

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ.2546 เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 7 ประการคือ 1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและวิธีการทำงาน 2) การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร ราชการแผ่นดิน 3) การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ 4) การสร้างระบบบริหารงาน บุคคลและค่าตอบแทนใหม่ 5) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 6) การ เสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย และ 7) การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (ยุทธศาสตร์การปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ (พ.ศ.2549-2551) และแนวทางปฏิบัติ, 2549 : 9) โดยใน ส่วนของการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและวิธีการทำงานนั้นก็เพื่อยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึด หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการ ออกพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2549, 2548 : 1)

สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ ตอบสนองการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยในปีงบประมาณ 2549 สำนักวิทยบริการ ได้พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ 4 กระบวนงาน ได้แก่ กระบวนงานบริการ รับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ของกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ กระบวนงาน One Stop Service ของกลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กระบวนงานบริการบรรณนิเวศภาษาไทย และกระบวนงานบริการข้อมูลทรัพยากรเปิด หลักสูตรใหม่ ของกลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (แผน ยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการ, 2549)

ซึ่งสาเหตุที่กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการได้พิจารณาคัดเลือกให้กระบวนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นกระบวนการหลักที่จำเป็นต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ 2549 นั้น เนื่องจากพิจารณาแล้วเห็นว่า ลักษณะของกระบวนการดังกล่าว เป็นกระบวนการที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นงานที่สามารถควบคุมเวลาการปฏิบัติงานได้ คือ มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นกระบวนการสนับสนุนที่สร้างคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยเป็นอย่างดี

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของคณะผู้วิจัยพบว่า บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพียง 4 แห่งเท่านั้นที่จัดให้มีบริการดังกล่าว อัน ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรียกบริการนี้ว่า บริการขนส่งเอกสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียกบริการนี้ว่า บริการสารสนเทศทางไกล ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เรียกบริการนี้ว่า บริการนำส่งเอกสาร และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรียกบริการนี้ว่า บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นบริการเชิงรุกที่มีลักษณะเฉพาะและเข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อเป็นการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ คณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศทั้งในด้านของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งจะ เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาสภาพการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ขั้นตอนและวิธีการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สถิติการบริการ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดอ่อน และเสริมจุดแข็งของบริการดังกล่าว รวมทั้งลดความสูญเสียในการทำงานด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้สั้นลงเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการดังกล่าวให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี (Best Practice) และมีการจัดบริการที่เป็นเลิศต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบัน ปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการเพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ผู้บริการได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ทันกับความต้องการ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นการศึกษาภายในขอบเขตดังกล่าวข้างต้นเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากนี้

## 4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**ทรัพยากรสารสนเทศ** หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ยกเว้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีอายุการขีมน้อยกว่า 3 วัน ได้แก่ หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ ตำรา นิตยสาร วารสาร ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นแก่ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิกที่มีชื่ออยู่ในฐานข้อมูลสมาชิกของห้องสมุดและกองสถานภาพการเป็นสมาชิกจนถึงปัจจุบัน

**บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ** หมายถึง การให้บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้ส่งคำร้องขอขีมน และการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจากจุดบริการ

**บริการ DD** หมายถึง บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีชื่อเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า “Document Delivery Service on K.K.U. Campus”

## 5. ข้อยกเว้นของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ในส่วนที่เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้ประสานงานคนนั้น ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นผู้ประเมินตนเอง ผู้วิจัยมิได้มีส่วนสังเกตการประสานงานและการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศตามสภาพจริง

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อทราบสภาพการดำเนินงานการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบัน

6.2 เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เกินจำเป็น

6.3 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6.4 เพื่อวิเคราะห์ผลงานการดำเนินงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นระหว่างปี 2546-2549

6.5 เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสำนักวิทยบริการ โดยการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย