

การประเมินผลการค้นคว้าสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม  
ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

นางสาวประไพ จันทรอินทร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ.2539

ISBN 974-633-403-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AN EVALUATION OF INFORMATION RETRIEVAL FROM CD-ROM DATABASES OF  
REFERENCE LIBRARIANS IN STATE ACADEMIC LIBRARIES



MISS PRAPAI CHAN-IN

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1996

ISBN 974-633-403-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของ  
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
ของรัฐ

โดย

นางสาวประไพ จันทร์อินทร์


ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

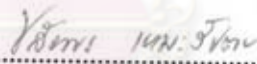
อาจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

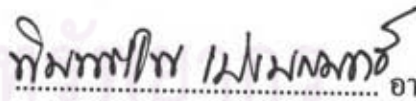


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ จงสุวรรณ)


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



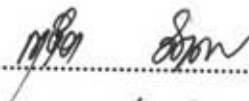
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชลิตพร เหมะรัชตะ)



..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์)



..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล)



..... กรรมการ  
(อาจารย์ กฤติยา อัดดากร)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

ประไพ จันทร์อินทร์ : การประเมินผลการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม  
ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (AN EVALUATION OF  
INFORMATION RETRIEVAL FROM CD-ROM DATABASES OF REFERENCE  
LIBRARIANS IN STATE ACADEMIC LIBRARIES) อ.ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ  
เปรมสมิทธิ, 128 หน้า. ISBN 974-633-403-4

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจากการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของ  
ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบ และประเภทเอกสารที่ต้องการ และ  
เพื่อประเมินผลการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในด้าน อัตราความ  
ถูกต้องและตรงกับความต้องการ อัตราความใหม่ของการค้น และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลการค้น  
รวมทั้งเพื่อศึกษาปัญหาในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม โดยเก็บ  
รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมทางด้านวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยี จำนวน 27 ฐาน ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง และบรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่  
ให้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มีผู้มาใช้บริการเพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนมากที่สุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่  
ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป และประเภทของผลการค้นที่ต้องการคือ  
บทความวารสาร สำหรับอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้บริการได้รับคิดเป็นร้อยละ 60.8  
ส่วนอัตราความใหม่ของการค้นที่ผู้ใช้บริการได้รับคิดเป็นร้อยละ 71.5 และผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผล  
การค้นในระดับมากในเรื่อง จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ ความทันสมัยของรายการเอกสาร และรูปแบบของ  
ผลการค้น และพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ  
ประเภทของข้อมูลและข้อมูลย้อนหลัง สำหรับปัญหาในการให้บริการพบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับ  
ปานกลางในเรื่อง การใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล  
คู่มือในการค้นหาค่าค้นและปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ..... บรรณารักษศาสตร์  
สาขาวิชา ..... บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ปีการศึกษา ..... 2538

ลายมือชื่อนิสิต ..... พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## C510376 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: EVALUATION / INFORMATION RETRIEVAL / CD-ROM DATABASE

PRAPAI CHAN-IN : AN EVALUATION OF INFORMATION RETRIEVAL FROM CD-ROM DATABASE OF REFERENCE LIBRARIANS IN STATE ACADEMIC LIBRARIES. THESIS ADVISOR : PIMRUMPAI PREMSIT,D.A. 128 pp. ISBN 974-633-403-4

The objectives of the study are to investigate the purposes of the use of CD-ROM databases in state academic libraries as well as output format and document type needed; to evaluate database searching of reference librarians using three criteria, namely, precision ratio, novelty ratio and user satisfaction; and to examine the reference librarians' problems in searching the databases.

Data were gathered through questionnaires sent to users of 27 science and technology databases in 24 state academic libraries and to reference librarians providing search services.

The result of the study can be summarized as follows : most users used CD-ROM databases for report writing. Output format mostly needed were bibliographic data and abstracts and document type mostly needed was journal article. The precision ratio was 60.8% and the novelty ratio was 71.5%. The users were mostly satisfied with amount of citation found, the up-to-dateness of information and output format. They were moderately satisfied with the amount of relevant citations, document types and data from retrospective searches. The reference librarians encountered problems regarding the use of computers, knowledge about the field of science and technology, databases, the use of thesaurus for searching, and the database users.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา.....บรรณารักษศาสตร์.....

ลายมือชื่อนิติ.....พิมพ์วิจิตร.....

สาขาวิชา.....บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....พิมพ์วิจิตร พิมพ์ภรณ์.....

