

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) ที่จำเป็นต้องอาศัยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนพลังทางความคิด (สุทธาศินี สีนวลแก้ว, 2550, หน้า 18) กระแสของสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) ทำให้ประเทศต่างๆ ตระหนักคำว่า “ความรู้” มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชน มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสำคัญที่มีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะในการคิด เรียนรู้จากผู้อื่น เข้าใจและสามารถแยกแยะได้ และมีการปฏิบัติงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้พร้อมด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ปัญญา (Wisdom) การคิดจับประเด็นสำคัญ (Conceptual Thinking) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) (จิตยารัตน์ อินทวงศ์, 2549, หน้า 40)

ห้องสมุดได้ชื่อว่า เป็นแหล่งวิทยาการที่มีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตของมวลมนุษยชาติในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง แม้ว่าห้องสมุดจะมีใช้ความสำคัญเชิงปัจจัยสี่ที่จำเป็นสำหรับการดำรง “ชีวิต” และ “ร่างกาย” แต่ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่สำคัญในลำดับต้นๆ ในด้านการบำรุงเลี้ยง “จิตใจ” และ “ปัญญา” ของมนุษยชาติในยุคที่ “ความรู้” (Knowledge) กำลังเฟื่องฟูเพื่อรองรับระบบ “การจัดการ” (Management) ที่มีประสิทธิภาพต่อไป (ชลลดา พงศ์พัฒนโยธิน, 2549, หน้า 35)

หน้าที่หลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัย ห้องสมุดนับเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยในสถาบัน จึงอาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดถือเป็นหัวใจสำคัญ และยังเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพของสถาบัน สำหรับการประกันคุณภาพอีกด้วย สำหรับการศึกษาในยุคเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถเรียนรู้ได้ทุกแห่งโดยไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถาบัน หากสามารถเชื่อมต่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ก็สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนการสอนทางไกล ในฐานะแหล่งให้บริการสารสนเทศในประชาคมมหาวิทยาลัย (ศศิธร ตินะมาศ, 2548-2549, หน้า 41) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของห้องสมุดเข้าสู่ยุคสังคมฐานความรู้จำเป็นต้องอาศัยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนพลังทางความคิด การกระทำให้ก้าวไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีที่สามารถนำมาใช้ในสังคมฐานความรู้ที่มีการ

เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสารสนเทศ ซึ่งได้อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ข้อมูลสารสนเทศกระจายไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็วจนสามารถข้ามข้อจำกัดช่วงเวลาและสถานที่ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของห้องสมุดในยุคปัจจุบันที่สามารถตอบสนองทางด้านสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ เพราะห้องสมุดยุคสังคมนฐานความรู้มีทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว เมื่อผู้ใช้มีทางเลือกในการใช้สารสนเทศมากกว่า (สุธาสนี สันวลแก้ว, 2550, หน้า 28)

กล่าวกันว่าหัวใจหลักของงานห้องสมุด คือ การบริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการตอบคำถาม การให้บริการสืบค้นข้อมูล การจัดการอบรมการใช้แก่ผู้ให้บริการ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการในรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการของห้องสมุดที่ผ่านมานั้นเป็นรูปแบบการบริการห้องสมุดแบบดั้งเดิม (Bureaucracy/Traditional Library) ที่มุ่งเน้นการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้ในอาคารสถานที่เพื่อการค้นคว้าโดยเฉพาะ โดยผู้ใช้บริการจะเป็นผู้เข้ามาขย่งแหล่งสารสนเทศหรือห้องสมุดด้วยตนเอง ห้องสมุดแบบดั้งเดิมนั้นให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรและจัดให้มีบริการเมื่อผู้ใช้ร้องขอเท่านั้น แต่ในสภาวะปัจจุบันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสถานการณ์แวดล้อมด้านการตลาดที่เกิดจากการลดข้อจำกัดด้านกฎระเบียบ (Deregulation) รวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่และทุกเวลา ทำให้ข้อจำกัดในการเลือก และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ลดลงและหมดไป (สุพิริยา บุญยรัตน์, 2550, หน้า 34) ห้องสมุดจะเน้นการช่วยผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศทั้งแบบทางไกลและแบบเข้าถึงได้โดยอิสระ ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ โดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาใช้บริการที่ห้องสมุดและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็ได้เปลี่ยนรูปแบบจากการให้บริการแบบเดิมที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Desk) ไปสู่การให้บริการโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้บริการที่เกิดขึ้นไม่ได้มีวัตถุประสงค์ ปรับเข้ามาทดแทนการบริการแบบเดิม แต่เป็นการเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายขึ้น เพื่อสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด งานสำคัญหนึ่งที่บรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญ คือ งานให้บริการตอบคำถาม งานนี้ถือเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของงานห้องสมุด เป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดที่มีโอกาสเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดได้มากที่สุด บรรณารักษ์บริการตอบคำถามในฐานะสื่อกลาง มีโอกาสเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการกับแหล่งสารสนเทศได้เป็นอย่างดี งานนี้จะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน และ

บุคคลที่ร่วมกันทำงาน เพราะวัตถุประสงค์ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็คือ การอำนวยความสะดวกและช่วยผู้ใช้บริการแต่ละคน ค้นหาข้อมูลจากทรัพยากรของห้องสมุดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (ขวัญใจ ชื่นชอบ, 2538, หน้า 39)

บทบาทของห้องสมุดได้มีพัฒนาการและเปลี่ยนแปลงไปมาก บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจึงต้องพัฒนาปรับปรุงตนเองโดยจะต้องศึกษาสิ่งต่าง ๆ มากกว่าเดิมที่เคยมี เช่น บทบาทเป็นผู้มีหน้าที่สร้างเครื่องมือช่วยค้นคว้าเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ บทบาทในการกลั่นกรองข้อมูล จัดหาสิ่งพิมพ์และสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ บทบาทในการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำโดยการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเมื่อผู้ใช้มีปัญหา บทบาทเป็นผู้ทำหน้าที่สอนทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงแหล่งความรู้ และเป็นนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการสืบค้นข้อมูล/ความรู้ทางอินเทอร์เน็ตหรือไซเบอร์เรียน (Cyberian) (นาบิกา เดิขุนทด, 2548, หน้า 52-53)

ด้วยเหตุที่งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะสังกัดรัฐบาลหรือเอกชน จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทตามไปด้วย กล่าวคือ ควรเน้นให้บริการที่สามารถตอบสนองผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ในรูปแบบหลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกในลักษณะบริการเชิงรุก ในส่วนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในรูปแบบ “คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.)” อยู่ภายใต้การแนะนำของคณะอนุกรรมการฝ่ายพัฒนา ในสังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) โดยแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานส่วนหนึ่งของกลุ่มงานบริการสารสนเทศ และในปี พ.ศ. 2552 – 2554 มีการดำเนินงาน ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ (1) โครงการปรับปรุงทำเนียบนามกลุ่มงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (2) โครงการปรับปรุงระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (3) โครงการความร่วมมือในการใช้ฐานข้อมูลตอบคำถามผู้ใช้อย่างร่วมกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (4) โครงการรวบรวมสถิติการยืมระหว่างห้องสมุด (5) โครงการพัฒนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างห้องสมุดในระดับปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ยังมีความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

ในยุคดิจิทัล อีกทั้งจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีงานวิจัยเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย” ซึ่งศึกษาบริการตอบคำถามฯ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร (ศศิ กุ่มสุข, 2549) และ “การให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : กรณีศึกษาห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” (ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย, 2542) ซึ่งไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนโดยตรง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
3. เพื่อศึกษาบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
4. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
5. เพื่อศึกษาแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ทราบถึงสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวัง และสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ทั้งนี้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงาน
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม ทันสมัย ด้วยความสะดวกรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้วิธีเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research)
ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 129 คน ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและ
เอกชน จำนวน 5 คน คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัย
ของรัฐและเอกชน จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 30 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน หมายถึง ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยเอกชน มีชื่อ
เรียกแตกต่างกัน เช่น หอสมุด สำนักหอสมุด สำนักวิทยบริการ สำนักบรรณสารและสารนิเทศ
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์วิทยบริการและหอสมุด ศูนย์บรรณสารนิเทศ
ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด เป็นต้น
2. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการของห้องสมุดในการ
ตอบคำถามและช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นหาคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการ
ได้รับความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศ ตลอดจนให้คำแนะนำ หรือสอนวิธีค้นหาคำตอบให้กับ
ผู้ใช้บริการ ซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
งานบริการสารสนเทศ งานบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย เป็นต้น
3. สภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง ลักษณะในบริเวณที่
ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ สภาพอากาศ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงรบกวน
ป้ายประกาศหรือประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และสิ่งที่ดีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการตอบคำถามและช่วย

การค้นคว้า ตลอดจนการบริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วงเวลาในการให้บริการ และผู้ให้บริการ

4. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หรือหลักสูตรทางด้านนี้ที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นสังกัดห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งรับผิดชอบงานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้บริการกับสารสนเทศ

5. สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่จำเป็นและพึงประสงค์ของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

6. บทบาท หมายถึง หน้าที่ของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่คาดหวังไว้

7. รูปแบบ หมายถึง แนวทางที่กำหนดขึ้นในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

8. ปัญหา หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งประกอบด้วย ปัญหา 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด และด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