

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อวงการศึกษานี้ที่จะพัฒนาความรู้ใหม่ออกมาในรูปงานวิจัย และสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ เนื่องจากสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญช่วยในการตัดสินใจดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหาและปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ชลธิชา สุทธิรินทร์กุล . 2535 : 1) ในการแสวงหาสารสนเทศผู้แสวงหาต้องประสบกับปัญหาด้านการเพิ่มปริมาณอย่างรวดเร็วของสารสนเทศ ที่ปรากฏอยู่ในรูปของสื่อบันทึกความรู้รูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะงานวิจัยที่ทำไปแล้วในปริมาณมาก ซึ่งควรจะไปถึงผู้ที่มีศักยภาพที่จะพัฒนาความรู้นั้นให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป แต่ความรู้ต้องถูกยับยั้งด้วยระบบการค้นสารสนเทศที่ล่าช้า (สุนทร แก้วลาย. 2533 : 645) เพราะขาดระบบการค้นคืนที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการค้นคืนสารสนเทศ (Information retrieval system) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยการค้นสารสนเทศผ่านการสื่อสารทางโทรคมนาคม ช่วยให้เกิดความทัดเทียมในการค้นสารสนเทศระบบออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Motholt. 1989 : 37-41) แต่อย่างไรก็ตามการค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ ก็ยังคงมีแนวความคิดเช่นเดียวกับระบบการสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป (ชลธิชา สุทธิรินทร์กุล. 2535 : 2)

สถาบันสารสนเทศเป็นแหล่งรวบรวม วิเคราะห์ จัดระบบสารสนเทศ และมุ่งแสวงหาวิธีการส่งเสริมให้สารสนเทศที่เหมาะสมของสถาบัน ถ่ายทอดไปยังบุคคลที่ต้องการสารสนเทศนั้นในเวลาอันสมควร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันสารสนเทศ ที่มีภารกิจหลักในการจัดบริการสารสนเทศให้กับนักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการ เพราะสารสนเทศเป็นปัจจัยพื้นฐานช่วยพัฒนาความรู้ในการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และผลิตผลงานทางวิชาการ ส่วนบรรณารักษ์มีบทบาทในการจัดหา จัดเก็บเอกสาร วิเคราะห์หมวดหมู่ จัดทำบรรณานุกรม และจัดการระเบียบข้อมูล ที่มีผลกระทบต่อระบบการค้นคืนสารสนเทศ

โดยทั่ว ๆ ไปแล้วบรรณารักษ์ จะมีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดทางบรรณานุกรม การกำหนดค่าสำคัญ หรือศัพท์ควบคุม การใช้กลยุทธ์การค้นคืนแบบบูลีน

(Boolean expression) การค้นแบบสุ่มดูตรวจเนื้อหาอย่างกว้าง ๆ (browsing the index) ก่อนเลือกค้นรายการตรวจที่ที่ต้องการ (Intner. 1993 : 119) และวิธีการใช้โปรแกรม ค้นคืนสารนิเทศอย่างลึกซึ้ง ตลอดจนการเลือกแสดงรูปแบบผลลัพธ์ของ ระเบียบ ข้อมูลที่ค้นได้ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิเช่น รูปแบบระเบียบข้อมูลอย่างสั้น (เลขเรียก หนังสือ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง) หรือรูปแบบบรรณานุกรมที่สมบูรณ์ หรือรูปแบบโครงสร้าง ระเบียบข้อมูล (MARC) นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังสามารถช่วยผู้ใช้งานกำหนดกลยุทธ์การ ค้นคืนผ่านการสอนรายละเอียดทางบรรณานุกรม และให้รายละเอียดเกี่ยวกับการออก แบบระบบการค้นคืนสารนิเทศที่นำมาใช้ พร้อมทั้งใช้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้บริการมา ปรับปรุงผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นคืน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ตรงกับ ความ ต้องการมากยิ่งขึ้น

ในระบบการค้นคืนบรรณารักษ์ไม่อาจจะคาดหวังให้ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่ ไม่มีความรู้เรื่องรายละเอียดทางบรรณานุกรม สามารถค้นข้อมูลได้สลับซับซ้อนในทันที เช่นเดียวกับบรรณารักษ์ หรือผู้ทำตรวจนี้ (Dalrpmples and Younger. 1990 : 144) แม้ว่าจะมีคำอธิบายในคู่มือ หรือในจอภาพ

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการค้นคืนสารนิเทศ ผู้ใช้มักจะประสบกับปัญหา ต่าง ๆ หลายประการ ดังนี้

