

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

...การศึกษาไทยตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา มีวัตถุประสงค์ มุ่งพัฒนาเยาวชนไทย ให้ ประพฤติดี มีคุณธรรม ถึงพร้อมด้วยความรู้ ความสามารถและดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข พัฒนาสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เป็นสังคมคุณภาพ ปลุกฝังบุคคลให้ตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ สร้างนิสัยรักการอ่าน การแสวงหาความรู้เพื่อนำความรู้ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์แก่คนและสังคม ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ได้ไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคนแก่ต้นและสังคม ห้องสมุดยุคใหม่ควรมีการพัฒนา ในส่วนขององค์ประกอบห้องสมุด เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ด้านสารนิเทศ หนังสือและสื่ออื่น ๆ ทุกประเภท บรรณารักษ์ก็ควรที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ทันสมัย มีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงการบริการ เน้นการศึกษา ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล รู้จักผู้ใช้บริการมากขึ้น เปิดบริการแนะแนวการอ่าน เอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถพัฒนาคนและใช้เทคโนโลยีทันสมัย...¹

จากพระราชดำรัสของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ที่ได้ทรงเห็นความสำคัญของห้องสมุด ว่าห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่ไม่มีสิ้นสุด และห้องสมุดยุคใหม่ควรมีการพัฒนาในส่วนขององค์ประกอบของห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง ที่ได้น้อมนำพระราชดำรัสของสมเด็จพระเทพฯ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน มีการพัฒนาองค์ประกอบทุก ๆ ด้านของห้องสมุด มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์² ในการดำเนินงานแต่ละด้านเพื่อให้ไปสู่ภารกิจที่มุ่งหวังไว้ ดังคำขวัญของห้องสมุดที่ว่า “องค์การแห่งความเป็นเลิศด้านบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ บริหารโปร่งใส ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ”

¹สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, “สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีพระราชดำรัสเปิดการประชุม,” วารสารห้องสมุด 49, 1 (มกราคม-มีนาคม 2548):3.

²สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, “ร่วมคิด ร่วมทำ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา” เอกสารการสัมมนาครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์, 2549), (อัดสำเนา).

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2577 เป็นแหล่งความรู้คู่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สนับสนุนการเรียนการสอนของนักศึกษา และคณาจารย์ แบ่งการดำเนินงานเป็นสามสายงาน คือ สายบริหาร สายเทคนิค และสายบริการนอกเหนือจากการดำเนินงานหลักของห้องสมุดทั้งสามสายงานนั้น สำนักหอสมุดมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ในการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้บริการ ซึ่งสื่อเหล่านี้เรียกว่า “สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด”

สื่อที่ห้องสมุดใช้ในการประชาสัมพันธ์มี 3 ประเภท คือ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อมวลชนที่ห้องสมุดใช้ คือ หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุกระจายเสียง สื่อบุคคล คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการในส่วนงานต่าง ๆ ในห้องสมุด สื่อเฉพาะกิจที่ห้องสมุดใช้ เช่น คู่มือแนะนำการสืบค้นข้อมูล ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำการให้บริการ เว็บไซต์ห้องสมุด การจัดเสวนา การจัดนิทรรศการ การนำชมห้องสมุด การจัดฉายภาพยนตร์และวิจารณ์ภาพยนตร์ ซึ่งสื่อประชาสัมพันธ์เหล่านี้ห้องสมุดใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งของการเรียนรู้ที่แท้จริง

สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ได้มีการพัฒนารูปแบบและวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสื่อเหล่านี้ก็มีการเปลี่ยนไปตามยุคสมัย และเพื่อเป็นการวัดผลการสื่อสารที่ห้องสมุดใช้สื่อประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการบริการ จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่องนี้ เพื่อทราบถึงการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ปัญหานำการศึกษา

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์เปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร
2. นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์มีความพึงพอใจสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประเภทไหน
3. นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ ได้ใช้ประโยชน์จากสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
3. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
4. เพื่อศึกษาว่าสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประเภทใด ที่นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ใช้เพื่อรับข้อมูลข่าวสารห้องสมุดมากที่สุด

สมมติฐานการศึกษา

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดแตกต่างกัน
2. นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาการเปิดรับความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ โดยศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเฉพาะ ที่ให้บริการที่ท่าพระจันทร์ไม่รวมห้องสมุดที่ศูนย์รังสิต โดยศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ 2 ประเภท คือ สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเก็บในช่วงวันที่ 9-19 เดือนเมษายน พ.ศ. 2550

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็นสื่อต่าง ๆ ได้ 3 ประเภท คือ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

สื่อมวลชน คือ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ และภาพยนตร์ โดยสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร

สื่อบุคคล คือ ตัวบุคคลผู้นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งในลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยการติดต่อสื่อสารจะเป็นลักษณะตัวต่อตัว ระหว่างบุคคล หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป

สื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อที่ผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาเฉพาะและจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อประเภทโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกิจกรรม เช่น หนังสือคู่มือ จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ฐานข้อมูล เว็บไซต์ นิทรรศการ กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด หมายถึง สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับห้องสมุด แนะนำ เชิญชวน ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้รับทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ตลอดจนบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริการของห้องสมุด เป็นการ ส่งเสริมการให้บริการห้องสมุด และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุดในระยะยาว โดย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดทั้ง 3 ประเภทแต่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด 24 ประเภท ดังต่อไปนี้

สื่อบุคคล คือ การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่บริการหน้าประตู เจ้าหน้าที่จุดด้านหน้าประชาสัมพันธ์ ขาบัตรสำหรับผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก เจ้าหน้าที่บริการรับ-ฝากกระเป๋า เจ้าหน้าที่บริการยืม-คืน เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เจ้าหน้าที่บริการวารสารฉบับย้อนหลัง เจ้าหน้าที่บริการคอลเลกชันหนังสือหายาก

สื่อเฉพาะกิจ แบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้

- สื่อสิ่งพิมพ์ คือ แผ่นพับ ป้ายประกาศในห้องสมุด โปสเตอร์ บอร์ดประชาสัมพันธ์
- สื่อโสตทัศน คือ เสียงตามสาย
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ เว็บไซต์ห้องสมุด เว็บบอร์ด
- สื่ออื่น ๆ คือ ป้ายโฆษณา ป้ายผ้า ใบปิดที่อยู่ด้านในและด้านหน้าประตูลิฟท์ ตู้

โชว์หนังสือใหม่

- สื่อกิจกรรม คือ งานนิทรรศการ การจัดสัมมนา การจัดฉายภาพยนตร์ งานวัน
มิตรห้องสมุด

ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ในการศึกษาครั้งนี้
หมายถึง ห้องสมุดที่เปิดให้บริการ ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ 6 ห้องสมุดคือ
หอสมุดปรีดี พนมยงค์ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์) ห้องสมุดคณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์ (ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์) ห้องสมุด
ศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม (ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์) ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน

ผู้ใช้บริการห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการใดบริการหนึ่งของห้องสมุดใน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ อย่างน้อยหนึ่งบริการ ซึ่งอาจจะเป็นการใช้ผ่านระบบ
ออนไลน์ของห้องสมุด ซึ่งการศึกษาเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท 12 สังกัด
คือ คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะ
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน คณะสังคม
วิทยาและมานุษยวิทยา วิทยาลัยสหวิทยาการ วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษานวัตกรรมอุดมศึกษา สำนักบัณฑิต
อาสาสมัคร สถาบันภาษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง สังกัดที่ศึกษา คือ คณะ วิทยาลัย สำนัก และ
สถาบัน เพศ อายุ และชั้นปีที่ศึกษา ห้องสมุดที่ใช้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

การเปิดรับ หมายถึง การรับรู้ เข้าใจ รู้จัก หรือ เคยใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ โดยแบ่งตามประเภทสื่อ และความถี่ในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ได้รับจากใช้สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดแต่
ละประเภทในด้านรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ และการ
นำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์

การใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำความรู้หรือข้อมูลที่ได้จากสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
มาใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และบรรลุความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในด้าน
ต่าง ๆ ดังนี้

- เข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการห้องสมุด
- เข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการได้สะดวกรวดเร็ว
- ค้นหาหนังสือ วารสาร ได้สะดวก รวดเร็ว

- ค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้สะดวก รวดเร็ว
- ทำให้ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมห้องสมุดรวดเร็ว
- พัฒนาทักษะการค้นหาข้อมูลได้ดีขึ้น
- รู้จักบริการห้องสมุดดีขึ้น
- ใช้ข้อมูลของห้องสมุดได้ง่ายขึ้น
- มีทางเลือกหลากหลายขึ้นในการเข้าถึงข้อมูล
- เข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุดมากขึ้น
- ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น
- ทำให้สนุกสนานและเพลิดเพลิน
- ทำให้ได้ร่วมกิจกรรมกับห้องสมุดมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
2. ทราบถึงความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
3. ทราบถึงการใช้ประโยชน์สื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
4. ทราบว่าสื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุดประเภทใด ที่นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ใช้เพื่อรับข้อมูลข่าวสารห้องสมุดมากที่สุด
5. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อให้งานบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เข้าถึงผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น