

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จะสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษา ส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัย ของสถาบันอุดมศึกษา ในฐานะเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดเก็บ บำรุงรักษา จัดการสารสนเทศในแต่ละแขนงอย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการบริการสืบค้นและยืมคืนแก่ผู้ใช้บริการ อันได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา และชุมชน และเพื่อตอบสนองการปรับเปลี่ยนระบบการศึกษาในรูปแบบของผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง จำเป็นต้องให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการใช้บริการจำนวนมาก รวมถึงการรองรับการศึกษานอกระบบ และมุ่งเน้นการส่งเสริมสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบัน ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มีการขยายขอบเขตการเรียนการสอน หลักสูตร และกระบวนการเรียนรู้ เพื่อผลิตบัณฑิตที่ดีมีคุณภาพต่อสังคม (กมลชนก สันติเวชกุล, 2542, หน้า VI-1)

ความก้าวหน้าทางวิชาการ และพัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร หรือที่รวมเรียกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีบทบาทเข้ามาช่วยในการจัดการระบบสารสนเทศของห้องสมุด ให้เอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้ห้องสมุดต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เพื่อพัฒนาห้องสมุดระบบเก่าไปสู่ระบบห้องสมุด

อัตโนมัติ (automation library) โดยมีเป้าหมายในด้านประสิทธิภาพของการบริการอันเป็นหัวใจของห้องสมุดเป็นสำคัญ

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเป็นระบบการทำงานของห้องสมุด โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยเพื่อให้การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในห้องสมุดสามารถทำงานเชื่อมโยงประสานกันได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องทำงานด้วยมือซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ก็เพื่อรองรับภารกิจ ซึ่งจะเกิดจากปัญหาการบริการสารสนเทศในอนาคต หากไม่มีการเตรียมการต่อเนื่องจากปริมาณการใช้สารสนเทศเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างมากมายตลอดเวลา ทั้งผู้ใช้สารสนเทศที่เพิ่มจำนวนขึ้น และปริมาณการใช้สารสนเทศที่เพิ่มขึ้นต่อผู้ใช้แต่ละคน อันเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีผลให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนระบบ และบทบาทหน้าที่ให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ (สุวรรณ อินทร์รักษา, 2538, หน้า 1)

หลักการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติส่วนมาก มีการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็นงานหลัก ๆ ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบคือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืมคืน และงานควบคุมวารสาร สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่ ซึ่งมีการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น อาจแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้เพิ่มขึ้น เพื่อให้การทำงานมีความชัดเจน และคล่องตัวมากขึ้น โดยงานที่เพิ่มขึ้นมา เช่น งานบริการสารสนเทศ งานพัฒนาระบบ งานโสตทัศนวัสดุ งานสิ่งพิมพ์พิเศษ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้เอง ในการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปห้องสมุดอัตโนมัติจึงได้นำหลักการ และแนวปฏิบัติงานเหล่านี้มาออกแบบให้เป็นระบบ เพื่อสอดคล้องกับการทำงานจริง และการทำงานด้วยมือ เพื่อให้ได้ระบบที่สมบูรณ์เหมาะสม และถูกต้องตรงกับการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากที่สุด โดยทั่วไปห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามักจะเลือกซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีจำหน่ายในท้องตลาดจากบริษัทตัวแทนจำหน่าย มากกว่าจะพัฒนาระบบขึ้นเอง ซึ่งระบบที่จำหน่ายโดยทั่วไปจะมีหลายขนาด โดยแต่ละขนาด แต่ละประเภท จะมีความเหมาะสมกับห้องสมุดที่แตกต่างกันไป ข้อพิจารณาสำคัญคือ การวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ การควบคุม การวิเคราะห์ การออกแบบ การติดตั้ง การทดสอบ และการประเมินระบบ นอกจากนี้ยังรวมถึงจำนวนผู้ใช้ระบบ และการให้บริการหลังการขาย

การจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีค่าใช้จ่ายที่เป็นปัจจัยสำคัญ จากการจัดหา ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เริ่มต้นจากค่าจัดซื้อระบบ ค่าติดตั้ง ค่าทดสอบระบบ ค่าพัฒนาระบบ ค่าฝึกอบรม ค่าปรับเปลี่ยนหรือถ่ายโอนข้อมูล ซึ่งประเด็นเหล่านี้คือข้อตกลงที่ทางห้องสมุดต้องทำสัญญากับบริษัทตัวแทนจำหน่ายระบบ ก่อนที่จะดำเนินการสั่งซื้อระบบ ทางห้องสมุดจึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบสถานภาพความมั่นคง และหลักเกณฑ์การให้บริการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายระบบ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบที่ดำเนินการจัดซื้อจะมีผู้ดูแลอย่างแน่นอน ข้อควรคำนึงถึงอีกประการหนึ่งคือ บริการทั้งในระหว่างการติดตั้ง และการบริการหลังการขาย ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ขาย และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ หากเกิดปัญหาขึ้นจะต้องมีการพิจารณาแก้ไขอย่างรวดเร็วทันการ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2541, หน้า 16-17)

การบริหารดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง และทำให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ เครือข่าย ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม ห้องสมุดหลายแห่งจึงต้องให้กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของบริษัทตัวแทนจำหน่ายระบบที่มีความเชี่ยวชาญ หรือความพร้อมในด้านการบริการเข้าร่วมจัดการกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีความสลับซับซ้อน และทำการพัฒนาบุคลากรในห้องสมุดให้มีความรู้ความสามารถ ทันต่อเทคโนโลยี ซึ่งต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ และต้องมีการควบคุม ระวัง ระวัง มีการวางแผนที่ดีเพื่อให้ได้ผู้บริการจากตัวแทนจำหน่ายที่มีความรู้ความสามารถด้านห้องสมุด และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (นาถระพินทร์ เบ็ญจวงศ์, 2546, หน้า 23) ดังนั้น เพื่อให้สามารถใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้อย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้ห้องสมุด ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการหลังการขายของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จึงต้องการศึกษาข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผลการวิจัยที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ประกอบการพัฒนางานบริการ

และพัฒนาห้องสมุด เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา และสร้าง
 มิติใหม่ที่เพิ่มคุณภาพของงานบริการห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อ
 คุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 และคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
3. เพื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตาม
 เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุด
 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่งต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่าย
 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. ประชากร ได้แก่ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และ
 การดำเนินงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 จำนวน 24 แห่ง รวม 106 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 ตัวแปร ได้แก่
 - 3.1 ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24
 แห่งต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

3.2 ความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่งต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

3.3 บริการที่ได้รับจริงของคุณภาพการบริการจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดต่อคุณภาพการบริการ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก การคาดคะเน หรือความมุ่งหวังของบุคลากร ที่มีต่อตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในด้านการให้บริการ ภายหลังการตกลงซื้อระบบกับตัวแทนจำหน่ายแล้ว ได้แก่ การฝึกอบรม การดูแลรักษา และซ่อมแซมระบบตามระยะ การปรับปรุงระบบเป็นรุ่นใหม่

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับความ ต้องการ และความคาดหวังแก่ผู้ใช้บริการ ภายหลังการตกลงซื้อสินค้ากับบริษัทแล้วตาม ข้อตกลงตามสัญญา โดยใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว (responsiveness) ด้านการให้ความรู้สึกมั่นใจ (assurance) ด้านการเข้าถึง จิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy)

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ประกอบด้วย เกณฑ์ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) หมายถึง การบริการที่มีการแสดงเป็นเอกสารหรือสัญญา มีฝ่ายบริการที่ให้บริการอย่างชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ตัวแทนจำหน่ายมีความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ด้านการให้ความรู้สึกมั่นใจ (assurance) หมายถึง ตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ห้องสมุดได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และการเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง ตัวแทนจำหน่ายมีความสุภาพเป็นมิตร และเข้าใจความต้องการของบุคลากรของห้องสมุด

บริการหลังการขาย หมายถึง บริการที่ตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ระบุในรายละเอียดของสัญญาการดูแลรักษา และซ่อมแซมระบบตามระยะ ซึ่งเป็นการทำสัญญาระหว่างห้องสมุดกับตัวแทนจำหน่ายเป็นรายปี ได้แก่ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบ การป้องกันความเสียหายที่จะเกิดต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมถึงการแก้ไขตามข้อเรียกร้องที่ห้องสมุดได้เสนอต่อตัวแทนจำหน่าย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเดิม ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยจกักรับในระบบราชการ มหาวิทยาลัยจกักรับนอกระบบราชการ หรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาล และมหาวิทยาลัยไม่จกักรับ จำนวน 24 แห่ง ซึ่งอาจมีชื่อแตกต่างกัน เช่น สำนักหอสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สำนักบรรณสาร สถาบันวิทยบริการ สำนักวิทยบริการ เป็นต้น โดยถือว่ามีสถานะเทียบเท่ากับห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ หมายถึง ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่สามารถใช้ฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างชุดโปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลที่บันทึกในแต่ละชุดโปรแกรม จะทำงานประสานสัมพันธ์กันในการทำงานหลักของห้องสมุด ซึ่ง ได้แก่ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์สารสนเทศ งานควบคุมวารสาร งานบริการสืบค้น งานบริการยืมคืน งานยืมระหว่างห้องสมุด งานจัดการระบบและฐานข้อมูล และตลอดจนงานอื่น ๆ ของห้องสมุด เป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 24 แห่งนำมาใช้งาน ได้แก่ ระบบ INNOPAC, Horizon, VTLS, Magic Library, Walai Autolib และ ALIST

ตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง นิติบุคคลหรือบริษัทที่เป็นผู้ผลิต หรือได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนผู้ผลิตระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นผู้มีส่วนในการจำหน่าย และดูแลให้บริการเพื่อรักษา และซ่อมแซมระบบตามระยะ ได้แก่ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบ การป้องกันความเสียหายที่จะเกิดต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมถึงการแก้ไขตามข้อเรียกร้องที่ห้องสมุดได้เสนอต่อตัวแทนจำหน่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. ทราบความพึงพอใจ และข้อคิดเห็นจากบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
3. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการกับความเป็นจริงที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
4. ผลที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงศักยภาพในด้านการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บรรลุถึงความต้องการของห้องสมุดอย่างแท้จริง