

### ความเป็นมาของปัญหา

รายการสืบค้นแบบออนไลน์ หรือ โอแพค (Online Public Access Catalog / OPAC) ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในห้องสมุดตั้งแต่ห้องสมุดได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ โอแพคเป็นการสืบค้นรายการวัสดุสิ่งพิมพ์ที่มีในห้องสมุดแบบออนไลน์ (Online) และผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นคืนรายการต่างๆ ในห้องสมุดได้ด้วยตนเองโดยผ่านจอภาพ (Terminal) (ALA Glossary of Library and Information Science, 1983 : 157 ) ระบบโอแพคนี้เข้ามาแทนที่ระบบการค้นด้วยมือ จากรายการสืบค้นแบบต่างๆที่ทางห้องสมุดได้เตรียมไว้สำหรับผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นบัตรรายการ (Catalog Card) รายการสืบค้นแบบเล่ม (Book Catalog) รายการสืบค้นแบบปึก (Sheaf Catalog) และรายการสืบค้นแบบวัสดุย่อส่วน (Microform Catalog) คัลกิน (Culkin, 1989 : 172) ได้กล่าวไว้ว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุดนั้นมีความเหมาะสมที่สุดในการจัดเรียงลำดับข้อมูลและคอมพิวเตอร์มีความสามารถในการจัดกระบวนการกับรายการหนังสือที่มีเป็นจำนวนมาก มีความเหมาะสมในการจัดการรายการบรรณานุกรม และรายการสืบค้นที่ซับซ้อนยุ่งยาก

ระบบการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ที่ได้มาตรฐานในปัจจุบัน มีขีดความสามารถในการค้นหา โดยการใช้คำหลักหรือวลี ค้นโดยใช้ตรรกแบบบูลลีน (Boolean Logic) ค้นด้วยคำตัด (Truncation) และสามารถกำหนดขอบเขตการสืบค้นด้วยเลขศักราช ชื่อสำนักพิมพ์ ภาษา หรือประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ และยังมีเมนูให้เลือกสำหรับผู้ที่ยังไม่ตัดสินใจ มีคำสั่งสำหรับโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์ และ ลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ มีขีดความสามารถในการโต้ตอบกับผู้ใช้ สามารถปรับระดับการโต้ตอบ และการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละคน และการสืบค้นแต่ละครั้งด้วย (สุนทร แก้วสาย, 2533 : 680) นอกจากนี้จะแสดงสถานภาพเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ด้วยว่ามีผู้ใช้บริการขืมไปหรือไม่ กำหนดคืนเมื่อไร และสามารถให้ผู้ใช้ส่งจองหนังสือที่ต้องการและเรียกดูข้อมูลการขืมของตนได้ ตลอดจนผู้ใช้ที่ไม่ได้อยู่ในห้องสมุดก็สามารถเข้าถึงระบบโอแพคนี้ได้จากที่อื่น โดยใช้เครือข่ายการสื่อสารและจอภาพ (นิริมา สังคหะ, 2537 : 7-8)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และให้สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัยที่กำลังปรับตัวเป็นมหาวิทยาลัยแบบสืบสอบ (Enquiry College) ที่เน้นคุณภาพของการศึกษา เน้นการวิจัย ให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองมากขึ้น (ประจักษ์ พุ่มวิเศษ, 2538 : 2) ประกอบกับทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้การสนับสนุนที่จะให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้รับงบประมาณเพื่อจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบสื่อสารที่สามารถประสาน เชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดภายในปี พ.ศ. 2540 โดยแบ่งออกเป็น 2 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง หรือ THAILINET-M และโครงการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค หรือ PULINET จากผลของการสนับสนุนของทบวงมหาวิทยาลัยดังกล่าว ทำให้มีมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 10 แห่ง จะต้องดำเนินการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้เสร็จสิ้นภายในเดือนตุลาคม 2538 (ประจักษ์ พุ่มวิเศษ, 2538 ก : 21)

ในปัจจุบันมีห้องสมุดหลาย ๆ แห่งในประเทศไทยได้นำระบบห้องสมุดแบบบูรณาการ (Integrated System) ซึ่งเป็นระบบสำเร็จรูป (Turnkey System) มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด เช่น ระบบอินโนแพค (INNOPAC), ไดนิคซ์ (DYNIX) และ บี อาร์ เอส/เซิร์ช (BRS/SEARCH) เป็นต้น ระบบอินโนแพคเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบหนึ่งที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทยได้นำมาใช้และสนใจที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด จากการประชุมสมาชิกกลุ่มห้องสมุดที่นำระบบอินโนแพคมาใช้ (INNOPAC Users Group Members) ณ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2539 มีห้องสมุดที่นำระบบอินโนแพค มาใช้แล้ว จำนวน 13 แห่ง (Asian Institute of Technology, 1996) ดังนี้

1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
7. หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ

8. ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
9. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
10. สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี<sup>1</sup>
11. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
12. ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร มหาวิทยาลัยศิลปากร
13. ศูนย์ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย

การบริการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ เป็นบริการที่สำคัญของห้องสมุดเนื่องจาก เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง และเป็นบริการที่จะนำผู้ใช้บริการไปสู่ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาสารสนเทศตามที่ต้องการได้อย่างครบถ้วน สะดวกและรวดเร็ว จำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า การประเมินการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ของระบบอินโนแพค ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มห้องสมุดที่มีสภาพการดำเนินงานที่สอดคล้องกันนั้น เป็นเรื่องที่น่าทำการศึกษาอย่างยิ่งเพราะจะทำให้ทราบถึงการทำงานของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ของระบบอินโนแพค ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานำมาใช้ และทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์อีกด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุด ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่นๆ ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อประเมินการใช้และศึกษาปัญหาในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของระบบอินโนแพคในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

<sup>1</sup> ปัจจุบัน คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## สมมติฐานของการวิจัย

ระบบอินโนแพคที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนำมาใช้ มีคุณลักษณะของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่แตกต่างกัน

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการนำรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ระบบอินโนแพคที่นำมาใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. ทำให้ทราบปัญหาในการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการรายการสืบค้นแบบออนไลน์ของห้องสมุดต่อไป
3. ห้องสมุดอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาตัดสินใจเลือกซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด

## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประเมินการใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ (OPAC) ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ใช้ระบบอินโนแพคของบริษัท Innovative Interfaces Inc.

### 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ควบคุมระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ (System Administrator) และ หัวหน้าผู้ควบคุมรายการสืบค้นแบบออนไลน์ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่นำระบบอินโนแพคมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด มีจำนวน 11 แห่ง ตามรายชื่อห้องสมุดที่ใช้ในการศึกษาข้างล่างนี้ แห่งละ 2 คน รวมจำนวน 22 คน ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาทั้งหมด

- 1.1 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 1.3 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 1.6 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.7 หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ
- 1.8 ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- 1.9 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
- 1.10 สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี
- 1.11 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 2. การประเมินการใช้ระบบ

การประเมินการใช้ระบบในครั้งนี้ ใช้รายการตรวจสอบ (Checklist) รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ตามแนวคิดของเซอร์รี และคณะ (Cherry, et al., 1994) เป็นเกณฑ์ในการประเมิน ซึ่งมีขอบเขตคุณลักษณะของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ 10 ประการ ดังนี้ คือ

- 2.1 คุณลักษณะของฐานข้อมูล (Database Characteristics)
- 2.2 การควบคุมการทำงาน (Operational Control)
- 2.3 การค้น (Searching)
- 2.4 การช่วยค้นหัวเรื่อง (Subject Search Aids)
- 2.5 รายการที่ใช้ในการค้น (Access Points)
- 2.6 การแสดงหน้าจอ (Screen Display)
- 2.7 การควบคุมการแสดงผลรายการ (Output Control)
- 2.8 คำสั่ง (Commands)
- 2.9 การช่วยเหลือผู้ใช้ (User Assistance)
- 2.10 การใช้โอเพนคโดยการเข้าถึงทางไกล (OPAC Usability Via Remote Access)

## คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

**การประเมิน** หมายถึง กระบวนการของการตัดสินคุณค่า การกระทำ ผลการกระทำ ของการบริการหรือระบบแล้วประเมินในแง่ของประสิทธิผลในการกระทำ ให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

**รายการสืบค้นแบบออนไลน์ หรือ โอแพค** หมายถึง รายการสืบค้นที่มีในห้องสมุด แบบออนไลน์ โดยผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนรายการต่าง ๆ ในห้องสมุดได้ด้วยตนเอง โดยผ่าน จอภาพ

**ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้ระบบอินโนแพค** หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดม ศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่นำระบบอิน โนแพค (INNOPAC) มาใช้ในการ ดำเนินงานห้องสมุดระหว่างปี พ.ศ. 2536 ถึง เดือนสิงหาคม 2539 จำนวน 11 แห่ง คือ สถาบัน วิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักวิทย- บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สำนักหอสมุดกลาง สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒน- บริหารศาสตร์

**ผู้ควบคุมระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ** หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ระบบ หรือบรรณารักษ์ หรือตำแหน่งอื่นที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลระบบงานห้องสมุด อัตโนมัติ

**หัวหน้าผู้ควบคุมรายการสืบค้นแบบออนไลน์** หมายถึง บรรณารักษ์หัวหน้างานผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการรายการสืบค้นแบบออนไลน์

**คุณลักษณะของรายการสืบค้นแบบออนไลน์** หมายถึงรายการสืบค้นแบบออนไลน์ที่มีคุณลักษณะ 10 ประการ คือ คุณลักษณะของฐานข้อมูล การควบคุมการทำงาน การค้น การช่วยค้น หัวเรื่อง รายการที่ใช้ในการค้น การแสดงหน้าจอ การควบคุมการแสดงรายการ คำสั่ง การช่วยเหลือผู้ใช้ และการใช้โอแพคโดยการเข้าถึงทางไกล