ปีการศึกษา.....2538.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จได้ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไข  
ข้อบกพร่องจาก อาจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัย  
ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชลัษฏ์พร เหมะรัชตะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลทิชา  
สุทธินิรันดรกุล อาจารย์กฤติยา อัดถากร ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และกรุณาเป็น  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ให้บริการและผู้ให้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม  
ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งที่กรุณาให้ความร่วมมือในการรวบรวมและตอบ  
แบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ คุณสมเกียรติ เรืองจันทร์ ที่กรุณาช่วยเหลือ  
ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ที่ให้ทุนในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณที่ ๆ ที่หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
ที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายสุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณน้อง ๆ ในครอบครัว  
ทุกคนที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยความรัก และความปรารถนาดีตลอดมา

ประไพ จันทร์อินทร์

เมษายน 2539

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ	
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
วิธีดำเนินการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. ทัศนวิสัยวรรณกรรม	
การประเมินผล.....	7
การประเมินผลการค้นคืนสารนิเทศ.....	8
เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล.....	9
ระดับของการประเมินผล.....	16
การใช้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 21	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ.....	30
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น.....	36
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	46
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	83
รายการอ้างอิง.....	95
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูล ซีดี-รอม.....	99
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูล ซีดี-รอม.....	109
ภาคผนวก ค. ฐานข้อมูลซีดี-รอมทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ให้บริการ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.....	115
ประวัติผู้เขียน.....	128

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	การใช้บริการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.....	22
ตารางที่ 2	จำนวนแบบสอบถามที่แจกและได้รับคืน.....	41
ตารางที่ 3	สถานภาพของผู้ใช้บริการ.....	48
ตารางที่ 4	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ.....	49
ตารางที่ 5	ครั้งที่ของการใช้บริการ.....	50
ตารางที่ 6	ลักษณะของการมาใช้บริการ.....	51
ตารางที่ 7	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเนื้อหาที่ครอบคลุมของ ฐานข้อมูลที่ใช้ค้น.....	53
ตารางที่ 8	ลักษณะของการคั่นคืนสารนิเทศของผู้ใช้บริการ.....	55
ตารางที่ 9	สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ค้นข้อมูลเอง.....	58
ตารางที่ 10	รูปแบบของผลการค้นที่ผู้ใช้บริการต้องการ.....	59
ตารางที่ 11	ประเภทของข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการ.....	60
ตารางที่ 12	ข้อมูลย้อนหลังที่ผู้ใช้บริการต้องการ.....	61
ตารางที่ 13	ตำแหน่งของผู้ให้บริการ.....	62
ตารางที่ 14	ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ.....	63
ตารางที่ 15	ประสบการณ์ในการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม.....	63
ตารางที่ 16	ปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์.....	64
ตารางที่ 17	ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและ ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล.....	65
ตารางที่ 18	ปัญหาเกี่ยวกับคู่มือในการค้นหาคำค้น.....	65
ตารางที่ 19	ปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ.....	66
ตารางที่ 20	รูปแบบของข้อมูลที่ผู้ใช้บริการได้รับ.....	67
ตารางที่ 21	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้ บริการได้รับ.....	68
ตารางที่ 22	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ ผู้ใช้บริการได้รับจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ.....	69
ตารางที่ 23	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้ บริการได้รับจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ.....	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 24 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับจำแนกตามประสบการณ์การค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ให้บริการ.....	70
ตารางที่ 25 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับจำแนกตามลักษณะของการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการ .....	71
ตารางที่ 26 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับจำแนกตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหา.....	72
ตารางที่ 27 อัตราความใหม่ของการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับ.....	73
ตารางที่ 28 อัตราความใหม่ของการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ.....	73
ตารางที่ 29 อัตราความใหม่ของการค้นหา จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ..	74
ตารางที่ 30 อัตราความใหม่ของการค้นหา จำแนกตามประสบการณ์การค้นหาสารสนเทศ จากฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ใช้บริการ.....	75
ตารางที่ 31 อัตราความใหม่ของการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับจำแนกตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหา.....	76
ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลการค้นหา.....	78
ตารางที่ 33 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหา มากกว่าร้อยละ 40 ที่มีต่อผลการค้นหา..	78
ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นหาของผลการค้นหา มากกว่าร้อยละ 50 ที่มีต่อผลการค้นหา.....	80

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 ลักษณะของข้อมูลในฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับผลการกั้นกั้นสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้.....	10
ภาพประกอบที่ 2 แหล่งของความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นได้ในแต่ละกระบวนการของการกั้นกั้นสารนิเทศ.....	19



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย