

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมสารสนเทศ มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา วัฒนธรรม ผู้ที่มีสารสนเทศที่ถูกต้องและทันต่อการใช้งานใน สถานการณ์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ย่อมได้เปรียบคู่แข่งขัน โดยเฉพาะในปัจจุบันความก้าวหน้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศ ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัด เวลา และสถานที่ คือ เน้นการเข้าถึงข้อมูล (access resource) และเปลี่ยน บทบาทของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเพื่อว่าจะมีผู้ต้องการใช้ (just in case) มาเป็นจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศแบบจัดหาเมื่อมีผู้ต้องการ (information on demand) ให้ได้ภายในเวลาที่ ต้องการ ประกอบกับรูปแบบในการจัดเก็บสารสนเทศในปัจจุบันนอกจากจะอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ แล้ว ยังอยู่ในรูปของสื่อทัศนวัสดุ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้มีการ บริหารจัดการโดยสถาบันบริการสารสนเทศ ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่ง ต่างๆ ได้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ งานบริการถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เป็นหัวใจ สำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน ถูกต้อง ตรงเป้าหมาย และ ประหยัดเวลา สถาบันบริการสารสนเทศจึงต้องมีวิธีการหรือกลยุทธ์ในการให้บริการ โดยการ ปรับเปลี่ยนให้มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย และให้บริการในเชิงรุก ปรับการให้บริการ สารสนเทศจากรูปแบบเดิมที่ผู้ใช้บริการต้องเข้ามาใช้และเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ไป เป็นรูปแบบการให้บริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้ความสำคัญกับ ผู้ใช้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

หอสมุดครูสภาและวิทยบริการ เป็นสถาบันบริการสารสนเทศหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่หลัก คือ เป็นแหล่งความรู้และภูมิปัญญาสำหรับการค้นคว้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการศึกษา โดย จัดระบบการสืบค้น รวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาชีพ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ผลงานด้านวิชาการด้าน การศึกษา ให้บริการสืบค้นความรู้ทางวิชาการ ให้คำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ ความรู้เพื่อการพัฒนาวิชาชีพ ประสานการบริการกับเครือข่าย และดำเนินการเกี่ยวกับจดหมายเหตุ

วิชาชีพ ปัจจุบันสภาพการให้บริการของหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ยังคงเป็นรูปแบบเดิม คือ ผู้ใช้บริการ เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้โดยการมาใช้บริการที่หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ เพียงช่องทางเดียวเท่านั้น อีกทั้งวัสดุที่มีอยู่ในหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการยังอยู่ในสภาพเก่า ล้าสมัย และมีจำนวนน้อย เพราะขาดการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร งบประมาณที่ได้รับค่อนข้างจำกัด และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการขาดการส่งเสริมพัฒนาในวิชาชีพ ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมกับการรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (แผนยุทธศาสตร์คุรุสภา 2552 : 48)

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการก้าวสู่ยุคดิจิทัล ทำให้ระบบสารสนเทศมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้การให้บริการของหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ มีลักษณะการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการในปัจจุบันพบว่ามีหลายประการ อาทิ สารสนเทศมีมากเกินไปจนเกิดความสับสน ไม่ทันสมัย ผิดพลาด สารสนเทศกระจัดกระจาย ใช้เวลานานในการรวบรวมค้นหา เสียค่าใช้จ่ายสูง แหล่งสารสนเทศไม่สะดวกในการใช้ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ รวมทั้งไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ หรือไม่มีแหล่งสารสนเทศในเรื่องที่ต้องการแสวงอยู่

ความสำคัญและจำเป็นที่ต้องพัฒนาหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ให้เป็นศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์คุรุสภาในช่วงแผนพัฒนาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่กำหนดให้หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ มีการพัฒนาเป็นศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา (Academics Center of Education : Khurusapha) เพื่อให้เป็นแหล่งค้นคว้าทางด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีโครงข่ายโยงใยไปยังคุรุสภาในส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการเพื่อพัฒนาตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกสถานการณ์ เพราะศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา เป็นแหล่งความรู้และภูมิปัญญาของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอย่างแท้จริง มีการให้คำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน เผยแพร่ความรู้ เพื่อการพัฒนาวิชาชีพ ตลอดจนสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารด้วยระบบออนไลน์ มีฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลร่วมกัน ผลิต จัดหา พัฒนา ฝึกอบรม เผยแพร่ วิเคราะห์ วิจัยและประเมินผลการพัฒนาวิชาชีพ และประสานความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้สอดคล้องและตรงตามความต้องการ

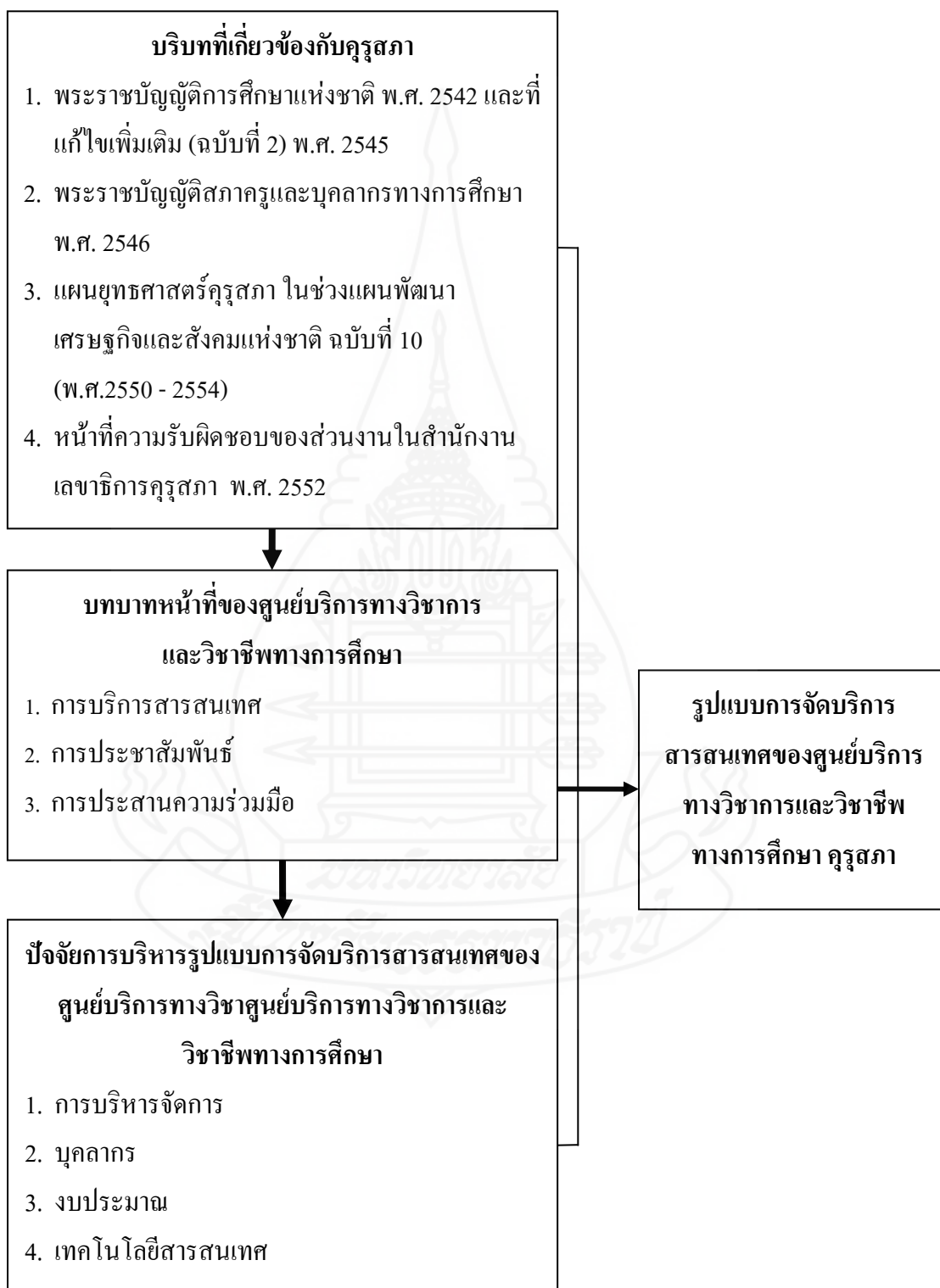
จากแผนยุทธศาสตร์คุรุสภาข้างต้น ที่มุ่งให้หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ต้องได้รับการพัฒนาเป็นศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ให้เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ และเผยแพร่ภูมิปัญญาของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ด้วยรูปแบบที่หลากหลาย ด้วยการสร้างความร่วมมือการจัดการสารสนเทศร่วมกับหน่วยงานทั้งจากภายในและภายนอกคุรุสภา ที่ยึดหลักการให้บริการสารสนเทศด้วยช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัด ซึ่งจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาได้เป็นอย่างดี ดังนั้น หากศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ซึ่งพัฒนาจากหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ได้มีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่หลากหลาย นอกจากจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้แล้ว ยังจะช่วยให้คุรุสภาบรรลุเป้าหมาย ในการให้บริการความรู้และสารสนเทศแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาได้อย่างกว้างขวาง ทุกเวลา ทุกสถานที่ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพตามที่คุรุสภากำหนดด้วย

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ให้มีรูปแบบ แนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้รับบริการโดยทั่วไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารคุรุสภาและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา จำนวน 65 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการที่หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 461 คน ได้แก่ ครู จำนวน 228 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 129 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 67 คน บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 37 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวม 40 คน ได้แก่ ผู้บริหารคุรุสภา และผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนประวัติของคุรุสภา ช่วงปีงบประมาณ 2553 จำนวน 20 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการที่หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ครู จำนวน 10 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน และบุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 2 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ และปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่สนับสนุนรูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศ ดังนี้

บทบาทหน้าที่ ได้แก่ การบริการสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ การประสานความร่วมมือ

ปัจจัยการบริหารการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่ การบริหารจัดการ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **คुरुสภา** หมายถึง สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546

5.2 **ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา** คुरुสภา หมายถึง ห้องสมุดและวิทยบริการ ซึ่งเป็นหน่วยจัดบริการสารสนเทศของคुरुสภา ที่เป็นแหล่งค้นคว้าทางด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคुरुสภา สำหรับให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทุกสถานที่ ทุกเวลา ประหยัด และทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เหมาะสม

5.3 **ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา** หมายถึง ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาอื่น

5.3.1 **ครู** หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพหลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีต่าง ๆ ในสถานศึกษาปฐมวัยขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญา ทั้งของรัฐและเอกชน

5.3.2 **ผู้บริหารสถานศึกษา** หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัยขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน

5.3.3 **ผู้บริหารการศึกษา** หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารนอกสถานศึกษาในระดับเขตพื้นที่การศึกษา

5.3.4 **บุคลากรทางการศึกษาอื่น** หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริการการศึกษาให้หน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ปัจจุบัน คือ ศึกษาานิเทศก์

5.4 **รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศ** หมายถึง รูปแบบการบริการสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ การประสานความร่วมมือ แนวทางที่ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา รวม 2 ด้าน ประกอบด้วย

5.4.1 **บทบาทหน้าที่** หมายถึง การดำเนินงานด้านการบริการสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ และการประสานความร่วมมือ

5.4.2 ปัจจัยการบริหารการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา หมายถึง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้รูปแบบการบริการสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา เพราะการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เข้าถึงแหล่งความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ได้อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

