

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคที่สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุก ๆ คนอย่างเห็นได้ชัดเจน และเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มนุษย์แทบทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว ปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันคือ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ซึ่งทำให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถกระจายแพร่หลายไปได้แทบทุกพื้นที่ของโลก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย การสื่อสารโทรคมนาคม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการเก็บรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้เกิดแก่ประชาชนในประเทศและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม

จากการที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมสารสนเทศแทบทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญกับเรื่องนี้ เพราะเป็นองค์กรที่ผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพโดยการจัดระบบการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า การวิจัย การบริการแก่ชุมชน ตลอดจนการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานโดยมีเป้าหมายและมีวัตถุประสงค์เฉพาะซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับสูง เป็นแหล่งรวมของวิทยาการ มีคณาจารย์ที่มีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ มีหน้าที่ถ่ายทอดและขึ้นนำความรู้ไปสู่บัณฑิตนักศึกษา ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของประเทศชาติ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษา ทำให้ห้องสมุดมีบทบาทมากยิ่งขึ้น เพราะห้องสมุดนอกจากเป็นแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์ เป็นแหล่งรวมสรรพวิทยาการสาขาต่าง ๆ แล้ว ยังเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ช่วยให้อาจารย์และนักศึกษามีทักษะทางปัญญาได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (พจน์ สะเพียรชัย, 2532) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “มหาวิทยาลัยจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของห้องสมุด” ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญและช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว เป็นเครื่องมือในการนำความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุดและจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ มา

ใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์รวมแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง

ห้องสมุดมีการพัฒนาโดยได้นำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเป็นปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อสร้างเป็นระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์แบบ ทำให้แนวการพัฒนาห้องสมุดได้เปลี่ยนไปเป็นการพัฒนาจัดระบบการทำงานและวิธีการทำงานที่ประกอบด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ ซึ่งใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารข้อมูลเป็นพื้นฐาน มีการเชื่อมโยงงานต่าง ๆ ของห้องสมุดที่มีความสัมพันธ์กัน เกี่ยวข้องกันเป็นระบบเดียวกัน (วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ, 2539) ทำให้การปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ มีการประสานงานกันได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยให้เกิดความรวดเร็ว ลดความผิดพลาดในการทำงาน ห้องสมุดสมัยใหม่จึงเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งเป็นระบบที่ทำด้วยมือค่อย ๆ ก้าวไปสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้รูปแบบของห้องสมุดในโลกเริ่มเปลี่ยนแปลงจากระบบหนังสือเป็นตัวเล่ม เข้าสู่ระบบหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีบริการห้องสมุดรูปแบบใหม่เกิดขึ้นได้แก่ ห้องสมุดดิจิทัล (digital library) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (electronic library) ซึ่งได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าหาความรู้ตามความต้องการของตนเอง ได้โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านสถานที่และเวลา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการแล้วแทบทุกแห่ง ซึ่งห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นห้องสมุดที่มีการพัฒนาและมีความพร้อมสูงสุดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหา อุปสรรค และการพัฒนาไม่เท่ากันในด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เอกชน สถาบันราชภัฏ และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ในด้านการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทยนั้น ได้มีผู้วิจัยไว้ได้แก่ อารีย์ เพชรหวน (2541) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ซึ่งศึกษาสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เปรมฤดี ศรีเงิน (2540) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยครู นพรัตน์ วรรณคำ (2540) ศึกษาถึงสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิภา จาริวงศ์ไพบูลย์ (2539) ศึกษาถึงเจตคติของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเห็นได้ว่ามีผู้วิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านของการใช้ ความต้องการ และเจตคติต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวมาใช้ แต่ยังไม่มีการวิจัยทางด้านการ

ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบในห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัยในระดับมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ต้องการสำรวจเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดโดยจะเป็นแนวทางในการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ ตลอดจนให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดเห็นความจำเป็นและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ สรรหาเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เข้ามาให้บริการในห้องสมุดรวมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประกันคุณภาพการให้บริการสารสนเทศซึ่งช่วยส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามมาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยตามประเภทของห้องสมุด
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยตามประเภทของห้องสมุด

