



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมได้รับความสนใจและเป็นที่ต้องการของนักวิจัยและนักวิชาการสาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศในประเทศไทยได้เริ่มสร้างและพัฒนาฐานข้อมูลในหลายสาขาวิชา คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทำการสำรวจฐานข้อมูลสารนิเทศในประเทศไทยพบว่าใน พ.ศ. 2532 มีแหล่งสารนิเทศต่างๆทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลและองค์กรเอกชนสร้างฐานข้อมูลทั้งหมดประมาณ 1,400 ฐาน ส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม (ทบวงมหาวิทยาลัย, คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, 2532) จึงมีบริการฐานข้อมูลบรรณานุกรมกันแพร่หลาย โดยเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีโครงการสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือ วารสาร และวิทยานิพนธ์ ตลอดจนสิ่งพิมพ์สาขาต่างๆ มีทั้งโครงการที่สร้างและพัฒนาเสร็จแล้วกำลังให้บริการ หรือใช้ปฏิบัติงานอยู่ และเป็นโครงการที่กำลังดำเนินการหรืออยู่ในแผนการที่จะดำเนินงานในอนาคตจำนวนมากกว่า 158 โครงการ ฐานข้อมูลส่วนใหญ่สร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Mini-Micro CDS/ISIS, dBASE หรือสร้างด้วยโปรแกรมสร้างฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นใช้เอง (Nonglak Minaikit, 1989)

นอกจากนี้ ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศหลายแห่งยังจัดบริการค้นข้อมูลระบบออนไลน์ด้วยการจัดตั้งระบบค้นข้อมูลออนไลน์จากฐานข้อมูลของบริษัท DIALOG Information Services จำนวนมากกว่า 10 แห่ง (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2532) เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สารนิเทศในประเทศไทยสามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการในปัจจุบัน โดยเฉพาะความก้าวหน้าของวิทยาการสาขาต่างๆ ในต่างประเทศซึ่งพัฒนาก้าวหน้าไปรวดเร็ว มีการผลิตสารนิเทศเป็นจำนวนมาก และเพิ่มปริมาณในเวลาอันรวดเร็ว

แม้จะมีการสร้างและพัฒนาฐานข้อมูลขึ้นมาใช้เอง รวมทั้งมีบริการค้นข้อมูลของต่างประเทศจากฐานข้อมูลระบบออนไลน์ ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศหลายแห่งในประเทศไทยก็ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งยังไม่สามารถพัฒนาการสร้างและการใช้ฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ ความรู้ความชำนาญของบุคลากร และเงินทุนในการดำเนินงาน (Vudhipong Techadamrongsin, 1989 ; Pagell, 1990) สำหรับการให้บริการค้นข้อมูลระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG นั้น แม้จะมีการจัดให้บริการมากกว่า 10 แห่ง แต่ด้วยปัญหาเรื่องบุคลากรขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี และปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าบริการในการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม ค่าใช้ฐานข้อมูล รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของห้องสมุดผู้ให้บริการยังสูงอยู่มาก (วิภาวรรณ มนูญปิฎ, 2532 ; สิบาน ทรัพย์ทอง, 2532) ทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศในประเทศไทย ยังไม่สามารถให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากต่างประเทศได้เพียงพอ และสนองตอบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

การเข้าถึงฐานข้อมูลบรรณานุกรมต่างประเทศ ผู้ใช้บริการในประเทศที่กำลังพัฒนาหลาย ๆ ประเทศมักพบปัญหาเช่นเดียวกัน เช่น ขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับ การใช้ฐานข้อมูล ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมกับระบบการสืบค้น ขาดงบประมาณในการจัดหาฐานข้อมูล ตลอดจนประสบความยุ่งยากและมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายสูงในการใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม (Beaumont and Balson, 1988) ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศต่าง ๆ จึงหันมาสนใจการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่บันทึกอยู่ในออปติคอลลิสก์ (Optical Disc) เช่น ซีดี-รอม หรือ CD-ROM (Compact Disc-Read Only Memory) ซึ่งเป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลได้จำนวนมาก มีขีดความสามารถในการค้นคืนข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว และมีข้อได้เปรียบประการสำคัญคือ ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมเหมือนกับการใช้ฐานข้อมูล DIALOG ทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก (Saffady, 1989)

ซีดี-รอม คือ เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใช้แทนสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อไมโครฟอร์ม รวมทั้งระบบออนไลน์ได้อย่างแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ซีดี-รอมเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้ใช้สารสนเทศประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอ้างอิงและตอบคำถามของบรรณารักษ์ เช่น การให้บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงประเภทบรรณานุกรม สารานุกรม สาระสังเขป วรรณคดี และบทความจากวารสาร (Whitaker, 1987 ; Takashi, 1987) ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ซีดี-รอม จึงเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ เพราะนอกจากความสะดวกรวดเร็วที่เทคโนโลยีซีดี-รอมสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศและการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์แล้ว ซีดี-รอมยัง เป็นสื่อที่ผู้ผลิตสารสนเทศที่ความสนใจมาบันทึกสารสนเทศแทนสื่อประเภทอื่น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของซีดี-รอมที่สามารถบรรจุข้อมูลได้จำนวนมาก ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บข้อมูล ตลอดจนมีความคงทนในการใช้งาน ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา สะดวกและประหยัดในการจัดส่งทางไปรษณีย์มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ ทำให้ผู้ผลิตสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ ราคาบอกรับ หรือจำหน่ายจึงถูกกว่าการซื้อสิ่งพิมพ์ เป็นข้อได้เปรียบประการสำคัญที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหันมาจัดซื้อ หรือบอกรับแทนสิ่งพิมพ์ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ผู้ผลิตสิ่งพิมพ์เพื่อการอ้างอิงนิยมบันทึกข้อมูลลงซีดี-รอม ปัจจุบันในธุรกิจสารสนเทศมีการผลิตฐานข้อมูลซีดี-รอมมากกว่า 600 ฐานในสาขาวิชาต่าง ๆ (Rietdyk, 1988)

สำหรับความเคลื่อนไหวของธุรกิจอุตสาหกรรมฐานข้อมูลในสหรัฐอเมริกา มีการคาดหมายเอาไว้ว่า ใน ค.ศ. 1987 ผลิตภัณฑ์ซีดี-รอมจะเป็นสื่อที่เข้ามามีบทบาทแทนหน้าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่น ๆ ทั้งหมดภายใน ค.ศ. 1990 (Keiichi, 1987)

ส่วนธุรกิจการผลิตสื่อสารสนเทศ รวมถึงตลาดการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ซีดี-รอมในประเทศญี่ปุ่น สื่อซีดี-รอมได้รับความนิยมสูงสุดและเป็นที่แพร่หลายมากเช่นกัน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีซีดี-รอมในประเทศญี่ปุ่นก้าวหน้ารวดเร็วมาก ญี่ปุ่นเป็นประเทศ

เดียวานเอเชียที่เป็นผู้ผลิตเทคโนโลยีซีดี-รวมทั้งฐานข้อมูลและ เครื่องอ่านซีดี-รวมทั้งนำใช้เอง และส่งออกจำหน่ายแพร่หลายทั่วโลก เช่น

- JICST เป็นฐานข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- CD-NOCS System เป็นโปรแกรมระบบซีดี-รอมออนไลน์
- CAP-DAS เป็นฐานข้อมูลบัตรรายการและ โปรแกรมผลิตบัตรรายการ
- JAPAN/MARC เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมแห่งชาติ

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาซีดี-รอมซึ่งนำใช้กับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อื่น ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หรือ CAI (Computer-Assisted-Instruction) เพื่อใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนที่ Himeji Dokkyo University รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ได้แพร่หลายในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ใช้เก็บหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้งานในเมืองโตเกียวจำนวนมากกว่า 1,100,000 หมายเลข ผลิตโดยบริษัท Nippon Telegraph & Telephone Corporation (NTT) หรือใช้เก็บแผนที่ของเมืองโตเกียว 23 เขต เช่น ฐานข้อมูลCD-MAP เป็นต้น (Toshio, 1987 ; Hideo and Toshiaki, 1988 ; Kazukide and Masayoshi, 1987 ; Kazuro, 1987 ; Kiyoko, 1988 ; Tomoyuki and Hideo, 1987 ; Yuzuru, 1988)

ในประเทศไทย มีการนำฐานข้อมูลซีดี-รอม MEDLINE เข้ามาใช้บริการสารนิเทศทางการแพทย์ในท้องสมุคคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมากกว่า 3 แห่ง ตั้งแต่ พ.ศ. 2529 และต่อมาในพ.ศ 2533 ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมครั้งล่าสุด เมื่อเดือนธันวาคม 2533 พบว่า มีท้องสมุคของหน่วยงานของรัฐและเอกชน ตลอดจนท้องสมุคของหน่วยงานต่างประเทศในประเทศไทยใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมกันมากกว่า 49 ฐาน มีการติดตั้งระบบซีดี-รอมในหน่วยงานมากกว่า 41 แห่ง มีสถิติจำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอมในปีนี้มีมากกว่า 10,000 ราย ส่วนใหญ่ในแต่ละหน่วยงานจะมีระบบค้นข้อมูลซีดี-รอมแห่งละ 1 ชุด

โดยทั่วไปแล้ว ปัญหาสำคัญที่ทำให้ห้องสมุดในประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทยยังไม่สามารถจัดหาทรัพยากรและเทคโนโลยีที่จำเป็นเข้ามาใช้ และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างพอเพียง เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ เพราะห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณจากรัฐบาลในจำนวนจำกัด ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องเผชิญกับปัญหาค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินงาน การจัดหาทรัพยากร และการจัดหาระบบอัตโนมัติ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ

ในการพิจารณาวางแผนการใช้งบประมาณผู้บริหารห้องสมุดจึงจำเป็นต้องพิจารณาวางแผนการใช้งบประมาณอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะการจัดการหาเทคโนโลยีที่ต้องใช้งบประมาณสูง ทั้งการติดตั้งระบบและการฝึกอบรมบุคลากรที่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนถึงงบประมาณในการดำเนินงาน และการบำรุงรักษาระบบซึ่งเป็นภาระอย่างต่อเนื่อง ในการพิจารณาวางแผนใช้งบประมาณอันจำกัดของห้องสมุดเหล่านี้จึงต้องคำนึงถึงความต้องการ ความพึงพอใจและประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ผู้ใช้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานและการวางแผนใช้งบประมาณทั้งหมดของห้องสมุด (ประกาศดี สิบสนธิ์, 2530) ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด

จากปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาให้ก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและปัญหานานเรื่องการใช้งบประมาณในการจัดหาเทคโนโลยี ตลอดจนปัญหานานการให้บริการฐานข้อมูลบรรณานุกรมจากต่างประเทศ ที่มีผลกระทบต่อวางแผนใช้งบประมาณ และการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผู้ใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการซีดี-รอม ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดผู้ให้บริการต้องดำเนินการไปก่อน หรือพร้อมๆ กับการนำเอาเทคโนโลยีนี้เข้ามาให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการจัดบริการซีดี-รอมของห้องสมุดให้ดำเนินการไปได้อย่างสอดคล้องกับสภาพการใช้ และความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ตลอดจนคุ้มค่าต่อการลงทุนซึ่งงบประมาณในการจัดหาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในห้องสมุด การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นประโยชน์ต่อการนำผลไปใช้วัด หรือประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน การใช้งบประมาณและการให้บริการของห้องสมุดได้ประการหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

แนวเหตุผลในการวิจัย

ผู้ให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มุ่งความพึงพอใจในการให้บริการและผลการสืบค้นในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มุ่งพอใจที่จะใช้บริการซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากตัวเล่มสิ่งพิมพ์ ส่วนในแง่ของปัญหาในการใช้นั้นผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในต่างประเทศ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตที่ทำการศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการซีดี-รอมเพื่อสืบค้นสารนิเทศในหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 16 แห่ง ที่ให้บริการซีดี-รอมในเดือนกรกฎาคม - เดือนตุลาคม 2533 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้เก็บข้อมูลจากผู้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีก 4 แห่งซึ่งให้บริการซีดี-รอมในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นห้องสมุดที่เริ่มให้บริการซีดี-รอมหลังวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2533 ซึ่งผู้วิจัยหมดกำหนดเวลาในการเก็บข้อมูลแล้ว ได้แก่ ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์และห้องสมุดคณะ

นิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ให้บริการซีดี-รอมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใน
 การวิจัยครั้งนี้จึง ได้แก่ ผู้ให้บริการซีดี-รอมที่หอสมุดกลาง 7 แห่งและห้องสมุดคณะอีก 9 แห่ง
 ของมหาวิทยาลัย 8 สถาบัน ดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
3. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ
5. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

6. สำนักหอสมุด
7. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

8. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
9. หอสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
10. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์
11. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

12. สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

13. สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่

14. หอสมุดกลาง

15. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

16. สำนักบรรณสารสนเทศ

การดำเนินการวิจัย

1. วิธีวิจัย ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
2. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
 - 2.1 ศึกษาข้อมูลและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2 สืบหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ชีวิต-โรมานในประเทศไทย
 - 2.3 สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 1 ชุด
 - 2.4 ทดสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ให้บริการทดลองตอบ
 - 2.5 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการชีวิต-โรมานตอบ
 - 2.6 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป
 - 2.7 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย
 - 2.8 รายงานผลการวิจัย

3. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ผู้ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยซีดี-รอม

3.2 ตัวแปรผล คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ซีดี-รอม การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยซีดี-รอม และปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม

4. กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคิดจํานวนกลุ่มตัวอย่าง 2 วิธีคือ ใช้ตารางสุ่มกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (Krejcie and Morgan, 1970) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นในการประมาณค่าร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และจำกัดจํานวนกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริการซีดี-รอมของห้องสมุดแต่ละแห่งจํานวนต่ำสุด 10 คน และสูงสุดจํานวน 75 คน เนื่องจากจํานวนผู้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่งมีจํานวนแตกต่างกันมาก ในการกำหนดจํานวนกลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากจํานวนผู้บริการซีดี-รอมโดยเฉลี่ยต่อเดือนของห้องสมุดแต่ละแห่งในปี 2532 เป็นหลัก ได้จํานวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้ 531 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีเนื้อหาของคำถาม 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการซีดี-รอม

ส่วนที่ 2 คือคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการซีดี-รอม

ส่วนที่ 3 มีคำถามเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการซีดี-รอม

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม

ส่วนที่ 5 ถามความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ซีดี-รอม

สำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จะใช้มาตรวัดความพึงพอใจตามแนววัดทัศนคติแบบ Likert-type scale (Miller, 1964) โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ในการทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการซีดี-รอมของห้องสมุด 16 แห่ง ๆ ละ 3 คน รวมทั้งหมด 48 คน เป็นผู้ทดสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ชักกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยเก็บข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซีดี-รอมของห้องสมุดแต่ละแห่ง เป็นผู้ดูแลการส่งและรับแบบสอบถามคืนจากผู้ให้บริการของห้องสมุดทั้ง 16 แห่ง ซึ่งมีชื่อและที่อยู่ของผู้วิจัยพิมพ์ติดอยู่ด้านหลังแบบสอบถามแผ่นสุดท้าย และติดแสตมป์ไว้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามหรือบรรณารักษ์ของแต่ละห้องสมุดช่วยส่งคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการซีดี-รอมที่เคยใช้บริการมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง เป็นผู้ตอบ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคมถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2533

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS PC (Statistical Packages for the Social Sciences for Personal Computer) ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมในท้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เกี่ยวกับการใช้บริการซีดี-รอมและสภาพการให้บริการซีดี-รอม รวมทั้งทราบปัญหาในการใช้บริการด้านต่างๆ
2. เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดบริการซีดี-รอมของท้องสมุดต่างๆ ให้สอดคล้องกับการใช้ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. เป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับท้องสมุดที่ยังไม่ได้ซื้อซีดี-รอม ได้ศึกษาเป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการพิจารณาวางแผนนำเทคโนโลยีซีดี-รอมมาใช้ในท้องสมุด

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง สำหรับการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอมในท้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM Databases) หมายถึง ข้อมูลที่ถูกบันทึกลงในแผ่นซีดี-รอม ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ท้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 16 แห่งนำมาใช้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย