

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมในยุคข่าวสาร ปริมาณข่าวสารข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมากมาย ในหลากหลายรูปแบบ จนเกิดสถานการณ์ที่เรียกว่า การทะลักทลายของข่าวสารความรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (ประนอม นามขร, 2542, หน้า 1) ในยุคของสังคมข่าวสาร สารสนเทศมีประโยชน์นานัปการ นับแต่ช่วยลดความอยากรู้ คลายความสงสัย จนถึงช่วยแก้ปัญหา ช่วยวางแผนและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศจึงช่วยพัฒนาบุคคล ช่วยการปฏิบัติงาน ช่วยในการดำเนินชีวิต (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2543, หน้า 8) แต่เนื่องจากสารสนเทศได้รับการผลิตขึ้นใหม่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว และทันสมัย ห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่จัดหารวบรวมข้อมูลข่าวสารจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ มาเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าได้ตามความต้องการ จากการที่ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นมากมายจนประมาณไม่ได้ ดังนั้นห้องสมุดจึงนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานบริการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ การค้นหาสารสนเทศ และให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่มีอยู่มากมายได้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา (มยุรี จุลกันท์, 2538, หน้า 1)

หอสมุดและศูนย์สารสนเทศในประเทศไทยหลายแห่ง ได้ให้บริการสืบค้นสารสนเทศระบบออนไลน์ เพราะมีความเป็นปัจจุบันในด้านข้อมูลมากที่สุด แต่เนื่องจากการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบนี้มีอุปสรรคในด้านโทรคมนาคม หอสมุดบางแห่งจึงมีความจำเป็น ให้บริการโดยใช้ฐานข้อมูลซีดีรอม (CD-ROM = Compact Disc Read Only Memory) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่บันทึกอยู่ในสื่อจานแสง (optical disc) เพราะมีประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูลได้ทั้งแบบอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง มีความจุข้อมูลได้มากที่สุดถึง 640-700 เมกกะไบต์ ซึ่งอาจเปรียบได้กับหนังสือ 250,000 หน้า หรือข้อความในกระดาษพิมพ์ดีดจำนวน 300,000 แผ่น หรือสารานุกรม 1 ชุด จำนวน 24 เล่ม หรือเท่ากับข้อมูลในงานบันทึกแบบแข็ง (hard disk) ขนาด 20 เมกกะไบต์ 34 ชุด (กฤษณะ สถิตย, 2543, หน้า 7; กิดานันท์ มลิทอง, 2539, หน้า 3) ทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ นอกจากนี้ยังมีความคงทนในการใช้งาน

ข้อมูลที่บ้านทักไว้จะไม่สูญหายเพราะไม่สามารถลบออกได้ สามารถสืบค้นได้รวดเร็วทำให้ประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูลได้มาก ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ซีดิรอมจึงมีบทบาทในงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้นำฐานข้อมูลซีดิรอมมาให้บริการแก่ผู้ใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2534 โดยได้จัดซื้อฐานข้อมูล ERIC มาให้บริการก่อน ปัจจุบันมีฐานข้อมูลซีดิรอม/ออนไลน์ในสาขาวิชาต่างๆ ให้บริการ ได้แก่ ABI/Inform, Aidsline, DAO (dissertation abstracts ondisc), ERIC (education resources information center), Expanded Academic Index, ICONDA (The CIB international construction database), Life Science, LISA (library & information science abstracts), Medline, Nursing & Allied Health (CINAHL), Science Citation Index, Serfile, Sport Discus, Toxline และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย นอกจากนี้ยังให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ คือ IEEE (The Institutq of Electrical and Electronics Engineers) โดยจัดให้บริการใน 2 ลักษณะคือ การสืบค้นแบบเครื่องเดียว/คนเดียว (stand alone) และการสืบค้นแบบเครือข่าย (network) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสืบค้นสารสนเทศจากซีดิรอมแผ่นเดียวกันได้พร้อมกัน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานขึ้น (อัจฉรา บริบูรณ์, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2545)

อย่างไรก็ตามในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดิรอนั้น ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ประสบการณ์ เทคนิค กลวิธี และทักษะในการใช้ เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตามความต้องการและประหยัดเวลา (ศิริณี จุฑาปะมา, 2539, หน้า 3) ดังที่เอฟธิเมียดิส (Efthimiadis, 1994, p. 120) ได้ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดิรอม จำนวน 79 คน ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้พื้นฐานในการสืบค้นจึงทำให้การสืบค้นข้อมูลไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ใช้บริการต้องการการฝึกอบรมวิธีสืบค้นฐานข้อมูลซีดิรอม และจากรายงานการวิจัยของนิริวดี ทาเวียง (2537) เรื่องทัศนคติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดิรอมของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้บริการพอใจในบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดิรอม หากแต่ยังประสบปัญหาในการสืบค้น ผลที่ได้จากการสืบค้นยังไม่ดีพอ และส่วนใหญ่ยังจำเป็นต้องพึ่งบรรณารักษ์ นอกจากนี้ จากรายงานสถิติงานบริการช่วยค้นคว้าซึ่งให้บริการซีดิรอม ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2540 พบว่า นิสิตระดับปริญญาโทที่ใช้บริการซีดิรอมได้แจ้งปัญหาไว้หลากหลาย เช่น ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดิรอม ขาดความรู้ในวิธีการสืบค้น เป็นต้น (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540, ไม่มีเลขหน้า อ้างถึงใน

ประนอม นามขร, 2542, หน้า 3)

จากการศึกษาข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของระบบบริการสารสนเทศในห้องสมุด ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ประกอบกับในการจัดบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมนั้น ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์ และค่าบอกรับฐานข้อมูลเป็นงบประมาณจำนวนมาก ห้องสมุดควรจะสนใจกับคุณภาพและปรับปรุงการทำงานของงานบริการ ซึ่งการปรับปรุงการทำงานที่จำเป็นอย่างยิ่งจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ควรแก้ไขจุดไหนอย่างไร (พิมพ์วิภา ไพ ปรเมสมิทธิ์, 2535, หน้า 33) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะทำให้ทราบข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสืบค้นของผู้ใช้ ตลอดจนให้คุ้มค่ากับการลงทุนใช้งบประมาณ เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม
3. เพื่อประเมินอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศของผู้ใช้ ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
4. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 50

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามวิธีการของลีปาน ทรัพย์ทอง (2531), ประไพ จันทรินทร์ (2539), ไคววิต (Kiewitt, 1979) และฮิลเชย์ และฮิวริช (Hilchey & Hurych, 1985) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้เป็น ร้อยละ 50, ร้อยละ 60.8, ร้อยละ 54.78 และมากกว่าร้อยละ 50 ตามลำดับ ซึ่งเกณฑ์ที่หลากหลายดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในงานวิจัยครั้งนี้เป็น มากกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากเป็นค่าอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการที่ต่ำสุดจากเกณฑ์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ประกอบกับผู้ใช้ระบบสืบค้นสารสนเทศทุกคนมีความต้องการพื้นฐานอย่างหนึ่งที่เหมือนกัน คือ ความคาดหวังว่าระบบจะสามารถสืบค้นรายการเอกสารที่ตรงกับความต้องการสารสนเทศออกมาได้ (เพ็ญพร เสถียรสวัสดิ์, 2535) อย่างน้อยก็ควรจะครึ่งหนึ่งจากที่คาดหวังไว้

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่รวมผู้ใช้บริการประเภทอื่นตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2545 ถึง วันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2545
2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่
 - 2.1 ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม
 - 2.2 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศ
3. ขอบเขตของเนื้อหาการศึกษาค้นครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาด้านความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศ รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ซึ่งจะศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ซึ่งดำเนินการสืบค้นด้วยตนเอง ณ ห้องบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเท่านั้น ไม่รวมผู้ใช้ที่สืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือการค้นหากจากฐานข้อมูลอื่นๆ ในสำนักหอสมุด

ประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และ

อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือแก้ไขให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การเก็บจำนวนผู้ใช้ไม่ได้ระบุจำนวนที่ต้องการแยกตามประเภทของผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย, นิสิตระดับปริญญาตรี, นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก ดังนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะคำนึงถึงจำนวนรวมของผู้ใช้ทั้งหมด ซึ่งในบางประเภทอาจเก็บได้มาก บางประเภทเก็บได้น้อย และบางประเภทอาจเก็บไม่ได้เลยตามสภาพความเป็นจริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมของผู้ใช้ ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ โดยพิจารณาจากความสำเร็จและความล้มเหลว

2. ผู้ใช้ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรวม ซึ่งดำเนินการสืบค้นด้วยตนเอง ที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย, นิสิตระดับปริญญาตรี, นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก

3. ความสำเร็จ หมายถึง การที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมพบข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ

4. ความล้มเหลว หมายถึง การที่ผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมพบข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ

5. สภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม หมายถึง ขั้นตอนและเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรวมของผู้ใช้ที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

6. อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ หมายถึง จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้และตรงกับความต้องการ $\times 100 /$ จำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่ค้นได้

7. ปัญหาการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคของ
ผู้ใช้ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา