

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดหรือสำนักวิทยบริการเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บรวบรวมสารนิเทศ และให้บริการสารนิเทศด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ ซึ่งในอดีตได้ให้บริการด้วยระบบที่ทำด้วยมือ จึงไม่สามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วนและทันเวลา ปัจจุบันจึงมีการนำเทคโนโลยีสารนิเทศ (information technology) เข้ามาใช้เพื่อให้ระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหา เผยแพร่ กระจาย และแลกเปลี่ยนสารนิเทศ หรือใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ร่วมกันในระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงถึงกันได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด แม้แต่ภายใน และระหว่างประเทศต่าง ๆ ได้ทั่วโลก

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เริ่มมองเห็นความสำคัญของ เทคโนโลยีสารนิเทศดังกล่าว จึงได้นำคอมพิวเตอร์เข้ามาดำเนินงานเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2539 โดยใช้โปรแกรม Mini-Micro CDS/ISIS และต่อมาได้จัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรม Alice for Windows เมื่อเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2541 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระบบการจัดการ ค้นคืน การเผยแพร่สารนิเทศให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถให้ทรัพยากรร่วมกันได้

โปรแกรม Alice for Windows เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ ที่ผลิตโดยบริษัท SoftLink Australia Pty Ltd. ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐบริสเบน (Brisbane) ประเทศออสเตรเลีย ได้ก่อตั้งบริษัทขึ้นในปี ค.ศ. 1983 โดยมีบรรณารักษ์และนักคอมพิวเตอร์ ชำนาญของประเทศออสเตรเลีย ได้ทำการออกแบบระบบและพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความง่ายและสะดวกเป็นสำคัญ และยึดมาตรฐานการสื่อสารกับผู้ใช้ (graphic user interface / GUI) พัฒนากายได้สถาปัตยกรรมแบบ client / server และเป็นแบบ multi-user โปรแกรมเป็นแบบ object oriented พัฒนากขึ้นโดยใช้ภาษา Visual C++ โปรแกรมเป็น ชนิด 32 บิต ทำให้สามารถทำงานได้ดีกับระบบปฏิบัติการชนิด 32 บิต เช่น microsoft NT server, microsoft NT workstation, microsoft windows 95 หรือ 97 และ macintosh system 8 เป็นต้น โดยมีบริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็มส์ คอนซัลติง จำกัด (Computer Systems Consulting Co., Ltd. หรือ CSC) ซึ่งเดิมคือ บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล ซอฟต์แวร์ แฟคตอรี จำกัด (International Software Factory Co., Ltd. หรือ ISOFAC) เป็นตัวแทนจำหน่ายและให้บริการแต่เพียงผู้เดียวใน

ประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 (ปี ค.ศ. 1994) ปัจจุบันมีการติดตั้งและใช้งานโปรแกรม Alice for Windows เป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดเฉพาะ เป็นต้น โปรแกรม Alice for Windows ประกอบด้วยระบบงานต่าง ๆ คือ ระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (management module) ระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (circulation module) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (inquiry module หรือ OPAC) ระบบคัดลอกข้อมูลแคตตาล็อกจาก CD-ROM หรือเพิ่มข้อมูลรายการที่แคตตาล็อกแล้ว (rapid retrospective module) ระบบจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (acquisitions module) ระบบวารสาร (periodicals module) ระบบดัชนีวารสาร (journal indexing module) ระบบบริหารข้อมูลสื่อผสม (multimedia module) ระบบหลากหลายภาษา (multilingual module) ระบบสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (web inquiry module) ระบบสืบค้นแบบพิเศษ (book wizard control module) ระบบบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (self circulation module) ระบบเพิ่มข้อมูลหลักฐานประเภทหัวเรื่อง (subject authority module) และระบบการลงรายการแบบห้องสมุดสาขา (union catalogue module)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น ฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา และฝ่ายศิลปกรรม ฝ่ายงานที่ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรม Alice for Windows มาใช้งาน คือ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งนำมาใช้ในการจัดการการควบคุมสารนิเทศตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการบริหารและดำเนินงานภายในสำนักวิทยบริการ จำนวน 8 ระบบ คือ ระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (management module) ระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (circulation module) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (inquiry module หรือ OPAC) ระบบจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (acquisitions module) ระบบวารสาร (periodicals module) ระบบบริหารข้อมูลสื่อผสม (multimedia module) ระบบหลากหลายภาษา (multilingual module) และระบบสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (web inquiry module)

ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้นำระบบ 3 ระบบมาใช้ คือ 1) ระบบจัดหาทรัพยากรสารสนเทศนำมาใช้งานคัดเลือกโดยการตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมก่อนการสั่งซื้อทรัพยากร งานจัดซื้อ งานติดตาม ทวงถาม งานแลกเปลี่ยน / บริจาค และการทำรายงานการสั่งซื้อ 2) ระบบการจัดการ

ทรัพยากรสารสนเทศ นำมาใช้ในงานวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรและลงรายการสารสนเทศทางบรรณานุกรมที่จัดหาเข้ามา งานจัดเตรียมรูปเล่ม โดยการให้บาร์โค้ดของหนังสือ งานสร้างรายการหลักฐานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อช่วยในการเข้าถึงข้อมูล 3) ระบบวารสาร นำมาใช้ในงานควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จัดเตรียมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่จัดหาเข้าห้องสมุด และงานตรวจชำระวารสาร

ฝ่ายบริการทรัพยากรทรัพยากรสารสนเทศ นำระบบ 5 ระบบมาใช้ คือ 1) ระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นำมาใช้ในงานบันทึกข้อมูลสมาชิกและการให้สิทธิ์การยืม-คืน งานบริการยืม-คืน งานบริการจอง งานบริการสำรอง งานการเก็บค่าปรับในการคืนหนังสือเกินกำหนด เป็นต้น 2) ระบบบริหารข้อมูลสื่อผสม นำมาใช้ในงานเชื่อมโยงภาพสมาชิก ภาพปกหนังสือ ภาพแผนที่กับทรัพยากร และไฟล์วิดีโอ เป็นต้น 3) ระบบหลากหลายภาษา นำมาใช้ในงานการเปลี่ยนภาษาของระบบจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ และจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย 4) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และ 5) ระบบสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นำมาใช้ในงานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด งานให้บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ และนอกจากนี้ผู้ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ยังสามารถใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการสร้างชื่อผู้ใช้งานในระบบ การดูแลความปลอดภัยของระบบ การสร้างและแก้ไขเพิ่มเติมรหัสผ่าน การกำหนดการใช้งานระบบของแต่ละคน การสำรองข้อมูล การจัดทำสถิติและรายงานของระบบทั้งหมด

เมื่อสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ใช้และให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรม Alice for Windows มาระยะหนึ่งแล้ว ผู้วิจัยพบว่าระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระบบที่ผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากการจัดซื้อจัดหาโปรแกรมมากที่สุด ผู้วิจัยจึงต้องการทราบการใช้ ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อบริษัทตัวแทนจำหน่าย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาาระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า โดยนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ การให้คำแนะนำ และการฝึกอบรมการใช้แก่ผู้ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการใช้ ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคการใช้โปรแกรม Alice for Windows ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เฉพาะส่วนที่เป็นระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น โดยศึกษาจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 จากคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 12 คณะ คือ

1. วิศวกรรมอุตสาหการ
2. วิศวกรรมศาสตร์
3. เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. นาฏศิลป์และดุริยางค์
5. บริหารธุรกิจ
6. วิทยาศาสตร์
7. วิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร
8. วิศวกรรมศาสตร์
9. ศิลปกรรม
10. ศิลปศาสตร์
11. ศึกษาศาสตร์
12. สถาปัตยกรรมศาสตร์

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกคำนิยามศัพท์จากเอกสารอ้างอิง และจากประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการนิยามศัพท์ ดังนี้

1. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (inquiry module หรือ OPAC) หมายถึง ระบบย่อยของโปรแกรม Alice for Windows ทำหน้าที่ในการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและค้นหารายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ต้องการได้

2. โปรแกรม Alice for Windows หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ ที่ผลิตโดยบริษัท SoftLink Australia Pty Ltd. เป็นโปรแกรมที่ประกอบด้วยระบบงานต่าง ๆ คือ ระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (management module) ระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (circulation module) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (inquiry module หรือ OPAC) ระบบคัดลอกข้อมูลแคตตาล็อกจาก CD-ROM หรือเพิ่มข้อมูลรายการที่แคตตาล็อกแล้ว (rapid retrospective module) ระบบจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (acquisitions module) ระบบวารสาร (periodicals module) ระบบดรรชนีวารสาร (journal indexing module) ระบบบริหารข้อมูลสื่อผสม (multimedia module) ระบบหลากหลายภาษา (multilingual module) ระบบสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (web inquiry module) ระบบสืบค้นแบบพิเศษ (book wizard control module) ระบบบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (self circulation module) ระบบเพิ่มข้อมูลหลักฐานประเภทหัวเรื่อง (subject authority module) และระบบการลงรายการแบบห้องสมุดสาขา (union catalogue module)

3. การใช้ หมายถึง ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับการนำระบบมาใช้ และการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4. **ความคิดเห็น** หมายถึง การพิจารณาด้วยเหตุผลและความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความสามารถของระบบ เมื่อมีการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows

5. **ความสามารถของระบบ** หมายถึง ความสามารถของระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการควบคุมการทำงาน

หรือการใช้งานระบบ ด้านการควบคุมสูตรการค้นหรือวิธีการค้น ด้านการควบคุมการแสดงผล การค้น ด้านการออกแบบหน้าจอการแสดงผล และด้านความช่วยเหลือในการใช้ระบบงาน

6. **ปัญหาและอุปสรรคการใช้** หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาด้านการแสดงผลของข้อมูล ปัญหาด้านผู้ใช้ และปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

7. **ขอบเขตหรือทางเลือกในการสืบค้น** หมายถึง หัวเรื่อง คำค้น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ชื่อชุด หัวข้อ สำนักพิมพ์ หมายเลขประจำวารสารสากล เลขหมู่ บาร์โค้ด เลขทะเบียน เป็นต้น

8. **ผู้ใช้** หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวม 12 คณะ และเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ในสำนักวิทยบริการ

9. **สำนักวิทยบริการ** หมายถึง หน่วยงานที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีประกอบด้วย 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา และฝ่ายศิลปกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ทราบปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ การให้คำแนะนำ และการฝึกอบรมการใช้แก่ผู้ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารและจัดการการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