

บทที่ 1

บทนำ

การพัฒนากระบวนการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการสร้างระบบที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการใช้บริการสื่อ และสร้างระบบฐานข้อมูลสำหรับการให้บริการสื่อที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสื่อ อันจะนำมาซึ่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.1 หลักการและเหตุผล

ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจุดเริ่มต้นมาจากการส่งเสริมให้นักศึกษารักการค้นคว้าและมีความรับผิดชอบในเรื่องการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการสนับสนุนการเรียนในห้องเรียนและส่งเสริมให้นักศึกษามีความสนใจภาษาอังกฤษ มีโอกาสฝึกฝนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมนอกห้องเรียน ซึ่งในอดีตให้บริการเฉพาะนักศึกษาของภาควิชาภาษาอังกฤษ เท่านั้น แต่ในปัจจุบันได้มีการขยายบริการให้กับนักศึกษาทุกสาขาวิชาของคณะมนุษยศาสตร์ คณาจารย์ และบุคคลทั่วไปที่สนใจการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีสื่อที่ให้บริการหลากหลายรูปแบบ คือให้บริการด้านการอ่าน การฟัง บริการสื่อวีดีโอ วีซีดี ดีวีดี บริการแบบเรียนสำเร็จรูปทางภาษา และแบบเรียนออนไลน์ บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา นอกจากนี้ยังให้บริการด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองจากแบบฝึกหัดเสริมจากการเรียนในห้องเรียนอีกด้วย

แต่การบริหารจัดการสื่อและการให้บริการสื่อภายในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองยังประสบปัญหาอยู่หลายประการ ประการแรก การสืบค้นสื่อทำได้ยาก เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลสื่อต่างๆ ภายในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองยังอยู่ในรูปของกระดาษ และไม่มีการทำครรชนิท้ง่ายต่อการสืบค้น ทำให้เกิดความยุ่งยากเมื่อผู้ใช้ต้องการทราบข้อมูลของสื่อ เช่น ผู้ใช้ต้องการทราบว่าวีดีโอเรื่อง Far and Away หรือ ไม่ มีกี่สำเนา ภาพยนตร์มีความยาวเท่าไร มีคนใช้บริการอยู่หรือไม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลเหล่านี้ได้ เนื่องด้วยการจัดเก็บสื่อทางกายภาพที่ไม่เป็นระบบและไม่มีระบบฐานข้อมูลที่เก็บข้อมูลของสื่อต่างๆ ประการที่สอง ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการจองห้องใช้สื่อและบางครั้งเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ คือ มีการจองห้องใช้สื่อซ้ำกันในช่วงวันและเวลาเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ไม่มีระบบที่สามารถทราบความเคลื่อนไหวของการจองห้องใช้สื่อแบบ real time และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีหลายคนอาจเกิด

ปัญหาเรื่องการประสานงานทำให้เกิดความผิดพลาดได้ ประการที่สาม การรายงานผลการดำเนินการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองจะสามารถเก็บข้อมูลได้เพียงการนับจำนวนผู้ใช้บริการเท่านั้น ไม่มีระบบที่สามารถให้สารสนเทศที่มีนัยต่อผู้บริหารได้ เช่น นักศึกษาขณะไหนใช้บริการมากที่สุด นักศึกษาชั้นปีไหนใช้งานมากที่สุด สื่อที่ใช้มากที่สุดคืออะไร ช่วงเวลาไหนที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด เป็นต้น ประการสุดท้าย คือการสนับสนุนด้านการจัดซื้อสื่อของทางศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองบางครั้งไม่ได้รับการสนับสนุนจากทางคณะ เพราะศูนย์ยังไม่มีระบบการจัดการและควบคุมสื่อที่ดีพอ ทำให้ผู้บริหารไม่มั่นใจเรื่องการเก็บรักษาทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ดังนั้น การพัฒนาระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีโปรแกรมช่วยในการบริหารจัดการสารสนเทศและการบริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้บริหารก็จะได้รับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 2) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลสื่อสำหรับสืบค้นและให้บริการ

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบการให้บริการสื่อสำหรับศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 2) ได้ระบบฐานข้อมูลสำหรับการให้บริการสื่อที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินการ

- 1) วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้และเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) วิเคราะห์และออกแบบระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 3) ออกแบบฐานข้อมูลและออกแบบหน้าจอ
- 4) พัฒนาโปรแกรมการให้บริการสื่อ
- 5) ติดตั้งและทดสอบ โปรแกรม
- 6) จัดทำเอกสารประกอบและคู่มือการใช้งาน

1.4.2 ขอบเขต

ขอบเขตของระบบงานแบ่งเป็น 4 ส่วนหลัก

1) ระบบบริหารจัดการสื่อ (สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ โสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์)

- ปรับปรุงข้อมูลสื่อประเภทต่างๆ
- สืบค้นและบ่งบอกสถานะของสื่อ

2) ระบบงานบริการสารสนเทศ

- การสมัครสมาชิก
- การยืม – คืน สื่อ
- การจองสื่อ
- การแนะนำสื่อ
- การจองห้องบริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- บันทึกการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

3) ระบบการสืบค้นสารสนเทศ

- การสืบค้นสื่อและบ่งบอกสถานะของสื่อที่ผู้ใช้ต้องการ

4) การออกรายงาน

- รายงานการใช้บริการสื่อ

(สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ โสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์)

- รายงานการใช้ห้องบริการของศูนย์ฯ เช่น ห้องชมวีดิทัศน์ ห้องบรรยายสื่อมัลติมีเดีย
- รายงานสถิติการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.4.3 วิธีการศึกษา

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล

- เก็บข้อมูลจากประธานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2 คน โดยการสัมภาษณ์
- เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการในคณะมนุษยศาสตร์และผู้ใช้บริการทั่วไป

โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 20 ชุด

- เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเดิมของระบบ
- เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1) ฮาร์ดแวร์

- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล จำนวน 1 เครื่อง
- เครื่องพิมพ์ (Laser Printer)

2.2) ซอฟต์แวร์

- ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์ เอกซ์พี (Microsoft Window XP)
- โปรแกรมแอปเซิร์ฟ (Appserv)
- โปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft Word)
- โปรแกรมวิซิโอโปรเฟสชันนอล (Visio Professional)
- โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)
- โปรแกรมมาโครมีเดีย ดรีมวีฟเวอร์ เอ็มเอ็กซ์ (Macromedia Dream weaver MX)
- โปรแกรมมาโครมีเดีย แฟลช (Macromedia Flash)

1.5 นิยามศัพท์

สื่อ หมายถึง วัสดุสารสนเทศที่ให้บริการในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยนำทิพย์ วิชาวิน (2549) แบ่งของสื่อการเรียนรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ในรูปแบบกระดาษ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร เป็นต้น

สื่อโสตทัศน์ ได้แก่ สื่อที่ให้ภาพและเสียง เช่น วิดีโอ วีซีดี ดีวีดี ซึ่งมีการใช้เครื่องรับภาพ แสง เสียง และโทรทัศน์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ e-resource หรือ Database Online ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปยังสื่อการเรียนรู้ออนไลน์อื่นได้ง่าย เช่น e-learning และ e-training ซึ่งเป็นชื่อตามวิธีการใช้งาน

1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1) ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 4) ห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved