

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คน หน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น จะทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อบุคคลในทุกสาขาอาชีพไม่ว่าจะเป็นวงการธุรกิจ การเงิน การธนาคาร วงการศึกษา วิจัย รวมทั้งวงการห้องสมุดเองซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการกับข้อมูลข่าวสารในแง่ของการจัดเก็บ การค้นหา การเรียกใช้และการเผยแพร่ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งการสืบค้นในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC) ซีดีรอม (CD-ROM) และฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการใช้เครื่องมือค้นหา (Search Engine) เพื่อการค้นหาสารสนเทศเฉพาะเรื่องที่ต้องการ

ห้องสมุดเป็นสถานที/ แหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท เพื่อการศึกษาหาความรู้ การค้นคว้า การวิจัย เป็นที่จัดเก็บสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสารและอุปกรณ์ประกอบการศึกษาต่าง ๆ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยมีความสำคัญต่อการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีนโยบายนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษา เพื่อกระจาย โอกาสและเพิ่มขีดความสามารถของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันนั้น ๆ ซึ่งห้องสมุดนั้นมีหน้าที่หลักในการส่งเสริม สนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ อันจะทำให้มีความก้าวหน้าในวิชาการและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียน การสอนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งข้อมูลทางปัญญาที่เป็นเครื่องมือสำคัญให้นักศึกษาได้สะสมความรู้เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิต ห้องสมุดจึงจำเป็นที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการรวบรวม การจัดเก็บค้นคืนและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ (ประภาพร จงสมจิตต์, 2544, หน้า 2)

บทบาทที่ต้องเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดคือ ห้องสมุดที่เน้นการเป็นเจ้าของข้อมูลมาสู่แนวคิดใหม่คือการเข้าถึงข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศเปลี่ยนจากเดิมคือ ห้องสมุดเป็นเจ้าของสารสนเทศเองแต่เปลี่ยนห้องสมุดที่ไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของแต่สามารถเข้าไปค้นหาและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้ และเปลี่ยนจากเน้นการจัดเก็บแต่สื่อสิ่งพิมพ์มาเป็นจัดเก็บสื่อหลากหลายประเภท ด้านการบริการเปลี่ยนจากเดิมคือเน้นการดูแลรักษาไม่ให้ทรัพยากรสารสนเทศ

สูญหายมาเป็นการให้เข้าถึงและจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ ด้านของผู้ใช้เปลี่ยนจากเดิมคือ การคอยให้ผู้เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดมาเป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุด การจัดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดจะเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้มากกว่าที่จะเป็นไปตามความต้องการของบรรณารักษ์

ในด้านของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่เป็นนิสิต นักศึกษาและอาจารย์ ต่างมีการพัฒนาศักยภาพ ความสามารถและประสบการณ์ในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการและพอใจที่จะสืบค้นด้วยตนเอง นอกจากนี้การศึกษาในรูปแบบใหม่ทำให้ห้องสมุดต้องร่วมมือกันในการบริการผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยไม่จำกัดเวลา สถานที่ และวิธีการเรียนรู้ด้วยการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงการให้บริการสืบค้นข้อมูลระหว่างสารสนเทศและผู้ใช้

สำหรับบทบาทบรรณารักษ์ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตนั้นสรุปได้ดังนี้

1. จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางไกล
2. จะต้องทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลภายนอกห้องสมุดมากกว่าข้อมูลภายในห้องสมุด
3. จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการออกแบบฐานข้อมูล
4. จะให้บริการแบบขึ้นอยู่กับผู้ใช้เฉพาะรายมากขึ้น
5. จะทำหน้าที่เป็นผู้สอนทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูล
6. จะเป็นผู้ควบคุม กติการอง และตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล
7. จะเป็นผู้มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต

(กุลธิดา ท้วมสุข, 2540, หน้า 76) บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ มีความจำเป็นต้องรู้แหล่งสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากหนังสืออ้างอิง เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรมต่าง ๆ บริการสารสนเทศออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการสืบค้นและเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ มีทักษะในการสื่อสารและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

บรรณารักษ์จึงต้องพัฒนาปรับปรุงตนเองในการก้าวสู่สังคมดิจิทัลและการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งแสดงถึงบทบาทใหม่ที่หลากหลาย เช่น ผู้จัดการสารสนเทศ ผู้จัดการความรู้ ตัวกลางสารสนเทศ ผู้ทำงานออนไลน์ บรรณารักษ์เว็บ บรรณารักษ์ไซเบอร์ ตัวแทนหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง นักการตลาด นักประชาสัมพันธ์ ผู้สอน ผู้ช่วยวิจัย (ชุตินา สัจจามันท์, 2546, หน้า 65-66) นอกจากความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษ์จำเป็นต้องพัฒนาบุคลิกภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน เช่น แสดงบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างชัดเจนแสดงผลงานให้เป็นที่ประจักษ์และเป็นที่ยอมรับ เชื่อมโยงความรู้สู่สังคมรอบข้างและเข้าถึง

ชุมชน ยิ้มแย้มแจ่มใส จิตใจเบิกบาน มีความสุขกับสิ่งที่ทำ มีความรู้ด้านภาษา เทคโนโลยีและเผยแพร่ความรู้ได้และเข้าใจประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม (น้ำทิพย์ วิชาวิน, 2550, หน้า 77)

จะเห็นได้ว่าวิชาชีพสารสนเทศเป็นวิชาชีพที่มีบทบาทในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ทำให้นักวิชาชีพสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนและศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จากความสำคัญในการปรับเปลี่ยนบทบาทของนักวิชาชีพสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและกำหนดบทบาทมาตรฐานในการปฏิบัติ แสดงความรับผิดชอบในวิชาชีพและมีความเป็นวิชาชีพมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีคุณสมบัติในการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่นับวันจะพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

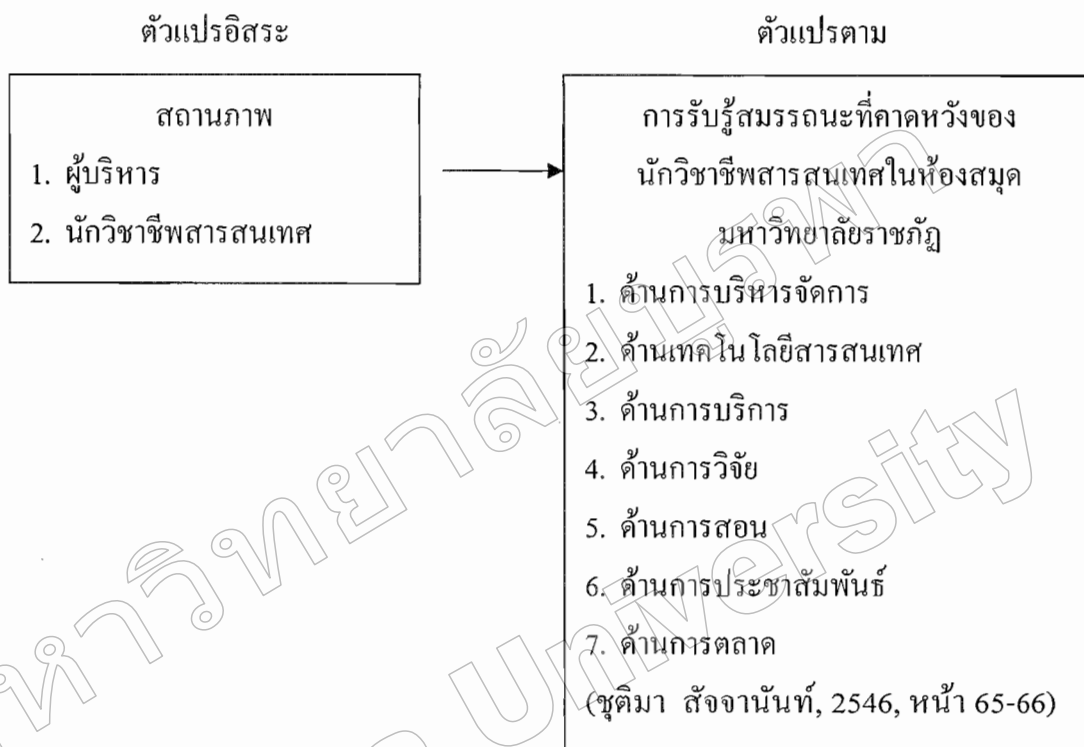
สมมติฐานของการวิจัย

ผู้บริหารกับนักวิชาชีพสารสนเทศมีการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศโดยอ้างอิงจากหนังสือ ตำราของ (ชูติมา สัจจามันท์, 2546, หน้า 65-66) เป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะในบทบาททั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตลาด และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยศึกษากับ

ผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 39 แห่ง และได้จำแนกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา คือ แนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหามุ่งเน้นศึกษาสมรรถนะตามบทบาทและหน้าที่ของนักวิชาชีพสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นศึกษาสมรรถนะทั้ง 7 ด้าน (ชุตินา สัจจามันท์, 2546, หน้า 65-66) ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการตลาด รวมทั้งศึกษาแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 39 แห่ง มีจำนวนทั้งหมด จำนวน 287 คน โดยประชากรเป็นผู้บริหาร จำนวน 74 คน และนักวิชาชีพสารสนเทศ จำนวน 213 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร จำนวน 44 คน และนักวิชาชีพสารสนเทศ จำนวน 123 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

- 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพ จำแนกเป็นผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ
- 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศ
- 3.3 ตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา ได้แก่ แนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏตามความคิดเห็นของผู้บริหารและนักวิชาชีพสารสนเทศ ตลอดจนได้รับแนวทางในการพัฒนานักวิชาชีพสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง ทั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/งานที่กำกับดูแล บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ หมายถึง หน่วยงานที่เรียกว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบและส่งเสริมการศึกษา การค้นคว้า การวิจัยของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่จัดหา จัดเก็บ รวบรวมและจัดระบบ รวมทั้งการให้บริการสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาและการวิจัย โดยมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. นักวิชาชีพสารสนเทศ (Information Professionals) หมายถึง ผู้มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์/ สารนิเทศศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ สารสนเทศศึกษา การจัดการสารสนเทศ หรือสาขาที่มีชื่อเรียกอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยการจัดการและพัฒนาสารสนเทศ การจัดระบบและพัฒนาการเข้าถึงสารสนเทศ ตลอดจนงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4. สมรรถนะที่คาดหวังของนักวิชาชีพสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังว่าจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายในบทบาท 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการตลาด (ชุตินา สัจจามันท์, 2546, หน้า 65-66) ซึ่งความสามารถดังกล่าวได้มาจากการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวมทั้งได้รับการพัฒนาจากองค์กร โดยการฝึกอบรม/ สัมมนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบรรณารักษ์ นักวิชาชีพสารสนเทศให้สูงขึ้นสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กรต่อไป