

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของปัญหา

มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถาบันวิชาการในระดับสูงสุดที่มีบทบาทและความรับผิดชอบโดยตรงต่อการเรียนการสอน มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติ โดยเฉพาะห้องสมุดมีหน้าที่สำคัญที่จะช่วยการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการศึกษา การค้นคว้าและการวิจัยของนักศึกษาดลอดจนบุคลากรในคณะศิลปศาสตร์ เป็นสถานที่ซึ่งนักศึกษาใช้ศึกษาเพิ่มเติมหลังการศึกษาในห้องเรียน ดังนั้นห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จึงมีหน้าที่จะต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการจัดการที่ดีทั้งในด้านการบริหาร ด้านงานเทคนิคและการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์มากที่สุด โดยเฉพาะงานด้านบริการซึ่งเป็นหัวใจของงานห้องสมุดที่สัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง มีส่วนสำคัญที่จะทำให้นักศึกษาและอาจารย์มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น มีส่วนช่วยให้การเรียนการสอนดีขึ้น บรรณการห้องสมุดจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่พิจารณาได้จากผลสำเร็จของงานบริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำหน้าที่แนะนำช่วยเหลือในการการค้นคว้าหรือให้บริการ

เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ จึงมีการพัฒนางานบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ให้พร้อมที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้าอย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จะต้องส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกประเภท จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดมากที่สุด เพิ่มพูนความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น เมื่อได้จัดให้มีบริการห้องสมุดแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรประเมินประสิทธิภาพของการบริการห้องสมุดอยู่เสมอ เพราะจะทำให้ทราบถึงการบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดได้จัดทำว่าสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงไร

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญองงานบริการและความต้องการใช้บริการของผู้ใช้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า งานบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ที่จัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมีปัญหาและมีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์มากน้อยอย่างไร ซึ่งจะเป็น

การดีที่จะนำผลการศึกษาค้นคว้าเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานด้านการบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นผลให้การเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์และนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์และนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

### ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อให้ทราบสภาพความเป็นจริงของการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ และนำผลของการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านต่างๆ ดังนี้
  - 1.1 ด้านวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน
  - 1.2 ด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์และอื่นๆ
  - 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
  - 1.4 ด้านบริการต่างๆ
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และผู้ที่จบหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 230 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 131 ชุด

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ห้องสมุด หมายถึง

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต  
หาดใหญ่

ผู้ใช้บริการ หมายถึง

อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหา-  
บัณฑิต และผู้ที่จบหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ที่เข้าใช้บริการ  
ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

เจ้าหน้าที่ หมายถึง

ผู้ดูแลและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การบริการ หมายถึง

การกระทำหรือการให้ความสะดวกในการค้นหา ยืม คืนหนังสือ ซีดี  
เทป วีดีโอ ตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ปัญหา หมายถึง

อุปสรรคหรือความไม่สะดวกในการเข้าศึกษาค้นคว้าหาความรู้ทางด้าน  
วัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ทรัพยากรฯ และ  
อื่นๆ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านบริการของห้องสมุดคณะ  
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ความต้องการ หมายถึง

มีความประสงค์หรือความต้องการในการใช้บริการด้านวัสดุการอ่านและ  
สื่อการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ทรัพยากรฯ และอื่นๆ ด้าน  
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่