

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สำคัญและเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามที่หน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้ใช้ได้สะดวก รวดเร็วพร้อมทั้งจัดเก็บและบำรุงทรัพยากรให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรประเภทวารสาร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในห้องสมุดทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับเป็นสมาชิกวารสารฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นมูลค่ามากกว่าการจัดซื้อสื่อสารสนเทศประเภทอื่น ๆ

วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่เสนอข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิด ข่าวสารและความบันเทิงแก่ผู้อ่านได้อย่างกว้างขวาง ทั้งยังทำหน้าที่เป็นสื่อมวลชนที่สำคัญในการบันทึกความเป็นไปในสังคมและมีส่วนกระตุ้นให้มีความเปลี่ยนแปลงเกิดการพัฒนาด้านวิชาการต่าง ๆ ดังนั้น ห้องสมุดทุกประเภทจึงจำเป็นต้องให้บริการวารสารแก่ผู้ใช้ ในการดำเนินงานเพื่อการให้บริการวารสารนั้น โดยทั่วไปจะประกอบด้วยขั้นตอนการคัดเลือก การจัดหา การตรวจรับและลงทะเบียน การลงรายการบรรณานุกรม การให้บริการ การจัดเก็บ ตลอดจนการประเมินผลการใช้บริการ การที่จะทราบว่าวารสารในห้องสมุดมีคุณภาพและปริมาณสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ถูกใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมเพียงใด จำเป็นต้องมีการประเมินผลการใช้วารสารจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาวารสารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนพัฒนาการให้บริการวารสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของวารสารที่มีต่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของผู้ใช้บริการ จึงมอบหมายให้ฝ่ายเอกสารและวารสารทำหน้าที่ดำเนินการตั้งแต่การคัดเลือก การจัดซื้อ การตรวจรับ และการลงทะเบียนสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารและหนังสือพิมพ์ ตลอดจนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) รวมถึงการจัดทำรายการ

บรรณานุกรมวารสาร การจัดทำดัชนีวารสารให้บริการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การสแกนหน้าสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศ และการสแกนวารสารของสถาบันให้บริการบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด รวมถึงการเย็บเล่มวารสาร และการดูแลห้องอ่านวารสาร จากภาระงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่าฝ่ายเอกสารและวารสารรับผิดชอบการดำเนินการตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจนถึงการนำวารสารออกให้บริการ ดังนั้นฝ่ายเอกสารและวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับสภาพและการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร รวมถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ในด้านปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสาร โดยผลที่ได้รับจากการวิจัยจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการวารสารในทุกระบวนการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยของผู้ใช้บริการและส่งเสริมให้มีการใช้วารสารอย่างคุ้มค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการวารสารของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจต่องานบริการวารสารของผู้ใช้ต่องานบริการวารสารแตกต่างกันตามสถานภาพ และกลุ่มสาขาวิชา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ทราบถึงสภาพการใช้บริการวารสารและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการวารสาร ความคิดเห็นในด้านปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นในด้านปัญหาและอุปสรรค ตลอดจน ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่องานบริการวารสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า วิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจสภาพการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ งานบริการวารสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2549 จำนวน 487 คน นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 16,362 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 3,131 คน (งานทะเบียนและสถิตินิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2549) รวมประชากรที่เป็นนิสิตทั้งหมด จำนวน 19,493 คน โดยครอบคลุมอาจารย์และนิสิต จำนวน 7 คณะ ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัย 2 วิทยาลัย ได้แก่ วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม สาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์) และกลุ่ม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และวิทยาลัย วิทยาศาสตร์การกีฬา)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่ง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของประชากรในแต่ละคณะ โดย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดของเครซี่และมอร์แกน (Krijcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ จำนวน 214 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำนวน 377 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 591 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 สถานภาพ ได้แก่ อาจารย์และนิสิต

1.2 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 สภาพการใช้บริการวารสาร

2.2 ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง อาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนประจำมหาวิทยาลัยบูรพาและนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2549 โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา)
2. **สภาพการใช้บริการ** หมายถึง ลักษณะการใช้บริการของงานบริการวารสารในด้านต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ที่ใช้ ความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้ ประเภทของบริการวารสาร ตลอดจนบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ให้บริการในฝ่ายเอกสารและวารสาร
3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร ตลอดจนบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ให้บริการในฝ่ายเอกสารและวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
4. **การให้บริการวารสาร** หมายถึง การจัดอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งได้จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่
 - 4.1 **ด้านวารสาร** หมายถึง การให้บริการวารสารและนิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมายข่าว ในประเด็นเกี่ยวกับความทันสมัย สภาพความพอเพียง ความหลากหลาย และความครบถ้วนตรงตามสาขาวิชาที่ต้องการ
 - 4.2 **ด้านการให้บริการ** หมายถึง วิธีการหรือการจัดการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจัดเรียง การให้บริการยืม-คืน บริการสำเนาบทความวารสาร บริการรายชื่อวารสารใหม่บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด เป็นต้น
 - 4.3 **ด้านเครื่องมือช่วยค้น** หมายถึง สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ การสืบค้นบทความวารสาร/วารสารที่สืบค้นได้จากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Web OPAC) สารบัญวารสารภาษาต่างประเทศบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด รายชื่อวารสารบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด ข้อมูลรายชื่อวารสารทั้งหมดที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด และป้ายชื่อวารสารบนชั้น

4.4 ด้านบุคลากร หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายเอกสาร และวารสาร เช่น ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ ความกระฉับกระเฉง การพุดจา การมีมนุษยสัมพันธ์

4.5 ด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้และที่นั่งอ่านเดี่ยว เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น อนุหภูมิของเครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง และการจัดสภาพแวดล้อมในการให้บริการ รวมถึงความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