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. ทำให้เห็นความแตกต่างของเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามสภาพจริง
3. เป็นแนวทางแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และทำให้ห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ แห่งละ 3 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการฐานข้อมูลหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการฐานข้อมูล และหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา/ ใส่ดทัศนศึกษาหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษา/ ใส่ดทัศนศึกษา หน่วยของการสุ่มคือห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 แห่ง รวม 72 คน ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 22 แห่ง รวม 66 คน ห้องสมุดสถาบันราชภัฏ จำนวน 41 แห่ง รวม 123 คน และห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (โดยไม่รวมห้องสมุดวิทยาเขตคณะและวิทยาเขตที่เปิดสอนเพียงระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) จำนวน 34 แห่ง รวม 102 คน รวมห้องสมุดทั้งสิ้น 121 แห่ง รวมประชากรทั้งสิ้น 363 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้ามี่ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น

2.1.1 ประเภทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแบ่งออกเป็น

2.1.1.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1.1.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2.1.1.3 ห้องสมุดสถาบันราชภัฏ

2.1.1.4 ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

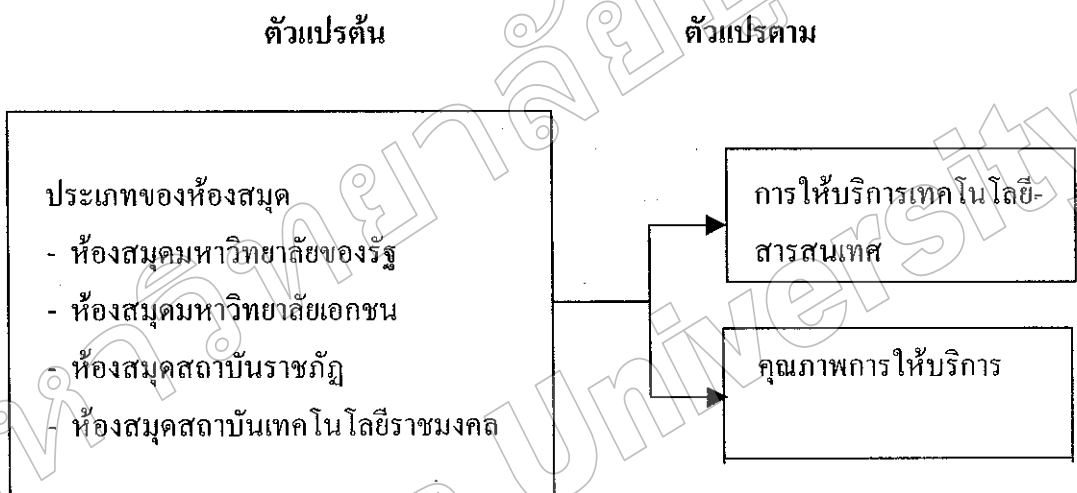
2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีให้บริการ

2.2.2 คุณภาพในการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 4 ประเภท ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันราชภัฏ และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยสำรวจในงาน 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายงานบริการฐานข้อมูล และฝ่ายงานเทคโนโลยีทางการศึกษา โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศต่าง ๆ (รวมทั้งเทคโนโลยีทางการศึกษา) ซึ่งช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล เผยแพร่สารสนเทศและรับสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม ในงานวิจัยนี้จะไม่รวมถึงระบบไมโครกราฟิก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ไม่แพร่หลายในปัจจุบัน
2. สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีหรือที่เปิดสอนถึงระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งอาจเรียกว่ามหาวิทยาลัย หรือชื่ออื่นใด เช่น สถาบัน เป็นต้น ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันราชภัฏ และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานสำหรับบริการทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเรียกว่า ห้องสมุด สำนักหอสมุด หรือชื่ออื่นใด

4. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการวัสดุอุปกรณ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีทางการศึกษา) ช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล เผยแพร่สารสนเทศและรับสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม ทั้งนี้ไม่รวมถึงระบบไมโครกราฟิก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ไม่แพร่หลายในปัจจุบัน

5. คุณภาพ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ การบริการ การทำงาน ความเหมาะสมต่อการใช้งาน การทำงานได้ตามต้องการหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการ ในงานวิจัยนี้คุณภาพหมายถึง ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อประสิทธิภาพและความเหมาะสมในการให้บริการเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร และระบบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

6. มาตรฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544