

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทยยึดหลักการพัฒนาค้นหาและพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต เป็นสำคัญ หน้าที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาคือ การพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ เพื่อให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ของสังคมต่อไป (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543) ดังนั้น การจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหลักสูตร วิธีสอน เพื่อให้ทัน โลกและวิทยาการสมัยใหม่ ซึ่งห้องสมุดนับว่าเป็นส่วนสำคัญ ที่จะช่วยพัฒนาการศึกษาและการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์แก่บุคคลอย่างสมบูรณ์ (อัมพร ปันศรี, 2530) และในปัจจุบันสารสนเทศได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็ว ความต้องการสารสนเทศของบุคคลแตกต่างกันไป บางคนต้องการสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการด้าน การศึกษาหรือเพื่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น ในการที่จะทราบถึงความต้องการของผู้ใช้เพื่อนำมาเป็น แนวทางในการจัดหาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการนั้นจำเป็นต้องศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ วัตถุประสงค์ในการนำสารสนเทศไปใช้ รวมทั้ง แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับมา (Wilson, 1966)

ผู้ใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ทั้งนี้ งานบริการ ของห้องสมุดได้จัดขึ้นเพื่อผู้ใช้เป็นหลัก ห้องสมุดจึงต้องส่งเสริมให้มีการใช้ห้องสมุด มีวัตถุประสงค์ในการใช้สถานที่ห้องสมุดเพื่อการศึกษาหาความรู้ ผู้ใช้บริการในปัจจุบันและใน อนาคตมีทางเลือกมากขึ้นที่จะมาหรือไม่มาห้องสมุดก็ได้ แต่ยังสามารถได้รับข้อมูลตามความ ต้องการและความจำเป็นของแต่ละบุคคล โดยห้องสมุดจะทำหน้าที่ในการให้บริการผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งความต้องการเหล่านี้ ไม่เพียงแต่เป็นการบริการหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดเท่านั้นแต่เป็นการ บริการข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันและแลกเปลี่ยนกันได้ ซึ่งจะสัมพันธ์กับการบริการด้านการเรียน การสอนแบบ E-Learning และการบริการข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ทุกรูปแบบ (สมร ดาระพันธ์, 2543; นันทิพย์ วิภาวิน, 2544)

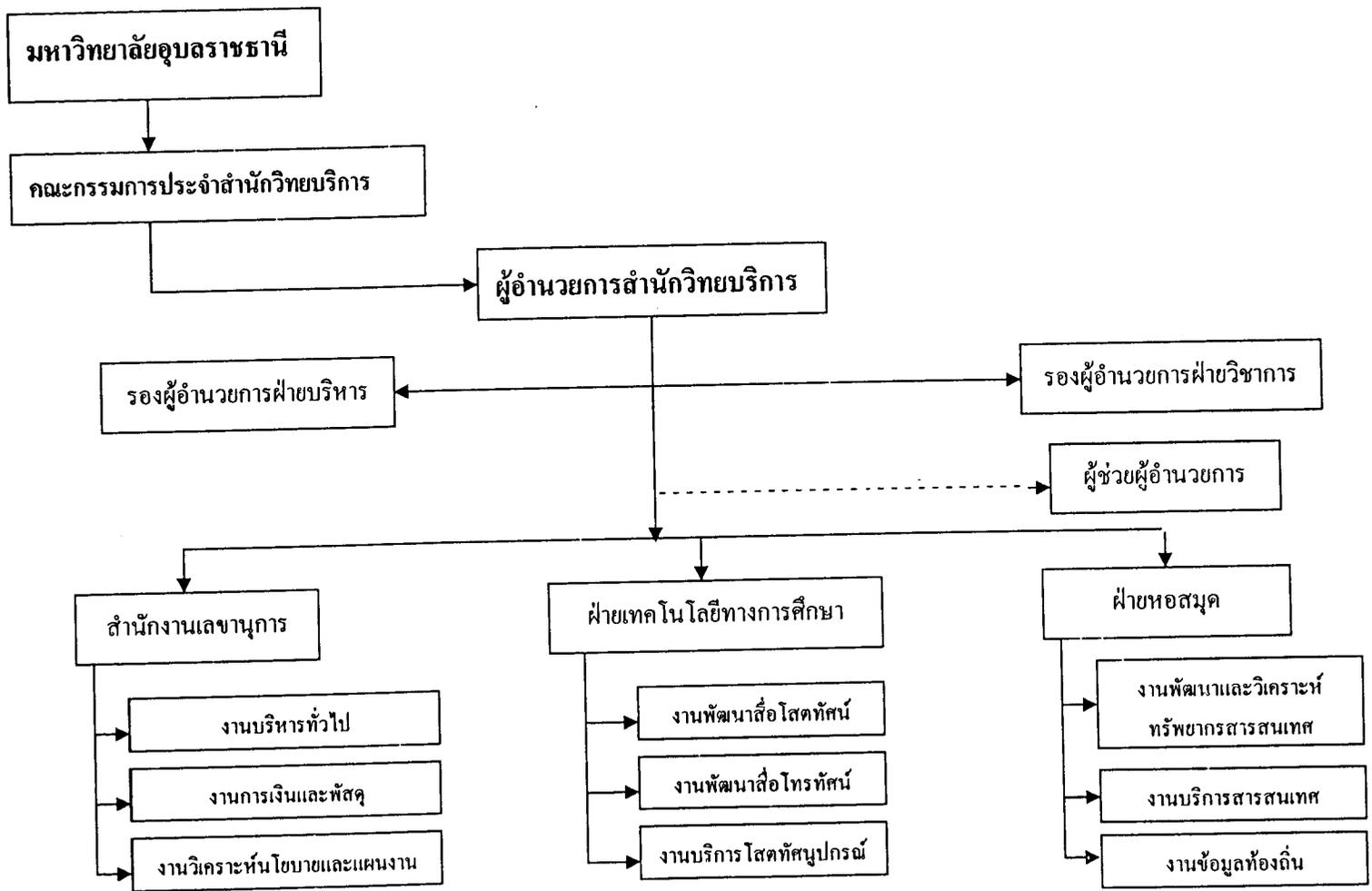
ห้องสมุดคือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย ประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินคุณค่า การสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือ และอุปกรณ์การอ่านที่มีอยู่ในห้องสมุดของ สถาบันอุดมศึกษานั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Buck (1964) หัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย Harvard ที่ว่า คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย นั้นๆด้วย ทั้งนี้เพราะในการสอนแต่ละสาขาวิชา จะต้องอาศัยหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศเป็น

รากฐานทางการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย และความรู้ชั้นสูงทั่วไป ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ ให้นักศึกษาและอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างพอเพียง (จุฑาทิพย์ โอสถานนท์, 2533)

ปัจจุบันมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากมาย ห้องสมุดไม่เพียงแต่ทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสิ่งตีพิมพ์เหมือนแต่เดิม แต่ต้องมีช่องทางให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ทั่วโลกได้ โดยเฉพาะผู้ใช้ในปัจจุบันที่สามารถสืบค้น เรียกดูข้อมูลสารสนเทศในห้องสมุดได้จากที่บ้าน ที่ทำงาน โดยไม่จำเป็นต้องมาที่ห้องสมุด (สมร ตาระพันธ์, 2543) ผู้ใช้ห้องสมุดจะเป็นผู้ใช้ที่มองไม่เห็นตัว (Invisible Users) เพราะผู้ใช้ไม่ต้องมาที่ห้องสมุด อยู่ที่ไหนก็สามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดได้ (ชาริณี เชาว์ศิลป์, 2539)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งวิทยาลัยอุบลราชธานี ในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแรกเริ่ม งานห้องสมุดฝากหนังสือให้ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการเนื่องจากไม่มีสถานที่สำหรับจัดเป็นห้องสมุดให้บริการ เดือนสิงหาคม 2531 จึงสามารถเปิดให้บริการ ณ สำนักงานวิทยาลัยอุบลราชธานี คณะวิทยาศาสตร์ อาคาร 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น จนกระทั่งมีพระราชบัญญัติจัดตั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 ให้จัดตั้งวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 109 ตอนที่ 131 หน้า 60-88) ห้องสมุดจึงได้ย้ายมาเปิดให้บริการ ณ พื้นที่จัดตั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อมาปี 2534 จึงย้ายมาเปิดให้บริการ ณ พื้นที่ปัจจุบัน

ต่อมาปี 2534 จึงย้ายมาเปิดทำการ ที่อาคารเอนกประสงค์ชั้น 2 และชั้น 4 และในปีเดียวกัน ได้มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2534 เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 108 ตอนที่ 193) งานห้องสมุดจึงได้ยกฐานะพัฒนามาเป็นสำนักวิทยบริการ เนื่องจาก จำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นทุกปี ประกอบกับอาคารคับแคบ มหาวิทยาลัยจึงได้อนุมัติ ให้สร้างอาคารสำนักวิทยบริการ ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2536 งบประมาณในการก่อสร้างเป็นเงินทั้งสิ้น 56,746,355 บาท กำหนดแล้วเสร็จปลายปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันมีผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างรวมทั้งสิ้น 57 คน (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2547)



ภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



ปัจจุบันมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เปิดสอน 8 คณะ คือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ โครงการจัดตั้งคณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ และโครงการจัดตั้งคณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มีอาจารย์ จำนวน 263 คน (งานการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2548) มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5,730 คน (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2548)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดบริการต่างๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ บริการหนังสือสำรอง บริการแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการ บริการศึกษาฐานสำนักวิทยบริการ บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ บริการวารสาร วรรณนิวารสาร บริการสื่อโสตทัศน์ บริการฉายภาพยนตร์ บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้น Internet บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการต่างๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่มีให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.lib.ubu.ac.th> ได้ด้วย

จากสถิติการเข้าใช้สำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2548 (กันยายน 2547-กันยายน 2548) พบว่ามีผู้เข้าใช้สำนักวิทยบริการ จำนวน 103,406 คน คิดเฉลี่ยมีผู้เข้าใช้สำนักวิทยบริการ ประมาณวันละ 284 คน สถิติการให้บริการยืมตั้งแต่เริ่มเปิดบริการถึงปัจจุบัน (30 พฤษภาคม 2548) มีการยืมหนังสือจำนวน 86,083 เล่ม และสถิติการยืมวารสารจำนวน 3,254 ฉบับ นอกจากนั้นจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2548 พบว่า นักศึกษาบางส่วนยังขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ อาจจะเนื่องมาจากไม่มีการเรียนการสอนวิชาการรู้สารสนเทศ เมื่อมาใช้ห้องสมุดก็จะสอบถามบรรณารักษ์ที่เคาท์เตอร์บริการยืม-คืนว่าหนังสือที่ตนต้องการอยู่ที่ไหน หรือเดินตรงไปที่ชั้นหนังสือแล้วใช้วิธีค้นหาหนังสือตามชั้น เมื่อไม่พบหนังสือที่ตนต้องการก็จะแจ้งบรรณารักษ์ให้ช่วยค้นหาหนังสือให้ และจากการสังเกตและการสัมภาษณ์นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่มาใช้สำนักวิทยบริการส่วนใหญ่จะใช้คอมพิวเตอร์เพื่อความบันเทิงมากกว่าการใช้เพื่อวิชาการ เช่น เล่นเกมส์ ฟังเพลง คุยออนไลน์ เหตุผลดังกล่าวเนื่องมาจากที่สำนักวิทยบริการ ได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วสูงไว้ให้บริการเป็นจำนวนมาก มีจอภาพแบบ LCD ซึ่งเริ่มนำมาใช้ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2548 บรรยากาศในสำนักวิทยบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีความสวยงามน่าใช้ อีกทั้งนักศึกษาสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่ต้องมีการจำกัดการใช้ว่าต้องใช้สืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการหรือสารสนเทศทางวิชาการเท่านั้น แต่อนุญาตให้นักศึกษาสามารถใช้ได้ตามความต้องการ รวมทั้ง

ไม่จำกัดชั่วโมงการใช้ด้วย นับตั้งแต่การเปิดให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปี 2531 จนถึง ปี พ.ศ. 2548 รวมเวลา 15 ปี แม้จะมีงานวิจัยสองเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้ บริการสืบค้นข้อมูลสารนิเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (มะลิวัลย์ สิ้นน้อย, 2541) และ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการยืม-คืน โดยใช้ระบบอัตโนมัติ ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (มะลิวัลย์ สิ้นน้อย, 2546) แต่ก็ยังไม่เคยมีการศึกษาการใช้ สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบกับข้อสังเกต ของบรรณารักษ์และผู้วิจัยเองเกี่ยวกับการใช้สำนักวิทยบริการดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมี ความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการของ สำนักวิทยบริการที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ และภาษาของ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถเป็นแนวทางให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการของ สำนักวิทยบริการที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาในการใช้ และภาษา ของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

## 3. คำถามการวิจัย

3.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้สำนักวิทยบริการอย่างไร

3.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการ ใช้สำนักวิทยบริการอย่างไร

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เท่านั้น ไม่รวมการใช้ห้องสมุดอื่นๆที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยศึกษา

ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการห้องสมุดที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ในช่วงปีการศึกษา 2548 นี้เท่านั้น และประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2548 จำนวน 5,438 คน ประกอบด้วยนักศึกษา 8 คณะ

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หมายถึง ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ไม่รวมถึงห้องสมุดอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.2 การใช้สำนักวิทยบริการ หมายถึง การใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการของห้องสมุดที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาในการใช้ และภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้

5.3 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 1-ชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2548

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.2 ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นแนวทางให้กับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในการปรับปรุงการจัดการ และการให้บริการต่างๆของสำนักวิทยบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีประสิทธิภาพมากขึ้น