

## สรุปรายงานการวิจัย

ความพึงพอใจการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ :  
 ศึกษากรณีโครงการสร้างฐานข้อมูลหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชูศรี วังศานุวัตร\*

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การนำคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือช่วยทำงานต่างๆ ในห้องสมุดนั้น เป็นกระบวนการที่ต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ ทั้งในด้านการตัดสินใจคัดเลือกเทคโนโลยี การทำความเข้าใจกับกระบวนการทำงาน และการเตรียมความพร้อมของบุคลากร เพื่อช่วยให้การทำงานของห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และต่อเนื่อง สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ในเวลารวดเร็ว ทันกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ได้มากกว่า การบริการสารนิเทศที่ใช้แรงงานคนเป็นหลัก

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีนโยบายการสร้างฐานข้อมูล เพื่อเตรียมข้อมูลไปใช้ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ปี พ.ศ. 2536 โดยใช้โปรแกรมมินิไมโคร ซีดีเอส/ไอซิส (Mini-Micro CDS/ISIS Program) version 2.3 ซึ่งเป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล ที่มีข้อมูลเป็นทั้งตัวเลข ตัวอักษร และอักขระพิเศษ มีความคล่องตัวในการใช้งานสูง ทั้งทางด้านการเก็บบันทึกการเรียกใช้สารนิเทศ และการเปลี่ยนแปลงหรือปรับโครงสร้างข้อมูล ในส่วนที่เกี่ยวกับฐานข้อมูลเดิม หรือการจัดการฐานข้อมูลที่มีลักษณะโครงสร้างข้อมูลที่แตกต่างกัน สามารถนำข้อมูลมารวมกันได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาพัฒนาโปรแกรมชุดนี้ใหม่ทุกครั้ง และที่สำคัญที่สุดคือ บรรณารักษ์สามารถจัดการระบบฐานข้อมูลได้ด้วยตนเอง

\* บรรณารักษ์ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ในขณะที่ดำเนินการสร้างฐานข้อมูล บรรณารักษ์ได้รับความสะดวก และความรวดเร็ว ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลนี้ จึงทดลองนำฐานข้อมูลมาจัดระบบการค้นสารนิเทศอย่าง ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน เพื่อให้นักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการได้ทดลองค้นสารนิเทศของห้องสมุด ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง แทนการค้นสารนิเทศจากตู้บัตรรายการ เนื่องจากบรรณารักษ์ ไม่มีโอกาสทราบถึงความต้องการ หรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการค้นฐานสารนิเทศจากข้อมูลสิ่งพิมพ์ เพื่อให้ทราบว่าฐานข้อมูล ที่นำมาให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ และการจัดระบบการค้นมีประสิทธิภาพ เพียงใด ผู้ใช้บริการประสบกับปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างระหว่างการค้นสารนิเทศ ซึ่งจะเป็น ประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลนี้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้สามารถใช้ผลการวิจัย เป็นแนวทางในการวางแผนการเตรียมข้อมูลไว้สำหรับการแปลงข้อมูล และการแสดงข้อมูล บนจอภาพต่าง ๆ ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่จะใช้ต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ที่มีต่อการค้นสารนิเทศจาก ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการ กับความพึงพอใจต่อการค้นสารนิเทศ จากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ในด้านวิธีค้น ภาษาที่ใช้อธิบายการค้น รูปแบบผลลัพธ์ รายการบรรณานุกรม สำหรับค้น สารนิเทศที่ได้รับและคำแนะนำ
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค การค้นสารนิเทศของผู้ใช้บริการจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์

### สมมุติฐาน

1. การเรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูลไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการที่มี ความรู้ และไม่มีความรู้คอมพิวเตอร์
2. ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการค้นสารนิเทศ จากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ในด้านวิธีค้น ภาษาที่ใช้อธิบายการค้น รูปแบบการแสดงผล รายการบรรณานุกรม สำหรับการค้น สารนิเทศที่ได้รับ และคำแนะนำ

### วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์และข้าราชการ ของมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ซึ่งศึกษาหรือปฏิบัติงาน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2536 และภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2537 การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นคำถาม เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยการใช้บริการจากฐานข้อมูลเป็นแบบ

เลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) สร้างโดยอาศัยเทคนิคของ ลิเคิร์ต (Likert) เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ ตอนที่ 3 เป็นคำถามให้เลือกตอบและแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการค้นสารนิเทศ

การทดสอบแบบสอบถาม ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1970 : 161) ปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8182

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็นลำดับคือ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพียงบางส่วน การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจกับตัวแปรอิสระโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยค่าโคสแควร์ ปัญหาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ส่วนการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับวิธีการค้นสารนิเทศสรุปเป็นข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจต่อการค้นสารนิเทศความพึงพอใจในการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ เมื่อพิจารณาโดยรวมปรากฏว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.911$ ) เนื่องจากการค้นด้วยคอมพิวเตอร์ สะดวก และรวดเร็วกว่าการค้นจากตู้บัตรรายการ ผู้ใช้บริการสามารถรวมแนวคิดต่างๆ ได้ตามความต้องการในการค้นสารนิเทศ เช่น การค้นด้วยคำสำคัญ การใช้เทคนิคบูลีน หรือค้นแบบพิมพ์คำค้นเพียงบางส่วนร่วมกับสัญลักษณ์การตัดคำ (truncation) ที่ระบบกำหนดไว้ หรือค้นแบบรวมเขตข้อมูล ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เป็นต้น

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	แปลความ
วิธีค้นข้อมูลทางเลือก T (บัญชีคำ)	3.973	0.966	มาก
วิธีค้นข้อมูลทางเลือก S (พิมพ์คำค้น)	4.025	1.199	มาก
ภาษาที่ใช้อธิบายการค้น	3.362	0.745	ปานกลาง
รูปแบบการแสดงผลลัพธ์	3.459	0.654	ปานกลาง
รายการตรรกะสำหรับค้น	4.277	1.284	มาก
เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับสารนิเทศที่ค้นได้ และการสาธิต หรือแนะนำ	3.838	1.179	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด รวม	3.911	0.706	มาก

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ในด้านรายการตรรกะสำหรับค้น (ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ฯลฯ) วิธีค้นทางเลือก S วิธีค้นทางเลือก T และเรื่องทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสารนิเทศที่ค้นได้ การสาธิต หรือคำแนะนำจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนด้านรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ พึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างมาก และภาษาที่ใช้อธิบายการค้น พึงพอใจในระดับปานกลาง

### ปัจจัยการใช้บริการฐานข้อมูล

ปัจจัยการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ พบว่าด้านวัตถุประสงค์การค้นหาสารนิเทศภายในห้องสมุดของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่านและการทำรายงาน รองลงมาเพื่อการอ่านเพียงอย่างเดียว ปัจจัยด้านความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ใช้บริการเกินครึ่งหนึ่งมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการเรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูล พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เรียนรู้จากคำอธิบายบนจอภาพ เนื่องจากมีคำอธิบายน้อย และระบบการค้นสารนิเทศที่ออกแบบไว้ มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน และเมื่อนำปัจจัยด้านการเรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูลกับความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ มาหาความสัมพันธ์ พบว่าการเรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูล กับความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความรู้และไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูลแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการค้นสารนิเทศ เมื่อนำกลุ่มผู้ใช้บริการ กับระดับความพึงพอใจในการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลมาหาความสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความสะดวกของวิธีค้นทางเลือก T (บัญชีคำ-การค้นสารนิเทศ ผ่านบัญชีคำของระบบ) ด้านความรวดเร็วของวิธีค้นทางเลือก S (พิมพ์คำค้น-การค้นสารนิเทศแบบบูลีน) ด้านภาษาที่ใช้อธิบายการค้นจากคู่มือและด้านสารนิเทศที่ค้นได้จากฐานข้อมูล

### ปัญหาการค้นสารนิเทศ

ปัญหาเกี่ยวกับการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลของสิ่งพิมพ์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากไม่มีปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ห้องสมุดที่มีงบประมาณจำกัด และมีนโยบายที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุด ควรใช้โปรแกรมที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในวงวิชาชีพบรรณารักษ์และนักสารนิเทศ คือ โปรแกรมไมโคร ซิตีเอส/ไอซิส มาใช้จัดการฐานข้อมูลวัสดุห้องสมุด เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์ ให้แก่บุคลากรห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างฐานข้อมูลห้องสมุด และเพื่อช่วยพัฒนาผู้ใช้บริการให้มีความเข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาสารนิเทศจากห้องสมุดแทนการค้นจากตู้บัตรรายการ นอกจากนี้ควรใช้โปรแกรมนี้จัดเก็บข้อมูลวัสดุห้องสมุดตามมาตรฐานโครงสร้างระเบียบ MARC (Machine - readable Catalog) เพื่อเตรียมข้อมูลไว้แลกเปลี่ยนกับห้องสมุดอื่นๆ ตามนโยบายการใช้ทรัพยากรร่วมกันในอนาคต

### บรรณานุกรม

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2527.
- พิมลพรรณ เรพเพอร์. "กลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการ,"  
ข่าวสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 17(9) : 1-13 ;  
กุมภาพันธ์-มีนาคม 2538.
- Best, John W. and James V. Kahn. "Methods and Tools of Research," in  
**Research in Education**. 6<sup>th</sup> ed. p. 194-200. Englewood Cliff, N.J :  
Prentice Hall, 1989.
- Cronbach, Lee Joseph. **Essentials of Psychological Testing**. 3rd. ed. New York :  
Harper & Row, 1970.
- Cherry, Joan M. "Improving Subject Access in OPAC : An Exploratory  
Study of Conversion of Users' Queries," **Journal of Academic Librarianship**.  
18(2) : 95-99 ; May 1992.
- Matthews, Joseph R. "Suggested Guidelines for Screen Layouts and Design  
of Online Catalogs," **Library Trends**. 35(3) : 555-570 ; Winter 1987.
- Sandore, Beth. "Online Searching : What Measure Satisfaction ?" **Library &  
Information Science Research**. 12(1) : 33-54 ; January-March 1990.
- Slack, Frances. "Library Instruction and OPACs : Who Needs Help?,"  
in **What is Goal Instruction Now? Library Instruction for the 90s**. p.109-115.  
Ann Arbor, Mich : Pierian Press, 1993.
- Stewart, Linda. "Helping Students During Online Search : an Evaluation,"  
**Journal of Academic Librarianship**. 18(6) : 347-351 ; January 1993.