บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกมิติทุกระดับโดยอาศัยบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังเช่นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาโดยการกำหนดสาระบัญญัติเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาไว้หมวดหนึ่งโดยเฉพาะ คือ หมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักและดำเนินการในเรื่องนี้ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ปรับเปลี่ยนมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร ให้การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน มีนิสัยใฝ่รู้ รักการอ่านตั้งแต่วัยเด็กและส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัย ควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชนประชาชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่งเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กล่าวว่า การศึกษาต้องพัฒนาคนให้สมบูรณ์ทั้งร่างการ จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งแสดงให้เห็นว่านโยบายในภาพรวมของการพัฒนาประเทศ มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น โดยให้ความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่ดำเนินงานตามพันธกิจ และมีภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษามาเป็นเวลากว่า 30 ปี มีภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการ ทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม สำหรับด้านการจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัย มหาสารคามได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนในคณะต่าง ๆ ทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : 2555 : 19) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการการศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มุ่งพัฒนาคนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิตที่หลากหลายรูปแบบ การปฏิรูปการศึกษาไทยตามแนวพระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 25 ได้กำหนดแนวทางการจัดการศึกษาซึ่งเน้นความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยาน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ ที่รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงถือได้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งการเรียนรู้อีกองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จ จะเห็นได้ว่าสถาบันการ จะเห็นได้ว่าสถาบันแต่ละแห่งมุ่งสอนให้นิสิต นักศึกษา คิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดเป็น ทำเป็น และฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะให้ออกไปเป็นพลเมืองที่ดี และจรรโลงสังคม (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2550 : 75)

หัวใจสำคัญของการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ ห้องสมุดซึ่งกระบวนการเรียนรู้ตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษานั้น จะต้องส่งเสริมให้เป็นแหล่งที่จะให้บุคคลให้เกิดการเรียนรู้ที่สร้างสุข ห้องสมุดต้องมีการจัดการให้เรียนรู้ โดยพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างดีมีความสุข สำหรับการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์การบริการห้องสมุดนั้นมี 3 ประการคือ 1) ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ 2) บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้มากที่สุด และ 3) กระบวนการเรียนรู้ในห้องสมุดจะต้องเป็นการเรียนรู้ที่สร้างความสุข

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง การจัดการศึกษาในปัจจุบันเน้นการส่งเสริมให้นิสิตศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตามแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งบริการต่างๆที่หลากหลายและทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ จะเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการบริการสารสนเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ เป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ หากสำนักวิทยบริการ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี ในเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง (ศิริพร เรืองสินชัยวานิช. 2546 : 16) สำนักวิทยบริการ มีนโยบายในการให้บริการที่เป็นเลิศได้พัฒนาบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายทั้งบริการเชิงรุก และเชิงรับโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้พึ่งพิง และเกิดความพึงพอใจในบริการ

สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปีด้วยลักษณะการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม ตลอดจนการสอบถามเป็นรายบริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ แต่ก็ยังพบปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการโดยในปีการศึกษา 2556 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้สำนักวิทยบริการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ (น้ำลิน เทียมแก้ว. 2557 : 79) 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุด ควรมีการจัดหาหนังสือเกี่ยวกับวิชาประวัติศาสตร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ และแยกหนังสือนวนิยายเก่าและใหม่ออกจากชั้นต่างหาก 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการควรพัฒนาระบบการจัดชั้นใหม่เนื่องจากหาหนังสือไม่ค่อยพบบนชั้น ควรอำนวยความสะดวกในการยืมช่วงปิดภาคเรียน เพิ่มระยะเวลาในการยืมให้มากขึ้น และผู้ใช้ขาดทักษะในการสืบค้นข้อมูล 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มให้มากขึ้นและไม่ส่งเสียงดัง ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสัญญาณ Wi-Fi ที่ครอบคลุมทุกชั้นที่ให้บริการ ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอในช่วงสอบ และปลั๊กไฟมีน้อย และ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์เสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ไปยังชุมชนเพื่อให้ชุมชนเห็นคุณค่าของแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และควรประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบเร็วขึ้น

จากเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็น คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการยังคงได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการด้านการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการให้บริการ ผู้วิจัยในฐานะบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศจึงได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศ และการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในปีการศึกษาครั้งนี้ได้จากจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ ในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใน 1 เดือน จำนวน 34,840 คน (สถิติผู้เข้าใช้บริการ ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2557 – 30 ธันวาคม 2557) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 338 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 337 คน ทั้งหมดจำนวน 675 คน

2) นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 532 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 770 คน และนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 32,226 คน นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 149 คน ทั้งหมดจำนวน 33,677 คน

3) บุคคลภายนอก จำนวน 488 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) กำหนดระดับความคาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่นที่ .95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 380 คน ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 90 คน ได้แก่

2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 60 คน

2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน

2.2 นิสิต จำนวน 290 คน

2.2.1 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 130 คน

2.2.2 นิสิตปริญญาโท จำนวน 70 คน

2.2.3 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 60 คน

2.2.4 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 10 คน

2.3 บุคคลภายนอก จำนวน 20 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามใน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2.2 ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ

2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2557 - 28 กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 380 ชุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัย วารสาร จุลสารและหนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการ

1.2 ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง งานที่สำนักวิทยบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ระเบียบการให้บริการ และขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ

1.3 ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของสำนักวิทยบริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความประทับใจ

1.4 ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อให้เกิดความสะดวกและก่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์บริการของสำนักวิทยบริการ โดยผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสารแนะนำ จดหมายข่าว และ Facebook

2. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นหลังได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตระดับปริญญาเอก นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาตรี นักเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

4. ห้องสมุด หมายถึง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หน่วยงานเทียบเท่าคณะตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ

5. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการคุณภาพการให้บริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

2. ได้ทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน ค้นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น