

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ภูมิหลัง

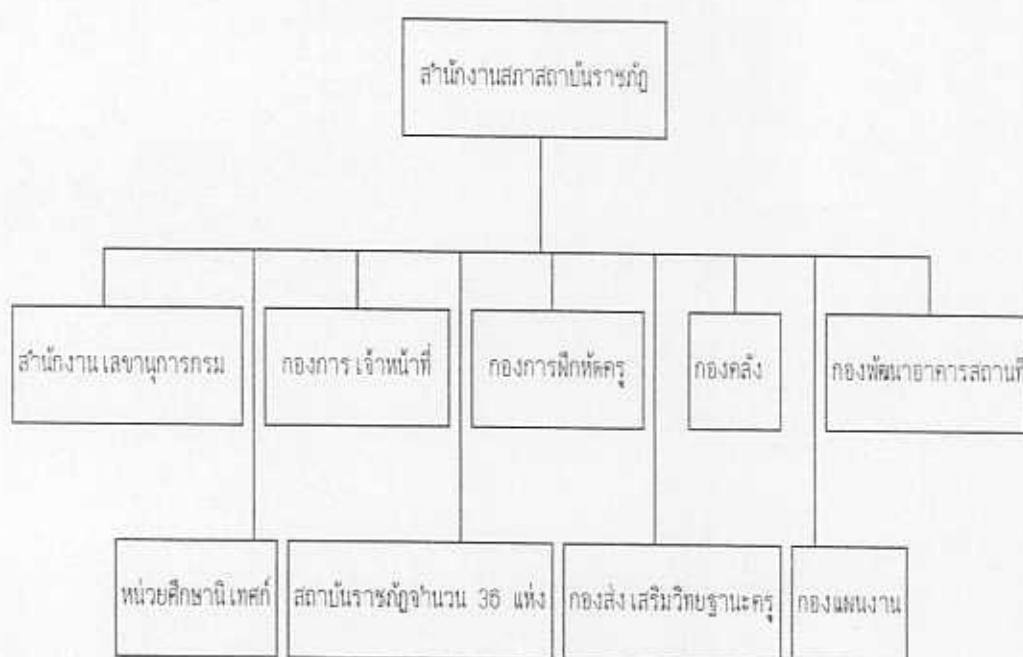
1.1.1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ

วิทยาลัยครู เป็นสถานศึกษาและวิจัยที่ผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ ได้แก่วิทยาศาสตร์ ศิลปศาสตร์และการศึกษาประกอบกับในปัจจุบันวิทยาลัยครูได้ให้การศึกษาสาขาวิชาอื่นนอกเหนือจากสาขาวิชาการศึกษา และเพื่อให้วิทยาลัยครูมีความอิสระและความคล่องตัวในด้านการดำเนินการเปิดสอนในระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีได้ ดังนั้นผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาจึงเห็นความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนชื่อสถาบันจากคำว่า "วิทยาลัยครู" ให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเพื่อประโยชน์ต่อบัณฑิตของวิทยาลัยครูทั่วประเทศ โดยได้ขอพระราชทานนามใหม่จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 สำนักพระราชเลขาธิการ พระบรมมหาราชวัง ได้มีหนังสือแจ้งถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถานศึกษาในกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ แทนชื่อ "วิทยาลัยครู" เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2535 กรมการฝึกหัดครู ได้ทำพิธีรับพระราชทานนาม โดยรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการเป็นประธานในพิธีรับพระราชทานนามสถานศึกษา ต่อมาสภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2537 วุฒิสภาให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2538 โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีเป็นผู้รับสนองพระบรมราชโองการ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2538 (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2538)

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏดังนี้ (ภาพที่ 1)

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองการเจ้าหน้าที่
3. กองการฝึกหัดครู

4. กองคลัง
5. กองแผนงาน
6. กองพัฒนาอาคารสถานที่
7. กองส่งเสริมวิทยฐานะครู
8. หน่วยงานนิเทศก์
9. สถาบันราชภัฏจำนวน 36 แห่ง

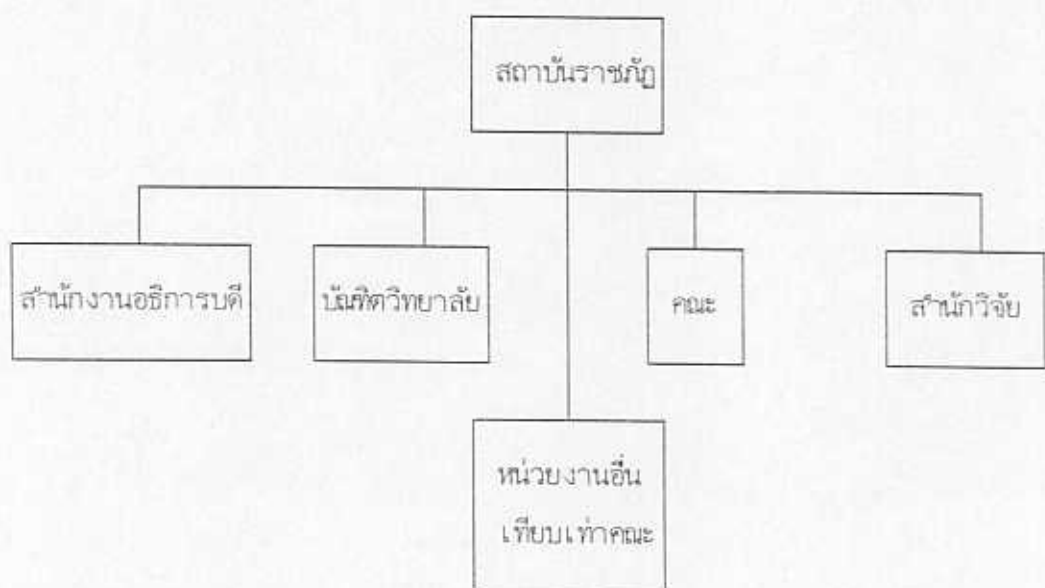


ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ

สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีภาระหลัก 6 ประการ ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 ได้แก่ (1) ให้การศึกษา วิชาการและวิชาชีพชั้นสูง (2) ทำการวิจัย (3) ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม (4) ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี (5) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและ (6) ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครูการศึกษาในสถาบันราชภัฏจึงเป็นการศึกษาที่มุ่งสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้อย่างกว้างขวาง เพื่อว่า เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะสามารถนำความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาที่เรียนมาไปประกอบ อาชีพได้อย่างดี มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เผชิญอยู่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งที่ตั้งใจเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ฉะนั้นระบบการเรียนการสอนใน สถาบันราชภัฏจึงเน้นหนักในแนวทางที่จะส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจาก หนังสือ วารสาร เอกสาร และวัสดุเพื่อการศึกษาทุกรูปแบบ ดังนั้นสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏ แต่ละแห่งจึงต้องพัฒนาให้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ที่ทันสมัย และสามารถสนองความต้องการของ นักศึกษา อาจารย์ และชุมชนตามภารกิจของสถาบันได้ (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2538)

สถาบันราชภัฏแบ่งส่วนราชการดังนี้ (ภาพที่ 2)

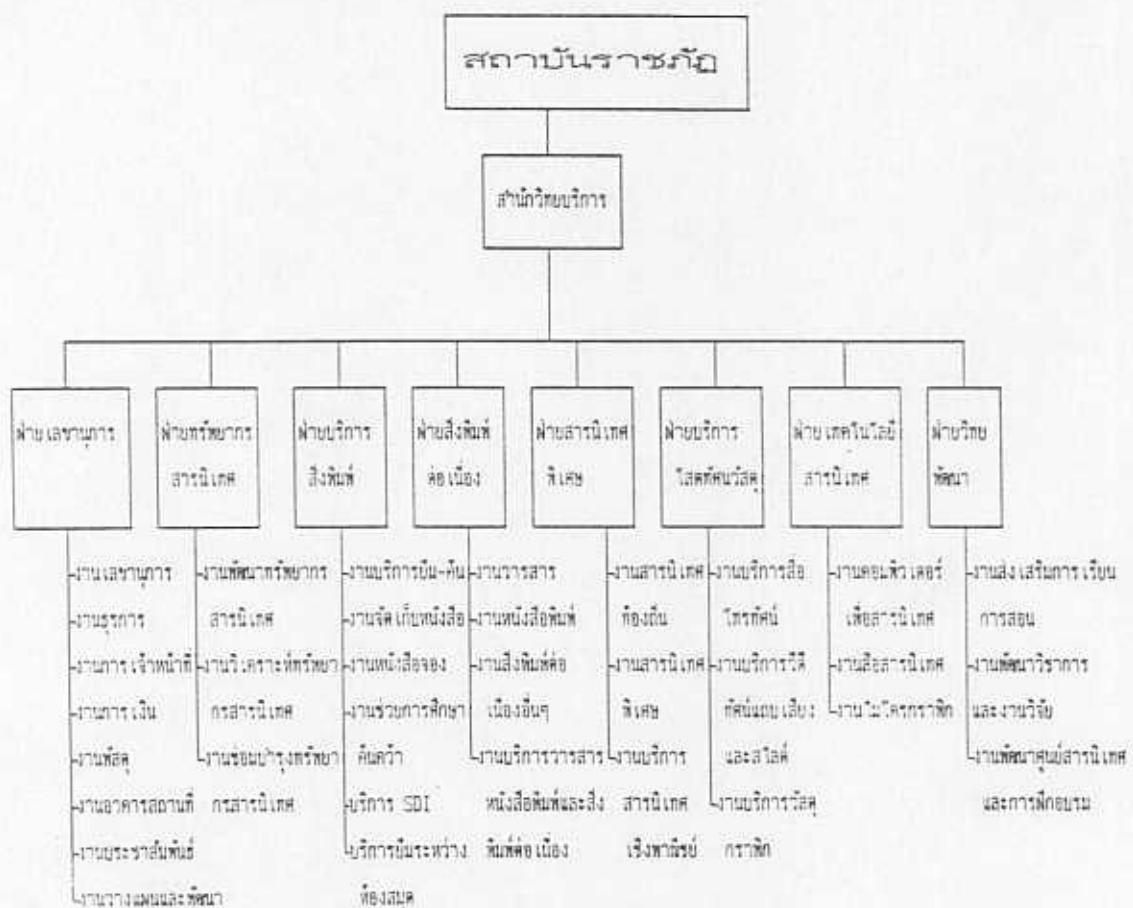
1. สำนักงานอธิการบดี
2. บัณฑิตวิทยาลัย
3. คณะ
4. สำนักวิจัย
5. หน่วยงานอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ (หมายถึง ศูนย์/สำนักต่างๆ ที่สถาบัน ได้จัดตั้งขึ้นตามความจำเป็น)



ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานตาม พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538

สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ที่ตรงกับอธิการบดีหรือรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้บริหารงานของสำนักวิทยบริการเรียกว่า ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ การแบ่งหน่วยงานในสำนักวิทยบริการ แบ่งเป็น 8 ฝ่าย แต่ละฝ่ายมีหัวหน้าฝ่ายทำหน้าที่บริหารและดำเนินงานในฝ่าย ดังนี้ (ภาพที่ 3)

1. ฝ่ายเลขานุการ
2. ฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศ
3. ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์
4. ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
5. ฝ่ายสารนิเทศพิเศษ
6. ฝ่ายบริการโสตทัศนวัสดุ
7. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. ฝ่ายวิทยพัฒนา



ภาพที่ 3 แผนผังโครงสร้างสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ

สำหรับสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ เดิมเรียกว่า หอสมุด มีสถานะเป็นแผนกหอสมุด สังกัดสำนักงานอธิการต่อมาได้เปลี่ยนเป็นฝ่ายหอสมุด มีสถานะเทียบเท่าภาควิชา สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ ผู้บริหารของฝ่ายหอสมุด เรียกว่าหัวหน้าฝ่ายหอสมุด ฝ่ายหอสมุด มีการะหน้าที่หลัก แบ่งเป็น 8 งานดังนี้ (วิทยาลัยครูเพชรบูรณ์, 2516)

1. งานพัสดุครุภัณฑ์ และการเงิน
2. งานคัดเลือกและจัดหาหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์และทรัพยากรห้องสมุดอื่นๆ
3. งานวิเคราะห์เลขหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือ
4. งานซ่อมแซมและบำรุงรักษาหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และทรัพยากรห้องสมุดอื่นๆ
5. งานจัดบริการและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด
6. งานวิเคราะห์หัวเรื่องและตรรกะวารสารหนังสือพิมพ์
7. งานจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการศึกษาค้นคว้า
8. งานให้บริการวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ แก่ชุมชน

ฝ่ายหอสมุด สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ เปลี่ยนเป็นสำนักวิทยบริการ เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2539 มีการแบ่งส่วนงานเป็น 8 ฝ่าย เช่นเดียวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏอื่น ๆ ทั่วประเทศดังได้กล่าวมาแล้ว

1.1.2 แผนการพัฒนาสำนักวิทยบริการของสถาบันราชภัฏ

การพัฒนาสำนักวิทยบริการ ให้เป็นแหล่งผลิตบัณฑิตในทุกสาขาวิชาให้มีคุณภาพเป็นผู้นำทางวิชาการในสาขาวิชาชีพต่างๆ นั้น สำนักวิทยบริการในสถาบันราชภัฏแต่ละแห่ง จำเป็นต้องมีระบบสารนิเทศที่ทันสมัย ระบบสารนิเทศจะเป็นที่รวมของการให้บริการแหล่งข้อมูล รวมกันทั้งภายในและภายนอกสถาบันราชภัฏแต่ละแห่งเป็นการขจัดปัญหาความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานให้บริการข้อมูล และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากรสารนิเทศซึ่งนำมาให้บริการ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ จึงได้กำหนดแผนในการพัฒนาสำนักวิทยบริการแต่ละสถาบันดังนี้ (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2539)

1.1.2.1 เตรียมข้อมูลที่สำนักวิทยบริการทั้งวัสดุตีพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ ให้พร้อมที่จะส่งข้อมูลเข้าเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ได้ทันที

1.1.2.2 ศึกษาเรื่องการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานของสำนักวิทยบริการทั้งด้านเครื่องและโปรแกรมที่จะนำมาใช้ ให้ศึกษาถึงข้อดีและข้อบกพร่องเพื่อเลือกเครื่องและระบบที่ดีที่สุด อาจพิจารณาข้อมูลจากสถาบันราชภัฏที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานสำนักวิทย

บริการอยู่แล้วประกอบการพิจารณา

1.1.2.3 พัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการให้มีความรู้ความเข้าใจและสนใจในงานระบบใหม่ โดยส่งเข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอกสถาบันราชภัฏ

1.1.2.4 ใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานให้บริการตามขั้นตอนวางระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูลตามสายแบบออนไลน์ภายในสำนักวิทยบริการได้พร้อมๆกันหลายจุดตามความจำเป็นในการให้บริการ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซีพียู 80486 ฮาร์ดดิสก์มีความจุตั้งแต่ 1.0 GB ขึ้นไปเป็นฐานข้อมูลกลางเชื่อมโยงกับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องป้อนข้อมูล และถ่ายข้อมูลส่งฐานข้อมูลกลาง พร้อมทั้งเป็นจอภาพให้ผู้ผู้ใช้เรียกข้อมูลได้ด้วย โปรแกรมที่ใช้คือ โปรแกรมฟอกซ์โปร

1.1.2.5 ขยายข่ายงานบริการโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ เช่น ซีดีรอม (CD-ROM) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) การรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านจานรับดาวเทียม (Satellite Television) เป็นต้น

1.1.2.6 ดำเนินการสร้างฐานข้อมูล ฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการจัดทำดังต่อไปนี้ ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลวารสาร ฐานข้อมูลชีวประวัติ ฐานข้อมูลท้องถิ่นและฐานข้อมูลอื่นๆ

1.1.3 แผนงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ เพชรบูรณ์ พ.ศ. 2540-2544

เพื่อพัฒนาสำนักวิทยบริการให้เป็นศูนย์กลางและเครือข่ายการศึกษาค้นคว้าและบริการสารสนเทศที่มีความพร้อมทั้งในด้านอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้บริการนักศึกษา อาจารย์และชุมชน สำนักวิทยบริการได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานดังนี้

1.1.3.1 จัดหาบุคลากร 2 อัตราโดยตั้งอัตราเสนอสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเพื่อส่งสำนักงานประมาณ

1.1.3.2 จัดหาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ 1 โปรแกรมคือโปรแกรมคัดเลือกจัดหาดำเนินงานระบบป้อนข้อมูล นำมาทดลองบริการ ปรับปรุงระบบ พัฒนาขยายระบบ

1.1.3.3 พัฒนาทรัพยากรนิเทศ โดยจัดตั้งงบประมาณจัดเตรียมระบบและสร้างโปรแกรมป้อนข้อมูล ทดลองบริการ ปรับปรุงใช้งาน พัฒนาเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานและบริการสารสนเทศดังนี้

- หนังสือ	จำนวน	5,000	ชื่อเรื่อง
- วารสารสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	จำนวน	300	ชื่อเรื่อง
- โสตทัศนวัสดุ	จำนวน	300	ม้วน
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	300	ชิ้น/ชุด
- สื่ออื่นๆ	จำนวน	150	ชิ้น/ชุด

1.1.3.4 ระบบทรัพยากรสารสนเทศ โดยทำรายการและบริการดังนี้

- หนังสือ	จำนวน	72,000	ชื่อเรื่อง
- วารสารสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	จำนวน	18,000	ชื่อเรื่อง
- โสตทัศนวัสดุ	จำนวน	7,200	ม้วน
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	7,200	ชิ้น/ชุด
- สื่ออื่นๆ	จำนวน	7,200	ชิ้น/ชุด

1.1.3.5 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

- จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นเพิ่มอีก 5 เครื่อง
- จัดหาซีดีรอมในสาขาวิชาที่อาจารย์สนใจและต้องการ
- สร้างระบบการให้บริการด้วยมัลติมีเดีย (สื่อที่มีภาพและเสียง)
- มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเชื่อมโยงสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างสำนักวิทยบริการทั้ง 36 แห่ง
- มีการติดต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก

1.1.3.6 เป็นสมาชิกเครือข่ายฐานข้อมูลในประเทศและต่างประเทศ 5

ฐานข้อมูลโดยคัดเลือกจัดหา แลกเปลี่ยนร่วมมือพัฒนาฐานข้อมูลและบริการฐานข้อมูลในระดับสากล

1.1.3.7 พัฒนาบุคลากร 2 คนเพื่อศึกษาต่อศึกษาดูงานและฝึกอบรมทั้งใน

ประเทศและต่างประเทศ

1.1.3.8 จัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการระบบสารสนเทศและ เครือข่าย 2

ครั้งโดยจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน และการบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

1.1.3.9 ซ่อมบำรุงรักษาสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และ

ครุภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ 3,000 เล่ม/ชิ้นเพื่อทำการบำรุงรักษาซ่อมแซมทรัพยากรทุกชนิดให้อยู่ในสภาพดีเหมาะแก่การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3.10 ปรับปรุง ตกแต่ง ภูมิสถาปัตยกรรมอาคารและบริเวณรอบอาคาร
2-5 จุดเพื่อรักษาความสะอาดจัดสวนหย่อม มุมสบายมุมพักผ่อนบำรุงรักษาตกแต่งเพิ่มปีละ 2-5จุด

1.1.3.11 จัดงานวิทย์พัฒนา อบรมพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรในและ
นอกองค์การรวมทั้งเป็นแหล่งฝึกงานของนักศึกษาโปรแกรมบริหารวิทยาศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

1.1.3.12 จัดประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และทำเอกสารเผยแพร่

1.2 ความสำคัญของปัญหา

สำนักวิทยบริการเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อความรู้ การค้นคว้าวิจัยและความจรรโลงใจ โดยปกติมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่การบริการยังไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้น สำนักวิทยบริการของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์หลายแห่งได้พยายามพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการโดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บและสืบค้น แต่ก็ยังเป็นไปอย่างเชื่องช้า สำหรับสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ได้เริ่มนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2535 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ เป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ปีงบประมาณ 2535

1. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ใน
สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีบทบาทและหน้าที่ดังนี้

1.1 ศึกษาระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

1.2 ศึกษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.3 ศึกษาและพิจารณาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานของ

สำนักวิทยบริการ

1.4 วางแผนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ

1.5 สนับสนุน ส่งเสริม และให้การอบรมแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนัก-
วิทยบริการ จำนวน 2 ครั้ง

2. ศึกษาฐานระบบฐานข้อมูลและการใช้ซอฟต์แวร์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในสำนัก-
วิทยบริการของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้แก่ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏอุดรดิตต์ และสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะที่ 2 ปีงบประมาณ 2536

1. จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จำนวน 5 เครื่องและดำเนินการติดตั้งระบบเครือข่าย
2. ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลวารสาร ฐานข้อมูลชีวประวัติ ฐานข้อมูลท้องถิ่น และฐานข้อมูลอื่นๆ
3. จัดอบรมการใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมแก่อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการ
4. แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผล และให้การแนะนำปรึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานในสำนักวิทยบริการ

ใน พ.ศ. 2536 สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ได้เริ่มเปิดให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเองจากโปรแกรมสำเร็จรูปฟอกซ์โปร (FoxPro) ผู้ใช้ของสำนักวิทยบริการสามารถสืบค้นฐานข้อมูลที่รวบรวมไว้ในระบบ 5 ฐาน คือ ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลวารสาร ฐานข้อมูลชีวประวัติ ฐานข้อมูลท้องถิ่น และฐานข้อมูลอื่นๆ โดยการเลือกคำสั่งที่ต้องการได้จากรายการเมนูที่ปรากฏบนจอภาพ นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการยังได้พัฒนาระบบเครือข่ายระยะใกล้ หรือ LAN (Local Area Network) ซึ่งเชื่อมงานคอมพิวเตอร์ในสำนักวิทยบริการกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการทำให้อาจารย์และนักศึกษา สามารถใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบออนไลน์ ได้ทั้งภายในและภายนอกของสำนักวิทยบริการ

บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการมาเป็นเวลา 2 ปีแล้ว บุคลากรของสำนักวิทยบริการได้พยายามกระตุ้นให้มีการใช้บริการนี้ โดยการประชาสัมพันธ์และสอนวิธีการสืบค้นให้แก่อาจารย์ และนักศึกษา จากการสำรวจการใช้บริการโดยผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรคนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ จากแบบฟอร์มการขอใช้บริการสืบค้นพบว่า มีนักศึกษาใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ประมาณวันละ 100 คน สำนักวิทยบริการจัดทำรายการของสิ่งพิมพ์หนังสือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ นักศึกษาของสถาบันราชภัฏ ต้องค้นหาหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2536 เนื่องจากมีปัญหาด้านความล่าช้าในการผลิตบัตรรายการ ดังนั้นผู้ใช้จะค้นสิ่งพิมพ์ที่สำนักวิทยบริการจัดหาตั้งแต่ พ.ศ. 2536 เป็นต้นไปได้จากฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้นส่วนสิ่งพิมพ์ที่สำนักวิทยบริการจัดหาเข้ามาก่อน พ.ศ. 2536 ผู้ใช้ยังสามารถค้นหาได้จากบัตรรายการ ส่วนบัตรบรรณานุกรมวารสารได้เลิกจัดทำ พ.ศ. 2537 และหลังจาก พ.ศ. 2537 นักศึกษาจะสามารถค้นได้จากฐานข้อมูลวารสาร ส่วนข้อมูลชีวประวัติ ท้องถิ่นและโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการยังไม่เคยจัดบริการ

ในลักษณะอื่นใดจึงทำให้ผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม สำนักวิทยบริการยังไม่เคยทำการศึกษาประสิทธิภาพของบริการนี้ รวมทั้งยังไม่เคยศึกษาความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อบริการนี้มาก่อน และเนื่องจากการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองจึงไม่อาจนำเอาผลการศึกษาวิจัยอื่นใดมาประเมินเทียบเคียงได้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของผู้ใช้ เพื่อที่จะนำผลจากการวิจัยมาปรับปรุงระบบการบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
- 2.3 เพื่อศึกษานิสัยและอุปสรรคของนักศึกษาในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมาก
- 3.2 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมาก
- 3.3 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมาก

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์เฉพาะนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2539

5. ข้อตกลงเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ที่ผ่านการเรียนวิชา "สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า" (รหัสวิชา 1630101) ซึ่งเป็นวิชาบังคับพื้นฐานสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคน

6. คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาภาคปกติของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2539

6.2 บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Information Searching Computerized Services) หมายถึงบริการค้นหาสารนิเทศ จากฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์จัดให้แก่ผู้ใช้ ผู้ใช้สามารถถามหรือบอกสิ่งที่ตนเองกำลังต้องการผ่านเครื่องปลายทาง (Terminal)

6.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความสมปรารถนา ความพึงพอใจที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

6.4 ฐานข้อมูล (Data Base) หมายถึง แฟ้มข้อมูลหนังสือ วารสาร ชีวประวัติ ท้องถิ่น และอื่นๆ ที่มีให้บริการของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งสามารถสืบค้น จัดเรียง ปรับปรุงให้ทันสมัย หรือเปลี่ยนแปลงได้โดยใช้โปรแกรมฟอร์กซ์โปร

6.5 ระบบการสืบค้นสารนิเทศ (Information Retrieval System) หมายถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยใช้เทคนิคการสืบค้นประเภทต่างๆ

6.6 ผลการสืบค้นสารนิเทศ (Output) หมายถึง ข้อมูลบรรณรายการ บรรณานุกรม สถิติหรือตัวเลข ที่ได้จากการสืบค้นจากฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลวารสาร ฐานข้อมูลชีวประวัติ ฐานข้อมูลท้องถิ่น และฐานข้อมูลอื่นๆ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

7.1 ทำให้ทราบการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ
ของนักศึกษา สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

7.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วย
ระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

7.3 ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์
ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

7.4 เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนัก
วิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

7.5 เป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับห้องสมุดที่ยังไม่มีบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบ
คอมพิวเตอร์ ได้ศึกษาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาวางแผนนำบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบ
คอมพิวเตอร์ มาใช้ในห้องสมุด