1. ความยุ่งยากในการค้นรายการคำศัพท์ควบคุม จากรายการที่ไม่ใช่ไปยัง รายการที่ใช้ในระบบ หรือการค้นคำสำคัญ ที่กำหนดจากคำที่รู้จักกันแพร่หลายเพียง ระยะเวลาหนึ่งหรือคำที่มาจากภาษาธรรมชาติ ซึ่งศักยภาพของกระบวนการทางภาษา ธรรมชาติไม่อาจส่งเสริม หรือไม่อาจใช้แทนที่หัวเรื่องแบบเดิมได้

2. การพิมพ์รายการค้นที่เป็นรายการชื่อบุคคล หรือชื่อหน่วยงาน ตามรูปแบบ ที่กำหนด

3. การสร้างแนวความคิดและการกลั่นกรองกลยุทธ์การค้นทั้งแบบกว้าง เจาะจง หรือเฉพาะหัวข้อที่สนใจ

4. ภาษาที่ใช้อธิบายการค้นคืนในคู่มือ และคำอธิบายที่ปรากฏบนจอภาพขณะ ค้นคืนสารนิเทศ

5. ความรู้ หรือความเข้าใจที่ลึกซึ้ง ถึงประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบค้นคืน สารนิเทศ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้เริ่มดำเนินการสร้างฐานข้อมูลสิ่ง พิมพ์ ตั้งแต่ปี 2534 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมข้อมูลไปใช้ในระบบห้องสมุด

อัตโนมัติ ฐานข้อมูลสร้างขึ้นด้วยโปรแกรม CDS/ISIS version 2.3 ตามมาตรฐานโครงสร้างระเบียบ UNIV MARC ในขณะที่ดำเนินการสร้างฐานข้อมูล บรรณารักษ์ได้สังเกตเห็นถึงความสะดวก ความรวดเร็ว และประโยชน์ในการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลนี้ จึงนำฐานข้อมูลมาทดลองจัดระบบการค้นคืนสารสนเทศ โดยออกแบบจอภาพให้สอดคล้องกับระบบโอแพค (Online Public Access catalogs - OPACs) เพื่อให้ นักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการได้ค้นคืนสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง แต่เนื่องจากบรรณารักษ์และโปรแกรมเมอร์ ไม่ได้มีโอกาสทราบถึงความต้องการ หรือความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการมาก่อน ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาข้อมูลย้อนกลับจากระบบการค้นคืนสารสนเทศ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูล และระบบการค้นคืนสารสนเทศนี้ให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการวางแผนเตรียมข้อมูล (data profile) สำหรับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในส่วนของการแปลงข้อมูล และการแสดงข้อมูลบนจอภาพ (data mapping) ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบการค้นคืนสารสนเทศ จากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ที่สร้างขึ้นเอง ภายในหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อระบบการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค การค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางการพัฒนาระบบการค้นคืนสารสนเทศ จากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ที่สร้างขึ้นภายในหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ให้มีประสิทธิภาพ และมีรูปแบบการแสดงผลที่ที่เหมาะสมยิ่งขึ้น
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงวิธีการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับสารสนเทศในเวลาที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ
3. ทราบความต้องการ ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้ระบบการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมข้อมูลสำหรับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

4. ช่วยส่งเสริมบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในโครงการจัดระบบการค้นข้อมูล ในหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรให้ได้รับความรู้ ประสบการณ์ และเพิ่ม ทักษะในการปฏิบัติงานห้องสมุดกับคอมพิวเตอร์มากขึ้น

ขอบเขตการศึกษาครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ โดยใช้สถานที่หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และใช้ฐานข้อมูล สิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคคลที่สังกัดอยู่ในมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ซึ่งได้มาใช้บริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์

ตัวแปรอิสระ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์และข้าราชการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อระบบการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์

2. ฐานข้อมูล ศึกษาเฉพาะฐานข้อมูล หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ จากเมนูหลัก ข้อ F1 ประกอบด้วยระเบียบข้อมูลสิ่งพิมพ์จำนวน 35,295 รายการ แบ่งเป็น 4 ประเภท

1.1 หนังสือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ

1.2 วรรณกรรมวารสาร

1.3 มาตรฐานอุตสาหกรรม

1.4 ปัญหาพิเศษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัด ดังนี้

1. ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากอัตราส่วนของผู้ใช้บริการ ซึ่งนำมาจากสถิติ การใช้ห้องสมุด ปี 2535 เป็นนักศึกษามากกว่าอาจารย์และข้าราชการ ในสัดส่วน 2 : 1 จึงแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 139 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 31 คน และข้าราชการ จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน เพื่อประเมินระบบโดย หาคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการกับระบบการค้นสารนิเทศ

2. แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้แนวความคิดมาจาก การค้น
โอแพค และการค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ในต่างประเทศ ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้
เหมาะสมกับลักษณะระบบการค้นสารนิเทศที่จัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการพบ
ปัญหาหรือข้อบกพร่อง ที่มีข้อจำกัดในการตอบแบบสอบถาม

3. การจัดระบบการค้นสารนิเทศนี้มุ่งที่จะให้เป็นระบบที่ใช้ได้ง่าย (user friendly)
และไม่มีการฝึกอบรมการใช้ระบบการค้นสารนิเทศแก่ผู้ใช้บริการมาก่อน นอกจากให้คำ
แนะนำระหว่างการค้น ดังนั้นการจัดระบบการค้นสารนิเทศกระทำภายใต้เมนูการค้น
ของโปรแกรม CDS/ISIS v.2.3 เปลี่ยนรูปแบบจอภาพการค้น โดยกำหนดให้มีการ
เลือกค้นข้อมูลได้ 2 วิธี คือ การค้นจากทางเลือก T (บัญชีคำ) และการค้นจากทาง
เลือก S (การพิมพ์คำค้น) ซึ่งได้จัดระบบการค้นสารนิเทศให้คล้ายกับระบบโอแพค

4. การแสดงผลลัพธ์ ให้รายละเอียดข้อมูลเป็นรายชื่อสิ่งพิมพ์ และดรชณี
วารสารบนจอภาพ เพื่อชี้แหล่งสารนิเทศภายในหอสมุด แต่ไม่มีบริการพิมพ์ผลลัพธ์
ทางเครื่องพิมพ์

นิยามคำศัพท์

1. กลุ่มผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท
อาจารย์ และข้าราชการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการที่มีความรู้ระดับพื้นฐาน หรือผู้ใช้บริการ
ที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องคอมพิวเตอร์

3. การค้นคืนสารนิเทศ กระบวนการเปรียบเทียบระหว่าง คำ วลี ที่ใช้เป็นคำค้น
กับรายการสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของห้องสมุด เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ว่ามีสิ่งพิมพ์
รายการใดบ้าง ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นระบบการทำงานของห้องสมุดโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย
เพื่อให้ฝ่ายต่าง ๆ ในห้องสมุดสามารถทำงานเชื่อมโยงประสานกันได้อย่างต่อเนื่อง
ไม่ต้องทำงานด้วยมือซ้ำ ๆ กันหลายครั้ง

5. โอแพค (Online Public Access catalogs - OPAC) เป็นโปรแกรมย่อย
สำหรับค้นคืนสารนิเทศ จากฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

6. วิธีค้นทางเลือก T (บัญชีคำ) เป็นการพิมพ์อักษรตัวแรก หรือคำแรก
ที่ต้องการค้นหา ระบบจะแสดงบัญชีคำค้นบนจอภาพ เพื่อให้ใช้แถบแสงเลือกคำ

หรือวลีที่เป็นตรรกะและตรงกับความต้องการ ระบบจะแจ้งว่าพบสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่ ก่อนมีการแสดงผลลัพธ์

7. วิธีค้นหาเลือก **S** (พิมพ์คำค้น) เป็นการคิดคำค้นให้ตรงกับ คำ หรือวลีที่ใช้เป็นตรรกะ การพิมพ์คำ หรือวลีนั้น อาจจะใช้ร่วมกับเครื่องหมาย (**&**) หรือคำเชื่อม (**AND, OR, NOT**) เมื่อพิมพ์คำค้นตามรูปแบบที่ต้องการแล้ว ระบบจะแจ้งว่าพบสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่ ก่อนมีการแสดงผลลัพธ์

8. ผลลัพธ์ รายการสิ่งพิมพ์ที่ปรากฏบนจอภาพ หลังจากกระบวนการค้นคืนสารสนเทศ ได้แก่ รายชื่อหนังสือ (เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง) และรายการบรรณานุกรม (บรรณานุกรม)

9. ข้อมูล (data) เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของเอกสารสิ่งพิมพ์

10. ฟิลด์ (field) เป็นลักษณะเขตข้อมูล เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สำนักพิมพ์

11. ระเบียบ (record) เป็นชุดข้อมูลซึ่งหลาย ๆ เขตข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันนำมารวมกันเป็นรายการ เช่น รายการบรรณานุกรมแต่ละรายการ

12. แฟ้ม (file) เป็นแฟ้มข้อมูล ซึ่งหมายถึงการนำเอาระเบียบข้อมูลหลาย ๆ ระเบียบที่มีความสัมพันธ์กันนำมารวมไว้ด้วยกัน เช่น แฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม

สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจต่อระบบการค้นหาสารสนเทศ ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน