

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันห้องสมุดทุกประเภทกำลังเผชิญกับภาวะการเพิ่มปริมาณของสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารโทรคมนาคมที่ส่งผลให้การผลิตสารสนเทศเป็นเรื่องที่ง่ายและสามารถผลิตได้ในปริมาณมาก ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาวิชาต่างๆเป็นไปอย่างกว้างขวาง ทำให้ยากต่อการติดตามสารสนเทศได้ทันของผู้ใช้ Linowes (1991) ได้ชี้ให้เห็นว่า จำนวนสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเป็น 2 เท่าทุกๆ 4-5 ปี และในแต่ละวันมีการพิมพ์หนังสือใหม่ออกมาเผยแพร่มากถึง 1,000 ชื่อเรื่อง อีกทั้งในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาการผลิตวารสารวิชาการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 52 ในปีหนึ่งๆ ทำให้ห้องสมุดประเภทต่างๆจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการบริการของห้องสมุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยเฉพาะเรื่องการจัดเก็บ การค้นคืน และการให้บริการสารสนเทศ เพื่อพัฒนาห้องสมุดจากระบบเดิมคือ ระบบมือไปสู่วิธีแบบห้องสมุดอัตโนมัติ

การที่ห้องสมุดเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด ก่อให้เกิดผลอย่างมากต่อห้องสมุดในด้านต่างๆมากมาย อาทิ รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ ระบบการทำงานของห้องสมุด บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และพนักงานห้องสมุด กระบวนการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศในห้องสมุด รวมทั้งผู้ใช้ห้องสมุด (จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์, 2543)

เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามาใช้ โดยเฉพาะในกระบวนการเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) และการค้นคืนสารสนเทศ (Information Retrieval) จะส่งผลต่อพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ตามไปด้วย กล่าวคือ ในปัจจุบันผู้ใช้สารสนเทศของห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการจากที่ใดก็ได้ผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุดหรือให้บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ค้นหาทรัพยากรให้เหมือนเมื่อก่อน ในบางครั้งผู้ใช้บริการจะกลายเป็นผู้จัดหาและจัดพิมพ์สารสนเทศได้เองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สุทธิลักษณ์ พัดเพิง, 2543) รวมทั้งสามารถสร้างห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลของตนเองได้ โดยอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Lancaster and Sandore, 1997) จากงานวิจัยหลายชิ้นยังชี้ให้เห็นว่าเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการส่งผลให้พฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศเปลี่ยนไป อาทิ งานวิจัยของกรรณิการ์ ชลลัมพี้ และพรทิพย์ อาณาประโยชน์ (2539) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ : ตำรวจการใช้บรรณารักษศาสตร์ และฐานข้อมูลของคณาจารย์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากการใช้ฐานข้อมูล MEDLINE และแสวงหาสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนมาก และยังคงมีการใช้สารสนเทศสิ่งตีพิมพ์ในปริมาณที่น้อยมาก และคณาจารย์คณะแพทยศาสตร์มีวิธีการแสวงหา

สารสนเทศด้วยการสืบค้นผ่านฐานข้อมูลด้วยตนเอง และงานวิจัยของจินทิพา เทียนพาลี (2543) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของอาจารย์ผู้สอนในภาควิชาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญ ซึ่งได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมห้องสมุด (OPAC) ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้น รวมทั้งอินเทอร์เน็ต และผลการวิจัยยังพบว่า อาจารย์มีข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดส่วนกลางและส่วนภูมิภาคควรมีความร่วมมือกันในการพัฒนาระบบการบริการสารสนเทศให้ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานบริการสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการแสวงหาสารสนเทศในหลายๆสถาบัน ได้พร้อมกัน

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีสถานะเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการจัดการสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนการใช้เป็นเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ เนื่องจากสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษาอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งนักศึกษาต้องศึกษาจากสื่อการสอน ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริม รวมทั้งสื่อสารสนเทศออนไลน์ ตลอดจนวิธีการอื่นๆที่ผู้เรียนสามารถเรียนได้ด้วยตนเอง ดังนั้นการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศจึงเป็นภาระสำคัญและจำเป็นเพราะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การศึกษาระบบทางไกลมีคุณภาพและได้มาตรฐาน (คู่มือการประกันคุณภาพการดำเนินงานสำนักบรรณสารสนเทศ ฉบับที่ 3(2547), 2547)

ในปัจจุบันสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีการจัดการบริการสารสนเทศของในลักษณะเครือข่ายสารสนเทศ เรียกว่า STOULINET (Sukhothai Thammathirat Open University Library Network) ซึ่งจะเชื่อมต่อกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (STOUNET) และเครือข่ายภายนอกอื่นๆทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยมีรูปแบบการให้บริการด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ดังนี้

1. บริการค้นคืนฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมห้องสมุด(OPAC) เป็นบริการค้นคืนข้อมูลรายการวัสดุสารสนเทศ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ ของสำนักบรรณสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถใช้ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ชื่อชุด หัวเรื่อง คำสำคัญ และเลขเรียกหนังสือเป็นคำค้นหารายการที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว

2. บริการยืม-คืนอัตโนมัติ (Circulation) เป็นบริการยืม-คืนวัสดุสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการสามารถยืมคืนสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และไม่ต้องเสียเวลาในการกรอกข้อมูลการยืม โดยระบบจะบันทึกและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุสารสนเทศ และการยืมของสมาชิก เช่น วันกำหนดส่ง ค่าปรับ รายชื่อวัสดุสารสนเทศที่ถูกยืม และสถิติการยืม-คืน เป็นต้น

3. บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมด้วยระบบ CD-NETWORK หรือ CD-NET เป็นบริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมซีดี-รอม ในลักษณะระบบเครือข่ายซึ่งเชื่อมโยงฐานข้อมูลซีดี-รอมหลายๆฐานข้อมูล โดยผู้ให้บริการสามารถค้นข้อมูลจากเมนูที่ต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาเปลี่ยนแผ่นซีดีกลับไปมา ฐานข้อมูลที่ให้บริการ เช่น ฐานข้อมูล DAO/Dissertation Abstract On-disc, ฐานข้อมูล ERIC/Education Resources Information Center, ฐานข้อมูล AA/Academic Abstract Full-text, ฐานข้อมูล Periodical, ฐานข้อมูล Distance Education, ฐานข้อมูล Social Science Citation Index เป็นต้น

4. ฐานข้อมูลภายในมหาวิทยาลัยเป็นบริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เช่น ฐานข้อมูลวิจัยครอบครัวศึกษาของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ฐานข้อมูล

งานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา ฐานข้อมูลรูปภาพของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา และฐานข้อมูลต่างๆของสำนักบรรณสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลการศึกษาทางไกล ฐานข้อมูลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี เป็นต้น

5. อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งถือว่าเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดใน ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารสนเทศจากศูนย์ข้อมูลและห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาและสถาบันวิจัยทั่วโลกผ่านอินเทอร์เน็ต (ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ, 2547)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในห้องสมุด โดยเฉพาะการใช้เป็นเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป คือ มีการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และใช้สารสนเทศตีพิมพ์น้อยลง (กรณีการ์ ชลัมพี และพรทิพย์ อาณาประโยชน์, 2539) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศด้วยตนเองมากขึ้น (จันทิพา เทียนพาลี, 2543) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลต่อการจัดการห้องสมุดเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ในฐานะที่สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการจัดบริการสารสนเทศ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าเข้าถึงและค้นคืนสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะมีการศึกษาถึงผลของการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้หลักกลุ่มหนึ่งของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งนี้ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อให้ห้องสมุดสามารถเป็นแหล่งสนับสนุนการค้นคว้าคิดตามข้อมูลสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในเรื่องการศึกษาผู้ใช้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลของการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของอาจารย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศของอาจารย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. คำถามหลักในการวิจัย

1. อาจารย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศอย่างไร เมื่อมีการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
2. อาจารย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศอย่างไร

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตลอดจนเป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในเรื่องการศึกษาผู้ใช้ต่อไป

5. นิยามศัพท์

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล และข่าวสารที่จะสนองความต้องการของคนที่ตนตระหนักและเล็งเห็น ซึ่งความต้องการที่เล็งเห็นนี้จะแสดงออกและนำไปสู่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นเมื่อบุคคลเล็งเห็นว่าสภาพความรู้ที่ตนมีอยู่ด้อยกว่าที่ตนต้องการ และกระบวนการนี้จะจบลงเมื่อการเล็งเห็นความต้องการนั้นไม่ปรากฏอีกต่อไป ซึ่งกระบวนการแสวงหาสารสนเทศประกอบไปด้วย วิธีการแสวงหาสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศที่ต้องการ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ และสถานที่ที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532 ; ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548)

ปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง อุปสรรคที่อาจารย์พบในการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัญหาส่วนตัวบุคคล และปัญหาด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ

อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำที่ทำการสอนในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในขณะที่กำลังทำการศึกษาวิจัยโดยหมายรวมถึงผู้ที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ทั้งหมด 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ และสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นฐานในการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลห้องสมุดสร้างขึ้น ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมห้องสมุด (OPAC) และอินเทอร์เน็ต

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Information) หมายถึง สารสนเทศที่ต้องใช้ระบบแสงเลเซอร์หรือคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยการอ่านหรือฟัง โดยสามารถแบ่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตามสื่อที่ใช้ในการจัดเก็บเป็น 4 ประเภท คือ สารสนเทศที่จัดเก็บในฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมห้องสมุด สารสนเทศที่จัดเก็บในฐานข้อมูลออนไลน์ สารสนเทศที่จัดเก็บในฐานข้อมูลซีดี-รอม และสารสนเทศที่จัดเก็บในอินเทอร์เน็ต

แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเป็นสื่อผสม(Multi-media) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมทั่วโลก เชื่อมโยงฐานข้อมูลจำนวนมากเข้าด้วยกันทั้งในอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายที่ไม่มีพรมแดน แหล่งสารสนเทศที่ปรากฏอยู่บนเครือข่ายนั้นจะขึ้นอยู่กับที่อยู่ของเว็บไซต์ที่เรียกว่า URL (Universal/Uniform Resource Locators) โดยมีรูปแบบที่เป็นสากล

กลุ่มสาขาวิชา หมายถึง กลุ่มสาขาวิชาที่อาจารย์สังกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น 3 กลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศให้เห็นชัดเจน ได้แก่

กลุ่มที่ 1 สาขาวิชามนุษยศาสตร์ ประกอบไปด้วยสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาเกษตรกรรมศาสตร์

กลุ่มที่ 2 สาขาวิชาสังคมศาสตร์ ประกอบไปด้วย สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ และสาขาวิชานิติศาสตร์

กลุ่มที่ 3 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ประกอบไปด้วย สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผลของการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง
ความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ เมื่อมีการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการ
สืบค้นสารสนเทศ ในด้านวิธีการแสวงหาสารสนเทศ ประเภทของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศเทศ สถานที่
แสวงหาสารสนเทศ เครื่องมือแสวงหาสารสนเทศ และปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