

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรวบรวม จัดการและให้บริการสารสนเทศแก่นิสิต นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นในด้านการศึกษา การสอน และการค้นคว้าวิจัย ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสถาบันการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ เป็นหน่วยงานสำคัญในการให้บริการสารสนเทศของสถาบัน มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถาบันทุกสาขาวิชา ส่งเสริมการผลิตและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของอาจารย์และบุคลากรในสถาบัน ให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการวิชาการแก่บุคคลในชุมชนที่สอดคล้องกับสภาพความต้องการของท้องถิ่น รวบรวมและเผยแพร่ผลงานทางศิลปวัฒนธรรมเพื่อธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติ ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยของสถาบันและคณาจารย์ จัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักวิทยบริการให้สะอาด สงบและสวยงามเพื่อส่งเสริมบรรยากาศในการศึกษาค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้สารสนเทศมีคุณภาพดีและสามารถบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (กรมการฝึกหัดครู, 2537, หน้า 13-14) ดังนั้น การบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของสถาบัน ในส่วนของการให้การศึกษาวិชาการและวิชาชีพขั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงและถ่ายทอดเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พุทธศักราช 2538, 2538, หน้า 2)

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อห้องสมุด ซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นเจ้าของสารสนเทศมาทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ (กุลธิดา ท่วมสุข, 2541, หน้า 73) ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นช่องทางที่สามารถเชื่อมโยงห้องสมุดหรือแหล่ง

สารสนเทศต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทำให้ห้องสมุดทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทันทั่วถึง

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์จำนวนมากทั่วโลกเข้าด้วยกันโดยใช้มาตรฐานด้านการเชื่อมต่อที่เรียกว่า โพรโทคอล ทีซีพี/ไอพี (protocol TCP/IP) ที่สามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (สมพิศ คูศรีพิทักษ์, 2537, หน้า 94) ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงเป็นระบบเครือข่ายที่นิยมใช้และมีประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษา ค้นคว้า และเปรียบเสมือนห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ใหญ่ที่สุดที่นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคคลทั่วไป สามารถค้นหาสารสนเทศที่มีอยู่มากมายจากแหล่งต่าง ๆ ทั่วโลกได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีบทบาทสำคัญต่อห้องสมุดในด้านการบริการ และการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ 3 ด้าน ได้แก่ ใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการค้นคว้า ใช้ในการเข้าถึงระยะไกลได้มากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ในห้องสมุด และใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารได้กว้างไกล ทำให้บรรณารักษ์สามารถติดต่อกับผู้ใช้ และเพื่อนร่วมงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (Lancaster, & Sandore, 1997, p. 173) ด้วยคุณสมบัติดังกล่าวอินเทอร์เน็ตจึงเป็นช่องทางที่มีประโยชน์อย่างมากในการนำมาใช้กับงานต่าง ๆ ในห้องสมุด ได้แก่ **งานพัฒนาทรัพยากร บรรณารักษ์ให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) ติดต่อกับนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่ายเพื่อสั่งซื้อหนังสือหรือวารสาร งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ให้บริการเข้าใช้เครื่องจากระยะไกลหรือบริการเทลเน็ต (telnet) เพื่อตรวจสอบบรรณานุกรม หัวเรื่อง เลขหมู่ของหนังสือในห้องสมุดทั่วโลก งานวารสาร บรรณารักษ์ให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสั่งซื้อหรือบอกรับเป็นสมาชิกวารสารอิเล็กทรอนิกส์ งานบริการ บรรณารักษ์ให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ให้บริการเวิลด์ไวด์เว็บ (world wide web) เพื่อสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ ให้บริการเข้าใช้เครื่องจากระยะไกลหรือบริการเทลเน็ตเพื่อตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการว่าอยู่ในห้องสมุดใดผ่านโอแพกได้ (สมร ตาระพันธ์, 2543, หน้า 18-19) วาสนา อนุวรร (2541, หน้า 40) ได้ศึกษาการให้บริการอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนกุมมาด พบว่า อินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้ทั้งในและต่างประเทศ มีประโยชน์อย่างมากในการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย**

แก้ปัญหาการให้บริการสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุด ตลอดจนเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าห้องสมุดนั้น ๆ มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมากน้อยเพียงใด

งานบริการเป็นงานที่นำบริการบนอินเทอร์เน็ตมาใช้มากที่สุด (พรพรรณ บุญยะทิม, 2539, หน้า 82) บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศเป็นบุคคลที่ต้องติดต่อช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรงในการค้นหาสารสนเทศ จึงได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีอย่างมากทำให้บทบาทหน้าที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปทั้งรูปแบบการทำงาน ภาพลักษณ์ ทัศนคติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง (ชาวิณี เชาวน์ศิลป์, 2539, หน้า 74) ดังที่เจลิ้มศักดิ์ ชูปวา (2541, หน้า 51) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยสวนภูมิภาค (PULINET) พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต และการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เป็นเนื้อหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถมากที่สุด

จากการศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุด ปัญหาที่พบเป็นปัญหาทางด้านอุปกรณ์ ปัญหาด้านโปรแกรม ปัญหาด้านระบบ และปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าปัญหาด้านอุปกรณ์เป็นปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (สุกัญญา อ่างศิลา, 2541, หน้า 106; ศศิธร ตินะมาศ, 2540, หน้า 92) ปัญหาด้านโปรแกรมเป็นปัญหาเรื่องการแลกเปลี่ยนติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ภาษาและตัวอักษรต่างกัน (สุกัญญา อ่างศิลา, 2541, หน้า 108) ปัญหาด้านระบบ พบว่า เป็นปัญหาเรื่องการติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้มาก (พรพรรณ บุญยะทิม, 2539, หน้า 105; ศศิธร ตินะมาศ, 2540, หน้า 95; สุกัญญา อ่างศิลา, 2541, หน้า 110; ประอรนุช ไพร่มณีกุล, 2543, หน้า 127; Ladner, & Tillman, 1993, p. 34) วงจรเช่าที่ใช้เชื่อมต่อกับเกตเวย์มีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ (ศศิธร ตินะมาศ, 2540, หน้า 92) ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า เป็นปัญหาเรื่องบุคลากรขาดทักษะในการใช้ระบบ (พรพรรณ บุญยะทิม, 2539, หน้า 105; วาสนา อนุวรร, 2541, หน้า 45) ไม่มีเวลาเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต (ศศิธร ตินะมาศ, 2540, หน้า 102; ประอรนุช ไพร่มณีกุล, 2543, หน้า 133; Condic, 1995)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในงานบริการยังเป็นปัญหาอยู่มาก ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏว่าเป็นอย่างไร แตกต่างกันหรือไม่ โดยศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการใช้อินเทอร์เน็ตงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศให้มีทักษะ ความรู้

ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตมาช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ จำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการสารสนเทศ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศแตกต่างกันตามระดับการศึกษา
2. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศแตกต่างกันตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา
3. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศแตกต่างกันตามประเภทของบุคลากร
4. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด
3. เป็นแนวทางในการฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏจำนวนทั้งสิ้น 136 คน จากสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ 40 แห่ง (ยกเว้นสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งยังไม่มีความพร้อมด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ดังนี้

- 1.1 สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี
- 1.2 สถาบันราชภัฏกาฬสินธุ์
- 1.3 สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
- 1.4 สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
- 1.5 สถาบันราชภัฏเชียงราย
- 1.6 สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
- 1.7 สถาบันราชภัฏเทพสตรี
- 1.8 สถาบันราชภัฏธนบุรี
- 1.9 สถาบันราชภัฏนครพนม
- 1.10 สถาบันราชภัฏนครปฐม
- 1.11 สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
- 1.12 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
- 1.13 สถาบันราชภัฏนครสวรรค์
- 1.14 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 1.15 สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์
- 1.16 สถาบันราชภัฏพระนคร
- 1.17 สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- 1.18 สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
- 1.19 สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
- 1.20 สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาสงกรณ์
- 1.21 สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
- 1.22 สถาบันราชภัฏภูเก็ต
- 1.23 สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- 1.24 สถาบันราชภัฏยะลา

- 1.25 สถาบันราชภัฏร้อยเอ็ด
- 1.26 สถาบันราชภัฏราชนครินทร์
- 1.27 สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี
- 1.28 สถาบันราชภัฏลำปาง
- 1.29 สถาบันราชภัฏเลย
- 1.30 สถาบันราชภัฏศรีสะเกษ
- 1.31 สถาบันราชภัฏสกลนคร
- 1.32 สถาบันราชภัฏสงขลา
- 1.33 สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- 1.34 สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- 1.35 สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- 1.36 สถาบันราชภัฏสุรินทร์
- 1.37 สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- 1.38 สถาบันราชภัฏอุดรธานี
- 1.39 สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์
- 1.40 สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- 2.1.1 ระดับการศึกษา
- 2.1.2 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา
- 2.1.3 ประเภทของบุคลากร
- 2.1.4 ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ ดังนี้

