

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนงานทางวิชาการ ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้า การวิจัย ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะต้องจัดหาข้อมูล ข่าวสารจากแหล่งความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปของวัสดุพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ทัศนวัสดุ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มารวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่สนใจได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย ตามความต้องการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และนโยบายของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันเกิดภาวะการทะลักทลายของข้อมูลข่าวสาร สังคมมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศ ส่งผลให้ข้อมูลและสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ก่อให้เกิดความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้สารสนเทศมีปริมาณมากขึ้นตลอดเวลา จนไม่สามารถรวบรวมไว้ได้ครบถ้วน จึงจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ สารสนเทศในศูนย์วิทยบริการ นอกจากเป็นปัญหาที่เกิดจากความหลากหลาย และปริมาณของสารสนเทศแล้ว ยังมีปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมการณ์หาของผู้ใช้ เมื่อนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บและสืบค้น จึงช่วยให้การสืบค้นสารสนเทศสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และสามารถค้นได้จากสถานที่ห่างไกลโดยผ่านระบบสื่อสารข้อมูล

โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นระบบสารสนเทศระบบหนึ่งที่ใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลในงานด้านต่างๆ ของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องครบวงจร แล้วเชื่อมต่อกับผู้ใช้ด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายและโทรคมนาคม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้น และเรียกข้อมูลที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์ได้ในระบบออนไลน์ (ปัญญา สุขแสน, 2544) ดังนั้นโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินของห้องสมุดในปัจจุบัน เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ทั้งผู้ให้บริการสามารถบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการสามารถรับสารสนเทศต่าง ๆ จากห้องสมุดได้อย่างกว้างขวาง ลุ่มลึก และรวดเร็ว เช่นกัน จากประสิทธิภาพของการบริหารจัดการห้องสมุดจะต้องดำเนินให้เป็นไปได้ในลักษณะดังกล่าว ห้องสมุดจำเป็นต้องนำโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่มีอยู่ในหอสมุดขนาดใหญ่ของประเทศไทย เช่นหอสมุดแห่งชาติหรือสถาบันวิทยบริการ หรือสำนักวิทยบริการ หรือหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมห้องสมุดที่พัฒนาจากต่างประเทศ ซึ่งมีราคาค่อนข้างแพงขึ้นในการได้มาซึ่งโปรแกรมเหล่านั้นเช่น

ไดนิกซ์ (Dyinx) หรือ วีทีแอลเอส (VTLS) หรืออินโนเพ็ค (INNOPAC) หรือ ฮอริซัน (Horizon) เป็นต้น

การนำโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในศูนย์วิทยบริการ ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นรายการต่าง ๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งที่ติดตั้งไว้ในศูนย์วิทยบริการ และภายนอกศูนย์วิทยบริการ โดยสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ผ่านเวิลด์ ไวด์ เว็บ (world wide web) ได้ตลอดเวลาเนื่องจากการเปิดบริการเครื่องบริการ (Server) ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวก และรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจนเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการศึกษาค้นคว้า

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นอีกห้องสมุดหนึ่ง ที่มีความจำเป็นต้องนำโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเข้าใช้ในการดำเนินงานและบริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้สารสนเทศที่จัดหาบริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความถูกต้อง ประหยัดเวลา ผู้ใช้พึงพอใจ และสามารถให้ข้อมูลพื้นฐานบางประการในเรื่องการจัดการ หรือการใช้ทรัพยากรได้เป็นอย่างดีโดยเริ่มนำโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรมฮอริซัน (Horizon) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานศูนย์วิทยบริการในปีงบประมาณ 2538 ซึ่งต้องจ่ายงบประมาณค่าจัดซื้อโปรแกรม 6,450,000 บาท (หกล้านสี่แสนห้าพันบาทถ้วน) และทุก ๆ ปีต้องเสียค่าบำรุงรักษาระบบให้บริษัทเจ้าของโปรแกรมปีละ 405,760 บาท (สี่แสนห้าพันเจ็ดร้อยหกสิบบาทถ้วน)

จากการศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ของศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่าผู้ใช้บริการได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และผู้ใช้ทั่วไปส่วนใหญ่ จะสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้ระบบสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ฮอริซัน (Horizon) แต่ยังขาดทักษะการค้นหาข้อมูลที่จัดไว้ให้ เนื่องจากผู้ใช้บริการ ไม่เข้าใจระบบการสืบค้นสารสนเทศต่างๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการ ทั้งที่เป็นระบบภายใน (Lan) และที่ให้บริการทางเวิลด์ ไวด์ เว็บ สาเหตุประการสำคัญได้แก่ การขาดทักษะทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และขาดทักษะในการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง ประกอบกับงบประมาณที่สูงมากในแต่ละปีที่ต้องจ่ายให้บริษัทเจ้าของโปรแกรม เพื่อให้ได้มาซึ่งลิขสิทธิ์ในการดำเนินงาน และจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับนโยบายของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานส่งเสริม และสนับสนุนงานทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ตลอดจนตอบสนองภารกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการสนับสนุนให้คณาจารย์ นักวิจัยและนักศึกษา มีแหล่งข้อมูลที่ทันสมัยที่จะช่วยพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้บริการความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่มีต่อการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติของอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
4. เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมเกี่ยวกับการให้บริการ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผลหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติอันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการที่ดีของศูนย์วิทยบริการ
2. ได้วิธีการที่เหมาะสมเกี่ยวกับการให้บริการการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ สอริซัน (Horizon) ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการอย่างรวดเร็ว
3. ได้แนวทางการปรับปรุงวิธีให้บริการ และการจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผ่านโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ สอริซัน (Horizon)

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ สอริซัน (Horizon) ของอาจารย์และนักศึกษา เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพการให้บริการ สภาพการใช้ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 526 คน โดยแยกตามสัดส่วนอาจารย์ และนักศึกษา

-บรรณารักษ์ นักคอมพิวเตอร์ ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวน 10 คน เข้าร่วมประชุมเพื่อหารูปแบบการใช้โปรแกรมที่เหมาะสม

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกเป็นอาจารย์ นักศึกษา และเพศของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการใช้โปรแกรมห้องสมุดในการค้นคว้า สารสนเทศ การยืม การส่ง การจอง ฯลฯ ปัญหาการใช้โปรแกรม สภาพการใช้บริการ และ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ในศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาปัญหาการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

3. สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

4. จัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการดังนี้

4.1 พิจารณาคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ 10 คน โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ และมีความรู้และเข้าใจในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

4.2 จัดประชุมระดมความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ จากข้อ 4.1 เพื่อหารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมด้วยกระบวนการอภิปรายกลุ่ม (Focus group discussion) โดยอาศัยข้อมูลปัญหาจากการศึกษาในข้อ 2 มาเป็นแนวทางในการอภิปรายกลุ่มและ พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม

5. นารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาขึ้นไปทดลองให้อาจารย์ และนักศึกษาใช้แล้วนำมาปรับปรุง

6. สรุปผล

ระยะเวลาทำการวิจัย ตั้งแต่ กรกฎาคม 2550 – พฤศจิกายน 2551

นิยามศัพท์

1. โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (IPAC) หมายถึง ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากฐานข้อมูล Horizon ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลโดยสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) ฯ
2. ระบบสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ หมายถึง บริการสืบค้นรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์แทนการใช้บัตรรายการ
3. ความสามารถในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ฮอริซัน (Horizon) ของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
4. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่ใช้เครื่องมือช่วยค้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรที่อยู่ตามแหล่งต่างๆ ในศูนย์วิทยบริการ หรือทำให้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ
5. ผลการสืบค้น หมายถึง คำตอบที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุด
6. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุด ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ผลการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นต้น
7. ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
8. อาจารย์ หมายถึง ผู้ดำรง ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสังกัด คณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
9. นักศึกษา ระดับปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาปริญญาตรีทุกสาขาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระหว่างวันจันทร์ – ศุกร์ ประจำในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2550
10. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในภารกิจของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
11. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้าใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

12. บรรณารักษ์ หมายถึง ผู้มีคุณวุฒิ บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ ปฏิบัติงานบริการ และบริการอยู่ในห้องสมุด

13. นักคอมพิวเตอร์ หมายถึง ผู้มีคุณวุฒิ คอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดอัตโนมัติ