

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยตลาดวิชาแห่งเดียวในประเทศไทย ซึ่งรับบุคคลเข้าศึกษาโดยไม่สอบคัดเลือกและไม่จำกัดจำนวน โดยมีการเรียนการสอนแบบตลาดวิชา คือมีการเรียนการสอนในชั้นเรียนเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยปกติ แต่ไม่บังคับเข้าชั้นเรียน อันเป็นระบบเดียวกันกับมหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์และการเมืองในอดีต มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาชั้นนำของประเทศไทยและมีชื่อเสียงในด้านรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์อย่างมาก ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญในการที่จะผลิตทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อการพัฒนาประเทศ ทำให้มีศักยภาพทางความคิดและปัญญาตามความสามารถนับว่าเป็นความยากลำบากอย่างยิ่ง และเป็นภาระหนักของสถาบันอุดมศึกษาที่นำเอากลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่ทันสมัย ซึ่งวัสดุอุปกรณ์นั้นไม่ค่อยจะมีปัญหามากนัก แต่สิ่งที่เป็นปัญหาก็คือบทบาททางวิชาการสำหรับสถาบันอุดมศึกษาอย่างมาก

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับการสถาปนาเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมาตั้งแต่ พ.ศ. 2514 ณ บริเวณที่ดินทั้งหมดประมาณ 300 ไร่เศษ ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2514 กำหนดให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันการศึกษาและวิจัยแบบตลาด คือ ให้เปิดรับสมัครบุคคลเข้าเป็นนักศึกษา โดยไม่จำกัดจำนวน นับตั้งแต่ได้รับการสถาปนาขึ้นในปี 2514 จนถึงปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้จัดการเรียนการสอนมาเป็นเวลา 31 ปีแล้ว ยึดหลักการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนทุกระดับที่ต้องการหาความรู้ให้กับตนเองไม่ว่าอยู่ในส่วนกลางหรือระดับประเทศนับตั้งแต่ได้ก่อตั้งมหาวิทยาลัย-

รามคำแหง เมื่อ พ.ศ. 2514 มหาวิทยาลัยรามคำแหงนอกจากมีการจัดการเรียนการสอนบรรยายในชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัย สำหรับผู้ที่เข้าฟังบรรยายในชั้นเรียน และจัดให้มีสื่อการสอนทางไกลเพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เช่น ตำราเรียน การบรรยายผ่านวิทยุโทรทัศน์ ตลอดจนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้นักศึกษาที่มีภาระการงาน หรืออยู่ในท้องถิ่นห่างไกล มาสามารถเดินทางมาเรียนอย่างสม่ำเสมอได้ อย่างไรก็ตาม ในบางสาขาวิชาที่ต้องการฝึกปฏิบัติหรือจำเป็นต้องศึกษาจากผู้สอนอย่างใกล้ชิด มหาวิทยาลัยหรือภาควิชาอาจกำหนดให้นักศึกษาต้องเข้าชั้นเรียน โดยเฉพาะคณะวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ รวมถึงคณะอื่น ๆ ในบางรายวิชา ในปี พ.ศ.2520 มหาวิทยาลัยได้ผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา โดยออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย 2 รายการ กรมประชาสัมพันธ์ในควมถี่ 850 กิโลเฮิร์ตซ (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นควมถี่ 837 กิโลเฮิร์ตซ) โดยมีการจัดให้ออกอากาศในเขตกรุงเทพมหานครวันละ 11 ชั่วโมง ออกอากาศทางภูมิภาคในเครือข่ายของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย 28 สถานี วันละ 1 ชั่วโมง และได้ออกอากาศโดยได้รับความร่วมมือจากกระทรวงกลาโหม ในเครือกรมการทหารสื่อสาร (สถานีวิทยุ วปอ.) ในส่วนภูมิภาคอีก 14 สถานี วันละ 2 ชั่วโมง และยังได้รับความอนุเคราะห์จากสถานีวิทยุกระจายเสียง 1 ปณ. อีก 1 สถานี ออกอากาศวันละ 1 ชั่วโมงรวมทั้งสิ้น 4 สถานี ซึ่งในรายการที่ออกอากาศทั้งหมดเป็นกระบวนวิชาที่มีการเรียนสอนในมหาวิทยาลัยทั้งหมด (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548, หน้า 26)

พ.ศ. 2520 มหาวิทยาลัยรามคำแหงก็ได้เริ่มจัดการเรียนการสอนทางสถานีโทรทัศน์ โดยออกอากาศทางสถานีไทยโทรทัศน์ช่อง 4 บางขุนพรหม (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสถานีโทรทัศน์ ช่อง 9 อ.ส.ม.ท.) ต่อมาในปี พ.ศ. 2523 มหาวิทยาลัยรามคำแหงก็ได้เพิ่มการเรียนการสอนทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 7 สีอีกหนึ่งสถานี ซึ่งเป็นการแพร่ภาพของช่อง 7 ที่สามารถครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548, หน้า 26)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงได้สนองนโยบายการปฏิรูปการศึกษา ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยมีความพร้อมในทุกด้านที่จะรองรับอยู่แล้ว มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการศึกษาแห่งชาติ โดยได้

กำหนดนโยบายในการขยายโอกาสทางการศึกษา เพื่อเพิ่มศักยภาพของชุมชน ซึ่งจะนำ การศึกษาเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ และจัดการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ โดย มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นความรู้ใน 3 ระดับ คือ ภูมิปัญญาระดับท้องถิ่น ภูมิปัญญา ระดับประเทศ และภูมิปัญญาระดับโลก เพื่อให้เข้าถึงประชาชนและเปิด โอกาสทางการ ศึกษาสู่ชนบท หลังจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงดำเนินการจัดการเรียนการสอนได้ทั่วถึง ในชนบท เพื่อเพิ่มศักยภาพสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยจึงริเริ่มในการจัดการบริการสารสนเทศ ของการใช้ห้องสมุด (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548, หน้า 28)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะ ศึกษาถึงการให้บริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อที่จะ ได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ใน การวางแผนจัดหาสารสนเทศ ตลอดจนปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัย-รามคำแหง
3. เพื่อศึกษาเรื่องอำนวยความสะดวกและศึกษาความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการสารสนเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรของนักศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหา การใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

3. เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

4. ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งกำลังศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง (ส่วนกลาง) ที่มีสภาพเป็นนักศึกษา ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2522

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษาระดับบัณฑิต หมายถึง ผู้เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนภาคที่ 1 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 7 คณะ ได้แก่ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์

การให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการหนังสือหรือวารสารตลอดจนการให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพื่อเป็นการศึกษาค้นคว้าในการเพิ่มความรู้

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสำหรับการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งจะครอบคลุมถึงการรับ ส่ง แปลง ประมวลผล และสืบค้นสารสนเทศโดยมรองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ ระบบคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน

สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูล เรื่องราว ความรู้ที่ได้จากการสำรวจซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นวัสดุพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น นิตยสาร สารคดี โสตทัศนวัสดุเทปบันทึกข้อมูลสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สภาพการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

เครื่องอำนวยความสะดวกที่ใช้ค้นหาสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์หรือวิธีการที่ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณนิวารสาร บรรณานุกรม อินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ที่เข้ารับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง หรือต่างสถาบัน

ความต้องการ หมายถึง การที่จะเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตามความประสงค์ของแต่ละบุคคล และมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา แต่ความต้องการเหล่านี้มักไม่ได้รับการตอบสนองครบบริบูรณ์ทั้งหมด

แหล่งของสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่ใช้ค้นหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ แหล่งสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เช่น สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ เช่น สำนักหอสมุดอื่น ๆ หน่วยงานของรัฐและเอกชนต่าง ๆ เป็นต้น

ปริมาณสารสนเทศ หมายถึง จำนวนของสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงคัดเลือกและจัดหาเข้ามาไว้ให้บริการแก่นักศึกษา

ลักษณะประชากร หมายถึง เพศ อายุ คณะ ชั้นปี

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตัว คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งแต่ละตัวแปรจะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะประชากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ เพศ อายุ
 คณะ ชั้นปี

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3 เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศมหาวิทยาลัย-
 รามคำแหง

1.4 ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการสารสนเทศมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2.1 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.2 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นแนวทางในการเข้าใจการใช้บริการ
 สารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. สามารถนำข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้บริการสารสนเทศให้มี
 ประสิทธิภาพและมีการตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ผลวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานและการจัดบริการ
 สารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับ
 ความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไป

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

