

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) แผนงานหลักที่ 2 : การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน ได้กล่าวไว้ว่าการเตรียมคนให้มีคุณลักษณะ “มองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี” หรือการเตรียมคนให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จำเป็นจะต้องให้การศึกษามีคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือมีกระบวนการสอนที่เป็น การพัฒนาการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลายและเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ มิใช่เป็นการสอน ที่ถ่ายทอดความรู้จากครูเพียงฝ่ายเดียว แต่ต้องสอนให้ผู้เรียนคิดเป็นและมีทักษะในการเรียนรู้ เพื่อจะดำรงชีพและดำเนินชีวิตในสังคมได้ เพราะในยุคสังคมสารสนเทศนี้มีความรู้ใหม่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง พลเมืองของสังคมจำเป็นต้องแสวงหาความรู้และเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาโดยใช้ เทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, ม.ป.ป : 67)

ดังนั้น กระบวนการศึกษาในระดับสูงซึ่งมีหน้าที่ผลิตบุคลากรเข้าสู่กระบวนการงานต่าง ๆ โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา จึงมีบทบาทในการสร้างสรรค์สังคมในทางวิชาการ โดยทำหน้าที่ผลิต บัณฑิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศ ได้อย่างเต็มที่ สารสนเทศเป็นตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและ สังคมของประเทศและโลก เนื่องจากสารสนเทศก่อให้เกิดการค้นคว้า ทดลอง และวิจัย ยังผลให้ เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิชาการต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้การศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของประเทศที่พัฒนาแล้วจึงให้ความสำคัญกับวิชาการศึกษาค้นคว้า เพื่อปูพื้นฐานนักศึกษาให้ สามารถศึกษาค้นคว้าสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น INTERNET ฯลฯ เพื่อเป็น แนวทางในการศึกษาหาความรู้วิชาเฉพาะด้านสำหรับการประกอบอาชีพ ตลอดจนสามารถ เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศและโลกต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษาของ ประเทศที่พัฒนาแล้วจึงเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้หลักในการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อให้ผู้เรียน เห็นความสำคัญของสารสนเทศและสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต (Tiefel, 1995 : 73)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่ได้เปิดสอนวิชา 421-101 การใช้ห้องสมุดและทักษะการเรียนรู้ เป็นรายวิชาหนึ่งในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 เป็นต้นมา ทั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์เพื่อเน้นทักษะที่ส่งเสริมให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการศึกษา โดยเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนรู้จักห้องสมุดของสถาบันใกล้เคียง สามารถรวบรวมบรรณานุกรมและเขียนบทนิพนธ์ชนิดต่าง ๆ ได้ (กุศล นาคะชาติ, 2523 : 33) จนกระทั่งในปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้กำหนดให้ใช้หลักสูตรหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (หลักสูตรปรับปรุง) ซึ่งไม่มีรายวิชา 421-101 การใช้ห้องสมุดและทักษะการเรียนรู้ (คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี 2543 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2543) ทำให้ห้องสมุดต้องทำหน้าที่ในการให้การศึกษากับการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง แต่ก็ยังไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง จึงก่อให้เกิดปัญหาจากผู้ใช้งาน 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มผู้ใช้ที่ใช้สารสนเทศไม่เป็น ไม่มีพื้นฐานความรู้ทางการศึกษาค้นคว้าและใช้ห้องสมุด ช่วยตนเองโดยการใช้สารสนเทศแบบลองผิดลองถูก ทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
2. กลุ่มผู้ใช้ที่ใช้สารสนเทศไม่เป็นแต่มีความต้องการใช้ และขอคำแนะนำวิธีใช้หรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ปัญหาจากผู้ใช้งานกลุ่มนี้คือ ทำให้เพิ่มภาระงานแก่บรรณารักษ์อย่างมาก
3. กลุ่มผู้ใช้ที่มีความกลัว วิตกกังวล ไม่กล้าเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นผู้ใช้ที่มาจากสถาบันการศึกษาต่างที่และมีทักษะในการศึกษาค้นคว้าที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะนักศึกษาใหม่ที่เริ่มเข้ามาศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นปีแรก ส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกลังเล ไม่กล้าเข้าใช้ห้องสมุดเนื่องจากเหตุผล 4 ประการคือ ขนาดของห้องสมุด (ถึงแม้ว่าจะคุ้นเคยกับห้องสมุดโรงเรียน แต่ก็ยังเป็นห้องสมุดที่มีขนาดและการดำเนินงานต่างกันมาก) การไม่ทราบถึงระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การไม่ทราบถึงวิธีการเข้าใช้ห้องสมุด และไม่ทราบถึงกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่มีความมั่นใจและไม่กล้าเข้าใช้ห้องสมุด (Mellon, 1988 : 137-139) อันจะเป็นกลุ่มที่สร้างปัญหาต่าง ๆ ในการเรียนรู้อย่างไม่ถูกวิธีและอาจไม่สร้างสรรค์นิสัยรักการอ่านค้นคว้าใฝ่หาความรู้ติดตัวต่อไป

กล่าวโดยรวมแล้วผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มนี้มีปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งขัดต่อระบบการศึกษาของไทยในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่กระตุ้นให้ผู้เรียน

ได้ตระหนักในการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อสนับสนุนและเสริมต่อองค์ความรู้ของตน อันจะเกิดประโยชน์ในการดำรงชีพและดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป

ดังนั้นการปรับเปลี่ยนหลักสูตรของมหาวิทยาลัย โดยยกเลิกรายวิชาการใช้ห้องสมุด และทักษะการเรียนในครั้งนี้ เป็นผลให้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีซึ่งเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการในเรื่องการใช้บริการสารสนเทศในเชิงรุก (Proactive Service) โดยการจัดบริการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด บริการสาธิต/อบรมการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ CD-ROM Multimedia และ INTERNET เป็นต้น แต่กระนั้นก็ตาม จากการสังเกตการใช้บริการต่าง ๆ ปรากฏว่านักศึกษาให้ความสนใจและมาเรียนรู้เป็นจำนวนน้อย จึงเกิดปัญหานักศึกษาใช้ห้องสมุดไม่เป็น ทำให้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบหรือไม่สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร จึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์งานบริการที่จะต้องคอยแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการกลุ่มนี้อยู่ตลอดเวลา แทนที่ผู้ใช้บริการจะสามารถค้นคว้าเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้วิชาการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างถูกวิธี ซึ่งจะทำให้เป็นกำลังใจเสริมต่อการค้นคว้าต่อไป หากเขาสามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเอง สภาพการณ์ทั้งหลายที่กล่าวมาแล้วนี้ จึงเป็นปัญหาและที่มาของการวิจัย และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบรรณารักษ์ปฏิบัติงานบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จึงสนใจทำวิจัยเรื่องการรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อศึกษาการรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ในด้านพฤติกรรมการใช้ ความพึงพอใจ และความต้องการ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดให้ได้ตระหนักในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเสริมต่อองค์ความรู้อันเป็นผลต่อการดำรงชีพและการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ สมดังเป้าหมายของแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติดังกล่าว นอกจากนี้ยังอาจใช้เป็นกรณีตัวอย่างสำหรับสถาบันการศึกษาอื่นในการแก้ปัญหาเรื่องการปรับเปลี่ยนหลักสูตรวิชาในลักษณะเดียวกันนี้ว่าควรจะปรับปรุงและพัฒนาในรูปแบบใดจึงจะเป็นผลดีต่อผู้ใช้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะห้องสมุดคือองค์ความรู้ของศาสตร์การเรียนรู้และค้นคว้าวิจัยได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างสูงต่อบัณฑิตที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ในการพัฒนาประเทศสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

สมมติฐานของการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา
2. พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ
3. พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความต้องการในการใช้บริการ

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
3. ทำให้ทราบถึงความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
4. ทำให้ได้แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

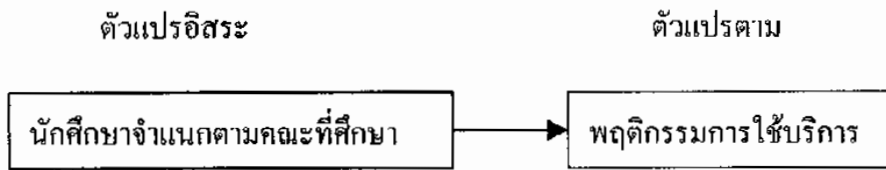
ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 920 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน

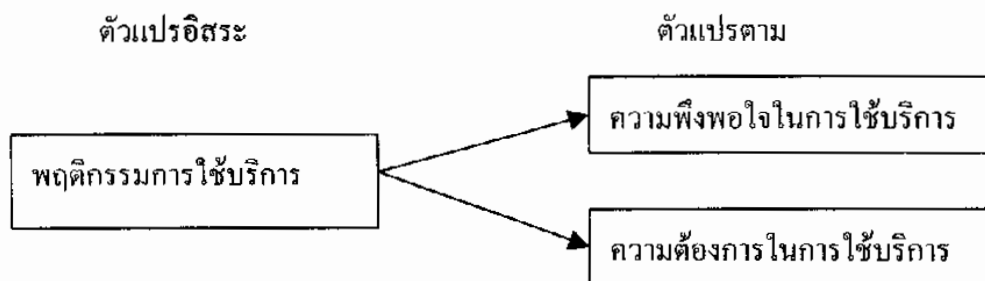
2. กรอบแนวความคิด

ผู้วิจัยมีกรอบแนวความคิดในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 กรอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1



2.2 กรอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2



3. ตัวแปรการวิจัย

3.1 ตัวแปรการวิจัยตามกรอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประกอบด้วย

3.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นนักศึกษาของคณะต่าง ๆ ในวิทยาเขตปัตตานี จำแนกเป็นคณะที่นักศึกษาสังกัด ดังนี้

- 3.1.1.1 คณะศึกษาศาสตร์
- 3.1.1.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 3.1.1.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 3.1.1.4 วิทยาลัยอิสลามศึกษา

3.1.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมี 4 ลักษณะคือ

- 3.2.1.1 วิธีการรับรู้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
- 3.2.1.2 การเลือกใช้บริการของบริการให้การศึกษา
- 3.2.1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ
- 3.2.1.4 ความถี่ในการใช้บริการ

3.2 ตัวแปรการวิจัยตามกรอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประกอบด้วย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

3.2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

3.2.2.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

3.2.2.2 ความต้องการในการใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในปีการศึกษา 2543 ที่ไม่ได้เรียนรายวิชา 421-101 การใช้ห้องสมุดและทักษะการเรียนรู้
2. ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี หมายถึง หน่วยงานระดับฝ่ายของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลางของวิทยาเขตปัตตานี ดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดเลือก จัดหา จัดระบบ และเผยแพร่สารนิเทศแก่ผู้ใช้บริการ
3. บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดขึ้น เพื่อให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งได้แก่บริการต่อไปนี้
 - 3.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 3.2 การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด
 - 3.3 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
 - 3.4 บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)
 - 3.5 บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia
 - 3.6 อบรม/สาธิต การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia
 - 3.7 บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้
 - 3.8 บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง
 - 3.9 บริการแนะนำหนังสือใหม่
 - 3.10 บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ
 - 3.11 รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า
 - 3.12 วารสารวิทยบริการ
 - 3.13 คู่มือการใช้ห้องสมุด
 - 3.14 ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ

4. พฤติกรรมการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์มาจากงานวิจัยของสมทรง
แจ้งเดชา (2528) และนภลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ประกอบด้วย

4.1 วิธีการรับรู้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ จาก

4.1.1 คำบอกเล่า

4.1.2 อ่านจากป้ายประกาศของห้องสมุด

4.1.3 ศึกษาจากเอกสารเผยแพร่ เช่น คู่มือการใช้ห้องสมุด วารสารห้องสมุด

4.1.4 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น เสียงตามสาย วิทยุกระจายเสียง

4.2 การเลือกใช้ประเภทของบริการให้การศึกษา หมายถึง การที่ผู้ใช้ห้องสมุดเลือกใช้บริการให้
การศึกษาจาก 14 ประเภทในข้อ 3.1 – 3.14 ข้างต้น

4.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ คือ

4.3.1 เพื่อค้นคว้าทำรายงาน

4.3.2 เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่างๆ

4.3.3 เพื่อเพิ่มพูนความรู้นอกเหนือจากวิชาที่เรียน

4.3.4 เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

4.3.5 เพื่อพักผ่อนและบันเทิง

4.4 ความถี่ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง จำนวนครั้ง/ปริมาณการใช้บริการ
ให้การศึกษาของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการให้การศึกษาแต่ละประเภทตามข้อ 3.1 – 3.14
ใช้การแบ่งความถี่ในการใช้บริการ โดยประยุกต์มาจากงานวิจัยของนภลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530)
ดังนี้

4.4.1 ไม่เคยใช้

4.4.2 ใช้น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน

4.4.3 ใช้ 2-4 ครั้ง/เดือน

4.4.4 ใช้ 5-10 ครั้ง/เดือน

4.4.5 ใช้มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง คำตอบที่ได้จากการถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 14 ประเภทของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และการวัดระดับ ความพึงพอใจแต่ละข้อผู้วิจัยได้กำหนดความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับ โดยให้ผู้ตอบระบุว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และให้คะแนนแต่ละระดับ ดังต่อไปนี้

- | | | | |
|-----|----------------|---|-------|
| 5.1 | พึงพอใจมาก | 3 | คะแนน |
| 5.2 | พึงพอใจปานกลาง | 2 | คะแนน |
| 5.3 | พึงพอใจน้อย | 1 | คะแนน |
| 5.4 | ไม่พึงพอใจเลย | 0 | คะแนน |

6. ระดับความต้องการในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง คำตอบที่ได้จากการถาม ความต้องการในการให้บริการทั้ง 14 ประเภทของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และการวัดระดับ ความต้องการแต่ละข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดความต้องการออกเป็น 4 ระดับ โดยให้ผู้ตอบระบุว่า มีความต้องการอยู่ในระดับใด และให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

- | | | | |
|-----|----------------|---|-------|
| 6.1 | ต้องการมาก | 3 | คะแนน |
| 6.2 | ต้องการปานกลาง | 2 | คะแนน |
| 6.3 | ต้องการน้อย | 1 | คะแนน |
| 6.4 | ไม่ต้องการ | 0 | คะแนน |