บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันห้องสมุดกำลังประสบกับปัญหาการเพิ่มปริมาณของเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว การกระจัดกระจายของสิ่งพิมพ์ รวมถึงปริมาณการใช้สารนิเทศที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่จำนวนบุคลากร และงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และให้บริการสารนิเทศ รวมถึงมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการสนับสนุนการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อให้การจัดการ และการบริการสารนิเทศสำหรับผู้ใช้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาจัดการกับทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด เพื่อพัฒนาห้องสมุดจากระบบเดิมไปสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการอันเป็นหัวใจสำคัญของงานห้องสมุด

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเป็นระบบการทำงานของห้องสมุดโดยนำคอมพิวเตอร์มาพัฒนาเป็นระบบในลักษณะผสมผสานงานต่าง ๆ ของห้องสมุดที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้งานของห้องสมุดเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการจัดเก็บ การค้นคืน และการให้บริการ การที่ต้องนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดก็เพื่อรองรับภารกิจที่จะเกิดขึ้นจากปัญหาในการให้บริการสารนิเทศในอนาคต เนื่องจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวาง สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารนิเทศได้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2536: 47)

ห้องสมุดในปัจจุบันได้มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น มีการติดตั้งระบบบริการยืม-คืนอัตโนมัติที่เป็นระบบสำเร็จรูปแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey system) โดยใช้บริการจากตัวแทนจำหน่าย ซึ่งจะให้ความสะดวกทั้งในด้านการติดตั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรของ

ห้องสมุด และมีการบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง (Boss, 1982: 44) หรือการติดตั้งชุดโปรแกรมสำหรับการทำงานของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นระบบการทำรายการ ระบบการควบคุมบรรณานุกรม ระบบงานยืม-คืน ซึ่งแต่ละระบบจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันแบบบูรณาการ (Integrated system) และเชื่อมต่อระบบด้วยเทคโนโลยีโทรคมนาคม ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนข้อมูลได้ในระบบออนไลน์จากที่บ้าน หอพัก หรือที่ทำงาน โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปห้องสมุด (Mason, 1991: 34-35)

สำหรับประเทศไทย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นห้องสมุดในข่ายงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค (PULINET : Provincial University Library Network) ประกอบด้วยสมาชิกที่ร่วมในข่ายงานจำนวน 11 สถาบัน 12 ห้องสมุด ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคเนดี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักบรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาห้องสมุดแต่ละแห่งให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับการพัฒนาทางวิชาการสาขาต่าง ๆ ที่มีการเรียนการสอน และการวิจัยในมหาวิทยาลัย และเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ในการเข้าถึงข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคได้ร่วมมือกันหาแนวทางที่จะพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ และสร้างฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ในอนาคต ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน ประหยัดงบประมาณ รวมทั้งขจัดปัญหาระยะยาวในเรื่องอาคารสถานที่ และบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (สุวันนา ทองสีสุขใส และอัจฉรา จันทสุวรรณ์, บรรณาธิการ, 2539: 2)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคได้ร่วมมือกันพัฒนาห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการบริการ การพัฒนาบุคลากร รวมถึงความร่วมมือในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคไปสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยร่วมกันจัดทำโครงการเสนอของบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล สำหรับการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เป็นระบบสำเร็จรูป

แบบเบ็ดเสร็จเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด ผลของการจัดทำโครงการดังกล่าว ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคได้รับงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเมื่อสิ้นสุดโครงการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคแต่ละแห่งจะเป็นห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ (สุวันนา ทองสีสุชใส และอัจฉรา จันทสุวรรณ์, บรรณาธิการ, 2539: 94)

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลง และส่งผลกระทบต่อบุคลากรห้องสมุดเพราะบุคลากรห้องสมุดจะต้องใช้ความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และในขณะที่ต้องปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น งานของห้องสมุดก็ยังคงต้องดำเนินต่อไป ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพราะในขณะที่อยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบอัตโนมัตินั้น เป็นงานที่หนักมาก บุคลากรต้องปฏิบัติงานทั้ง 2 อย่างไปพร้อมๆ กันในระยะเริ่มต้น ทำให้บุคลากรต้องปรับตัวในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น (เปล่งศรี อิงคนินันท์, 2535: 58)

ในการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดอาจก่อความวิตกกังวลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก (วิภา โกยสุขโข, 2538: 16) บุคลากรอาจจะรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นคุกคามต่ออำนาจของตน กลัวว่าตนจะสูญเสียตำแหน่งงาน หรืออำนาจภายในห้องสมุด บุคลากรที่ปฏิบัติงานมานานอาจคิดว่าประสบการณ์ที่มีจะใช้ไม่ได้อีกต่อไป ความรับผิดชอบที่เคยมีจะลดน้อยลง รวมทั้งเกิดความรู้สึกที่ไม่มั่นคง และไม่คุ้นเคยเมื่อมีการนำระบบใหม่เข้ามาใช้ในงานของห้องสมุด (Clayton and Batt, 1992: 152-153; Dyer and Morris, 1990: 200-201) นอกจากนี้การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างการบริหารงาน หรือตำแหน่งงานต่าง ๆ บุคลากรจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงอาจมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน หรือการปรับเปลี่ยนการทำงาน มีภาระงานใหม่เข้ามาแทนที่ บุคลากรอาจคิดว่าตนจะไม่สามารถเรียนรู้การทำงานในระบบใหม่ได้ หรืออาจเกิดความไม่แน่ใจในความสามารถของตน เกรงว่าจะทำงานได้ไม่ดี และประสบความล้มเหลวในการทำงาน (Dyer, Fossey and McKee, 1993: 3)

นอกจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าวแล้ว การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังอาจจะส่งผลกระทบในด้านต่าง ๆ อาทิ ความพึงพอใจในการการทำงาน การทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเสียไป การเพิ่มความกดดันให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การสูญเสียการควบคุมในการทำงาน และกลไกการปฏิบัติงานภายในห้องสมุด รวมทั้งอาจทำให้ความเชื่อมั่น ตลอดจนขวัญและกำลังใจของบุคลากรเสียไป (Horsfall, 1992: 197 อ้างถึงใน พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธ์, 2537: 4) ผลกระทบเหล่านี้ อาจทำให้บุคลากรเกิดความวิตกกังวล มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และอาจทำให้เกิดความรู้สึกต่อต้านได้

การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องยอมรับกับสิ่งใหม่ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งกรรณิการ์ ลินพิศาล และ จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536: 4-5) มีความเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงสามารถพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด และบรรณารักษ์กำลังอยู่ในโอกาสที่จะควบคุมทิศทางและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล ตลอดจนการดำเนินบทบาทในวงวิชาการสารนิเทศได้ดีขึ้นกว่าแต่ก่อน เช่นเดียวกับ Olsgaard (1989: 488) ที่มีความเห็นว่า การทำงานในระบบอัตโนมัติจะช่วยยกระดับทักษะของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด โดยผู้ปฏิบัติงานจะมีเวลาในการตัดสินใจ วางแผนงาน และปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในงานห้องสมุด จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากความสำเร็จในการใช้ระบบอัตโนมัติขึ้นอยู่กับการที่ผู้บริหารห้องสมุดควรจะเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน (Sievert, 1988: 244) ผู้บริหารควรใช้นโยบายเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ บุคลากรจะได้รู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการวางแผนและการจัดการ เพื่อให้มีความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถช่วยเหลือผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไป (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธ์, 2533: 35) เช่นเดียวกับการศึกษาของศรีอร เจนประภาพงศ์ (2529: 232) ที่เสนอแนะว่าผู้บริหารไม่ควรมองข้ามการสร้างบรรยากาศความร่วมมือในการทำงานกับระบบใหม่ และควรจะสนับสนุนส่งเสริมให้บรรณารักษ์มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุดประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ถ้าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานวิตกกังวลหรือกลัวการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะทำให้การนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุดประสบความล้มเหลวได้

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคกำลังพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติภายในห้องสมุด ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากบรรณารักษ์ หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติสามารถดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่น หรือมีอุปสรรคน้อยที่สุด ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้เหมาะสมกับการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

ผลกระทบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ในด้านคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง งานที่รับผิดชอบ และความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. การทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ส่งผลให้บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคต้องเรียนรู้ และติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารนิเทศ รวมทั้งเปลี่ยนบทบาทในการให้บริการ

2. บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจระดับมากต่อการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในด้าน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ทำการศึกษาถึง ผลกระทบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ในด้านคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง งานที่รับผิดชอบ บทบาทในการให้บริการ และความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

- ผลกระทบต่อคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ได้แก่
  ประสบการณ์ที่จำเป็นในการทำงาน
  ทักษะและความรู้ต่าง ๆ
- ผลกระทบต่อบทบาทในการให้บริการ
- ผลกระทบต่องานที่รับผิดชอบ
- ผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่
  ความสำเร็จในการทำงาน
  ความมั่นคงในการทำงาน
  ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
  การได้รับการยอมรับนับถือ
  ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
  การบริหาร
  สภาพแวดล้อมในการทำงาน
  ค่าตอบแทน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์ทุกคนซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคจำนวน 11 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 35 คน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 44 คน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 11 คน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 11 คน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 16 คน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 13 คน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 7 คน มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 8 คน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 8 คน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 7 คน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 9 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 170 คน ข้อมูลนี้สำรวจเมื่อเดือนกันยายน 2540

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งแบบกำหนดคำตอบให้ และแบบเปิดโอกาสให้เลือกตอบโดยเสรี รวมทั้งแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale)

เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับผลกระทบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ในด้านคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง บทบาทในการให้บริการ งานที่รับผิดชอบ และความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบรรณารักษ์ ในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และผลกระทบที่เกิดจากการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ

2. สำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารและการสัมภาษณ์บรรณารักษ์เกี่ยวกับการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

3. สร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง ได้แก่ บรรณารักษ์สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน และบรรณารักษ์หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 10 คน

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อเตรียมฉบับสมบูรณ์

6. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้กับบรรณารักษ์ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์

7. รวบรวมแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการคำณวนหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

8. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

9. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรห้องสมุด ให้เหมาะสมกับการทำงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