

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของสารสนเทศ และพิจารณาว่าสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งไม่แพ้ทรัพยากรอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคลหรือเงินทุน เพราะนอกจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานแล้ว สารสนเทศยังมีบทบาทสำคัญในการบริหารงานด้านต่าง ๆ และก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้ สารสนเทศจะเชื่อมโยงองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันทำให้การปฏิบัติงานและการประสานงานต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินไปด้วยดี รวมทั้งทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมที่มีการแข่งขัน การรู้จักใช้สารสนเทศจะทำให้องค์กรนั้นได้เปรียบคู่แข่ง ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศช่วยในการวางแผน และตัดสินใจดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ตลอดจนวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มของกลุ่มแข่งขันได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารหน่วยงานหลายระดับทั้งในทางการทหาร การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ต่างเห็นสอดคล้องกันว่า หากต้องการให้การปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จดังประสงค์ หลีกเลี่ยงการเสี่ยงให้มากที่สุดแล้ว จำเป็นต้องมีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยมาประกอบการตัดสินใจ (Schweitzer, 1990 : 3-8 ; Burch and Grudnitski, 1989 : 3) เพราะสารสนเทศเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้การตัดสินใจในการดำเนินงาน การพิจารณากำหนดนโยบาย การวางแผนหรือการปฏิบัติงานขององค์กรและของบุคคลในระดับนักบริหารมีโอกาสผิดพลาดน้อยลง

การดำเนินงานในทุกระดับขององค์กร ต่างก็เป็นการทำงานในลักษณะกลุ่ม มีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ ตำแหน่ง และความถนัด ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีผู้บริหารเข้ามาบริหารงาน และประสานงานเพื่อให้ฝ่ายต่าง ๆ ทำงานร่วมกันจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยส่วนรวม (ชงชัย สันติวงษ์, 2530 : 12-15 ; Certo, 1997 : 4-5) สาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมีการบริหาร สามารถสรุปได้ดังนี้ (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2527 : 29)

1. กิจการขยายตัว การทำงานซับซ้อนขึ้น ถ้าไม่กำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนของการทำงาน อาจสร้างความสับสน ลำช้า หรือสิ้นเปลืองกว่าที่จำเป็น ทั้ง ๆ ที่ อาจทำงานนั้นสำเร็จในที่สุด
2. ปริมาณคนงานเพิ่มขึ้น ถ้าต่างคนต่างทำ ปัญหาต่าง ๆ จะเกิดขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด เพราะวิธีการทำงานไม่เหมือนกันทั้ง ๆ ที่ต่างก็มุ่งไปสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน

3. ลักษณะงานที่ซับซ้อน ทำให้องค์กรต้องการความชำนาญพิเศษเฉพาะอย่าง ต้องการคนทำงานเฉพาะด้าน ดังนั้น หากไม่เลือกกระบวนการทำงานที่เหมาะสม ไม่มีการประสานงานกัน งานที่กระทำอาจไม่สำเร็จผลทั้ง ๆ ที่มีบุคลากรที่ชำนาญงานแต่ละด้านอย่างพร้อมมูล

4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งทำให้สามารถอาศัยเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ แทนแรงงานคนได้มากขึ้น ทำให้จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน จากการทำงานร่วมกันของคนกลุ่มหนึ่งไปเป็นการทำงานระหว่างคนกับเครื่องมือมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานซับซ้อนขึ้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเพิ่มปริมาณคนทำงาน ปริมาณงาน และความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน สิ่งเหล่านี้สร้างบรรยากาศของความกดดันและทำให้เกิดช่องว่างระหว่างคนทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้องค์กรต้องมีการบริหารและบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหาร ซึ่งก็คือ ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ Mintzberg (1973) ได้แบ่งบทบาทของผู้บริหารออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ บทบาทที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูล และบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ บทบาทที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารจะมีฐานะเป็นผู้นำของหน่วยงาน เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และเป็นผู้แทนของหน่วยงานในพิธีการต่าง ๆ ส่วนบทบาทที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูล จะมีทั้งในลักษณะการส่งและรับข่าวสารข้อมูล ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ติดตามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร ผู้กระจายข่าวสารภายในองค์กรของตน และผู้เผยแพร่ข่าวสารให้กับหน่วยงานภายนอก สำหรับบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ผู้บริหารจะทำหน้าที่เป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นผู้ดูแลความสงบเรียบร้อยเมื่อเกิดกรณีที่ไม่คาดคิดขึ้น เป็นผู้จัดสรรทรัพยากรเพื่อตัดสินใจว่าจะกระจายทรัพยากรในองค์กรอย่างไร และเป็นผู้ประเมินประเมินในกรณีที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนทำหน้าที่ต่อรองเพื่อสิ่งที้องค์กรต้องการ การปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละบทบาทดังกล่าว ผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องใช้สารนิเทศ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นองค์กรหนึ่งที่มีรูปแบบที่เป็นทางการมีบทบาทสำคัญในด้านการจัดสรรสารนิเทศ ความรู้ และการให้บริการสารนิเทศรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อจะได้สนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการของผู้ใช้ได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้อง รวดเร็ว (ลลิตา กิตติประสาร, 2534 : 20) อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (นนทนา เผือกผ่อง, 2514 : 27) ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ

1. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม และสะสมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ค้นฉบับตัวเขียน/โสตทัศนวัสดุ และอุปกรณ์การศึกษาอื่น ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัยของนิสิต/นักศึกษาและอาจารย์

2. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม และพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิต/นักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ
3. เป็นศูนย์กลางในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้หนังสืออ้างอิงอันเป็นอุปกรณ์สำคัญในการค้นคว้าและวิจัยของนิสิต/นักศึกษาและอาจารย์
4. เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยอื่นในด้านเอกสาร และการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ (Buck, 1964 : 4295) ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีผู้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะเป็นผู้ดำเนินการเพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดก่อให้เกิดประโยชน์ และสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการที่ห้องสมุดจะสามารถประกอบภารกิจให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้นขึ้นอยู่กับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานของห้องสมุดอย่างเพียงพอตามภารกิจและมีความรับผิดชอบเพื่อให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้อง (สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2524 : 9)

การบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูงหรือระดับกลยุทธ์ ซึ่งเป็นการบริหารเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และทิศทางของห้องสมุด ระดับกลางหรือระดับยุทธวิธี เป็นการบริหารเกี่ยวกับการจัดหา การจัดสรร และการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน และระดับล่างหรือระดับปฏิบัติการ จะเน้นที่การควบคุมดูแลให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Davis and Olson, 1985 : 6-7) ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ระดับมีบทบาทและเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะบริหารงานที่อยู่ในความรับผิดชอบไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บรรลุจุดหมายดังกล่าวได้นั้น คือ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจสภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ แผนงาน และนโยบายของสถาบันที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสังกัดอยู่ ตลอดจนจะต้องพยายามหาข้อมูลข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารห้องสมุดเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน (อุทัย ทุดิยะโพธิ, 2534 : 3)

อย่างไรก็ตาม อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร คือ ผู้บริหารขาดสารนิเทศที่ตรงตามความต้องการ (Paller and Laska, 1990 : 7) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้บริหารได้รับสารนิเทศมากมายแต่สารนิเทศที่ได้รับนั้น

ไม่ตรงตามความต้องการ (Brophy, 1986 : 34) และยิ่งไปกว่านั้น ในยุคปัจจุบัน การบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ท่ามกลางภาวะแวดล้อมที่ไม่มีความแน่นอน ดังนั้น ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงยังมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับสารสนเทศที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน (Burch and Grudnitski, 1989 : 17-19) ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) กล่าวคือ ในด้านการวางแผน ผู้บริหารต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการพิจารณาประกอบการวางแผนหรือการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจกำหนดแผนงานหรือวิธีการทำงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามที่ต้องการ ในด้านการจัดองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการจัดระเบียบกิจกรรมในองค์กรให้เป็นกลุ่มและสามารถมอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านการจัดบุคลากร ผู้บริหารต้องสามารถกำหนดนโยบายและแนวทางในการคัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรให้เหมาะสมตามงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร นอกจากนั้น ในการอำนวยการ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการอำนวยการ หรือการพยายามกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยดี โดยมุ่งกำกับให้ทำงานไปในทิศทางที่ถูกต้องตามนโยบายที่กำหนดและชักจูงใจให้ทำงานทุ่มเทกำลังใจและกำลังความคิดเพื่อที่จะให้งานสำเร็จวัตถุประสงค์ได้อย่างดี ตลอดจนความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการควบคุมหรือการมุ่งให้เกิดความแน่ใจว่าผลงานที่ทำไปนั้น ได้ผลตรงตามที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้จุดหมายในการบริหารเป็นผลสำเร็จ (Stueart and Moran, 1993)

จากความสำคัญของสารสนเทศต่อกระบวนการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน และเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาสารสนเทศที่สอดคล้องกับการใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านรูปแบบ เนื้อหา ภาษา อายุ และแหล่งสารสนเทศ รวมทั้งปัญหาในการใช้สารสนเทศ

สมมติฐานของการวิจัย

การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยแตกต่างกันไปตามระดับการบริหาร

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ระดับการบริหาร

- ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการ
- ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการและ/หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ
- ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ได้แก่ บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายหรือเทียบเท่า

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. รูปแบบของสารนิเทศ

1.1 สารนิเทศที่ให้บริการในห้องสมุด

- สื่อสิ่งพิมพ์
- สื่อโสตทัศน์
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 สารนิเทศในการปฏิบัติงาน

- รายงานการปฏิบัติงาน
- คู่มือการปฏิบัติงาน
- สถิติการปฏิบัติงาน
- บันทึกต่าง ๆ

2. เนื้อหาของสารนิเทศ

2.1 เนื้อหาทางด้านห้องสมุด

2.2 เนื้อหาทางการบริหาร

2.3 เนื้อหาอื่น ๆ

3. ภาษาของสารนิเทศ
 - 3.1 ภาษาไทย
 - 3.2 ภาษาต่างประเทศ
4. อายุของสารนิเทศ
 - 4.1 สารนิเทศอายุต่ำกว่า 1 ปี
 - 4.2 สารนิเทศอายุ 1-3 ปี
 - 4.3 สารนิเทศอายุ 4-6 ปี
 - 4.4 สารนิเทศอายุ 7-9 ปี
 - 4.5 สารนิเทศอายุ 10 ปีขึ้นไป
5. แหล่งสารนิเทศ
 - 5.1 แหล่งสารนิเทศภายในมหาวิทยาลัย
 - 5.2 แหล่งสารนิเทศภายนอกมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย/ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ระดับ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด รองผู้อำนวยการและ/หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ และบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์/หน่วยงาน/งาน/สำนักงานเลขานุการ/สำนักงานผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า รวมทั้งสิ้น 222 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 19 แห่ง ในจำนวนนี้ได้ครอบคลุมห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีทั้งหอสมุดกลางและห้องสมุดวิทยาเขตที่มีผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อการบริหารและการดำเนินงานของทั้งหอสมุดกลางและห้องสมุดวิทยาเขต ซึ่งได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาการใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การใช้และความต้องการสารสนเทศ ปัญหาในการใช้สารสนเทศ ตลอดจนผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัยและการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในด้านรูปแบบ เนื้อหา ภาษา อายุ และแหล่งสารสนเทศ
 - ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้สารสนเทศ และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาสารสนเทศ
3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 39 คน
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อเตรียมฉบับสมบูรณ์
5. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้บริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัยที่เป็นประชากรจำนวน 222 คน โดยส่งทางไปรษณีย์ และส่งด้วยตนเอง
6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test
7. เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
8. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการจัดหาสารสนเทศที่สอดคล้องกับการใช้และความต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย