

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรทำหน้าที่ในฐานะ "หอสมุดกลาง (Central Library) " ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการเรียน การสอนและการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษา เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศทางวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนประชาชนทั่วไป เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศ สามารถให้บริการสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ไร้ขอบเขต รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการประสานงานบริการสารสนเทศทางวิชาการกับแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ โดยได้พยายามปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารเนื้อหาเต็มประมาณ 18,748 รายการ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ประมาณ 15, 212 เล่มและฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า (Reference Databases) จำนวน 10 ฐาน รวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะด้านที่ผู้ให้บริการสามารถสืบค้นเอกสารเนื้อหาเต็ม (Full text) อีกหลายฐาน เช่น ฐานข้อมูลผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลข้อสอบเก่าและฐานข้อมูลเกี่ยวกับภาคใต้ เป็นต้น มีหนังสือประมาณ 2 แสนรายการและมีบุคลากรดำเนินงาน จำนวน 57 คน ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการสารสนเทศให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้พัฒนางานใหม่และขยายการให้บริการไปสู่ประชาคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และชุมชนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และบริการบางประเภทผ่านระบบเครือข่ายโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

อย่างไรก็ตามยังมีบริการอีกประเภทหนึ่งซึ่งถือเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดคือบริการยืม-คืนหรือบริการจ่าย-รับทรัพยากรสารสนเทศ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการด้วยการอนุญาตให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจและความต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยผู้ให้บริการต้องเดินทางไปใช้บริการที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ประกอบด้วยอาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ทุกคน/หน่วยงานยกเว้นคณะ

แพทยศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์จะให้บริการที่ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์  
 สุขภาพเป็นหลัก ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรมีสมาชิก  
 หอสมุด จำนวน 52,355 คน ในจำนวนดังกล่าวเป็นนักศึกษา จำนวน 39,912 คน อาจารย์  
 จำนวน 2,603 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6,634 คน อาจารย์ นักเรียน มอ.วิทยา  
 นุสรณ์ จำนวน 884 คนและบุคคลภายนอก จำนวน 18 คน มีการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน  
 233, 053 ครั้ง และจากสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวี  
 สุนทร ระหว่างปี พ.ศ. 2543 -2548 พบว่ามีผู้ใช้บริการที่เป็นเป็นอาจารย์ ประมาณ 177 คน ไม่ใช้  
 บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ติดต่อกันเป็น  
 เวลานานกว่า 2 ปี จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุของการไม่ใช้บริการ รวมทั้ง  
 ศึกษาพฤติกรรมในการใช้สารสนเทศ ระดับความสำคัญต่อบริการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง  
 อรรถกระวีสุนทรและปัจจัยที่จะทำให้ผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวมาใช้บริการของฝ่ายหอสมุด  
 คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรในอนาคต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในการวางแผนและ  
 พัฒนาการให้บริการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง  
 กับความต้องการของอาจารย์ซึ่งถือเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง  
 อรรถกระวีสุนทรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของอาจารย์ที่ไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ  
 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
2. เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของอาจารย์ที่ไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ  
 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ในด้านรูปแบบและแหล่งสารสนเทศที่ใช้ รวมทั้งความ  
 คิดเห็นที่มีต่อบริการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
3. เพื่อทราบปัจจัยที่จะทำให้อาจารย์ที่ไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของฝ่าย  
 หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มาใช้บริการในอนาคต

### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์จากทุกคณะ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต  
 หาดใหญ่ ซึ่งไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวี  
 สุนทร ติดต่อกันเป็นระยะเวลาานานกว่า 2 ปี (พ.ศ. 2548 ลงไป) ยกเว้นอาจารย์จากคณะพยาบาล  
 ศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์และคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่  
 ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นหลัก

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึงการไม่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือวารสาร โสตทัศนวัสดุและสื่ออื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร หมายถึงฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

รูปแบบสารสนเทศ หมายถึงลักษณะของสารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบต่าง ๆ จำแนกได้ 3 รูปแบบคือ สารสนเทศในรูปของสิ่งตีพิมพ์ สารสนเทศในรูปของโสตทัศนวัสดุและสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งที่มีหรือรวบรวม เผยแพร่สารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ประเภท (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532) คือ

1) แหล่งสารสนเทศภายในตัวบุคคล ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศแต่ละคนสามารถสร้างสารสนเทศขึ้นเองได้ เช่นความรู้ ความจำ แฟ้มข้อมูล/เอกสารที่รวบรวมไว้เพื่อใช้ประโยชน์ส่วนตัว

2) แหล่งสารสนเทศภายนอก หมายถึงแหล่งสารสนเทศที่ไม่ใช่ตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ ได้แก่

2.1) แหล่งสารสนเทศบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน/ร่วมอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

2.2) แหล่งสารสนเทศสถาบัน แบ่งได้ดังนี้ แหล่งสารสนเทศสถาบันที่เป็นทางการ เช่นห้องสมุด ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารนิเทศ เป็นต้น และแหล่งสารสนเทศสถาบันที่ไม่เป็นทางการ เช่นสมาคมวิชาชีพ

2.3) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน เช่นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น