

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ โดยอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากผู้ให้บริการ เป็นการประเมินระบบการค้นสารนิเทศ ฐานข้อมูลที่สร้างโดยโปรแกรม CDS/ISIS version 2.3 ตามมาตรฐานโครงสร้างระเบียบ UNIV MARC สำหรับเตรียมข้อมูลไปใช้ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ฐานข้อมูลนี้ได้นำมาให้ผู้ให้บริการทดลองสืบค้นสารนิเทศของห้องสมุด โดยดำเนินการจัดระบบการค้นสารนิเทศ การกำหนดรูปแบบดรรชนีรายการค้น และรูปแบบการแสดงผลลัพธ์

สรุปผลการค้นคว้า

การประเมินครั้งนี้ ใช้การศึกษาความพึงพอใจจากผู้ให้บริการต่อระบบการค้นสารนิเทศ ในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว วิธีค้นข้อมูลทางเลือก T (บัญชีคำ) และทางเลือก S (การพิมพ์คำค้น) ภาษาที่ใช้อธิบายวิธีค้นในคู่มือ และบนจอภาพ รูปแบบการแสดงผลลัพธ์ และการเลือกรายการค้นต่าง ๆ ที่เป็นดรรชนี ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงระบบการค้นสารนิเทศ ฐานข้อมูล และได้แนวทางในการวางแผนเตรียมข้อมูล (data profile) สำหรับใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในส่วนของการแปลงข้อมูล และการจัดข้อมูลแสดงบนจอภาพ

ข้อมูลที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะการใช้บริการจากฐานข้อมูล และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบการค้นสารนิเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างข้อมูลคำถามตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert scale)

การเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถาม ถามผู้ให้บริการที่เข้าไปค้นสารนิเทศจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีฐานข้อมูล F1 เมื่อได้แบบสอบถามคืนมา ได้ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ ป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC⁺

การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยอาศัยระเบียบวิธีการทางสถิติ ดังนี้ เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ ลักษณะการใช้บริการทั่วไปจากฐานข้อมูล วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ ความพึงพอใจต่อระบบการค้นสารนิเทศวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและหาค่าความสัมพันธ์ และปัญหาการค้นสารนิเทศหาค่าร้อยละเป็นรายด้าน

อภิปรายผล

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เข้ามาใช้บริการจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาเป็นนักศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ตามลำดับ อาจจะเป็นเพราะว่าคณะเหล่านี้เปิดหลักสูตรที่สอนเกี่ยวกับวิชาคอมพิวเตอร์ ในเรื่องระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้ใช้บริการนั้น เนื่องจากการสุ่มตัวอย่าง ได้สุ่มตามสัดส่วนของสถิติผู้เข้ามาใช้บริการยืมสิ่งพิมพ์ของฝ่ายหอสมุดฯ ปี 2535 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มอาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษาระดับปริญญาโท

ลักษณะการใช้บริการจากฐานข้อมูล

วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูล สำหรับค้นสารนิเทศภายในห้องสมุด พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่านและการทำรายงาน รองลงมาเพื่อการอ่านเพียงอย่างเดียว ผู้ใช้บริการเกินครึ่งหนึ่งมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน ในด้านการเรียนรู้วิธีใช้ฐานข้อมูล ผู้ใช้ส่วนมากอ่านจากคำอธิบายบนจอภาพ ซึ่งแตกต่างจากรายงานการวิจัยของสเลค (Slack, 1993 : 109 -115) ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่อ่านจากจอภาพ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าระบบการค้นข้อมูลที่จัดทำขึ้น เป็นระบบที่มีการทำงานไม่ซับซ้อน คำอธิบายน้อย และใช้ทำงานเพียงการค้นคืนข้อมูลเพื่อไปหาสิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุด (ตารางที่ 4)

ก่อนมีการสำรวจความถี่ในการใช้ฐานข้อมูล ได้นำฐานข้อมูลมาบริการอยู่ประมาณ 1 เดือน ในฐานข้อมูลมีสิ่งพิมพ์ที่จัดหาในปีงบประมาณ 2534 เป็นต้นไป และรายการสิ่งพิมพ์ย้อนหลังที่บันทึกลงคอมพิวเตอร์แล้ว มีจำนวนทั้งสิ้น 35,245 รายการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเป็นครั้งแรก รองลงมาใช้ 5 ครั้ง ต่อสัปดาห์

ส่วนในด้านความต้องการคำแนะนำ หรือการสาธิตวิธีใช้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการสาธิตมากทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการ ตระหนักดีว่าการสาธิต ช่วยประหยัดเวลาในการเรียนรู้ และช่วยให้เข้าใจระบบได้ดีในเวลาอันรวดเร็ว (ตารางที่ 4)

เมื่อนำปัจจัยทางด้านทางด้านความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และการเรียนรู้วิธีใช้ฐานข้อมูล หาความสัมพันธ์โดยวิเคราะห์แบบตารางไขว้ พบว่าความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์

กับการเรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูล ของกลุ่มผู้ใช้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เช่นนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความรู้ ความชำนาญทางคอมพิวเตอร์ สามารถเรียนรู้วิธีค้นหาสารสนเทศโดยเฉพาะการอ่านคำอธิบายบนจอภาพได้ดีกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้ หรือไม่มีประสบการณ์จากคอมพิวเตอร์มาก่อน ในขณะที่เดียวกัน ผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ ต้องอาศัยคู่มือและขอคำอธิบายจาก บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ หรือเพื่อน ๆ (ตารางที่ 5)

ระดับความพึงพอใจต่อระบบการค้นหาข้อมูล

ในระบบการค้นหาสารสนเทศ เมื่อพิจารณาโดยรวมปรากฏว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจระบบการค้นหาสารสนเทศในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการค้นหาด้วยคอมพิวเตอร์ สะดวก และรวดเร็วกว่าการค้นหาด้วยตู้บัตรรายการ ในขณะที่ใช้แนวคิดการค้นหาสารสนเทศที่มีลักษณะแบบเดียวกัน (ตารางที่ 6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าพึงพอใจกับรายการค้นที่นำมาทำดรรชนีมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยเฉพาะรายการดรรชนี พบว่าผู้ใช้บริการเลือกค้นรายการหัวเรื่องมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้แต่ง ชื่อเรื่องตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัจฉรา จันทรสวรรณ (2532 : บทคัดย่อ) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการไม่ทราบชื่อผู้แต่ง หรือชื่อเรื่องที่ชัดเจน ดังนั้นคอมพิวเตอร์ จึงไม่สามารถแสดงรายการสารสนเทศตามที่ต้องการได้ หรืออาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการ สนใจในหัวข้อ หรือเนื้อเรื่องของสารสนเทศมากกว่าที่จะสนใจผู้แต่ง หรือชื่อเรื่อง นอกจากนี้การค้นหาด้วยหัวเรื่องที่ชัดเจนกระทำได้ง่ายกว่า และมักจะมีรายการสารสนเทศแสดงให้เห็นเกือบทุกครั้ง (ตารางที่ 7)

เมื่อนำปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการ กับระดับความพึงพอใจในวิธีการค้นหาสารสนเทศมาหาความสัมพันธ์โดยวิเคราะห์แบบตารางไขว้ พบว่าความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศ ทางเลือก T (บัญชีคำค้น) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงกล่าวได้ว่ากลุ่มนักศึกษา และกลุ่มอาจารย์กับข้าราชการ มีความพึงพอใจกับความสะดวกการค้นหาสารสนเทศทางเลือก T แต่ด้านความรวดเร็วการค้นหาสารสนเทศทางเลือก T พึงพอใจแตกต่างกันในทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการค้นหาสารสนเทศจากทางเลือก T ค้นสะดวกเพราะแสดงรายการดรรชนีจากบัญชีคำให้เลือกค้นตามความต้องการ แต่มีกระบวนการทำงานของระบบค้นหาสารสนเทศที่มีขั้นตอนมากกว่าทางเลือก S (ตารางที่ 8)

ในทางตรงกันข้ามกับวิธีการค้นหาสารสนเทศทางเลือก S (การพิมพ์คำค้น) พบว่าความพึงพอใจในความสะดวกทางเลือก S แตกต่างกันในทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ แต่สำหรับความรวดเร็วในการค้นด้วยทางเลือก S มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงกล่าวได้ว่ากลุ่มนักศึกษา และกลุ่มอาจารย์กับข้าราชการ มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วการค้นหาสารสนเทศทางเลือก S เช่นนี้อาจเป็นเพราะการค้นหาด้วยทางเลือก S ผู้ใช้บริการต้องพิมพ์คำค้น และอาศัยประสบการณ์เดิมในการสร้างแนวคิดคำ หรือวลี ที่เป็นตรรกะของฐานข้อมูลก่อนทำการค้น แต่มีขั้นตอนการค้นหรือกระบวนการทำงานของระบบที่สั้น กระทัดรัด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ใช้กลยุทธ์การค้นหาแบบใช้สัญลักษณ์การตัดคำ หรือแบบบูลีน ช่วยให้ผู้ใช้บริการ ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการได้รวดเร็วกว่า โดยไม่ต้องเสียเวลากับการเลือกตรรกะในรายการบัญชีคำค้น (ตารางที่ 9)

