บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิชาการต่างๆ ที่อยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร เอกสาร ตลอดจนโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ไว้ตอบสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาและคณาจารย์ ในขณะเดียวกันห้องสมุดจะต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บริการเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ให้มากที่สุด (นุชศรา กลัดเนียม, 2540 : 1)

ภารกิจหลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกี่ยวข้องกับการจัดระบบทรัพยากรสารนิเทศ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงและนำความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุดมาใช้ประโยชน์ด้วยวิธีการที่ง่ายและรวดเร็ว บรรณารักษ์จึงได้จัดทำเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ เช่น การจัดทำรายการหนังสือ การจัดทำดรรชนี บรรณานุกรม บัตรรายการ เป็นต้น (รจนา ประสานพานิช, 2536 : 1) แต่เนื่องจากในปัจจุบันสิ่งพิมพ์ได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น การที่ผู้ใช้จะค้นข้อมูลโดยใช้บัตรรายการที่มีจำนวนมากนั้น ก่อให้เกิดปัญหากับผู้ใช้เป็นอย่างมาก เพราะต้องเสียเวลาในการค้นข้อมูล ห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการสารนิเทศที่หลากหลายของผู้ใช้ ห้องสมุดจึงนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานในด้านต่างๆ เช่น การจัดหาทรัพยากร การทำรายการบรรณานุกรม การทำดรรชนี การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืม-คืน การบริการสืบค้นข้อมูล และงานเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

การเพิ่มขึ้นของสารนิเทศในปัจจุบัน และความต้องการสารนิเทศที่มีความแปลกใหม่ของผู้ใช้เป็นตัวผลักดันให้เกิดพัฒนาการของการค้นแบบเชื่อมตรง (Online) ขึ้น และเมื่อห้องสมุดได้พัฒนาเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาให้บริการในด้านการสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการ บริการด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการสืบค้นข้อมูลเรียกว่าบริการการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง หรือ โอแพค (Online Public Access Catalog : OPAC) (Wiley, 1994 : 18-24)

การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงเป็นส่วนจำเพาะ (Module) ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ (Integrated System) ซึ่งมีรายการสำหรับค้นลักษณะเดียวกับบัตรรายการ แต่มีลักษณะเป็นระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง สามารถค้นหาข้อมูลโดยใช้คำหลัก ใช้ตรรกะแบบบูล (Boolean) ใช้วิธีการตัดคำ และกำหนดขอบเขตการสืบค้นด้วยปีที่พิมพ์ ชื่อสำนักพิมพ์ ภาษา หรือประเภทของทรัพยากรสารนิเทศ นอกจากนี้ยังมีระบบรายการเลือก (Menu) ให้เลือกเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคย และมีคำสั่งสำหรับโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์ (สุนทร แก้วลาย, 2538 : 680) ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วกว่า ตู้บัตรรายการ และประหยัดเวลาได้อย่างมากด้วย (Rowley, 1988 : 150) เช่นเดียวกับ คูแฮง (Koohang, 1989 : 391) ได้ศึกษาพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงมากกว่าการสืบค้นจากตู้บัตรรายการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ ลินพิศาล และจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) ที่ศึกษาพบว่าการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์รวดเร็วกว่าการสืบค้นด้วยมือจากตู้บัตรรายการ

แต่เดิมสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณให้บริการสืบค้นข้อมูลโดยการใช้บัตรรายการ เมื่อมีหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ เพิ่มเข้ามาในห้องสมุดมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการจัดหาตู้บัตรรายการเพื่อจัดเก็บบัตรรายการ และพื้นที่ในการจัดวางตู้บัตรรายการ นอกจากนี้ยังมีปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านการพิมพ์บัตรรายการที่พิมพ์ได้ไม่ทันกับความต้องการใช้ข้อมูลของผู้ใช้ จากปัญหาดังกล่าวทำให้ห้องสมุดนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้แทนการปฏิบัติงานด้วยระบบมือ โดยผู้บริหารห้องสมุดคือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และบรรณารักษ์ ได้ศึกษาดูงานการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชน

ในปีงบประมาณ 2539-2541 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณได้รับงบประมาณ 16,000,000 บาท เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดเข้าสู่ระบบอัตโนมัติตามโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) โดยสำนักหอสมุดเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปฮอไรซัน (HORIZON) ในการดำเนินงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สำนักหอสมุดได้จัดซื้อโปรแกรมระบบงาน หรือส่วนจำเพาะ 5 ส่วนจำเพาะ ได้แก่ ส่วนจำเพาะงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ (Cataloging Modules) ส่วนจำเพาะระบบการยืม-คืน (Circulation Modules) ส่วนจำเพาะงานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ (Acquisition Modules) ส่วนจำเพาะงานวารสาร (Serial Modules) และส่วนจำเพาะงานการสืบค้นรายการ แบบเชื่อมตรง (Online Public Access Catalog Modules : OPAC)

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณได้นำการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบห้องสมุดอัตโนมัติฮอไรซันมาให้บริการเมื่อปีการศึกษา 2542 สำนักหอสมุดได้จัดบริการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงบริการสาธิต/อบรมการสืบค้น หรือช่วยเหลือโดยการแนะนำบริการสืบค้นข้อมูลเมื่อผู้ใช้ร้องขอ เป็นต้น แต่กระนั้นก็ตามจากการสังเกตการใช้บริการสืบค้น ปรากฏว่าผู้ใช้ยังประสบปัญหาในเรื่องการสืบค้น เช่น จะใช้ทางเลือกในการค้นข้อมูลอย่างไร หรือได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ จึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามที่จะต้องคอยแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ ซึ่งพบว่าเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ และกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นอกจากนี้ตั้งแต่นำมาใช้ยังไม่มีการศึกษาเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ และประเมินผลผู้ใช้ว่ามีความรู้ในเรื่องการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงมากน้อยเพียงใด ผู้ใช้ประสบความสำเร็จ หรือประสบความล้มเหลวในการสืบค้นด้วยรายการสืบค้นแบบเชื่อมตรง หรือไม่ อย่างไร

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารนิเทศรับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ จึงสนใจทำวิจัยเรื่องความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซันของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ โดยศึกษา ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงเพื่อนำผลวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุง และพัฒนางานบริการในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงให้เกิดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ได้แนวทางในการจัดทำคู่มือการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง ให้ผู้ใช้เข้าใจง่าย ใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ได้แนวทางในการจัดสาธิต/อบรมการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง นอกจากนี้ยังอาจใช้เป็นกรณีตัวอย่างสำหรับห้องสมุดสถาบันอื่น ๆ ที่ต้องการจะนำระบบการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซันมาใช้กับห้องสมุด เพื่อพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับห้องสมุดนั้น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซันของนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ

สมมุติฐานของการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซัน

ความสำคัญและประโยชน์

1. ได้ทราบวิธีการใช้รายการสืบค้นที่ทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณประสบความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซัน
2. ได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซัน
3. ได้แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดด้านการบริการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซันของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยการนำผลวิจัยที่ได้ มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรงให้ผู้ใช้เข้าใจง่าย ใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดสาธิต/อบรมการสืบค้น รวมถึงได้แนวทางในการแนะนำการสืบค้นแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยทักษิณ ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 345 คน คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 244 คน และ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 298 คน รวมทั้งหมด 887 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่2 ปีการศึกษา 2544 ของมหาวิทยาลัยทักษิณที่ผ่านการเรียนวิชา บร 101 มนุษย์กับสารนิเทศ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย จากตารางการสุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727-728)
3. ตัวแปรการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นนักศึกษาของคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกเป็นคณะที่นักศึกษาสังกัด ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์

3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

3.2.1 ความสำเร็จในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง

3.2.2 ความล้มเหลวในการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสำเร็จ หมายถึง เวลา ผล วิธีการสืบค้น วัตถุประสงค์ที่ได้จากการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง ตรงตามความ คาดหวัง หรือเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา
2. ความล้มเหลว หมายถึง ปัญหา และอุปสรรคที่พบในระหว่างการใช้การสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง และไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในขณะนั้น
3. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณ และกำลังเรียนชั้นปีที่ 2 ในระดับปริญญาตรี ที่ผ่านการศึกษาวิชาบร 101 มนุษย์กับสารนิเทศ ซึ่งมี 3 คณะ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์
4. ระบบฮอไรซัน หมายถึง ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ HORIZON (Horizon Automatic Library System) ที่ใช้จัดเก็บข้อมูลทรัพยากรสารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ
5. ส่วนจำเพาะการสืบค้นรายการแบบเชื่อมตรง (OPAC : Online Public Access Catalog) หมายถึง โปรแกรมการสืบค้น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์แทนการใช้บัตรรายการ โดยสามารถสืบค้นได้จากรายการที่ปรากฏ หรือป้อนคำสั่งและอ่านคำตอบรายการที่สืบค้นได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถใช้เทคนิคการสืบค้นต่างๆ ที่ทำให้การสืบค้นสะดวก รวดเร็ว และเฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ศึกษาเฉพาะระบบการสืบค้นรายการ แบบเชื่อมตรงของระบบฮอไรซัน
6. คำสำคัญ (Keyword) หมายถึง กลุ่มคำที่ผู้ใช้คิดขึ้นเอง และสามารถนำมาสืบค้นได้ อาจมาจากคำที่อยู่ในชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และเขตข้อมูลต่างๆในรายการบรรณานุกรม