

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่



สายพิณ วิไลรัตน์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2538

ISBN 974-605-702-2

Order Key	16137
BIB Key	111075

ค.ม.อ

เลขที่	2699	ปี	ค.ศ. 2538
เลขทะเบียน			
	7 / 11.8. 2541		

บทคัดย่อ

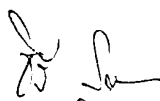
การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการ สืบค้นซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง การจัดบริการซีดี-รอมของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้ และตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ และเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท มาใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลที่มีผู้บริการมากที่สุดคือ Science Citation Index

ผู้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่ว ๆ ไป ยกเว้น เรื่องเวลาที่เปิดให้บริการซึ่งพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม โดยทั่วไปที่ผู้ใช้ประสบในระดับมากมีเพียงเรื่องเดียว คือห้องสมุดมักไม่มีเอกสารตามที่ระบุไว้ใน ผลการค้น ส่วนปัญหาในการติดตามเอกสารจากในและต่างประเทศ ผู้บริการประสบปัญหาในระดับมาก เกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอรับเอกสาร นอกจากนี้ผู้บริการ ยังชอบใช้บริการค้นข้อมูลด้วย ซีดี-รอมมากกว่า การค้นข้อมูลด้วยตัวเองจากสิ่งพิมพ์ แต่เห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ห้องสมุด ควรเลิกซื้อสิ่งพิมพ์หากมีข้อมูลจากแผ่นซีดี-รอมให้บริการอยู่แล้ว

คำนำ

การจัดทำหนังสือ เอกสารทางวิชาการ รวมทั้งการศึกษาวิจัย เพื่อเผยแพร่ และส่งเสริมแนวความคิดทางวิชาการ อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว นางสาวสายพิณ วิไลรัตน์ หัวหน้างานบริการข้อมูลพิเศษ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ จึงได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจ และสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะนำมาปรับปรุงการจัดบริการซีดี-รอม ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้



(นางจิริ สุขมาตย์)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	
คำนำ	
บทที่	
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
วิธีดำเนินการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3-6
2 ชีดี-รวม	7
ชีดี-รวมในประเทศไทย	7-8
การให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลชีดี-รวม ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	8
รายละเอียดของฐานข้อมูลแต่ละรายการ	8-12
การให้บริการ	12
อัตราค่าบริการ	12
การนำข้อมูลออกมาใช้	13
หลักในการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลชีดี-รวม	13-16
3 ผลการวิจัย	17-44
4 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	45-49
บรรณานุกรม	50-52
แบบสอบถาม	54-62

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1	หน่วยงานและสถาบันที่ผู้ใช้บริการสังกัด	17
2	คณะ/หน่วยงานของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	18
3	สถานภาพของผู้ใช้บริการซีดี-รอม	19
4	ประสบการณ์ในการใช้ซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอื่น	20
5	หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการซีดี-รอม ระบุว่าเคยไปใช้บริการ	21
6	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการซีดี-รอม	22
7	ฐานข้อมูลที่ใช้บริการ	23
8	จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการซีดี-รอม	24
9	ลักษณะของการมาใช้บริการซีดี-รอม	25
10	ความคาดหวังในการมาใช้บริการในอนาคต	25
11	แหล่งที่ผู้ใช้บริการทราบว่าห้องสมุดมีบริการซีดี-รอม	26
12	ข้อมูลที่ใช้ต้องการค้นจากฐานซีดี-รอม ผู้ใช้เคยค้นจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	27
13	ผู้ใช้ที่เคยค้นคว้าจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เหตุผลที่ผู้ใช้ต้องการค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม ชำในหัวเรื่องเดิมอีก	28
14	ผู้ใช้ที่ไม่เคยค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เหตุผลที่ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม	29
15	ความพึงพอใจต่อการให้บริการซีดี-รอม โดยทั่วไป	30
16	ความพึงพอใจต่อลักษณะการค้นข้อมูล	31
17	ความพึงพอใจต่อค่าบริการ	32
18	ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศ	33
19	ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในต่างประเทศ	34
20	ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น	35
21	ความพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้น	36
22	ความพึงพอใจต่อบริการทำสำเนาผลการค้น	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

23	ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการซีดี-รอม	38
24	ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูลในประเทศ	39
25	ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากต่างประเทศ	40
26	ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุ	41
27	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซีดี-รอม เพื่อการสืบค้นสารนิเทศ	42-43
28	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป	44

บทนำ

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมได้รับความสนใจและเป็นที่ต้องการของนักวิจัยและนักวิชาการสาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่บันทึกอยู่ในออปติคอลลิสก์ (Optical Disc) เช่น ซีดี-รอม CD-ROM (Compact Disc - Read Only Memory) ซึ่งเป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลได้จำนวนมาก มีขีดความสามารถในการค้นคืนข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว และมีข้อได้เปรียบคือผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมเหมือนการใช้ฐานข้อมูล DIALOG ทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก (Saffady, 1989) และเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอ้างอิงและตอบคำถามของบรรณารักษ์ เช่นการให้บริการสารนิเทศเพื่อการอ้างอิงประเภทบรรณานุกรม สารระสังเขป วรรณคดี และบทความจากวารสาร (Whitaker, 1987; Takashi, 1987) ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ซีดี-รอมจึงเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายในการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้นำฐานข้อมูลซีดี-รอมเข้ามาให้บริการตั้งแต่เดือน ตุลาคม ปีพุทธศักราช 2531 และให้บริการตลอดมาจนถึงปัจจุบัน แต่ในระยะแรกการให้บริการยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการมากนัก จนกระทั่งปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา บริการนี้เริ่มเป็นที่รู้จักของผู้ใช้มากขึ้น และมีผู้ใช้บริการมากขึ้นตามลำดับโดยในปี พ.ศ. 2535 2536 และปี พ.ศ. 2537 มีผู้ใช้บริการ 1227 ราย 1295 ราย และ 1572 ราย ตามลำดับ

ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ บอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 8 ฐาน ใช้งบประมาณ 979,000 บาท (ปีงบประมาณ 2538) จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผู้ใช้บริการสารนิเทศห้องสมุดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การใช้งบประมาณและการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้ในการจัดบริการซีดี-รอม ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนคุ้มค่าต่อการใช้งบประมาณในการจัดหาซีดี-รอมเข้ามาให้บริการในห้องสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศซีดี-รอมในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศซีดี-รอมในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ที่เคยใช้บริการตั้งแต่ 2 ครั้ง ขึ้นไปโดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2538 ถึงเดือน ตุลาคม 2538 จำนวน 150 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความวารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 1 ชุด
 3. รวบรวมข้อมูล
 4. วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC (Statistical Packages for Social Sciences for Personal Computer) โดย
 - 4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 และ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ นำคำตอบมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ
 - 4.2 ข้อมูลในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 4.3 ข้อมูลในส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 4.4 ข้อมูลในส่วนที่ 5 เป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- สำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการ ผู้วิจัยใช้มาตรวัดระดับความพึงพอใจและระดับปัญหา 5 ระดับ ตามมาตรวัดทัศนคติแบบ Likert-type-scale ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับปัญหา/ ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับคะแนน	4.60-5.00	3.60-4.59	2.60-3.59	1.60-2.59	1.00-1.59

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล พร้อมทั้งขอเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีข้อเลือกตอบ ในกรณีที่ไม่พึงพอใจ/ ไม่มีปัญหา/ ไม่เห็นด้วย และไม่เคยใช้บริการ แต่ไม่นำข้อมูลมาวิเคราะห์ จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ/ ระดับปัญหา/ ระดับความคิดเห็น เพียง 5 ระดับเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เกี่ยวกับการใช้บริการ สภาพการใช้ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม ด้านต่าง ๆ
2. เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดบริการซีดี-รอมของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง สำหรับการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอมในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM Database) หมายถึงข้อมูลที่ถูกรับบันทึกลงแผ่นซีดี-รอม ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร นำมาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยในประเทศ พบว่าได้มีศึกษาวิจัยใน 3 ประเด็น คือ

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มาลี ล้าสกุล (2533) ได้ศึกษาวัตถุประสงค์ของการเลือกใช้และความพึงพอใจในการใช้ซีดี-รอมและ

สิ่งพิมพ์ของผู้ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง ซึ่งให้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอม 3 ฐาน ได้แก่ MEDLINE, ERIC และ DAO ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 130 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการค้นคว้าข้อมูลทั้ง 3 ฐาน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโท และค้นคว้าเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับทำวิทยานิพนธ์ มีผู้ใช้บริการจำนวน 57 คน ที่เคยค้นข้อมูลจากซีดี-รอมแล้วต้องการค้นข้อมูลจากตัวเล่มเพิ่มเติมอีกครั้ง สำหรับด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจผลการค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 2 ประเภทในระดับใกล้เคียงกัน โดยพอใจ การค้นสิ่งพิมพ์มากกว่าฐานข้อมูลซีดี-รอม

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) ได้ศึกษาการใช้ ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่ง ได้รับแบบสอบถามคืน 477 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือ นักศึกษาปริญญาโทที่มาใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยเคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง ด้วยการให้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ และฐานข้อมูลที่ผู้บริการใช้มากที่สุดคือ MEDLINE, ERIC และ DAO ในด้านความพึงพอใจพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่พอใจการใช้บริการซีดี-รอม และผลการสืบค้นในระดับมาก โดยทั่วไปผู้ใช้ไม่มีปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม แต่ประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลทั้งในและต่างประเทศในระดับปานกลาง รวมทั้งพึงพอใจการใช้บริการซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ และผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยหากห้องสมุดจะเลิกซื้อสิ่งพิมพ์ในกรณีที่มีฐานข้อมูลซีดี-รอมใช้แทนแล้ว โดยเห็นว่าห้องสมุดควรให้บริการทั้งฐานข้อมูลซีดี-รอมและสิ่งพิมพ์

2. การศึกษาการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมกับงานเทคนิคของห้องสมุด ลลิตา

กิตติประสาร (2533) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการวิเคราะห์หมวดหมู่สิ่งพิมพ์และผลิตบัตรรายการด้วยมือ กับการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม BiblioFile และ LaserQuest ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการบัตรด้วยฐานข้อมูลซีดี-รอมใช้เวลาประมาณ 4-11 นาที ในขณะที่ทำด้วยมือต้องใช้เวลาประมาณ 8-14 นาที

3. ศึกษาสภาพทั่ว ๆ ของผู้ใช้บริการ สาขาวิชา และการนำผลไปใช้ประโยชน์
 รัชนิกร อินเล็ก (2535) ได้ศึกษาการใช้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM ที่หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพของผู้ขอรับบริการ สาขาวิชาที่ผู้ใช้ต้องการค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และวัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลจากการค้นไปใช้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบกรอกรายการการขอรับบริการที่หอสมุดกลางจัดทำขึ้น จำนวน 801 ราย ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ขอใช้บริการเป็นนักศึกษา 714 ราย ข้าราชการ 87 ราย สาขาวิชาที่มีผู้มาขอใช้บริการมากที่สุดคือ Life Sciences รองลงมาคือ Technology วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้ส่วนใหญ่นำไปทำรายงาน รองลงมาคือทำวิจัย

สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวกับซีดี-รอม มีดังนี้

1. ศึกษาสภาพการให้บริการและการให้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งพอจะสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1 กลุ่มผู้ใช้บริการ Kleiner (1987) ได้สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ฐาน Info trac และ GPI ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Illinois พบว่านักศึกษาในระดับปริญญาตรีมาใช้มากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนงานวิจัยของ Glitz (1988) ได้ประเมินผลการใช้ฐาน MEDLINE ของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย California at Los Angeles พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือนักศึกษาระดับปริญญาโท นักวิชาการ และอาจารย์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Charles และ Clark (1990) ที่สำรวจการให้บริการฐาน AGRICOLA ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M พบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทเป็นผู้ใช้บริการมากที่สุด และงานวิจัยของ Juhl & Lowry (1990) ได้ศึกษาผลกระทบของการใช้ซีดี-รอมของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Columbia พบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทมาใช้บริการมากที่สุด เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Seki (1990) ได้สำรวจผู้ใช้บริการฐาน Medline ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Asahi พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่คือนักศึกษาปริญญาโท

1.2 วัตถุประสงค์ของการให้บริการ จากงานวิจัยของ Kleiner (1987) และงานวิจัยของ Juhl และ Lowry (1990) พบว่าเพื่อค้นหาและรวบรวมข้อมูลทำวิทยานิพนธ์ และทำรายงาน

1.3 ลักษณะของการมาใช้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการค้นข้อมูลด้วยตนเองในห้องสมุด โดยมีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำในการค้นข้อมูล ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ Schultz และ Solomon (1990) ที่พบว่า มีนักศึกษาถึงร้อยละ 30 เปอร์เซ็นต์ ที่ต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์

1.4 ประสบการณ์ในการให้บริการซีดี-รอม Belanger และ Hoffman (1990) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วอย่างน้อย 2-5 ครั้ง ส่วนงานวิจัยของ Allen (1990) พบว่าประสบการณ์ในการค้นข้อมูลซีดี-รอม ไม่มีผลกระทบต่อการใช้ฐาน กล่าวคือผู้ใช้สามารถเลือกใช้งานได้อย่างเหมาะสมไม่ว่าจะเคยใช้บริการมาแล้วหรือไม่

1.5 เทคนิคการค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม Kleiner (1990) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักใช้ help screen ช่วยโดยรับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือใช้คู่มือการค้นด้วยตนเอง ส่วนงานวิจัยของ Schultz และ Salomon (1990) พบว่าผู้ใช้นิยมการค้นแบบ Free-Text Search และมีการใช้ help screen ช่วยเช่นเดียวกัน

1.6 ฐานข้อมูลที่ใช้บริการใช้ Silver (1988) ได้สำรวจความนิยมในการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Hahnemann ซึ่งให้บริการฐานข้อมูล PsycLIT, MEDLINE, Permuterm Subject Index (PSI) และ SCI พบว่าผู้ใช้นิยมใช้ฐาน MEDLINE,

PsycLIT และ SCI มากที่สุดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Au. Miido (1993) ที่ได้สำรวจการใช้ซีดี-รอมของห้องสมุดทางการแพทย์ทุกประเภท ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐบาล และเอกชนพบว่า Medline เป็นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดทางการแพทย์ทุกแห่งให้บริการ ส่วนงานวิจัยของ Allen (1990) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ชอบใช้ฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชามากกว่าฐานข้อมูลทั่วไป

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการชอบใช้ซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ Barlow, Karnes และ Marchionini (1987) ซึ่งได้ทดลองให้บริการฐานข้อมูลสารานุกรม Grolier's Academic American Encyclopedia พบว่าผู้ใช้บริการพอใจสารานุกรมที่อยู่ในรูปซีดี-รอมมากกว่าตัวเล่ม ส่วนงานวิจัยของ Kleiner (1987) และงานวิจัยของ Stewart และ Olsen (1988) พบว่าผู้ใช้บริการชอบใช้ซีดี-รอม มากกว่าสิ่งพิมพ์เช่นเดียวกัน

3. ความคิดเห็นของผู้ให้บริการซีดี-รอม หรือบรรณารักษ์ Kagan (1989) เห็นว่าการให้บริการซีดี-รอมทำให้เกิดผลกระทบต่องานและงบประมาณของฝ่ายอื่น ๆ ในห้องสมุด คืองานบริการตอบคำถาม และงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด เนื่องจากมีผลทำให้งานของฝ่ายดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งอาจจะต้องเพิ่มงบประมาณในการบอกรับวารสารตามที่ใช้ต้องการจากผลการค้นข้อมูลจากซีดี-รอม ส่วนงานวิจัยของ Pfarrer (1989) เห็นว่าการให้บริการซีดี-รอม ทำให้ภาพพจน์ของบรรณารักษ์ดีขึ้น และจากงานวิจัยของ Schultz และ Salomon (1990) บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่าห้องสมุดควรซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอมแทนสิ่งพิมพ์

4. การประเมินผลการสืบค้น Lancaster (1994) ได้เปรียบเทียบผลการสืบค้นฐานข้อมูล ERIC ที่ Milner Library มหาวิทยาลัย Illinois ระหว่างผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์ผู้มีประสบการณ์ 1 คน และกลุ่มบรรณารักษ์ผู้มีประสบการณ์โดยดูจำนวนข้อมูลที่เรียกขึ้นมาได้ (Recall) กับข้อมูลที่เรียกขึ้นมาได้และตรงตามความต้องการ (Precision) ผลการวิจัยพบว่า ทีมบรรณารักษ์สามารถค้น Recall ได้มากที่สุด รองลงมาคือบรรณารักษ์ผู้มีประสบการณ์ 1 คน ส่วน Precision ผู้ใช้บริการค้นได้มากที่สุด รองลงมาคือทีมบรรณารักษ์

5. การเปรียบเทียบโปรแกรมการค้นคืน George (1994) ได้เปรียบเทียบโปรแกรมการค้นคืนของฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่ Hungarian Central Technical Library ให้บริการจำนวน 5 โปรแกรม คือ OPTI - WARE, BRS/Search, ProQuest, SPIRS และ DIALOG OnDisc Manager

บทที่ 2

ซีดี-รอม (CD-ROM)

ซีดี-รอม (CD-ROM) ย่อมาจาก Compact Disk-Read Only Memory เป็นแผ่นคอมแพคดิสก์ (Compact disc) ใช้เป็นสื่อบันทึกข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปดิจิทัลฟอร์แมต (Digital format) จัดเป็นสื่อประเภทออปติคัล (Optical media) ซึ่งใช้ลำแสงเลเซอร์ (Laser beam) ในการอ่านและบันทึกข้อมูล แผ่นซีดี-รอม 1 แผ่น สามารถบันทึกข้อมูลได้ 600 ล้านตัวอักษร หรือประมาณ 250,000 หน้ากระดาษ ตัวแผ่นมีอายุการใช้งานประมาณ 10-20 ปี มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 4.72 นิ้ว ข้อมูลที่บันทึกลงในแผ่นแล้วไม่สามารถลบหรือเปลี่ยนแปลงได้ และข้อมูลจะไม่สูญหายหรือถูกทำลายได้ง่ายด้วยฝุ่น รอยขีดข่วน คราบเปื้อนสกปรก รอยนิ้วมือ หรือสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Miller, 1986; Priestley, 1988; Gates, 1989; Tenopir, 1990)

การค้นข้อมูลจากซีดี-รอมสามารถกระทำได้ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมกับเครื่องอ่านแผ่นซีดี-รอม (CD-ROM Drive) และใช้ชุดคำสั่งสำเร็จรูป มาใช้ประมวลผลข้อมูลที่ค้นมาได้ตามต้องการ ข้อมูลเหล่านั้นสามารถอ่านได้จากจอคอมพิวเตอร์ หรือพิมพ์ออกมาได้ทางเครื่องพิมพ์ หรือบันทึก (Download) ลงในแผ่นดิสเก็ตต์ (Diskette)

ซีดี-รอมในประเทศไทย

ฐานข้อมูลซีดี-รอมเริ่มเข้าสู่ความสนใจของผู้ใช้สารนิเทศและห้องสมุดในประเทศไทยเป็นครั้งแรกประมาณ พ.ศ. 2529 จากการนำฐานข้อมูล MEDLINE ของบริษัท Cambridge Scientific Abstracts เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผ่านผู้แทนจำหน่ายคือ บริษัท Book Promotion & Services จากนั้นจึงมีห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศอีกหลายแห่งนำฐานข้อมูลซีดี - รอม เข้ามาใช้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่ง จากการสำรวจสภาพการใช้ CD-ROM ในประเทศไทยในระหว่าง พ.ศ. 2529-2535 ของ เปี่ยมสุข ทุงกาวิ พบว่า มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศูนย์สารนิเทศ รวมทั้งหน่วยงานระหว่างประเทศ นำซีดี - รอม มาใช้มากถึง 52 แห่ง มีฐานข้อมูลมากกว่า 66 ฐาน (เปี่ยมสุข ทุงกาวิ, 2535)

ในปัจจุบันเมื่อมีผู้นิยมใช้เทคโนโลยีซีดี-รอมมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้มีปัญหาในการรื้อค้นข้อมูล เพราะสามารถค้นได้ครั้งละ 1 คน เนื่องจากเครื่องอ่านซีดี-รอมสามารถอ่านได้เพียงครั้งละ 1 แผ่น หรือครั้งละฐานข้อมูลเดียวเท่านั้น ดังนั้นในการประชุมของบริษัท Microsoft ครั้งที่ 3 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี พ.ศ. 2531 มีการนำเทคโนโลยี ที่เรียกว่า Multi user CD-ROM มาใช้แทน Single user CD-ROM ทำให้สามารถค้นข้อมูลจาก ฐานข้อมูลซีดี-รอมได้ในระบบเครือข่าย (CD-ROM Network) และสามารถอ่านแผ่นซีดี-รอมได้ครั้งละหลาย ๆ แผ่นพร้อม ๆ กัน ซึ่งหอสมุด

ศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นห้องสมุดแห่งแรกในประเทศไทยที่นำระบบ CD-ROM Network มาใช้ เมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2534 โดยมีข้อมูลให้บริการในขณะนั้น 6 ฐาน และมีคอมพิวเตอร์ 8 เครื่อง และ ในปี พ.ศ. 2535 ได้ขยายบริการข่ายงานซีดี-รอม โดยขยายเครือข่ายภายในวิทยาเขตศิริราช (Local Area Network) สามารถบริการข้อมูลระยะไกล (Online Remote Access) และส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีคอมพิวเตอร์ 22 เครื่อง ฐานข้อมูล 18 ฐาน (กรรมธิการ ชลลัมพี, 2536?)