ด้านภาษาที่ใช้อธิบายการค้นหา พบว่าภาษาที่ใช้อธิบายการค้นหาในคู่มือ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้ เพราะกลุ่มผู้ใช้บริการประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ และไม่มี ความคอมพิวเตอร์ อ่านคู่มือได้เข้าใจเช่นเดียวกัน ส่วนคำอธิบายบนจอภาพ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่างกัน เช่นนี้อาจเป็นเพราะคำอธิบายบนจอภาพ มีข้อความจำนวนน้อยเกินไป ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่สำรวจการค้นหาโอแพค พบว่าระบบการค้นหาให้ความช่วยเหลือไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา (Slack. 1993 : 109 -115)

รูปแบบการแสดงผลลัพธ์ ทั้งในด้านการเข้าใจง่าย สวยงาม และรายละเอียด บรรณานุกรม พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นนี้อาจเป็นเพราะในการค้น แต่ละคร้งผู้ใช้บริการ ไม่ได้คำนึงถึงรูปแบบของรายการสารสนเทศที่ค้นได้ ผู้ใช้บริการอาจต้องการเพียงการค้นหาที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และพบรายการสารสนเทศที่ต้องการเท่านั้น (ตารางที่ 11)

รายการตรรกะนี้ ในระบบการค้นหาสารสนเทศ ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ผู้แต่ง ชื่อหน่วยงาน ชื่อเรื่อง และหัวเรื่อง พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงกล่าวได้ว่ากลุ่มนักศึกษา และกลุ่มอาจารย์กับข้าราชการ พึงพอใจกับตรรกะสำหรับค้นคล้าย ๆ กัน หรือไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ศึกษาเปรียบเทียบการติดต่อระบบการค้นหา

คืนสารนิเทศ ของนักศึกษา 2 กลุ่ม พบว่าการใช้หัวเรื่องเป็นรายการค้น ไม่มีความแตกต่างกัน (Davis and Shaw. 1989 : 325 - 335)

เรื่องทั่ว ๆ ไป ได้แก่ รายการสารนิเทศที่ค้นได้จากฐานข้อมูล พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ทั้งกลุ่มนักศึกษา และกลุ่มอาจารย์กับข้าราชการ หลังจากค้นคืนสารนิเทศแล้วได้รับสารนิเทศที่ต้องการเช่นเดียวกัน ส่วนการสาธิตหรือคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ หรือเพื่อน พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการแนะนำ หรือการสาธิต ไม่ได้จัดสอน หรืออบรมให้แก่ผู้ใช้อย่างเป็นทางการ เพียงแต่ให้การช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำเพียงเล็กน้อย ในขณะที่ผู้ใช้บริการกำลังการค้นหาสารนิเทศเท่านั้น (ตาราง 13)

ปัญหาการค้นสารนิเทศ

ด้านปัญหาการค้นสารนิเทศ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้ทางเลือก T หรือทางเลือก S เช่นเดียวกับภาษาที่ใช้อธิบายวิธีค้นทั้งในคู่มือ และจอภาพ หรือแม้แต่รูปแบบการแสดงผลลัพท์ ส่วนรายการค้นที่ใช้เป็นดรรชนี พบว่ารายการชื่อเรื่องมีปัญหาน้อยที่สุด และรายการเลขเรียกหนังสือมีปัญหามากที่สุด (ตาราง 14)

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรม CDS/ISIS version 2.3 ในการสร้างฐานข้อมูล การค้นคืนสารนิเทศ และการแสดงผลลัพท์ ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นกับงานวิจัย คือ โปรแกรมนี้มีแฟ้มดรรชนีเพียงแฟ้มเดียว ดังนั้นดรรชนีแต่ละประเภทจะเรียงปะปนกันไปในบัญชีคำค้น ได้แก่ รายการเลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อหน่วยงาน ชื่อเรื่อง และหัวเรื่อง ซึ่งผู้ใช้บริการอาจจะเกิดความสับสน เมื่อค้นสารนิเทศจากบัญชีคำค้น ดังนั้นควรจะมีการพัฒนาแฟ้มดรรชนีแยกเป็นประเภท ตามชนิดของดรรชนีรายการค้น จะช่วยให้สะดวกในการเลือกใช้ดรรชนี และสามารถเพิ่มความรวดเร็วในการค้นคืนสารนิเทศของระบบอีกทางหนึ่ง

2. ในด้านการแสดงผลลัพท์ เมื่อผู้ใช้บริการค้นสารนิเทศได้ตามที่ต้องการแล้ว ถูกกำหนดให้แสดงผลลัพท์ได้เพียงรูปแบบเดียว กล่าวคือแสดงเป็นรายชื่อหนังสือและหรือดรรชนีวารสาร ซึ่งเหมาะกับการแสดงรายการสารนิเทศที่ค้นได้เป็นจำนวนมาก ๆ แต่ในระบบโอแพคทั่วไปอาจจะเลือกแสดงผลลัพท์เป็นรายการบรรณานุกรมแบบละเอียด