

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ในการอยู่ร่วมกัน เพราะมนุษย์อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของตนในสังคม ห้องสมุดก็เช่นกันจำเป็นต้องมีการสื่อสาร เพราะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจะปราศจากคุณค่า ถ้าหากขาดเสียซึ่งการนำไปใช้ให้บริการ และการจะให้บริการได้นั้นจะต้องอาศัยการสื่อสาร (Paisley, 1986)

Ross และ Dewdney (1989) กล่าวว่า การสื่อสารของห้องสมุดมี 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารภายใน (Internal Communication) และการสื่อสารภายนอก (External Communication)

การสื่อสารภายในห้องสมุด มีทั้งการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรที่จะต้องรับรู้สารและการดำเนินงานของห้องสมุด ส่วนการสื่อสารภายนอกห้องสมุดเป็นการสื่อสารกับผู้ให้บริการ เพื่อถ่ายทอดสารจากห้องสมุดให้ผู้ใช้ และสารที่ผู้ใช้ต้องการทราบ หรือเป็นการสื่อสารในระหว่างห้องสมุดด้วยกันเอง การสื่อสารภายในและภายนอกห้องสมุดนี้ใช้ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน ซึ่งอาจดำเนินไปอย่างไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการก็ได้

Miller (1975) กล่าวถึงการสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุดว่า เป็นการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ซึ่งสามารถสื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ โดยการเสนอข้อมูลหรือสารที่ถูกต้องอย่างเดียวกันให้ผู้ให้บริการแต่ละคนทราบ และยังแจ่มเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ที่จะได้รับจากห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรคำนึงถึงการใช้ภาษาที่ผู้อ่านอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

การสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุด เป็นการส่งสารออกไปเพียงฝ่ายเดียว และผู้ใช้บริการรับสารและตีความเพียงฝ่ายเดียวเช่นกัน การสื่อสารแบบนี้อาจจะไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร เพราะห้องสมุดไม่มีโอกาสทราบว่า ผู้ใช้เข้าใจสารที่ห้องสมุดส่งไปนั้นหรือไม่เพียงใด เข้าใจผิดหรือถูกอย่างไร Powell และ LeLievre (1983) กล่าวว่า การสื่อสารโดยการเขียนจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้เขียนจะต้องทราบว่าผู้อ่านคือใคร ถ้อยคำสำนวน การนำเสนอข้อมูลจะต้องเหมาะสมกับ วัย ระดับความรู้ ประสบการณ์ และความสนใจของผู้อ่านด้วย

Mount (1966) กล่าวว่า การสื่อสารโดยการเขียนของห้องสมุดแก่ผู้อ่านหลายระดับ เพื่อให้เข้าใจถูกต้องตรงกันนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะในบางโอกาสห้องสมุดไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะวิชาได้ เช่น คู่มือการสืบค้นข้อมูลบนระบบออนไลน์ ที่จัดทำโดยผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศศาสตร์ มักถูกวิจารณ์ว่าขาดความชัดเจนในการใช้ภาษา (Snow, 1986) ในขณะเดียวกัน Naismith และ Stein (1985) กล่าวว่าภาษาเขียนที่ห้องสมุดใช้นั้น ส่วนใหญ่เป็นภาษาทางการมากเกินไป คือ มักจะใช้ศัพท์วิชาการที่บรรณารักษ์เท่านั้นเข้าใจ เช่น คำว่า ดรหรณี สารระสังเขป บรรณนิทัศน์ ฯลฯ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดบางคนอ่านแล้วไม่เข้าใจ จึงไม่สนใจที่จะอ่านอีก ยิ่งไปกว่านั้น ศัพท์วิชาการยังเป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้ห้องสมุด ในการตั้งคำถามและการใช้คู่มืออ้างอิง และนอกจากนี้ก็ยังมีส่วนต่อทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดในแง่ลบ เพราะไม่สามารถสื่อสารกันให้เข้าใจได้ ดังที่ Planty และ Machawer (1977) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นคำที่มีความหมายเดียวกับมนุษย์สัมพันธ์ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะมีขึ้นได้ ต้องอาศัยการสื่อสารไม่ว่าจะโดยวาจาหรือรูปแบบอื่นใด เพราะฉะนั้นถ้าการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้

บริการไม่สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ความสัมพันธ์ที่ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการก็ไม่เกิดขึ้น

ความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศัพทวิทยาการที่ใช้ในห้องสมุด ยังขึ้นอยู่กับความรู้ ความชำนาญที่มีอยู่เดิมของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจข้อมูลใหม่ที่รับมาได้ง่ายขึ้น (Fenske and Fortney, 1986) จะเห็นได้ว่า ผู้ที่เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มักจะเข้าใจศัพทวิทยาการด้านนี้ได้ง่ายกว่าผู้ใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป

ทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด จะเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ได้มากก็ต่อเมื่อมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ออกไป ในทำนองเดียวกันการที่จะศึกษาศาสตร์ในแขนงวิชาต่าง ๆ นั้น การเรียนรู้ศัพท์เฉพาะวิชานั้น ๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะศัพท์ก็คือ แก่นและโครงสร้างของวิชานั้น ๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศัพทวิทยาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่ใช้ในห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ศัพทวิทยาการ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่ปรากฏใน คู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการต่าง ๆ

2. เพื่อวัดความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศัพทวิทยาการ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่ปรากฏใน คู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการต่าง ๆ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจศัพทวิทยาการ ด้านบรรณารักษศาสตร์และ

สารนิเทศศาสตร์ที่ปรากฏในคู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการต่าง ๆ น้อย

2. อัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด และการเรียนหรือไม่เรียนวิชาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ มีผลทำให้ความเข้าใจศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่ปรากฏใน คู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ

1. อัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

1.1 ทุกวันที่เปิดบริการ

1.2 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

1.3 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

1.4 เดือนละ 2-3 ครั้ง

1.5 เดือนละ 1 ครั้ง

2. การเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด

2.1 เรียน

2.2 ไม่เรียน

ตัวแปรตาม คือ ความเข้าใจศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการรวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิต นักศึกษา ที่มีต่อศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ที่รวบรวมได้จากคู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ

ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง คือ

1. กองห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
7. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
8. สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
9. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
10. หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิต นักศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดดังกล่าว ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง ผู้วิจัยใช้ตาราง Determining Sample Size for Research Activities (Krejcie and Morgan, 1970) โดยสุ่มตัวอย่างจากสถิติจำนวน นิสิต นักศึกษา ผู้ทำบัตรสมาชิกของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานครจำนวน 10 แห่ง ประจำปีการศึกษา 2536 ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 60,105 คน ในกรณีที่จำนวนประชากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัยใด ที่สุ่มตัวอย่างตามตารางแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างต่ำกว่า 30 คน จะกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยนั้นเป็นจำนวน 30 คน ซึ่งจะทำให้กลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษาในครั้งนี้มีจำนวน 436 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบวัดความเข้าใจ มีขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมศัพท์วิชาการ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ที่ปรากฏใน คู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐใน กรุงเทพมหานคร 10 แห่ง คำศัพท์ที่รวบรวมได้มีจำนวน 149 คำ

2. นำคำศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ที่รวบรวมได้ 149 คำ มาสร้างแบบสำรวจให้นิสิตปริญญาตรี ผู้ใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นตัวแทนกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และมนุษยศาสตร์ คณะละ 30 คน รวม 120 คน เป็นผู้คัดเลือกคำศัพท์ตามความเข้าใจว่าเป็นศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์โดยนับจำนวนครั้งที่ศัพท์คำนั้นได้รับการเลือก ศัพท์คำที่มีความถี่ในการได้รับคัดเลือกสูงสุดจำนวน 30 คำ จะนำมาเป็นศัพท์ที่จะใช้ในการสร้างแบบวัดความเข้าใจในการวิจัยครั้งนี้

3. สร้างแบบวัดความเข้าใจเพื่อวัดความเข้าใจความหมายของศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ โดยให้เลือกคำตอบข้อที่คิดว่าถูกต้องจากคำตอบที่ให้มา 4 ข้อ คำตอบที่ถูกต้องที่เป็นภาษาต่างประเทศ ได้มาโดยการแปลและเรียบเรียงจาก ALA Glossary of Library and Information Science (1983) และคำตอบที่ถูกต้องที่เป็นภาษาไทย ได้มาจากการตรวจสอบคำจำกัดความจากวิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์ Terminology of Documentation (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2521) และศัพท์วิชาการบรรณารักษศาสตร์ (อัมพร ทีชะระ, 2528) แล้วนำมาประมวลและเรียบเรียงให้ได้ความหมายที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ สถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดความเข้าใจ ความหมายของศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 30 ข้อ

4. ทดสอบความเชื่อมั่นแบบวัดความเข้าใจ กับนิสิตผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะละ 10 คน รวม 40 คน หลังจากนั้นนำแบบวัดความเข้าใจมาแก้ไขข้อบกพร่องให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อจะนำไปใช้จริงต่อไป

5. แจกแบบวัดความเข้าใจที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นแล้วให้กับ นิสิต นักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง จำนวน 436 คน ทั้งโดยตนเอง และโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับของห้องสมุดแต่ละแห่งให้ช่วยแจกจนได้กลุ่มตัวอย่าง

6. รวบรวมข้อมูลจากแบบวัดความเข้าใจทั้งหมด และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS-Statistical Package for the Social Sciences)

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปริมาณและลักษณะการใช้ศัพท์วิชาการ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เพื่อปรับปรุงการจัดทำ คู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการต่าง ๆ ให้มีเนื้อหาที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย

2. เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดและผู้ปฏิบัติงาน ในการปรับปรุงการสื่อสารทั้งภาษาเขียนและภาษาพูดให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น



คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การสื่อสารโดยการเขียน หมายถึง การถ่ายทอดความรู้สึก ความคิด ความรู้ ประสบการณ์ จินตนาการ และสาร เป็นตัวหนังสือ ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ภาษาเขียนที่ปรากฏในคู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการตอบความหมายของศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ได้อย่างถูกต้อง โดยใช้แบบวัดความเข้าใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ หมายถึง คำศัพท์ทุกคำที่รวบรวมได้จากคู่มือการใช้ห้องสมุด คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ป้ายประกาศ ป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ จำนวน 149 คำ ซึ่งใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น