การให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของฝ่ายหอสมุด

คุณหญิงหลง อรรถกระวิฐานทร

ฝ่ายหอสมุดฯ ได้เริ่มจัดซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอมมาให้บริการครั้งแรกเมื่อเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2531 โดยได้จัดซื้อฐานข้อมูล Life Sciences ของบริษัท Cambridge Scientific Abstracts มาให้บริการเป็นอันดับแรก มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ จำนวน 1 เครื่อง เครื่องอ่านแผ่นซีดี-รอมแบบ Single Drive จำนวน 1 เครื่อง และเครื่องพิมพ์ 1 เครื่อง ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดฯ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ จำนวน 2 เครื่อง เครื่องอ่านแผ่นซีดี-รอมแบบ Single Drive จำนวน 2 เครื่อง เครื่องพิมพ์ จำนวน 1 เครื่อง และฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 10 ฐาน ดังนี้

1. Aquatic Sciences & Fisheries Abstracts (ASFA) 1982 - ปัจจุบัน
2. Computer Select 1991 - ปัจจุบัน
3. Drug Information Source 1990.
4. Encyclopaedia of Polymer Science and Engineering, 2 nd.ed. 1985 - 1989
5. Life Sciences 1988 - ปัจจุบัน
6. Nursing and Allied Health 1983 - ปัจจุบัน
7. Science Citation Index 1989 - ปัจจุบัน
8. Ei Compendex Plus 1989 - ปัจจุบัน
9. Social Science Citation Index Jan. - Jun. 1989
10. Chromatography 1995- ปัจจุบัน

รายละเอียดของฐานข้อมูลแต่ละรายการ

1. ฐานข้อมูล Aquatic Sciences & Fisheries Abstracts (ASFA)

เป็นข้อมูลทางด้านชีววิทยาทางน้ำ สมุทรศาสตร์และสิ่งแวดล้อมทางทะเลโดยรวม

ข้อมูลจาก

Biological Sciences and Living Resources

Ocean Technology, Policy and Non-Living Resources

Aquaculture Abstracts

Marine Biotechnology Abstracts

Aquatic Pollution and Environmental Quality

ฐานข้อมูล ASFA ผลิตโดย Cambridge Scientific Abstracts (CSA) แต่ปัจจุบันเป็นของบริษัท SilverPlatter ประเทศสหรัฐอเมริกา

2. ฐานข้อมูล Computer Select

เป็นข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ จัดทำโดย Computer Library ประเทศสหรัฐอเมริกาแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ส่วนคือ

Article from Computer Periodicals เป็นข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ของวารสารทางด้านอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ (Computer Industry Journal) กว่า 90 รายการ และสาระสังเขปจากสิ่งพิมพ์อื่น ๆ อีกกว่า 100 รายการ

Software Product Specifications เป็น specification ของซอฟต์แวร์ กว่า 44,000 รายการ

Hardware Product Specifications เป็น specification ของฮาร์ดแวร์ กว่า 31,000 รายการ

Computer Industry Company Profiles เป็นรายชื่อบริษัทที่ผลิตและจำหน่ายคอมพิวเตอร์ กว่า 13,000 บริษัท โดยให้รายละเอียดคือ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อผู้บริหาร และ จำนวนพนักงานในบริษัท

Glossary of Computer terms เป็นคำศัพท์ทางคอมพิวเตอร์

User's Guide for Computer Select เป็นคู่มือการใช้ Computer Select

3. ฐานข้อมูล Drug Information Source

เป็นข้อมูลทางด้านเภสัชศาสตร์ โดยรวบรวมจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ

American Hospital Formulary Drug Information ซึ่งเป็นข้อมูลจากคณะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยาทุกชนิดที่หาได้ในประเทศสหรัฐอเมริกา

Handbook of Injectable Drugs ข้อมูลเกี่ยวกับยาฉีด และยาที่ยังอยู่ระหว่างการทดลอง

International Pharmaceutical Abstracts รวบรวมรายการอ้างอิง และสาระสังเขปจากวารสารและสิ่งพิมพ์ทางเภสัชศาสตร์ แพทยศาสตร์ และการดูแลสุขภาพ

4. ฐานข้อมูล Encyclopedia of Polymer Science and Engineering (EPS & E)

จัดทำโดยบริษัท John Wiley & Sons เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ Polymer Science และ Macromolecular Science โดยรวบรวมเรื่องต่าง ๆ ประมาณ 600 เรื่อง จาก Encyclopedia of

Polymer Science and Engineering (2 nd.ed.) จำนวน 17 เล่ม EPS & E ครอบคลุมหัวข้อทางด้าน
ด้านเคมีดังนี้ คือ

CHEMICAL SUBSTANCES	METHODS, PROCESSES, EQUIPMENT
Polymeric Materials (Synthetic)	Physical Processes
Polymeric Materials (Natural)	Synthesis and Reactions
POLYMER PROPERTIES	Characterization Methods
Molecular Properties	Engineering, Processing
Physical Properties	Test Methods
Mechanical Properties	USES
Biological Properties	GENERAL BACKGROUND, DEFINITIONS
Morphology	
Compatibility	

5. ฐานข้อมูล Life Sciences

เป็นข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขปของวารสาร และสิ่งพิมพ์สาขาวิทยาศาสตร์
ชีวภาพ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ฐานข้อมูลนี้จัดทำ โดยบริษัท Information Retrieval Ltd.
(IRL) ประเทศอังกฤษ ปัจจุบันบริษัท SilverPlatter เป็นผู้บันทึกลงในแผ่นซีดี - รอม โดยรวบรวม
รวมข้อมูลจาก

- Animal Behavior Abstracts
- Biochemistry Abstracts Part 1 : Biological Membranes
- Biochemistry Abstracts Part 2 : Nucleic Acids
- Biochemistry Abstracts Part 3 : Amino - Acids, Peptides and Proteins
- Calcified Tissue Abstracts
- Chemoreception Abstracts
- Ecology Abstracts
- Entomology Abstracts
- Genetics Abstracts
- Immunology Abstracts
- Microbiology Abstracts, Section A : Industrial and applied microbiology
- Microbiology Abstracts, Section C : Algology, Mycology and Protozoology
- Toxicology Abstracts
- Virology Abstracts

6. ฐานข้อมูล Nursing and Allied Health

เป็นข้อมูลทางด้านพยาบาลศาสตร์ และวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในด้านต่าง ๆ คือ
Cardiopulmonary Technology, Emergency Services, Health Education, Medical/Laboratory
Technology, The Medical Assisant, Medical Records, Occupational Therapy, Physical
Therapy/Rehabilitation, The Physician's Assistant, Radiologic Technology, Respiratory Therapy,
Social Service in Health Care, Surgical Technology

7. ฐานข้อมูล Science Citation Index

เป็นข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ ทุกสาขาวิชา จากวารสารต่าง ๆ กว่า 3,300 รายการ

8. ฐานข้อมูล Ei Compendex Plus

Ei Compendex Plus เป็นข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขปของวารสารทางด้าน
วิศวกรรมศาสตร์กว่า 4,500 รายการ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ประเภทรายงานการประชุม สัมมนา หนังสือและ
technical reports โดยครอบคลุมข้อมูลในสาขาวิชาหลัก ๆ คือ

Aeronautical and Aerospace Engineering

Applied Physics (High Energy, Plasma, Nuclear, and Solid State)

Automotive and Transportation Engineering

Bioengineering and Medical Equipment

Chemical Engineering, Ceramics, Plastics and Polymers, Food Technology

Civil and Structural Engineering

Electrical, Instrumentation, Control Engineering, Power Engineering

Electronics, Computers, Communications

Energy Technology and Petroleum Engineering

Engineering Management and Industrial Engineering

Environmental Engineering

Information Science

Light and Optical Technology

Marine Engineering, Naval Architecture, Ocean and Underwater Technology

Mechanical Engineering

Mining and Metallurgical Engineering, Materials Science

9. ฐานข้อมูล Social Science Citation Index

เป็นข้อมูลทางด้านสังคมศาสตร์ โดยรวบรวมจากวารสาร กว่า 1,400 รายการ

10. **ฐานข้อมูล Chromatography** ครอบคลุมหัวข้อหลัก 4 หัวเรื่อง คือ

Analysis & Applications

Chromatography

Magnetic Resonance

Mass Spectrometry and Applications

Polymer Coatings and Adhesives

Life Science & Pharmaceutical

Cancer Therapeutic Agents

Food and Feed Chemistry

New Pharmacologically Active Compounds

Environment & Regulatory

Cancer Chemistry Research

Hazardous Materials

Pollution Control and the Environment

Regulatory Compliance

Waste management and Remediation

Synthesis & Reactions

Organic Photochemistry

Organometallic Chemistry

Peptides and Amino Acids

Polymer Synthesis

การให้บริการ

บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก

อัตราค่าบริการ

1. นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ไม่คิดค่าบริการ
2. บุคคลภายนอก คิดค่าบริการสืบค้น 20 บาท/ 1-100 ระเบียบน แรก และอีก 10 บาท/ ทุก 50 ระเบียบน ถัดไป

การนำข้อมูลออกมาใช้

1. บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสเก็ตต์ (ซึ่งผู้ใช้จะต้องนำมาเอง) ไม่คิดค่าบริการทำสำเนา
2. พิมพ์ลงกระดาษ จะคิดค่ากระดาษจากผู้ใช้บริการทุกท่าน แผ่นละ 1 บาท

หลักในการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

1. เลือกฐานข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ ผู้ใช้ควรเลือกฐานข้อมูลให้ตรงกับสาขาวิชาหรือความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรก หากข้อมูลที่ได้ไม่พอ อาจค้นเพิ่มเติมจากฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้นเรื่องทางด้านวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ควรค้นจากฐาน Life Science ก่อน จากนั้นจึงค้นเพิ่มเติมจากฐานอื่น ๆ เช่น Science Citation Index เป็นต้น

2. ใส่คำค้นและสืบค้น โดยใช้คำสั่งเฉพาะ ของฐานข้อมูลนั้น ๆ การสืบค้นจากฐานข้อมูล ซีดี-รอม โดยทั่วไปมี 2 วิธีคือ

- 2.1 การค้นโดยใช้เมนู (Menus)
- 2.2 การค้นโดยใช้คำสั่ง (Commands)

2.1 การค้นโดยใช้เมนู ฐานข้อมูลซีดี-รอม ส่วนใหญ่มักจัดทำเมนูเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกทางเลือกที่ต้องการ เช่น การเริ่มต้น การแสดงผล และการพิมพ์ข้อมูล เป็นต้น ตัวอย่างฐานข้อมูลที่ค้นแบบเมนูทุกขั้นตอน ได้แก่ Ei Compendex Plus และ Computer Select เป็นต้น

การสืบค้นข้อมูลโดยอาศัยเมนูนี้ ผู้ค้นไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นมากนักเพียงแต่ปฏิบัติตามคำแนะนำต่าง ๆ ที่ปรากฏบนจอภาพก็สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้

2.2 การค้นโดยใช้คำสั่ง ซึ่งมีอยู่ 4 วิธี คือ

2.2.1 การสืบค้นจากเขตข้อมูลใด ๆ ของระเบียบ ซึ่งอาจเรียกว่า “การสืบค้นแบบครอบจักรวาล” (Global Search) การสืบค้นแบบนี้มีข้อดีคือ คอมพิวเตอร์จะสืบค้นคำสำคัญ (Keyword) นั้น ๆ ในทุกเขตข้อมูล (field) แต่ข้อเสียคือ ข้อมูลที่ค้นได้อาจไม่ตรงกับความต้องการ

2.2.2 การสืบค้นที่เฉพาะเจาะจง (Narrowing a search) วิธีนี้จะทำให้ผู้ใช้ได้ ข้อมูลตรงกับความต้องการมากที่สุด ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น

- การใช้ Boolean Operators ได้แก่ AND หรือ NOT หรือ AND

ตัวอย่าง

dyslexia and child

dog not (and not) puppy บางฐานอาจใช้ NOT หรือ AND

NOT ก็ได้

- การเจาะจงเฉพาะเขตข้อมูล (field) ที่ต้องการ เช่น ศัพท์สำคัญ

(descriptor) ผู้แต่ง ภาษา และปีพิมพ์ เป็นต้น ตัวอย่าง

rice in de

1992 in py - SilverPlatter

English in la

2.2.3 การสืบค้นข้อมูลที่กว้างขึ้น ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีคือ

- การใช้ Boolean Operator คือ OR เช่น

dyslexia or learning disabilities

- ใช้ Truncate (Truncation) คือ การใช้รากศัพท์นำหน้าหรือต่อท้าย (Prefix หรือ Suffix) โดยมี * หรือ \$ นำหน้า หรือต่อท้ายรากศัพท์นั้น ๆ คอมพิวเตอร์จะสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำนั้น ๆ ออกมาทั้งหมด ดังตัวอย่าง

การใช้ Prefix

Comput* จะได้ข้อมูลดังนี้

Computation

Computational

Compute

Computer

Computers

Computing

การใช้ Suffix

Wom* N

WOMAN

WOMEN

การใช้ Suffix จะต้องมียัญชนะนำหน้าอย่างน้อย 1 ตัวอักษร จะใช้เครื่องหมาย * อยู่หน้าสุดไม่ได้

2.2.4 การสืบค้นที่ซับซ้อน (Complex Search) ได้แก่ การสืบค้นโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วประสมประสานกัน ซึ่งมักแยก Expression ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันไว้ด้วยกัน โดยการใส่เครื่องหมาย () คร่อมไว้ เพื่อให้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลใน () ก่อน จากนั้นจึงนำข้อมูลมารวมกัน ดังตัวอย่าง

(Environment in ti) and (thailand in ab)

(palm oil in ab) and Thailand

3. การแสดงผลการสืบค้นแต่ละฐานมี Function ให้แสดงผลได้ 3 แบบ คือ การแสดงผลข้อมูลหน้าจอภาพ การพิมพ์ลงกระดาษ และการบันทึกลงแผ่นดิสเก็ตต์ สำหรับรูปแบบการแสดงผลมีให้เลือก 3 รูปแบบ คือ

3.1 แบบย่อ (Short Format) เป็นการแสดงผลเฉพาะเขตข้อมูลที่จำเป็นสำหรับทำบรรณานุกรม เรียกว่า Citation (CITN) ดังตัวอย่าง

ชื่อบทความ -----> TI : Gracilaria production and utilization in the Bay of Bengal.

ชื่อผู้เขียน -----> AU : Ragan, -M

ชื่อวารสาร -----> SO : APPL.-PHYCOL.-FORUM. 1990, vol. 7, no. 1, p.5

ภาษาที่ตีพิมพ์ -----> LA : English

เลขทะเบียน -----> AN : 2635199

3.2 แบบสมบูรณ์ (Full format) แสดงผลทุกเขตข้อมูลแต่ละฐานจะมีเขตข้อมูลมากน้อยต่างกัน ตัวอย่าง

TI : Gracilaria production and utilization in the Bay of Bengal.

AU : Ragan, -M.

SO : APPL. -PHYCOL. -FORUM. 1990. vol. 7, no. 1 p. 5

PY : 1990

LA : English

ประเภทงานเขียน ----->PT : J (Journal-Article)

สาระสังเขป ----->AB : Eighty-two scientists, commercial producers and processors, and development workers participated in the Seminar on Gracilaria Production and Utilization in the Bay of Bengal, organized by the Bay of Bengal Programme (BOBP) and

hosted by the National Institute for coastal Aquaculture in Songkhla, Thailand from 23-27 October 1989, Participants came from all seven BOB countries (Bangladesh, India, Indonesia, Malaysia, Maldives, Sri Lanka, Thailand) as well as from Vietnam, PR China, Hong Kong, Philippines, Sweden, UK, and USA. The twenty-four papers covered cultivation, small-scale processing, marketing, and management of resources of Gracilaria and Polycavernosa.

ศัพท์สำคัญ ----->DE : aquaculture-; agar-; coastal-water; conferences-

identifiers ----->ID : Gracilaria-; production-; Bay-of-Bengal

AN : 2635199

3.3 แบบอิสระ (Free Format) ผู้ใช้สามารถเลือกแสดงเฉพาะเขตข้อมูลที่
ต้องการเช่น Ti, Au, So, Ab

TI : Gracilaria production and utilization in the Bay of Bengal.

AU : Ragan, -M

SO : APPL.-PHYCOL.-FORUM. 1990. vol. 7, no. 1 p. 5

AB : Eighty-two scientists, commercial producers and processors and development workers participated in the Seminar on Gracilaria Production and Utilization in the Bay of Bengal, organized by the Bay of Bengal Programme (BOBP) and hosted by the National Institute for Coastal Aquaculture in Songkhla. Thailand from 23-27 October 1989. Participants came from all seven BOB countries (Bangladesh, India, Indonesia, Malaysia, Maldives, Sri Lanka, Thailand) as well as from Vietnam, PR China, Hong Kong, Philippines, Sweden, UK, and USA. The Twenty-four papers covered cultivation, small-scale processing, marketing, and management of resources of Gracilaria and Polycavernosa.

บทที่ 3 ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ตารางที่ 1 หน่วยงานและสถาบันที่ผู้ใช้บริการสังกัด

ประเภทของหน่วยงานและสถาบัน	จำนวน	ร้อยละ
คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	142	94.7
หน่วยงานอื่น ๆ	8	5.3
รวม	150	100

จากตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 94.7) เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีผู้ใช้บริการเพียง 8 คน (ร้อยละ 5.3) ที่เป็นบุคคลภายนอก

สำหรับผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก จำนวน 8 คน นั้น เป็นบุคลากรจากสถาบันเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง จังหวัดสงขลา จำนวน 5 คน และจากสถาบันวิจัยและพัฒนาการเกษตรเขตที่ 8 จังหวัดสงขลา จำนวน 3 คน

ตารางที่ 2 คณะ/หน่วยงานของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (N = 142)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนผู้บริการ	ร้อยละ
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	25	17.6
คณะพยาบาลศาสตร์	20	14.1
คณะเภสัชศาสตร์	4	2.8
คณะวิทยาศาสตร์	48	33.8
คณะวิศวกรรมศาสตร์	8	5.6
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	7	4.9
โครงการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม	12	8.5
บัณฑิตวิทยาลัย	18	12.7
รวม	142	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด จำนวน 48 คน (ร้อยละ 33.8) มาจากคณะวิทยาศาสตร์ รองลงมา จำนวน 25 คน (ร้อยละ 17.6) มาจากคณะทรัพยากรธรรมชาติ ส่วนผู้บริการจากคณะเภสัชศาสตร์ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน (ร้อยละ 2.8)

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

สถานภาพของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	24	16.0
ข้าราชการ	8	5.3
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	52	34.7
นักศึกษาระดับปริญญาโท	66	44.0
รวม	150	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการซีดี-รอม จำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน (ร้อยละ 44) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รองลงมา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 34.7) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นข้าราชการ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 5.3)

ตารางที่ 4 ประสบการณ์ในการใช้ซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอื่น

ประสบการณ์ในการใช้ซีดี-รอม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้บริการที่ไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอื่น	102	68
ผู้ให้บริการที่เคยไปใช้บริการซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอื่น	48	32
รวม	150	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 102 คน (ร้อยละ 68) ไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอื่น มีผู้ให้บริการเพียง 48 คน (ร้อยละ 32) ที่เคยไปใช้บริการซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอื่น

ตารางที่ 5 หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการซีดี-รอม ระบุว่าเคยไปใช้บริการ (N = 48)

ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดของกรมป่าไม้	1
ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	20
สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	5
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย	1
Imperial College Library ประเทศอังกฤษ	1
Monash University Library ประเทศออสเตรเลีย	2
ไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่ไปใช้บริการ	14
รวม	48

จากตารางที่ 5 พบว่า หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการซีดี-รอม ระบุว่าเคยไปใช้บริการมี จำนวน 7 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นห้องสมุดภายในประเทศ จำนวน 4 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ จำนวน 3 แห่ง นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้บริการ จำนวน 14 คน ไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่เคยไปใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การใช้บริการซีดี-รอม

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการซีดี-รอม

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการวิจัย	30	20
เพื่อเขียนตำรา/บทความทางวิชาการ/รายงาน	20	13.3
เพื่อเตรียมการสอน/เตรียมการประชุม/สัมมนา	25	16
เพื่อการทำวิทยานิพนธ์	66	44
เพื่อการทำรายงานประกอบการเรียน	65	43.3
เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	46	30.7
เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ	1	0.6

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน (ร้อยละ 44) ใช้ซีดี-รอมเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ รองลงมา จำนวน 65 คน (ร้อยละ 43.3) เพื่อการทำรายงานประกอบการเรียน และจำนวน 46 คน (ร้อยละ 30.7) เพื่อการวิจัย ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ฐานข้อมูลที่ใช้บริการ

ชื่อฐานข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
Aquatic Science and Fisheries Abstracts	60	40
Chromatography	-	-
Computer Select	6	4
Ei Compendex Plus	15	10
Encyclopedia of Polymer Science and Engineering	-	-
Nursing and Allied Health	20	13.3
Drug Information Sources	4	2.7
Science Citation Index	85	56.7
Social Science Citation Index	-	-
Life Sciences	53	35.3

จากตารางที่ 7 พบว่า ฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 85 คน (ร้อยละ 56.7) คือ ฐาน Science Citation Index รองลงมา จำนวน 60 คน (ร้อยละ 40) คือ ฐาน Aquatic Science and Fisheries Abstracts ส่วนฐานข้อมูลที่ไม่มีผู้ใช้บริการ มีจำนวน 3 ฐาน คือ Chromatography, Encyclopedia of Polymer Science and Engineering และ Social Science Citation Index

ตารางที่ 8 จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการซีดี-รอม

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
2-3 ครั้ง	45	30
มากกว่า 3 ครั้ง	105	70
รวม	150	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 105 คน (ร้อยละ 70) เคยใช้บริการซีดี-รอม มากกว่า 3 ครั้ง มีผู้ให้บริการเพียง 45 คน (ร้อยละ 30) ที่เคยใช้บริการ 2-3 ครั้ง

ตารางที่ 9 ลักษณะของการมาใช้บริการซีดี-รอม

ลักษณะของการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด	147	98
ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	3	2
ส่งแบบฟอร์มเรื่องที่ต้องการค้นและรับผลการค้น ทางไปรษณีย์	-	-
ฝากผู้อื่นมาใช้บริการแทน	10	6.7
อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการซีดี-รอม ส่วนใหญ่ จำนวน 147 คน (ร้อยละ 98) มาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด นอกจากนี้มีผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 6.7) และจำนวน 3 คน (ร้อยละ 2) ฝากผู้อื่นมาใช้บริการแทน และขอใช้บริการทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความคาดหวังในการมาใช้บริการในอนาคต

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	จำนวน
ใช้อีก	150
ไม่ใช้อีก	-

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 150 คน จะมาใช้บริการอีก

ตารางที่ 11 แหล่งที่ผู้ใช้บริการทราบว่าห้องสมุดมีบริการซีดี-รอม

แหล่งที่ผู้ใช้บริการทราบ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรห้องสมุด	42	28
ข่าวสารห้องสมุด	60	40
เพื่อนหรือผู้ร่วมงาน	55	36.7
อื่น ๆ	36	24
- การประชุมพิเศษห้องสมุด	26 (ร้อยละ 17.3)	
- อาจารย์แนะนำ	10 (ร้อยละ 6.7)	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 40) ทราบว่าห้องสมุดมีบริการซีดี-รอมจากข่าวสารห้องสมุด รองลงมา จำนวน 55 คน (ร้อยละ 36.7) ทราบจากเพื่อน หรือผู้ร่วมงาน และ จำนวน 42 คน (ร้อยละ 28) ทราบจากบุคลากรห้องสมุด

ตารางที่ 12 ข้อมูลที่ผู้ต้องการค้นจากฐานซีดี-รอม ผู้ใช้เคยค้นจากหนังสือหรือ
สิ่งพิมพ์อื่น ๆ

ลักษณะการค้นข้อมูลของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้ที่เคยค้นข้อมูลจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	127	84.7
ผู้ใช้ที่ไม่เคยค้นจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	23	15.3
รวม	150	100

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ 127 คน (ร้อยละ 84.7) เคยค้นข้อมูลจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ก่อนค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม และมีผู้ใช้เพียง 23 คน (ร้อยละ 15.3) ที่ไม่เคยค้นข้อมูลจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ก่อนมาค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม

ตารางที่ 13 ผู้ใช้ที่เคยค้นคว้าจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เหตุผลที่ผู้ใช้ต้องการค้น
ข้อมูลจากฐานซีดี-รอม ซ้ำในหัวเรื่องเดิมอีก (N = 127)

เหตุผลที่ต้องการค้นหาข้อมูลจากซีดี-รอม	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลที่ค้นได้จากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	79	62.2
ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	95	74.8
ต้องการข้อมูลที่ทันสมัยกว่าข้อมูลที่พบในหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	85	66.9
อื่น ๆ (สะดวกรวดเร็ว)	15	11.8

จากตารางที่ 13 พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการต้องการค้นหาข้อมูลจากซีดี-รอมซ้ำ ส่วนใหญ่คือ
ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ จำนวน 95 คน (ร้อยละ 74.8) รองลงมาคือ
ต้องการข้อมูลที่ทันสมัยกว่าข้อมูลที่พบในหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ จำนวน 85 คน (ร้อยละ
66.9) และข้อมูลที่ค้นได้จากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความ
ต้องการ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 62.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผู้ใช้ที่ไม่เคยค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เหตุผลที่
ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม (N = 23)

เหตุผลที่ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการค้นข้อมูลจากซีดี-รอม	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการข้อมูลที่กว้างขวาง และทันสมัยกว่าข้อมูลในหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	15	65.2
ต้องการประหยัดเวลาในการค้น	20	87
ผู้ใช้คิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในหนังสือหรือ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ	2	8.7
อื่น ๆ (อาจารย์แนะนำ)	5	21.8

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้ที่ไม่เคยค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เหตุผลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการค้นข้อมูลจากซีดี-รอม คือต้องการประหยัดเวลาในการค้น จำนวน 20 คน (ร้อยละ 87) รองลงมาคือ ต้องการข้อมูลที่กว้างขวาง และทันสมัยกว่าข้อมูลในหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 65.2) และเหตุผลอื่น ๆ คือ อาจารย์ผู้สอนแนะนำ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 21.8) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการซีดี-รอม โดยทั่วไป

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยให้บริการ			
เวลาที่เปิดให้บริการ (N=150) ทำที่ที่เต็มใจของบรรณารักษ์	1	17	78	54	-	-	-	2.77	0.67	ปานกลาง
(N=150)	79	69	2	-	-	-	-	4.51	0.53	มาก
คำแนะนำจากบรรณารักษ์(N=150) การอำนวยความสะดวก	71	63	16	-	-	-	-	4.37	0.67	มาก
ในการใช้บริการ (N=150)	79	69	2	-	-	-	-	4.51	0.53	มาก
เวลาที่ใช้ในการรอผล การค้น (N=150)	55	64	31	-	-	-	-	4.16	0.74	มาก
แบบฟอร์มที่ต้องใช้ในการ ใช้บริการ (N=150)	53	93	4	-	-	-	-	4.30	0.52	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ใช้บริการซีดี-รอม พึงพอใจต่อทำที่ที่เต็มใจของบรรณารักษ์เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือพึงพอใจต่อคำแนะนำจากบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ส่วนเวลาที่เปิดให้บริการผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อลักษณะการค้นข้อมูล

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ			
บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ (N=150)	49	71	23	7	-	-	-	4.08	0.81	มาก
ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลด้วยตนเอง (N=108)	10	20	45	33	-	25	17	3.06	0.93	ปานกลาง
ผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ ค้นข้อมูลร่วมกัน (N=134)	69	36	5	24	-	-	16	4.12	1.12	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าลักษณะการค้นข้อมูลที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ค้นข้อมูลร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพึงพอใจที่จะค้นข้อมูลด้วยตนเองในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อค่าบริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ			
ค่าบริการการค้น (N=8)	-	5	3	-	-	-	-	3.63	0.48	มาก
ค่าบริการพิมพ์ผลการค้น ลงกระดาษ (N=129)	40	80	9	-	-	-	21	4.24	0.57	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ใช้ที่เคยใช้บริการส่วนนี้ พึงพอใจต่อค่าบริการในระดับมากที่สุด 2 เรื่อง ตามลำดับคือ ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และค่าบริการการค้น (ค่าเฉลี่ย 3.63)

สำหรับค่าบริการการค้น จะเห็นได้ว่ามีผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 8 คนเท่านั้นที่เคยใช้บริการ ส่วนนักศึกษา และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไม่ต้องเสียค่าบริการ

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูล
ในประเทศ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ			
ความสะดวกรวดเร็ว (N=110)	-	20	37	32	21	6	34	2.51	1.15	น้อย
ค่าบริการ (N=116)	4	56	55	1	-	-	34	3.54	0.58	ปานกลาง
รูปแบบของข้อมูลที่เป็น สำเนาเอกสาร (N=104)	48	39	17	-	-	-	46	4.30	0.73	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการส่วนนี้มีความพึงพอใจในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) พึงใจค่าบริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.54) และพึงพอใจเรื่องความสะดวกรวดเร็วในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.51)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ						X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ			
ความสะดวกรวดเร็ว (N=18)	-	-	3	15	-	1	131	2.17	0.37 น้อย
ค่าบริการ (N=16)	-	3	5	1	7	3	131	2.25	1.20 น้อย
รูปแบบข้อมูลที่เป็น สำเนาเอกสาร (N=12)	6	6	-	-	-	-	138	4.5	0.5 มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการในส่วนนี้ มีความพึงพอใจในรูปแบบข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.5) และพึงพอใจเรื่องความสะดวกรวดเร็วและอัตราค่าบริการในระดับน้อยตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 2.25) และ (ค่าเฉลี่ย 2.17)

ในเรื่องของการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ คือไม่เคยรับบริการเรื่องความสะดวกรวดเร็ว และไม่เคยเสียค่าบริการมีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 131 คน และไม่เคยได้รับสำเนาข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารจำนวน 138 คน

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยให้บริการ			
จำนวนรายการที่ค้นได้ (N=150)	54	46	40	9	1	-	-	3.95	0.96	มาก
จำนวนรายการที่เกี่ยวข้อง (N=150)	10	67	55	15	3	-	-	3.44	0.84	ปานกลาง
ความทันสมัยของข้อมูล (N=150)	56	42	49	3	-	-	-	4.0	0.88	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับมาก 2 เรื่องตามลำดับ คือ ความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.0) จำนวนรายการที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพึงพอใจต่อจำนวนรายการที่เกี่ยวข้องในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้น

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ			
รายการบรรณานุกรม (N=136)	2	55	67	12	-	-	14	3.35	0.66	ปานกลาง
รายการสาระสังเขป ประกอบ บรรณานุกรม (N=150)	52	75	23	-	-	-	-	4.19	0.68	มาก
รายการข้อมูลทั้งหมด (N=10)	-	6	4	-	-	-	140	3.6	0.49	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้จากการค้นในระดับมาก 2 เรื่อง ตามลำดับคือ รายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 4.19) และรายการข้อมูลทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.6) และพึงพอใจต่อรายการที่มีเฉพาะรายการบรรณานุกรมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ด้านรูปแบบของข้อมูลที่ได้จากการค้น มีผู้ใช้บริการจำนวน 140 คน ที่ไม่เคยใช้รายการข้อมูลทั้งหมด

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อบริการทำสำเนาผลการค้น

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ							x	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ			
พิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (N=122)	67	46	8	-	1	7	21	4.46	0.69	มาก
ทำสำเนาผลการค้นลงดิสเก็ตต์(N=112)	47	57	4	4	-	4	34	4.31	0.71	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการทำสำเนาผลการค้นในระดับมากตามลำดับคือ พิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และทำสำเนาผลการค้นลงดิสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการซีดี-รอม

ตารางที่ 23 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการซีดี-รอม

เรื่อง	ระดับปัญหา							x	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา	ไม่เคยใช้บริการ			
ค่าบริการค้นข้อมูล (N=8)	-	-	3	-	5	-	-	1.75	0.97	น้อย
ค่าบริการพิมพ์ผลการค้น										
ลงกระดาษ (N=94)	-	-	24	44	26	35	21	1.98	0.73	น้อย
ความเข้าใจเกี่ยวกับ										
ข้อมูลที่ค้นได้ (N=122)	8	28	54	17	15	28	-	2.98	1.06	ปานกลาง
ห้องสมุดมักไม่มีเอกสารตามที่ระบุ										
ไว้ในผลการค้น (N=147)	29	62	43	13	-	3	-	3.73	0.88	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าในการใช้บริการผู้ใช้ประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องสมุดมักไม่มีเอกสารตามที่ระบุไว้ในผลการค้นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และประสบปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจข้อมูลที่ค้นได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) ส่วนปัญหาเกี่ยวกับค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ และ ค่าบริการค้นข้อมูล ประสบปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.98 และ 1.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูลในประเทศ

เรื่อง	ระดับปัญหา							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา	ไม่เคยใช้บริการ			
มักไม่มีเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ตามที่ระบุไว้ในผลการค้นจากห้องสมุดอื่น ๆ (N=116)	1	42	52	18	3	-	34	3.17	0.79	ปานกลาง
ค่าบริการ (N=96)	-	2	51	31	12	20	34	2.45	0.73	น้อย
เวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (N=116)	27	59	21	2	7	-	34	3.87	1.00	มาก
ข้อมูลในรูปของสำเนาเอกสาร (N=58)	-	2	8	25	23	42	50	1.81	0.80	น้อย

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ให้บริการประสบปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) เกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอรับเอกสาร และประสบปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ที่มักจะไม่มีเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ตามที่ระบุไว้ในผลการค้นจากห้องสมุดอื่น ๆ และประสบปัญหาในระดับน้อยตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 2.45 และ 1.81) เกี่ยวกับค่าบริการ และข้อมูลที่ได้รับในรูปของสำเนาเอกสาร

ตารางที่ 25 ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากต่างประเทศ

เรื่อง	ระดับปัญหา							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา	ไม่เคยใช้บริการ			
ค่าบริการ (N=19)	11	4	4	-	-	-	131	4.37	0.81	มาก
เวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (N=19)	13	2	4	-	-	-	131	4.47	0.82	มาก
ข้อมูลในรูปของสำเนาเอกสาร(N=12)-	5	2	5	-	-	-	138	3	0.9	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการนี้ประสบปัญหาในระดับมาก 2 เรื่อง คือ ปัญหาเกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.47) และค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ส่วนปัญหาในการได้รับข้อมูลในรูปของสำเนาเอกสาร ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0)

ตารางที่ 26 ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุ (N = 87)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
ห้องสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอม น้อยต้องรอนานไม่ทันต่อความต้องการ	11	12.6	4.75	มากที่สุด
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอม รุนเกินมาก ทำให้ค้นข้อมูลได้ช้า	23	26.4	4.78	มากที่สุด
ไม่มีความรู้เรื่องการใช้เครื่องและการค้น ทำให้ตนเองไม่ได้	20	23.1	4.7	มากที่สุด
เวลาเปิดให้บริการน้อยเกินไป	18	20.7	4.55	มาก
ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับยังไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัย มีการเรียนการสอน	15	17.2	4.3	มาก
รวม	87	100	-	-

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบมากที่สุด 3 เรื่อง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอม รุนเกินมาก ทำให้ค้นข้อมูลได้ช้า (ค่าเฉลี่ย 4.78) ห้องสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอม น้อยต้องรอนานไม่ทันต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และไม่มีความรู้เรื่องการใช้เครื่องและการค้นทำให้ตนเองไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.7)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้ซีดี-รอม เพื่อการสืบค้นสารนิเทศ

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นของผู้บริการซีดี-รอม เพื่อการสืบค้นสารนิเทศ

เรื่อง	ระดับความคิดเห็น							X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย			
เห็นว่าตนเองพอใจและชอบใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม มากกว่าการค้นข้อมูลด้วยตนเอง จากตัวเล่มสิ่งพิมพ์ (N=150)	71	63	14	2	-	-	-	4.35	0.70	มาก
เห็นว่าซีดี-รอม ช่วยแก้ปัญหาในการค้นข้อมูลให้ได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์ (N=150)	43	98	9	-	-	-	-	4.23	0.54	มาก
เห็นว่าหากตนเองจะต้องค้นข้อมูลเรื่องอื่นอีกในครั้งต่อไป จะมาใช้บริการซีดี-รอม ก่อนการค้นจากสิ่งพิมพ์ (N=150)	61	76	8	5	-	-	-	4.29	0.71	มาก
เห็นว่าห้องสมุดควรซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอม แทนการซื้อตัวเล่มสิ่งพิมพ์ (N=118)	28	51	32	4	3	32	-	3.82	0.92	มาก
เห็นด้วยกับห้องสมุดว่า ควรเลิกซื้อสิ่งพิมพ์หากมีข้อมูลจากแผ่นซีดี-รอม ให้บริการอยู่แล้ว (N=97)	15	50	13	13	6	53	-	3.57	1.09	ปานกลาง
เห็นว่าห้องสมุดควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการค้นข้อมูลซีดี-รอม แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการใช้ (N=150)	117	32	1	-	-	-	-	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ใช้บริการซีดี-รอม ได้ให้ข้อคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ คือ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) ว่าห้องสมุดควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการค้นข้อมูลซีดี-รอม แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการใช้ และเห็นด้วยในระดับมากตามลำดับว่าตนเองพอใจและชอบใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม มากกว่าการค้นข้อมูลด้วยตนเองจากตัวเล่มสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในการค้นข้อมูลครั้งต่อไปจะมาใช้บริการซีดี-รอมก่อนการใช้สิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) เห็นว่าซีดี-รอมช่วยแก้ปัญหาในการค้นข้อมูลได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเห็นว่าห้องสมุดควรซื้อฐานข้อมูล ซีดี-รอมแทนสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ส่วนในเรื่องที่ห้องสมุดควรเลิกซื้อสิ่งพิมพ์หากมีข้อมูลซีดี-รอมให้บริการอยู่แล้ว ผู้ใช้เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N = 95)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุดควรขยายเวลาเปิดให้บริการถึงนอกเวลา		
ราชการ และวันหยุดราชการ	21	22.1
ห้องสมุดควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่าน		
ซีดี-รอม เพิ่มเติมให้เพียงพอกับความต้องการ	15	15.8
ห้องสมุดควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่าน		
ซีดี-รอม รุ่นใหม่กว่าที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ เพื่อความ		
สะดวกรวดเร็ว	26	27.4
บุคลากรห้องสมุดทุกคนควรจะทราบวิธีการสืบค้นข้อมูล		
จากฐานซีดี-รอม	3	3.2
ห้องสมุดควรจัดหาฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ครอบคลุม		
สาขาที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย	16	16.8
ห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการค้นข้อมูล		
จากฐานซีดี-รอม ให้แพร่หลายกว่านี้	16	16.8
ห้องสมุดควรเชื่อมโยงการให้บริการซีดี-รอมกับเครือข่าย		
ของมหาวิทยาลัย	16	16.8
รวม	95	100

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ใช้กลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 27.4) เห็นว่าห้องสมุดควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอม รุ่นใหม่กว่าที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว รองลงมา (ร้อยละ 22.1) เห็นว่าห้องสมุดควรขยายเวลาเปิดให้บริการถึงนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ และเห็นว่าห้องสมุดควรจัดหาฐานข้อมูลซีดี-รอม ให้ครอบคลุมสาขาที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 16.8) ตามลำดับ

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการสืบค้นซีดี-รอมในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดบริการซีดี-รอมของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ร้อยละ 94.7) ซึ่งส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 33.8) รองลงมาจากคณะทรัพยากรธรรมชาติ (ร้อยละ 17.6) และมาจากคณะเภสัชศาสตร์มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.8) สาเหตุที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ อาจเป็นเพราะว่าฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ห้องสมุดให้บริการส่วนใหญ่มีเนื้อหาครอบคลุมทางด้านวิทยาศาสตร์ เช่นฐาน Science Citation Index ฐาน Life Sciences ส่วนฐาน Ei Compendex Plus ซึ่งเป็นฐานข้อมูลทางด้านวิศวกรรมศาสตร์นั้น คณะวิทยาศาสตร์ก็สามารถใช้ได้ เนื่องจากมีสาขาที่เกี่ยวข้องด้วย คือ Applied Physics ส่วนสาเหตุที่ผู้ให้บริการจากคณะเภสัชศาสตร์ มีจำนวนน้อยที่สุดอาจเป็นเพราะ ผู้ให้บริการจากคณะนี้ส่วนใหญ่มักจะใช้ฐาน Drug ซึ่งฝ่ายสมุดฯ มีเฉพาะปี 1990 เท่านั้น ส่วนข้อมูลตั้งแต่ปี 1991- ปัจจุบัน ผู้ให้บริการสามารถขอใช้ได้ที่คณะเภสัชศาสตร์ เนื่องจากทางคณะฯ ได้ดำเนินการบอกรับฐานข้อมูลดังกล่าวเอง

ด้านสถานภาพของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 44) รองลงมา ป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 34.7) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี ลำสกุล (2533) เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) Charles และ Clark (1990) Glitz (1988) Juhl&Lowry (1990) และ Seki (1990) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ห้องสมุดให้บริการส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม ซึ่งเหมาะที่จะเป็นคู่มือช่วยค้น ในการศึกษาค้นคว้าเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้ว มากกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 70) และไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมที่ห้องสมุดสถาบันอื่น (ร้อยละ 68) สำหรับผู้ใช้

บริการบางส่วน (ร้อยละ 32) ที่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดสถาบันอื่น ระบุว่าเคยไปใช้บริการที่ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนมากที่สุด (จำนวน 20 คน)

2. การให้บริการซีดี-รอม

ผู้ใช้บริการซีดี-รอมส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด (ร้อยละ 91.3) ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 44) และเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน (ร้อยละ 43.3) ซึ่งสอดคล้องกับสถานภาพของผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท และตรงกับงานวิจัยของ มาลี ถ้ำสกุล (2533) Kleiner (1987) และ Juhl&LOWry (1990)

ด้านฐานข้อมูลที่ใช้บริการซีดี-รอมใช้มากที่สุดคือฐาน Science Citation Index (ร้อยละ 56.7) รองลงมาคือฐาน Aquatic Science and Fisheries Abstracts (ร้อยละ 40) ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้เช่นเดียวกันที่ส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง อาจเป็นเพราะว่าฐาน Science Citation Index เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ทุกสาขาวิชา สามารถใช้ร่วมกันได้หลายคณะ สำหรับฐานข้อมูลที่ไม่มีผู้ใช้บริการ 3 ฐานนั้น อาจเป็นเพราะว่า ฐาน Chromatography และ Encyclopedia of Polymer Science and Engineering เป็นฐานข้อมูลที่ฝ่ายหอสมุด ฯ เพิ่งบอกรับใหม่ในปีงบประมาณ 2538 ผู้ใช้บริการอาจจะไม่คุ้นเคย และยังไม่ทราบว่า เป็นฐานข้อมูลทางด้านไหน ส่วนฐาน Social Science Citation Index นั้นฝ่ายหอสมุด ฯ มีเฉพาะปี 1989 (Jan.- Jun.) เท่านั้น

สำหรับแหล่งที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการซีดี-รอม คือข่าวสารห้องสมุด (ร้อยละ 40) รองลงมาคือทราบจากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 36.7) สำหรับฐานข้อมูลที่ใช้ต้องการค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอม พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยค้นจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ (ร้อยละ 84.7) ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่ที่ต้องการค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอมซ้ำในหัวเรื่องเดิมคือ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ (ร้อยละ 74.8)

นอกจากนี้ผู้ใช้บางส่วนที่ไม่เคยค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ ฯ (ร้อยละ 15.3) เหตุผลส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการค้นข้อมูลจากซีดี-รอม คือต้องการประหยัดเวลาในการค้น (ร้อยละ 87) สำหรับความคาดหวังในการมาใช้บริการในอนาคต ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 150 คน คาดว่าจะมาใช้บริการอีก

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่ว ๆ ไป คือพึงพอใจต่อท่าทีที่เต็มใจของบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือพึงพอใจต่อคำแนะนำจากบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีเพียงเรื่องเดียวที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับปานกลางคือ เวลาที่เปิดให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.77) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ เปิดบริการค้นข้อมูลจากซีดี-รอม

เฉพาะในวันราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30 น.-16.30 น. เท่านั้น ผู้ใช้บริการบางท่านอาจจะไม่สะดวกมาค้นข้อมูลในช่วงเวลาดังกล่าว

สำหรับลักษณะการค้นข้อมูลที่ผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ค้นข้อมูลร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ส่วนการค้นข้อมูลด้วยตนเอง ผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการส่วนหนึ่งอาจจะไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต และวิธีการสืบค้นข้อมูล ซึ่งจะเห็นได้จากปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการระบุว่าประสบปัญหาในระดับมากที่สุดด้วยนั้น คือผู้ที่ไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต และวิธีการสืบค้น และยังเห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าห้องสมุดควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการค้นข้อมูลซีดี-รอมแก่ผู้ให้บริการ

ด้านค่าบริการ ผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 เรื่อง ตามลำดับคือ พึงพอใจต่อค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พึงพอใจต่อค่าบริการการค้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดคิดอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนัก กล่าวคือ ค่าพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ แผ่นละ 1 บาท สำหรับผู้ให้บริการทุกประเภท และ ค่าบริการสืบค้นข้อมูล เรื่องละ 20 บาท / 1-100 ระเบียบแรก และอีก 10 บาท / ทุก 50 ระเบียบถัดไป โดยคิดเฉพาะบุคคลภายนอกเท่านั้นสำหรับผลการสืบค้นข้อมูลผู้ให้บริการพอใจในระดับมากต่อความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.0) แต่พอใจในระดับปานกลางต่อจำนวนรายการที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการค้นข้อมูล ผู้ให้บริการกำหนดคำสำคัญ (Keyword) ในการค้นไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง กล่าวคือบางครั้งอาจจะให้คำสำคัญกว้างเกินไป ทำให้ข้อมูลที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ

ด้านรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้นผู้ให้บริการพอใจในระดับมากตามลำดับคือ พึงพอใจต่อรายการสาระสังเขป ประกอบบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพึงพอใจรายการข้อมูลทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.6) ส่วนรายการบรรณานุกรมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายการบรรณานุกรมซึ่งให้รายละเอียดเฉพาะ ชื่อบทความ ชื่อผู้เขียน ชื่อวารสาร ภาษาที่ตีพิมพ์ และเลขทะเบียนนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ในการพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่ต้องการ ผู้ใช้อาจจะต้องการรายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น รายการสาระสังเขป (Abstract) ซึ่งสามารถใช้ในการประกอบในการตัดสินใจเลือกเรื่องที่ต้องการได้

ส่วนสำเนาผลการสืบค้นผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 เรื่อง คือ พิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ทำสำเนาผลลงดิสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

สำหรับความพึงพอใจต่อการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากในประเทศ ผู้ที่เคยใช้บริการพึงพอใจรูปแบบของข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าสามารถนำไปใช้ได้สะดวก ไม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการอ่านอย่างการทำสำเนาดิสเก็ตต์ และ พึงพอใจความสะดวกรวดเร็ว ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.51) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการติด

ต่ออีกระหว่างห้องสมุดนั้น ส่วนใหญ่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ยังใช้การติดต่อทางไปรษณีย์แบบธรรมดาเนื่องจากค่าใช้จ่ายต่ำ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการใช้เอกสารด่วน สามารถระบุหรือแจ้งให้ห้องสมุดทราบเพื่อที่จะได้ใช้วิธีการติดต่อที่รวดเร็ว เช่น EMS หรือ Facimile เป็นต้น แต่ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเองในอัตราที่สูงขึ้น

ส่วนความพึงพอใจต่อการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากต่างประเทศนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนหนึ่งอาจจะไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการนี้สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.5) และพึงพอใจในระดับน้อยต่ออัตราค่าบริการ และความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.25) และ (ค่าเฉลี่ย 2.17) ตามลำดับ

4. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม

สำหรับปัญหาในการใช้บริการ โดยทั่วไปที่ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมากมีเพียงเรื่องเดียวคือ ห้องสมุดมักไม่มีเอกสารตามที่ระบุไว้ในผลการค้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจำนวนรายชื่อวารสารที่มีอยู่ในฐานข้อมูลซีดี-รอม มีจำนวนมากและมักจะเพิ่มเติมรายชื่อวารสารในสาขาที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถบอกรับวารสารดังกล่าวให้ครอบคลุมทั้งหมดได้ เนื่องจากฝ่ายหอสมุดฯ มีงบประมาณจำนวนจำกัด ประกอบกับราคาวารสารได้เพิ่มขึ้นทุกปี และเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า วารสารบางฉบับที่ผู้ใช้ต้องการอยู่ระหว่างการส่งไปเย็บเล่มที่กรุงเทพฯ ในกรณีนี้ผู้ใช้บริการจะต้องรอประมาณ 4-5 เดือนถึงจะรับวารสารดังกล่าวได้

ด้านการติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูลในต่างประเทศที่ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมากมีเพียงเรื่องเดียวเช่นกัน คือเวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ส่วนการติดตามเอกสารจากต่างประเทศที่ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในระดับมากตามลำดับคือ เวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.47) และค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการ ระบุว่าประสบปัญหาในระดับมากที่สุด มีดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอมรุ่นเก่ามาก ทำให้ค้นข้อมูลได้ช้า (ค่าเฉลี่ย 4.78) ห้องสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอมน้อย ต้องรอนาน ไม่ทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และไม่มีความรู้เรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และวิธีการสืบค้น (ค่าเฉลี่ย 4.70)

5. ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ซีดี-รอมของผู้ใช้บริการ

ด้านความคิดเห็นพบว่าผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าห้องสมุดควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการค้นข้อมูลซีดี-รอมแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการค้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ไม่ทราบว่าห้องสมุด

จัดอบรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ให้แก่ผู้ใช้บริการทุกภาคการศึกษาแรก ประมาณเดือน กรกฎาคม

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังเห็นด้วยในระดับมาก 3 เรื่อง ตามลำดับ คือ พอใจและชอบใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม มากกว่าการค้นข้อมูลด้วยตนเองจากสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในการค้นข้อมูลครั้งต่อไปจะมาใช้บริการซีดี-รอมก่อนการค้นจากสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และเห็นว่าซีดี-รอมช่วยแก้ปัญหาในการค้นข้อมูลได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการสืบค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม ค้นได้ง่าย และสะดวกกว่าการค้นจากตัวเล่ม กล่าวคือสามารถค้นข้อมูลย้อนหลังได้หลายปีภายในเวลารวดเร็ว ประกอบกับฐานข้อมูลบางฐานข้อมูลยังทันสมัยกว่าตัวเล่ม เช่น ฐาน Nursing & Allied Health ซึ่งจะ Update ข้อมูลส่งมาให้ทุกเดือน ในขณะที่บางห้องสมุดยังไม่ได้รับตัวเล่มวารสารที่เป็นฉบับพิมพ์ ทั้งนี้เป็นเพราะวารสารที่ห้องสมุดบอกรับส่วนใหญ่จะส่งมาทางเรือ ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 3 เดือน

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้ใช้ยังได้แสดงความคิดเห็นทั้งในด้าน การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดี-รอม ฐานข้อมูล เวลาที่เปิดให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และการเชื่อมโยงการให้บริการซีดี-รอม กับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการให้บริการข่ายงานซีดี-รอม (CD-ROM NETWORK) ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. ศึกษาการบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
3. เปรียบเทียบโปรแกรมการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ของบริษัทต่าง ๆ เช่น SilverPlatter OnDisc และ Ovid เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ชลลัมพี. [2536?]. **เครือข่ายหอสมุดศิริราช**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เปี่ยมสุข ทุงกาวิ. 2535. "CD-ROM ในประเทศไทย." *ว.วิทยบริการ* 14 : 9-24.
- เปี่ยมสุข ทุงกาวิ. 2534. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี ลำสกุล. 2533. **ทัศนนะของผู้ใช้ซีดี-รอม และสิ่งพิมพ์ในงานบริการสารนิเทศ**. สารนิพนธ์หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิกร อินเล็ก. 2535. **รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูป cd-rom ที่หอสมุดกลางสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลลิตา กิตติประสาร. 2533. **การใช้ซีดี-รอมในการดำเนินงานจัดหมู่และทำรายการในห้องสมุด**. สารนิพนธ์หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. 2532. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในประเทศที่มีผลต่อการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์ จากฐานข้อมูล DIALOG**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allen, Gillian. 1989. "Patron response to bibliographic database on CD-ROM." *RQ* 29: 103-110.
- Au, Miido, H. 1993. "CD-ROM use and file interaction : An analysis of a sample of medical libraries." *Journal of Information Science : Principles & Practice (Amsterdam)* 19 : 235-238.

Barlow, Diane; Karnes, Brenda and Marchionini, Gary. "1987. CD-ROM in a high school library media center : a research project." **School Library Journal** 34 : 66-68, 70-72.

Belanger, Anne-Marie and Hoffman, Sandra D. 1990. "Factors related to frequency of use of CD-ROM : a study of ERIC in an academic library." **College & Research Libraries** 1: 153-162.

Cambridge Scientific Abstract. 1989. **Life Sciences Collection (LSC) : CD-ROM User's Manual Version 3.49**. Bethesda, MD: Cambridge Scientific Abstracts.

Cevallos, Elena E.; Palmer, Lorraine and Kratz, Charles E. 1989. "Implementation and maintenance of end- user CD-ROM services : and academic library's experience." **Access Faxon** 2 : 16-22.

Charles, Susan K. and Clark, Katherine E. 1990. "Enhancing CD-ROM searches with online updates : an examination of end-user, needs, strategies and problems." **College & Research libraries** 51 : 321-328.

Computer Library. 1994. **Computer Select : User's Guide Version 3.0**. New York; Ziff-Davis Pub.

George, Valas. 1994. "CD-ROM Review." **Online** 18 : 211-221.

Glitz, Beryl. 1988. "Testing the new technology : MEDLINE on CD-ROM in academic health sciences library." **Special Libraries** 79 : 28-33.

Juhl, Beth and Lowry, Anita. 1990. "The CD-ROM revolution at Columbia : year one." **The Serial Partnership** 17 : 69-80.

Kagan, Al. 1989. "The impact of introductory CD-ROM Services at the Home Babbidge library, University of Connecticut." **Access Faxon** 2 : 4-5.

- Kleiner, Jane P. 1987. "Info Trac : an evaluation of system use and potential in research libraries." **RQ** 27 : 232-243.
- Knight-Ridder Company. 1993. **Dialog OnDisc User's Guide Version 4.0**. Palo Alto, Ca; Information Services.
- Pfarrer, Theodore Richard. 1989. "Applications of CD-ROM Technology for Reference Purposes : A Survey of Reference Librarians in Libraries of Four-year Colleges and Universities. Doctoral dissertation, the Florida State University, 1989." **Dissertation Abstracts International** 50: 565-566.
- Saffady, William. 1989. **Introduction Automation for Librarian**. 2nd ed. Chicago American Library Association.
- Schultz, Kim and Salomon, Kristine. 1990. "End users respond to CD-ROM." **Library Journal** 115 : 56-57.
- Seki, Yoko. 1990. "CD - ROM retrieval in Asahi University Library a case of DIALOG onDisc. " **On-line Kensaku**. 11 : 109-114.
- Silver Platter Information. 1993. **SPIRS User's Manual**. Newton Lower Falls, MA SilverPlatter Information.
- Stewart, Linda and Olsen, Jan. 1988. "Compact disk databases : are they good for users?" **Online** 12 : 48-52.
- Takashi, Nagatsuka. 1987. "CD - ROM aided products and their utilization in foreign countries." **Journal of Information Processing and Management** 30 : 715 - 726.
- Whitaker, David. 1987. **CD-ROM and the Migration from Print : the 500 Megabytes Solution**. London : LSI Publication.

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ

1. หน่วยงาน/สถาบันที่ท่านสังกัด (โปรดระบุชื่อหน่วยงานและสถาบัน)
 คณะ/หน่วยงาน.....
 มหาวิทยาลัย/หน่วยงานอื่น ๆ
2. สถานภาพของท่าน
 - 1. อาจารย์
 - 2. ข้าราชการ
 - 3. นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 - 4. นักศึกษาระดับปริญญาโท
 - 5. นักศึกษาระดับอื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 - 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. ท่านเคยไปใช้บริการซีดี-รอมที่ห้องสมุดอื่น ๆ นอกจากห้องสมุดแห่งนี้หรือไม่ ?
 - 1. เคย (โปรดระบุชื่อสถาบันที่ท่านเคยไปใช้บริการ).....
 - 2. ไม่เคย

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการซีดี-รอม

1. วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการซีดี-รอมในการสืบค้นสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. เพื่อการวิจัย
 - 2. เพื่อเขียนตำรา/บทความทางวิชาการ/รายงาน
 - 3. เพื่อเตรียมการสอน/เตรียมการประชุม,สัมมนา
 - 4. เพื่อการทำวิทยานิพนธ์
 - 5. เพื่อการทำรายงานประกอบการเรียน
 - 6. เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ
 - 7. เพื่อวัตถุประสงค์อื่น (โปรดระบุ).....

2. ฐานข้อมูลที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. Aquatic Science and Fisheries Abstracts - ASFA
- 2. Chromatography
- 3. Computer Select
- 4. Compendex
- 5. Encyclopedia of Polymer Science and Engineering
- 6. Nursing and Allied Health
- 7. Drug Information Sources
- 8. Science Citation Index
- 9. Social Science Citation Index
- 10. Life Sciences

3. ท่านเคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วกี่ครั้ง

- 1 ครั้ง 2-3 ครั้ง มากกว่า 3 ครั้ง

4. ลักษณะของการมาใช้ซีดี-รอมที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. มาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด
- 2. ขอใช้บริการทางโทรศัพท์
- 3. ส่งแบบฟอร์มเรื่องที่ต้องการค้นและรับผลการค้นทางไปรษณีย์
- 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านคิดว่าจะใช้บริการค้นข้อมูลจากซีดี-รอม อีกหรือไม่

- ใช่ ไม่ใช่

6. ท่านทราบว่าห้องสมุดมีบริการค้น ซีดี-รอม จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุคคลากรของห้องสมุด ข่าวสารห้องสมุด
- เพื่อนหรือผู้ร่วมงาน อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. เรื่องที่ท่านต้องการค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม ท่านเคยค้นคว้าจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ หรือไม่

- เคย ไม่เคย

8. สำหรับท่านที่ตอบว่า เคยค้นคว้าจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เหตุผลที่ท่านต้องการค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม ซ้ำ ในหัวข้อเดิมอีกครั้งเพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] ข้อมูลที่ค้นได้จากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ
- [] ไม่พบข้อมูลที่ท่านต้องการจากหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
- [] ต้องการข้อมูลที่ทันสมัยกว่าข้อมูลที่พบในหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่เคย เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอมเพราะอะไร

- [] ต้องการข้อมูลที่กว้างขวาง และทันสมัยกว่าข้อมูลในหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
- [] ต้องการประหยัดเวลาในการค้น
- [] ท่านคิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการซีดี-รอม

ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการซีดี-รอมในเรื่องต่าง ๆ ตามข้อคำถามต่อไปนี้อย่างไรบ้าง ? โปรดใช้เครื่องหมาย เลือกคำตอบตามระดับความพึงพอใจของท่านลงใน [] ความพึงพอใจต่อเรื่องต่าง ๆ มีระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ไม่พึงพอใจ ไม่เคยใช้บริการ
ระดับคะแนน [5] [4] [3] [2] [1] [0] [-]

ระดับความพึงพอใจ

เรื่อง	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ไม่พึง	ไม่เคยใช้
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	พอใจ	บริการ

1. การให้บริการซีดี-รอม

1.1 เวลาที่เปิดให้บริการซีดี-รอม [5] [4] [3] [2] [1] [0] [-]

ระดับความพึงพอใจ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ
1.2 ลักษณะการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ							
-บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ท่านค้นข้อมูลด้วยตนเอง	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ท่านและบรรณารักษ์ค้นข้อมูลร่วมกัน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
1.3 บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการซีดี-รอม							
-ให้บริการด้วยท่าทีที่เต็มใจ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
1.4 เวลาที่ท่านต้องใช้สำหรับการค้นและ รอผลการค้นข้อมูล (นับแต่แจ้งความ ต้องการถึงเมื่อได้รับผลการค้น)	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
1.5 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ							
-ค่าบริการการค้น	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
1.6 บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ (Full-text)ที่ห้องสมุดให้บริการ เรื่องใดบ้างที่ท่านพึงพอใจ							
ก. บริการติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูล ในประเทศ							
-ความสะดวกรวดเร็ว	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ค่าบริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ
-รูปแบบของข้อมูลที่ได้รับ							
--สำเนาเอกสาร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
ข.บริการติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ							
-ความสะดวกรวดเร็ว	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ค่าบริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-รูปแบบของข้อมูลที่ได้รับ							
--สำเนาเอกสาร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
2. ผลการสืบค้นข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการที่ท่านพึงพอใจ							
-จำนวนรายการที่ค้นได้ (Recall)	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-จำนวนรายการที่ค้นได้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ (Relevance)	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ความทันสมัยของข้อมูล	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
3. รูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้นที่ท่านพึงพอใจ							
-รายการบรรณานุกรม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-รายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรม (Bibliographies&Abstracts)	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-รายการข้อมูลทั้งหมดที่ค้นได้จากฐานข้อมูล (Full Details)	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
4. บริการทำสำเนาผลการค้นที่ท่านพึงพอใจ							
-พิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-ทำสำเนาผลการค้นลงดิสเกตต์	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการซีดี-รอม

โปรดเลือกระดับปัญหา หรือระบุเรื่องและระดับปัญหาที่ท่านประสบ (โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ เลือกระดับปัญหาลงใน []) ปัญหาเรื่องต่าง ๆ มีระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับปัญหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ
ระดับคะแนน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]

เรื่อง	ระดับปัญหา						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ
1. ปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย							
- ค่าบริการค้นข้อมูล	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
- ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
2. ปัญหาในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ค้นได้ เช่น ประเภทของเอกสาร รหัสหรือชื่อย่อของแหล่งข้อมูล ฯลฯ..							
รหัสหรือชื่อย่อของแหล่งข้อมูล ฯลฯ..	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
3. ปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์							
ก. ห้องสมุดมักไม่มีเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ตามที่ระบุไว้ในผลการค้น							
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
ข. การติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูลในประเทศมักไม่มีเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ตามที่ระบุไว้ในผลการค้นจากห้องสมุดอื่น ๆ							
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
- ค่าบริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
- เวลาที่ต้องรอรับเอกสาร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]

เรื่อง	ระดับปัญหา						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ
-รูปแบบของข้อมูลที่ได้รับ							
--สำเนาเอกสาร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
ก. การติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ							
-ค่าบริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-เวลาที่ต้องรอรับเอกสาร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
-รูปแบบของข้อมูลที่ได้รับ							
--สำเนาเอกสาร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
4. ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุเรื่องและระดับปัญหา)							
.....	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
.....	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ

ท่านมีความคิดเห็นต่อการใช้ซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศในเรื่องต่าง ๆ ตามข้อคำถามต่อไปนี้
อย่างไรบ้าง? โปรดใช้เครื่องหมาย เลือกระดับความคิดเห็นของท่านลงใน [] ความคิดเห็นต่าง ๆ
มีระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ
ระดับคะแนน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[-]	[-]

เรื่อง	ระดับความคิดเห็น						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	ไม่เคยใช้บริการ
1. ท่านพอใจและชอบใช้บริการค้นหาข้อมูลด้วย ซีดี-รอมมากกว่าการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง จากตัวเล่มสิ่งพิมพ์	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
2. ท่านคิดว่าซีดี-รอมช่วยแก้ปัญหาในการค้นหา ข้อมูลให้ท่านได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
3. หากท่านจะต้องค้นหาข้อมูลเรื่องอื่นอีกในครั้ง ต่อไป ท่านจะมาใช้บริการซีดี-รอม ก่อน การค้นหาจากสิ่งพิมพ์	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
4. ท่านเห็นว่าห้องสมุดควรซื้อฐานข้อมูล ซีดี-รอม แทนการซื้อตัวเล่มสิ่งพิมพ์	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
5. ท่านเห็นด้วยกับห้องสมุดว่า ควรเลิกซื้อ สิ่งพิมพ์หากมีข้อมูลจากแผ่นซีดี-รอม ให้บริการอยู่แล้ว	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]
6. ท่านเห็นว่าห้องสมุดควรให้ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับระบบการค้นหาข้อมูลซีดี-รอมแก่ผู้ใช้ บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการใช้	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]	[-]

7. โปรดเสนอความคิดเห็น โดยทั่วไปที่มีต่อการให้บริการซีดี-รอมของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

จบข้อมูถาม ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลา และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนให้กับผู้ที่ส่งแบบสอบถามนี้ให้ท่าน