



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาต่าง ๆ ได้เจริญขึ้นอย่างรวดเร็วรวมทั้งเอกสารสิ่งพิมพ์ด้านวิชาการ และประเภทให้ความรู้และการสอนได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากตามไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิทยาศาสตร์ เช่นการเพิ่มจำนวนของวารสาร เป็นต้น กล่าวกันว่าในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 ทั่วโลกมีวารสารทางวิทยาศาสตร์ประมาณ 100 ชื่อเรื่อง ในตอนต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 มีถึง 10,000 ชื่อเรื่อง และคาดกันว่าในตอนปลายคริสต์ศตวรรษที่ 20 จะมีวารสารวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้นถึง 1,000,000 ชื่อเรื่อง ซึ่งเป็น การเพิ่มจำนวนถึง 10,000 เปอร์เซ็นต์ (เนงลักษณ์ ไซท์เทคโนโลยี 2531: 178)

ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บและให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้ต่างก็ประสบปัญหาคือ จำนวนบุคลากร และงบประมาณไม่อาจเพิ่มขึ้นได้อย่างรวดเร็วเหมือนกับการเพิ่มจำนวนของสารนิเทศดังกล่าว ประการสำคัญที่สุดคือผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการที่จะได้รับสารนิเทศที่เฉพาะเรื่องในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันกับเหตุการณ์เพิ่มมากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ห้องสมุดหลายแห่งในต่างประเทศได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานห้องสมุดอย่างกว้างขวาง ทั้งงานด้านบริหาร เทคนิค และบริการ ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะคอมพิวเตอร์สามารถทำงานตามคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ อีกทั้งยังมีราคาถูกกว่าแต่ก่อน ปัจจุบันการใช้คอมพิวเตอร์ไม่ใช่สิ่งฟุ่มเฟือย แต่กลายเป็นความจำเป็นและมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น ห้องสมุดประมาณ 7,600 แห่ง หรือ 1/4 ของห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาและแคนาดามีการทำบัตรรายการร่วมกันโดยใช้คอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ (Saffady 1988: 729) ทำให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลได้โดยตรง วิธีนี้บรรณารักษ์งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการสามารถลดเวลาในการ

ทำงาน 1/2-3/4 ของเวลาปกติที่ทำต่อสัปดาห์ (Gupta 1981: 399) นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งได้มีการต่อสายโทรศัพท์ เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ส่วนกลางกับเทอร์มินัลของห้องสมุดวิทยาเขต ที่ทำงานของอาจารย์ และห้องพักของนักศึกษา ทำให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถค้นคืนสารนิเทศได้จากที่ทำงานและห้องพัก โดยไม่จำเป็นต้องไปห้องสมุดด้วยตนเอง (Bearman 1982: 38) ดังนั้นการใช้คอมพิวเตอร์จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งไม่เพียงแต่จะประหยัดเวลาของอาจารย์และนักศึกษาเท่านั้น หากสารนิเทศที่ได้จากการค้นด้วยคอมพิวเตอร์ยังเข้าถึงได้ง่ายกว่าการค้นด้วยมืออีกด้วย

สำหรับประเทศไทย ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ และศูนย์สารนิเทศหลายแห่งได้พัฒนาโครงการใช้คอมพิวเตอร์กับงานห้องสมุดมากขึ้น แต่อย่างไรก็ดีโครงการดังกล่าวส่วนใหญ่ยังอยู่ในขั้นทดลอง หรือวิจัยและพัฒนา มีโครงการเพียงส่วนน้อยที่เรียกได้ว่าอยู่ในขั้นดำเนินการอย่างแท้จริง ดังเช่นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทดลองใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์บัตรรายการ จัดทำฐานข้อมูลหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลรายชื่อวารสาร/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฐานข้อมูลภาคเหนือ และฐานข้อมูลงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด 2532: 121-125) สำหรับสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำฐานข้อมูลหนังสือและวารสาร รวมทั้งให้บริการค้นคืนสารนิเทศด้วยระบบออนไลน์ หรือจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของสถาบัน และจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ตี-รวม (นงลักษณ์ ไชยกุลกิจ 2528: 16)

การที่ห้องสมุดได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ ของห้องสมุดย่อมส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของบรรณารักษ์ ทั้งนี้เพราะการสูญเสียตำแหน่งงาน ทักษะหรือความชำนาญดั้งเดิมกลายเป็นเรื่องล้าสมัย โครงสร้างการบริหารงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โอกาสทางวิชาชีพลดลง (Rooks and Thompson 1988: 122) รวมทั้งการสูญเสียอิสรภาพส่วนตัว และความไม่เท่าเทียมในงาน (Marchant and England 1989: 477) ผลกระทบเหล่านี้ย่อมทำให้บรรณารักษ์เกิดความรู้สึกวิตกกังวลในเสถียรภาพของตน (Coleman 1982: 71) อาจเกิดความรู้สึกต่อต้านการใช้คอมพิวเตอร์ได้ ประกอบกับการดำเนินงานระบบอัตโนมัติส่วนใหญ่ผู้บริหารให้ความสนใจเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับวิธีการทางเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อฮาร์ดแวร์ การแปลงข้อมูล (data conversions) การบรรจุโปรแกรมจากแผ่นจานแม่เหล็กลงสู่หน่วยความจำหลัก เป็นต้น มากกว่าจะคำนึงถึงความรู้สึกของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (Olsgaard 1989: 286)

แต่ที่จริงแล้วปฏิกริยาหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญ เรื่องหนึ่งที่ยูบบริหารควรให้ความสนใจไม่น้อยไปกว่าเรื่องทางเทคนิค โดยเฉพาะความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่แปลกใหม่หรือไม่คุ้นเคย Fine (1986: 84) กล่าวว่าโดยธรรมชาติแล้วบุคคลหรือองค์กรมักโน้มเอียงไปในทางต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอย่างแข็งขัน แม้ทราบว่า การเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็นสิ่งที่ดีต่อตนเอง รวมทั้งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ และได้ผลผลิตมากขึ้นก็ตาม ทั้งนี้ เพราะการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรนั้น ๆ และการต่อต้านไม่ได้มีสาเหตุมาจาก บุคลิกภาพ เพศ อายุ หรือระดับการศึกษา แต่จะมาจากบรรยากาศและความเชื่อขององค์กร ตลอดจนทัศนคติของแต่ละบุคคล (Fine 1982: 212-213) Faerstein (1986: 12) มีความเห็นทำนองเดียวกันว่า การต่อต้านเทคโนโลยีอาจมีสาเหตุมาจากบุคคลที่ตนเอง หรือสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน จากงานวิจัยของ Dakshinamurti (1985) ที่ได้ศึกษาปฏิกริยาต่อระบบอัตโนมัติของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด สรุปได้ว่าผลของเทคโนโลยีที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นไปได้ทั้งทางบวกและลบ นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทั้งหมดมีความรู้สึกที่ต่อการใช้คอมพิวเตอร์ 2) การยอมรับระบบอัตโนมัติไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม ส่วนผลในทางลบเกิดขึ้นเพราะความเมื่อยล้าทางจิตใจ ความรู้สึกว่าถูกลดความสำคัญ และความรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงในการทำงานตามลำดับ

จิตกังวลหรือความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ การต่อต้านเทคโนโลยีนั้น Sievert และคณะ (1988) ได้ศึกษาผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการเรียนรู้ออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมิสซูรี-โคลัมเบีย พบว่าจิตกังวลเกิดขึ้นเพราะได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ แผนงานที่ทำ นอกจากนี้อายุการทำงานในห้องสมุดยังมีผลต่อจิตกังวลด้วย จิตกังวลดังกล่าวหากมีมากเกินไปอาจกลายเป็นสิ่งบั่นทอนความสำเร็จในการติดตั้งระบบอัตโนมัติในห้องสมุดได้

ด้วยเหตุที่การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุดจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและบำรุงรักษา สถานที่ปฏิบัติการ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานแล้ว สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือควรพิจารณาตรวจสอบปฏิกริยาของผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน Sievert และคณะ (1988: 44) ได้ให้ความเห็นว่าความสำเร็จในการออกแบบ การติดตั้ง และการใช้ระบบอัตโนมัติขึ้นอยู่กับ การที่ห้องสมุด ให้ความสนใจใส่ใจต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ความเห็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Luquire (1983) ที่ได้สำรวจทัศนคติของบรรณารักษ์งานเทคโนโลยีห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาที่มีต่อข่ายงานบรรณานุกรม OCLC (OCLC OnLine Computer Library Center, Inc.) Luquire พบว่าการเตรียมการด้านจิตใจของบรรณารักษ์หากได้

รับข้อมูลเกี่ยวกับระบบอัตโนมัติมากเท่าใด บรรณารักษ์จะยิ่งมีทัศนคติที่ดีต่อระบบมากขึ้นเท่านั้น ในทำนองเดียวกับศรีออร์ เจนประภาพงศ์ (2529) ที่ศึกษาทัศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารไม่ควรมองข้ามการสร้างบรรยากาศความร่วมมือในการทำงานกับระบบใหม่ ๆ โดยสนับสนุนส่งเสริมให้บรรณารักษ์มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ โดยการจัดทำในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ให้การฝึกอบรม ดูงาน เป็นต้น นอกจากนี้ Luquire ยังได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในห้องสมุดจะประสบผลสำเร็จ ได้ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นทางจิตวิทยามากกว่าความคิดเห็นทางเทคโนโลยี เพราะถ้าบรรณารักษ์มีทัศนคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังเป็นพลังให้บรรณารักษ์เกิดความกระตือรือร้นตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ห้องสมุดบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

จากความสำคัญของปฏิภานหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่มีต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ดังกล่าว ประกอบกับยังไม่เคยมีการทำวิจัยโดยตรงเกี่ยวกับจิตกังวลของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่มีต่อคอมพิวเตอร์ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับจิตกังวลของบรรณารักษ์ที่มีต่อการที่ห้องสมุดนำคอมพิวเตอร์มาช่วยปฏิบัติงาน ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการวางแผน และพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานห้องสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบว่

1. บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หรือไม่
2. ประสิทธิภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบรรณารักษ์จะมีผลต่อจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หรือไม่
3. บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานทั้งสองด้าน คือ ด้านเทคนิคและบริการมีจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ต่างจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือบริการ ด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียวหรือไม่

สมมุติฐานของการวิจัย

1. บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับต่ำ
2. บรรณารักษ์ที่มีประสิทธิภาพด้านคอมพิวเตอร์มากมีจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย
3. บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานทั้งสองด้าน คือด้านเทคนิคและบริการ มีจิตกังวลเกี่ยวกับ

คอมพิวเตอร์น้อยกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือบริการ ด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์ อาจารย์บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ หรือนักวิชาการที่ปฏิบัติงานในงานด้านเทคนิค ด้านบริการ หรือด้านเทคนิคและบริการ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านเทคนิค ได้แก่
 - 1.1 งานจัดหาทรัพยากรห้องสมุด
 - 1.2 งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ
2. งานด้านบริการ ได้แก่
 - 2.1 งานบริการจ่าย-รับ
 - 2.2 งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 2.3 งานวารสารและเอกสาร
 - 2.4 งานโสตทัศนวัสดุ
 - 2.5 งานบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ
 - 2.6 งานบริการสารนิเทศ

ซึ่งงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดคณะ ห้องสมุดกลาง หรือห้องสมุดวิทยาเขตที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย รวม 48 แห่ง 19 สถาบัน ประชากรที่ศึกษาจำนวน 143 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาหนังสือ บทความ งานวิจัย และสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กับงานห้องสมุด จิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมทั้งแนวทางการลดจิตกังวล
2. สร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกของบรรณารักษ์ที่มีต่อคอมพิวเตอร์
3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยรวม 6 คน เพื่อนำผลมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมชัดเจนยิ่งขึ้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 143 ฉบับ ให้กับบรรณารักษ์ด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์
5. วิเคราะห์และแปรผลข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Packages for the Social Sciences/ Personal Computer Plus - SPSS/PC+) การนำเสนอข้อมูลใช้การบรรยายประกอบตาราง

6. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความรู้สึกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. เป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนางานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานห้องสมุด

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึงกระบวนการใช้คอมพิวเตอร์ ได้แก่ การลงรายการในรูปแบบบันทึกข้อมูล (Work sheet) และ/หรือ การนำข้อมูลเข้าคอมพิวเตอร์ และ/หรือ การเรียกดูข้อมูลหรือขอดูรายการต่างๆ และ/หรือ การเลือกข้อมูลจากแฟ้มข้อมูล การพิมพ์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ การค้นคืนสารสนเทศระบบออนไลน์ การค้นคืนสารสนเทศจาก CD-ROM (Compact Discs Read-Only Memory) การค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลเฉพาะที่ห้องสมุดจัดทำ รวมทั้งบริการเลือกและเผยแพร่สารสนเทศ (Selective Dissemination of Information - SDI) การจ่าย-รับหนังสืออัตโนมัติ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)

จิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึกยุ่งยากใจ ไม่สบายใจ อึดอัด ไม่แน่ใจ ไม่มั่นใจ เกี่ยวกับอนาคต หรือหวั่นเกรงต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์กับงานห้องสมุด ความรู้สึกเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค ด้านบริการ หรือทั้งด้านเทคนิคและบริการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือคาดหมายว่าจะเกิดขึ้น และเกิดความคิดที่จะหลีกเลี่ยงการใช้คอมพิวเตอร์ และ/หรือ ระมัดระวังการใช้คอมพิวเตอร์มากเกินไป และ/หรือ มีความคิดในทางต่อต้านการใช้คอมพิวเตอร์ และ/หรือ พยายามพิจารณาว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ รวมทั้งความไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ได้ออกมาจะดีหรือไม่ดี