

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่โลกยุคดิจิทัลทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันสูง การเข้าถึงแหล่งข้อมูลปริมาณมหาศาลด้วยกระบวนการต่าง ๆ ส่งผลให้คุณลักษณะของเด็กเปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับรัฐบาลไทยได้ประกาศนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายให้ประเทศไทยก้าวออกจากกับดักรายได้ปานกลาง และก้าวไปสู่ประเทศรายได้สูงโดยใช้นวัตกรรมทางเศรษฐกิจสังคมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงเพื่อการขับเคลื่อนประเทศ ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ภายในประเทศ เพื่อเตรียมกำลังคนให้พร้อมในการเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยสู่เวทีเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศจึงเป็นหัวใจสำคัญพื้นฐานในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเป็นปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ และเป็นระบบส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 สนับสนุนแนวคิดเรื่อง "ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21" (วิจารณ์ พานิช 2555: 16-21) ซึ่งนำเสนอว่าสาระวิชาต่าง ๆ มีความสำคัญ แต่ไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้เพื่อมีชีวิตในโลกยุคศตวรรษที่ 21 การเรียนรู้สาระวิชาในปัจจุบัน (Content หรือ Subject Matter) ควรเป็นการเรียนจากการค้นคว้าด้วยตนเองของผู้เรียน และการรู้สารสนเทศจึงมีความสำคัญและถือเป็นสมรรถนะหลักของบุคคลในศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีข้อมูล ข่าวสาร หรือสารสนเทศ เป็นหัวใจสำคัญและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศ

การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) หมายถึง การที่บุคคลตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศของตนเอง มีความสามารถในการเลือกแหล่งสารสนเทศ ประเมินสารสนเทศ และใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ACRL 2000) การรู้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการศึกษาและการดำรงชีวิต ในด้านการศึกษา การรู้สารสนเทศเป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐานของการศึกษาทุกระดับ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งการศึกษาทางไกล (ชุตินา สัจจามันท์ 2550:30)

ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา และการรู้สารสนเทศทุกระดับ มีหน้าที่หลักในการส่งเสริม การเรียนการสอนการศึกษาแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคมตลอดจนส่งเสริม การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิตคุณภาพของการศึกษาให้ได้มาตรฐานการตอบสนอง 4 ด้าน ของสถาบันอุดมศึกษา คือการเรียนการสอนเพื่อผลิตคุณภาพการส่งเสริมงานวิจัย การทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้การบริการแก่ชุมชน รวมทั้งเป็นการเรียนการสอนการเรียนรู้ตลอดชีวิต การส่งเสริมการฝึกฝนนิสัยการรักการอ่านเป็นหน้าที่ประการสำคัญของห้องสมุดด้วยอีกเช่นเดียวกัน การมีการพัฒนาระดับอุดมศึกษา คือ การทำให้ห้องสมุดน่าสนใจ เป็นห้องสมุดมีชีวิต โดยห้องสมุดมี ชีวิต คือ ห้องสมุดที่สามารถขยายขอบเขตการบริหารออกไปในวงกว้าง รวบรวมสารสนเทศ รวมทั้ง การจัดการเป็นระบบการร่วมมือในชุมชนรากหญ้าที่ต้องร่วมมือกันและกันในการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ดังนั้นห้องสมุดมีชีวิตจะต้องบังเกิดขึ้นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทนการจัดการครุใน สภาพปัจจุบันงาน จะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องการสร้างชุดคำสั่งบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอีกทั้ง สามารถใช้บริการได้ 24 ชม หมายถึงการบริการสมาชิกได้ตลอดเวลาเช่น สมาชิกสามารถสืบค้นและ เรียกใช้ข้อมูลได้ถึงแม้จะไม่มีเจ้าหน้าที่หรือห้องสมุดปิดทำการก็ยังสามารถให้บริการได้ การให้บริการ ของห้องสมุดต้องมุ่งส่งเสริมให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทุกประการและส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการ ให้เปล่าและทั้งบริการการเสียค่าธรรมเนียมไม่ว่าการบริการช่วยค้นคว้าให้คำปรึกษาทางวิชาการ มี ชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสมบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้นห้องสมุดยังจะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอเพื่อสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาห้องสมุดนั้น โดยเราจะพัฒนาให้ห้องสมุดมีชีวิตนั้นจะต้องศึกษา จากผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดบริการให้ตรงกับศักยภาพของห้องสมุดและตรงกับ ความหมายและความต้องการของผู้ใช้บริการ เรายังต้องทำการศึกษาปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ในด้านต่าง ๆ และความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนา ห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทะนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและบริการวิชาการแก่มหาวิทยาลัยและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544:2) บทบาทสำคัญของห้องสมุด คือการสอน ให้ผู้ใช้รู้จักกระบวนการ ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมทุกอย่างที่ต้องใช้สารสนเทศ เพราะห้องสมุดเป็น ส่วนหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา (ชุดิมา สัจจามันท์ 2550: 30) บรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้กลางระหว่าง สารสนเทศและผู้ใช้จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจการค้นหาสารสนเทศและสามารถแยกแยะความ แตกต่างระหว่าง โปรแกรมค้นหา (Search Engine) กับ ฐานข้อมูล (Database) บรรณารักษ์ผู้มี พื้นฐานในการคิดและเข้าใจสภาพแวดล้อมของสารสนเทศ จะสามารถทำให้ผู้ใช้เกิดทักษะในการใช้

และความเข้าใจในเรื่องของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังเช่นที่ Rader (1996) ระบุว่า บรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้นำทางด้านสื่อสารนิเทศสามารถถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ให้แก่ นักศึกษารวมถึงคณาจารย์ในการเรียนการสอน บรรณารักษ์จะต้องเตรียมความพร้อมให้แก่ นักศึกษา ให้ทันยุคสื่อสารนิเทศ ช่วยเหลือคณาจารย์ในการค้นหากระบวนการ ใหม่ ๆ ในการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน และเพิ่มทักษะเรื่องการสืบค้นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นและส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยต่างมุ่งหวังให้บัณฑิตเป็นผู้รู้จักตนเอง ใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ วิธีการหนึ่งที่จะส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีลักษณะดังกล่าวข้างต้น คือ การที่ผู้สอนมอบหมายให้นิสิตนักศึกษาทำรายงานหรือภาคินพนธ์ประกอบรายวิชาที่เรียน การศึกษาค้นคว้าและการทำรายงาน หรือภาคินพนธ์ นอกจากจะเป็นการฝึกให้นิสิตแสวงหาความรู้ หรือค้นคว้าเพิ่มเติม นอกชั้นเรียนแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาพัฒนาทักษะในการคิด ให้รู้จักคิดเป็นระบบ และคิดอย่างมีเหตุผล ทำให้เกิดวิจรรณญาณและโลกทัศน์กว้างไกล ซึ่งจะส่งผลให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น (ฐิติ คำหอมกุล. 2555:31)

จากความสำคัญของการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และผลการศึกษาของ คณาจค์ เชษฐบุตร (2550, อ้างถึงใน ฐิติ คำหอมกุล), 2555: 31) ที่ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อบทบาทของบรรณารักษ์ในการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศ พบว่า นักศึกษาต้องการให้บรรณารักษ์มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศ เนื่องจากนักศึกษาขาดทักษะการสื่อสารนิเทศ นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Cox and VanderPol (2005, อ้างถึงใน ฐิติ คำหอมกุล), 2555: 31) ที่ศึกษาถึง กลยุทธ์ในการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศในการสอนการใช้ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย Nevada , Las Vegas พบว่า การมีส่วนร่วมของคณาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยในโปรแกรมการสื่อสารนิเทศนั้นมีความสำคัญอย่างมาก แต่มีปัญหาในเรื่องเวลาในการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศและการเผยแพร่มีน้อย บรรณารักษ์จะต้องค้นหากลยุทธ์และโอกาสในการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศรวมถึงการตระหนักถึงความต้องการของคณาจารย์ ควรติดตามกระแสทางด้านการศึกษาในเรื่องของเนื้อหาวิชาที่อยู่ในความสนใจของคณาจารย์และนักศึกษา เพราะบรรณารักษ์จะต้องหาโอกาสในการส่งเสริมและสนับสนุนการสื่อสารนิเทศให้แก่คณาจารย์และนักศึกษาในประเทศไทยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศมีเพียงศึกษาเป็นเฉพาะกรณี และยังไม่มีการศึกษาการส่งเสริมการสื่อสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมาก่อน

จากความสำคัญดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาและการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นสถานที่ซึ่งนักศึกษาใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหลังการศึกษาในชั้นเรียน ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏเชียงใหม่ จึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวม สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อการเรียน การสอนอื่น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของหลักสูตรการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยของ อาจารย์และนักศึกษา ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงมีการจัดการที่ดี ทั้งในด้านการงาน เทคนิคของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้และงานบริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดและศูนย์การ เรียนรู้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์และตรงกับความต้องการมากที่สุด

ดังนั้น เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ โครงการวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและ ศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศใน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” จึงตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการในการค้นคว้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการ ส่งเสริมการรู้สารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัด ให้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

3. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด และศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ช่วงเดือน มกราคม – ธันวาคม 2560

โดยขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และ นักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาไทย และ สาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา

4. นิยามศัพท์

ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ หมายถึง ห้องสมุดภาควิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาภาษาไทย และห้องสมุดสายสื่อไทย ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์และนักศึกษาปริญญาตรีและโท ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดและ ศูนย์การเรียนรู้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ความสะดวก ในการค้นหา ยืม-คืน วัสดุ สื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปัญหา หมายถึง อุปสรรคหรือความไม่สะดวกในการค้นคว้าหาความรู้ทางด้านวัสดุสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ การบริการ และ เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความต้องการ หมายถึง ความประสงค์หรือความต้องการในการใช้บริการด้าน วัสดุ สื่อการเรียนการสอน สื่อสิ่งพิมพ์ ด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ การบริการและ เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะทำให้ค้นพบข้อเท็จจริงและข้อมูล ดังนี้

1. ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. ทราบข้อเท็จจริงของสภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่