- 2.2.1 ปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต
- 2.2.2 ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม
- 2.2.3 ปัญหาด้านการใชระบบอินเทอร์เน็ต
- 2.2.4 ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **อินเทอร์เน็ต** หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วโลกให้ติดต่อสื่อสารกันด้วยโพรโทคอล ทีซีพี/ไอพี (Protocol TCP/IP) ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนถ่ายโอน และใช้ข้อมูลร่วมกันได้
2. **งานบริการสารสนเทศ** หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรงในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีชื่อเรียกต่างกันไป เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการอ้างอิง บริการสารนิเทศ บริการตอบคำถาม เป็นต้น
3. **ห้องสมุดสถาบันราชภัฏ** หมายถึง ห้องสมุดของสถาบันราชภัฏทั้ง 41 แห่งที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น สำนักวิทยบริการ ศูนย์วิทยบริการ หอสมุดกลางของสถาบันราชภัฏ ในการวิจัยครั้งนี้มีเพียง 40 แห่ง ยกเว้นสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งยังไม่มีความร่วมมือในเรื่องอินเทอร์เน็ต
4. **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท
5. **สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา** หมายถึง สาขาวิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษา ได้แก่ บรรณารักษศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คอมพิวเตอร์ / เทคโนโลยีทางการศึกษา
6. **บุคลากร** หมายถึง บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นข้อมูล บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
7. **ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต** หมายถึง ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี, 1-5 ปี และ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
8. **สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต** หมายถึง บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน
9. **ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลให้การใช้อินเทอร์เน็ตไม่ประสบผลสำเร็จ
10. **ปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ และ

บริการกลุ่มข่าวและสนทนา

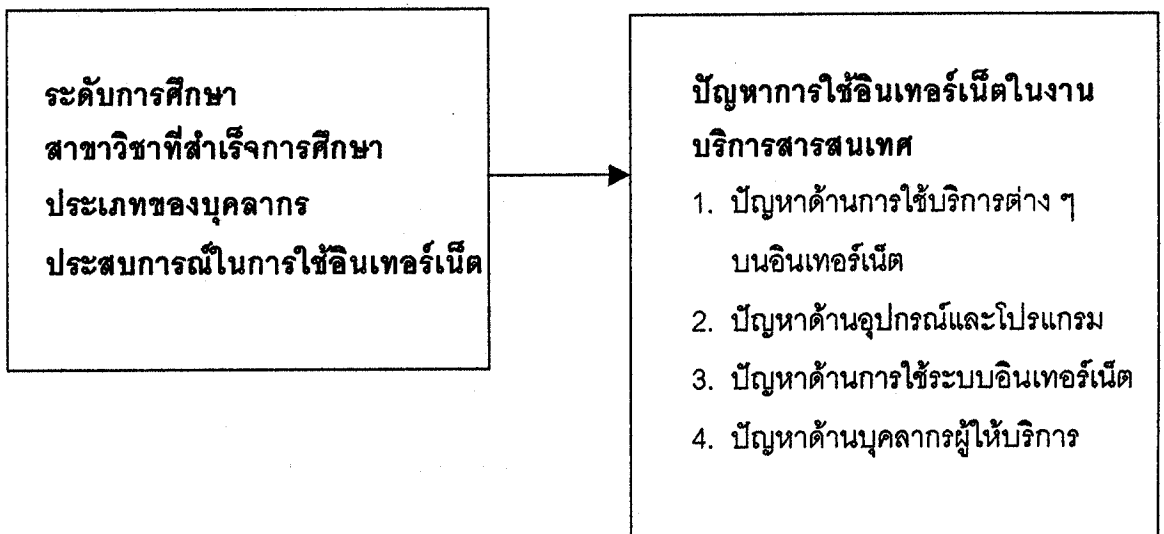
11. **ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดจากการทำงานของอุปกรณ์และโปรแกรม เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เกตเวย์ สมรรถนะของโปรแกรม เป็นต้น

12. **ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดจากการติดต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

13. **ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดจากบุคลากรผู้ให้บริการขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม