการ

6.3 ด้านวิธีการสืบค้น

6.4 ด้านอื่นๆ

## ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษา 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว โดยไม่รวมบัณฑิตวิทยาลัย เนื่องจากอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท สังกัดอยู่กับคณะทั้ง 5 คณะ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโทในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยกลุ่มอาจารย์กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะอาจารย์ประจำ ไม่รวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ และอาจารย์ชาวต่างประเทศ นักศึกษาระดับปริญญาตรี กำหนดเฉพาะผู้ที่ศึกษาในภาคปกติ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโทครอบคลุมทั้งภาคปกติและภาคนอกเวลาปกติ

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ปีการศึกษา 2549 พบว่ามีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,493 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 229 คน นักศึกษา จำนวน 6,264 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5,926 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 338 คน

3. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณสูตรการกำหนดตัวอย่างของ Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างอาจารย์และนักศึกษารวมทั้งสิ้น 683 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 115 คน และนักศึกษา จำนวน 568 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 169 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 399 คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือวารสาร รายงานการประชุม รายงานประจำปี รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และฐานข้อมูลออนไลน์

2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ และคณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 การใช้หอสุมคกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในด้านวัตถุประสงค์ ความถี่ในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการที่ใช้ และวิธีการสืบค้น

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้หอสุมคกลาง ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านวิธีการสืบค้น ด้านอื่นๆ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาหอสุมคกลาง

3. ทดสอบแบบสอบถามกับอาจารย์และนักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นอาจารย์ 10 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 10 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 10 คน

4. ปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์และนักศึกษา จำนวน 683 คน ด้วยตนเอง

6. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ สำหรับวินโดวส์ (SPSS-Statistical Package for the Social Science for Windows)

7. นำเสนอผลการวิจัย ในรูปการบรรยายประกอบตาราง

8. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

เป็นแนวทางสำหรับหอสุมคกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บริการ และเครื่องมือในการสืบค้น ให้สอดคล้องกับการใช้ของอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี