

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอน จากเดิมที่ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง การศึกษาได้ปรับเปลี่ยนให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางแทน โดยผู้สอนเพียงแต่แนะนำให้ผู้เรียน ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เน้นให้มีการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ห้องสมุดจึงเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุน รูปแบบการศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษา มีลักษณะเป็นห้องสมุดทางวิชาการ (Academic Library) แต่มีสารสนเทศและ ให้บริการที่เน้นเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือหลายสาขา ซึ่งจะมีลักษณะเป็นห้องสมุดสำหรับ ค้นคว้าวิจัย (Research Library) จึงกล่าวโดยภาพรวม ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นทั้งห้องสมุด ทางวิชาการ และห้องสมุดเพื่อการวิจัย มีการจัดองค์กร และบุคลากรสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งแตกต่างไปจากการดำเนินงานห้องสมุดประเภทอื่นๆ (ศิริพร สุวรรณะ, 2541, 35-39) กล่าวคือ ห้องสมุด มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศทั้งที่เป็นวิชาการ เฉพาะทาง เฉพาะ แขนง และยังต้องให้บริการสารสนเทศประเภทอื่นๆอีกด้วย เช่น สารสนเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์ และ ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เพราะระดับความคิดและจุดประสงค์ของผู้ใช้ย่อมต่างๆ กัน ดังนั้นห้องสมุดจึงมีความ จำเป็นจะต้องทราบความต้องการของผู้ใช้ สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้มีความสุขในการใช้บริการ และสิ่งที่ ห้องสมุดให้บริการ และต้องทราบสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่มาใช้ห้องสมุด และความรู้สึกของผู้ใช้ทุกคน เกี่ยวกับห้องสมุด ผลที่ได้จากข้อมูล เพื่อให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาและตอบสนอง ความต้องการ ของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด หรือทำให้ผู้ใช้พอใจในการใช้บริการมากที่สุด

ฉะนั้นการสื่อสารจึงเป็นหัวใจสำคัญในการประกอบงานแทบทุกประเภท การสื่อสารเป็น กระบวนการที่ซับซ้อน มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลซึ่งกันและกันสำหรับงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุด ถือว่า ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพราะการสื่อสารมีผลทำให้การ บริการได้รับความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ด้วยเหตุนี้การปรับปรุงทักษะการสื่อสารจึงสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ เท่ากับเป็นการช่วยเพิ่มผลของการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บริการ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการที่จะพัฒนาทักษะการ สื่อสารนั้นนับเป็นศิลปะในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง ที่ต้องเน้นในเรื่องของทักษะ (สุรกุล เจนอบรม ,2542, 194) เพราะงานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมีความจำเป็นที่ จะต้องถ่ายทอดข้อมูล

ข่าวสารให้ผู้ให้บริการทราบ (Conroy&Jones, 1986) ห้องสมุดสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อเพิ่มจำนวนสมาชิกผู้ให้บริการ เพื่อความเป็นผู้นำในด้านความร่วมมือด้านกิจกรรม หรือการสนับสนุนของผู้ให้บริการหรือ ด้านเป็นตัวประสาน ติดต่อกับห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศอื่นๆ และสมาคมห้องสมุด ตลอดจนร่วมมือกันแก้ปัญหา

อย่างไรก็ตามงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด จึงเป็นช่องทางการสื่อสารที่ควรมีประสิทธิภาพมากที่สุดของห้องสมุด เพราะช่วงเวลาส่วนใหญ่ของการปฏิบัติงานจะต้องใช้การสื่อสารควบคู่กับการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จากตัวบุคคลจึงต้องอาศัยความรู้ด้านเทคนิค มีทักษะและการใช้กลยุทธ์ในการให้บริการเป็นอย่างมาก เพื่อให้ชนะใจผู้ให้บริการทั้งนี้เห็นได้ว่างานบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดมีรูปแบบหนึ่งเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันของบุคคล ดังนั้นถ้าการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้บริการมีคุณภาพดี ก็เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อหรือผู้ให้บริการ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุดด้วยเหตุนี้การสื่อสารในงานบริการจึงนับเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของห้องสมุดที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ด้วยเหตุนี้กลยุทธ์การสื่อสาร จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรหลายหน่วยงานได้มีการลงทุนวางแผนและพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและถูกต้อง ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้จักหน้าที่ของตนเอง ทำคนให้ผู้ที่ต้องการสื่อสารกับตนเองเข้าใจในจุดประสงค์ที่จะสื่อความหมายออกไปในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามเข้าใจในตัวผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง เพื่อที่จะสามารถพิจารณาความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด การแสดงออกและพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานได้สื่อสารมาได้ อย่างถูกต้อง ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคลพยายามเข้าใจซึ่งกันและกันเปลี่ยนความคิดเห็น หรือข่าวสารในลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด ตัวหนังสือ หรือภาษาท่าทางก็ตาม เราเรียกว่า การสื่อสาร

อย่างไรก็ตามหลักสำคัญของกลยุทธ์การสื่อสารที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงควรประกอบไปด้วย การวางวิธีการในการสื่อสาร โดยต้องมีการวางวิธีการที่เหมาะสมทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการออกแบบลักษณะข้อความที่เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## คำถามการวิจัย

ด้วยวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้กำหนดแนวทางที่จะศึกษาข้อมูลจึงกำหนดคำถามที่ต้องการคำตอบดังนี้

1. กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประเด็นใดบ้าง
2. ปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประเด็นใดบ้าง

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการสื่อสาร และปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

การวิจัยครั้งนี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ อาจารย์ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานงานบริการยืม-คืน งานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ งานบริการโสตทัศนศึกษา งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า งานบริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด และงานบริการสืบค้นฐานข้อมูลจำนวน 201 คน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัยเอกชน หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในสังกัดงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ชื่อเดิมคือทบวงมหาวิทยาลัย)

**การสื่อสาร** หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

**กลยุทธ์การสื่อสาร** หมายถึง วิธีการอันมีแผนงานมีขั้นตอนอย่างมีความรู้ความชำนาญและเทคนิควิธี เพื่อถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ด้วยทักษะและความรู้ความชำนาญเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

**ปัญหาการสื่อสาร** หมายถึง อุปสรรคในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ** หมายถึง อาจารย์ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานงานบริการยืม-คืน งานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ งานบริการโสตทัศนศึกษา งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า งานบริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด และงานบริการสืบค้นฐานข้อมูล

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้

1. เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์การสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ
2. ผลที่ได้จากการศึกษาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถนำมาประยุกต์ในการวางแผนงานบริหารในงานบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเอกชน