

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม
ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

สายพิณ วิไลรัตน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการ สื่อบันทึกซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง การจัดบริการซีดี-รอมของฝ่ายหอสมุดฯ ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ และเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาโท มาใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลที่มีผู้บริการ มากที่สุดคือ Science Citation Index

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการซีดี-รอมโดยทั่ว ๆ ไปยกเว้น เรื่องเวลาที่เปิดให้บริการซึ่งพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการให้บริการซีดี-รอม โดยทั่วไปที่ผู้ใช้ประสบในระดับมากมีเพียงเรื่องเดียว คือห้องสมุดมักไม่มีเอกสารตามที่ระบุไว้ในผลการค้น ส่วนปัญหาในการติดตามเอกสารจากในและต่างประเทศ ผู้ใช้บริการประสบปัญหา ในระดับมากเกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอรับเอกสาร นอกจากนี้ผู้บริการยังชอบใช้บริการค้นข้อมูลด้วย ซีดี-รอมมากกว่า การค้นข้อมูลด้วยตัวเองจากสิ่งพิมพ์ แต่เห็นด้วยในระดับปานกลางว่าห้องสมุด ควรเลิกซื้อสิ่งพิมพ์หากมีข้อมูลจากแผ่นซีดี-รอมให้บริการอยู่แล้ว

หัวหน้างานบริการข้อมูลพิเศษ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมได้รับความสนใจและเป็นที่ต้องการของนักวิจัยและนักวิชาการสาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่บันทึกอยู่ในออปติคอลลิสก์ (Optical Disc) เช่น ซีดี-รอม CD-ROM (Compact Disc-Read Only Memory) ซึ่งเป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลได้จำนวนมหาศาล มีขีดความสามารถในการค้นคืนข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว และมีข้อได้เปรียบคือผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมเหมือนการใช้ฐานข้อมูล DIALOG ทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก (Saffady, 1989) และเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการอ้างอิงและตอบคำถามของบรรณารักษ์ เช่น การให้บริการสารนิเทศเพื่อการอ้างอิงประเภทบรรณานุกรม สารสังเขป ตรชนี และบทความจากวารสาร (Whitaker, 1987 ; Takashi, 1987) ด้วยคุณสมบัติดังกล่าวซีดี-รอม จึงเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายในการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้นำฐานข้อมูลซีดี-รอม เข้ามาให้บริการตั้งแต่เดือน ตุลาคม ปีพุทธศักราช 2531 และให้บริการตลอดมาจนถึงปัจจุบัน แต่ในระยะแรกการให้บริการยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการมากนัก จนกระทั่งปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา บริการนี้เริ่มเป็นที่รู้จักของผู้ใช้มากขึ้น และมีผู้ใช้บริการมากขึ้นตามลำดับ โดยในปี พ.ศ. 2535-2536 และปี พ.ศ. 2537 มีผู้ใช้บริการ 1227 ราย 1295 รายและ 1572 รายตามลำดับ

ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ บอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมจำนวน 8 ฐาน ใช้เงินงบประมาณ 979,000 บาท (ปีงบประมาณ 2538) จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผู้ใช้บริการสารนิเทศห้องสมุดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การใช้งบประมาณและการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งผลที่ได้อาจนำมาใช้ในการจัดบริการซีดี-รอม ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนคุ้มค่าต่อการใช้งบประมาณในการจัดหาซีดี-รอม เข้ามาให้บริการในห้องสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการซีดีรอมในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ที่เคยใช้บริการตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปโดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2538 ถึงเดือน ตุลาคม 2538 จำนวน 150 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์และงานวิจัยอื่น 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 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ 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 พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ

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 4 ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง สำหรับการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM Database) หมายถึง ข้อมูลที่ถูกบันทึกลงแผ่นซีดี-รอม ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร นำมาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

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 ข้อมูลที่บันทึกลงในแผ่นแล้วไม่สามารถลบ หรือเปลี่ยนแปลงได้ และข้อมูลจะไม่สูญหายหรือถูกทำลายได้ง่ายด้วยฝุ่น รอยขีดข่วนคราบเปื้อนสกปรกรอยนิ้วมือ หรือสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Miller, 1986; Priestley, 1988; Gates, 1989; Tenopir, 1990)

การค้นข้อมูลจากซีดี-รอมสามารถกระทำได้ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมกับเครื่องอ่านแผ่นซีดี-รอม (CD-ROM Drive) และใช้ชุดคำสั่งสำเร็จรูป มาใช้ประมวลผลข้อมูลที่ค้นหาได้ตามต้องการ ข้อมูลเหล่านั้นสามารถอ่านได้จากจอคอมพิวเตอร์ หรือพิมพ์ออกมาได้ทางเครื่องพิมพ์หรือบันทึก (Download) ลงในแผ่นเก็บข้อมูล (Diskette)

ซีดี-รอมในประเทศไทย

ฐานข้อมูลซีดีรอมเริ่มเข้าสู่ความสนใจของผู้ใช้สารนิเทศและห้องสมุดในประเทศไทยเป็นครั้งแรกประมาณ พ.ศ. 2529 จากการนำฐานข้อมูล MEDLINE ของบริษัท Cambridge Scientific Abstracts เข้ามาให้บริการที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผ่านผู้แทนจำหน่ายคือ บริษัท Book Promotion & Services จากนั้นจึงมีห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศอีกหลายแห่งนำฐานข้อมูล CD-ROM เข้ามาใช้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากการสำรวจสภาพการใช้ CD-ROM ในประเทศไทยในระหว่าง พ.ศ. 2529-2535 ของเปี่ยมสุข ทุงกาวิ พบว่า มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศูนย์สารนิเทศ รวมทั้งหน่วยงานระหว่างประเทศนำ CD-ROM มาใช้มากถึง 52 แห่งมีฐานข้อมูลมากกว่า 66 ฐาน (เปี่ยมสุข ทุงกาวิ, 2535)

ในปัจจุบันเมื่อมีผู้นิยมใช้เทคโนโลยีซีดี-รอมมากขึ้นทำให้ผู้ใช้มีปัญหาในการรอกันข้อมูลเพราะสามารถค้นได้ครั้งละ 1 คน เนื่องจากเครื่องอ่านซีดี-รอมสามารถอ่านได้เพียงครั้งละ 1 แผ่น หรือครั้งละฐานข้อมูลเดียวเท่านั้น ดังนั้นในการประชุมของบริษัท Microsoft ครั้งที่ 3 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี พ.ศ. 2531 มีการนำเทคโนโลยีที่เรียกว่า multiuser CD-ROM มาใช้แทน Single user CD-ROM ทำให้สามารถค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ได้ในระบบเครือข่าย (CD-ROM Network) และสามารถอ่านแผ่นซีดี-รอม ได้ครั้งละหลาย ๆ แผ่นพร้อม ๆ กันซึ่งหอสมุดศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นห้องสมุดแห่งแรกในประเทศไทยที่นำระบบ CD-ROM Network มาใช้ เมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2534 โดยมีข้อมูลให้บริการในขณะนั้น 6 ฐาน และมีคอมพิวเตอร์ 8 เครื่อง และในปี พ.ศ. 2535 ได้ขยายบริการข่ายงานซีดี-รอม โดยขยายข่ายภายในวิทยาเขตศิริราช (Local Area Network) สามารถบริการข้อมูลระยะไกล (Online Remote Access) และส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์โดยมีคอมพิวเตอร์ 22 เครื่อง ฐานข้อมูล 18 ฐาน (กรรณิการ์ ชลลัมพี, 2536?)

การให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม

ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

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

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

การให้บริการ

บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก

อัตราค่าบริการ

1. นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ไม่คิดค่าบริการ
2. บุคคลภายนอก คิดค่าบริการสืบค้น 20 บาท/1-100 Records แรกและอีก 10 บาท/ทุก 50 Records ถัดไป

การนำข้อมูลออกมาใช้

1. เก็บบลง Diskette (ซึ่งผู้ใช้จะต้องนำมาเอง) ไม่คิดค่าบริการทำสำเนา
2. พิมพ์ลงกระดาษ จะคิดค่ากระดาษผู้ใช้บริการทุกท่าน แผ่นละ 1 บาท

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ผู้ใช้บริการซีดี-รอม

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

ด้านสถานภาพของผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 44) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 34.7) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลี ลำสกุล (2533) เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) Charles และ Clark (1990) Glitz (1988) Juhl & Lowry (1990) และ Seki (1990) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ห้องสมุดให้บริการส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม ซึ่งเหมาะที่จะเป็นคู่มือช่วยค้นในการศึกษาค้นคว้าเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการซีดี-รอม มาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 70) และไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมที่ห้องสมุดสถาบันอื่น (ร้อยละ 68) สำหรับผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 32) ที่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดสถาบันอื่น ระบุว่าเคยไปใช้บริการที่ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนมากที่สุด (จำนวน 20 คน)

2. การให้บริการซีดี-รอม

ผู้ให้บริการซีดี-รอมส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด (ร้อยละ 91.3) ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 44) และเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน (ร้อยละ 43.3) ซึ่งสอดคล้องกับสถานภาพของผู้ให้บริการที่ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท และตรงกับงานวิจัยของมาลี ลำสกุล (2533) Kleiner (1987) และ Juhl & Lowry (1990)

ด้านฐานข้อมูลที่ใช้บริการซีดี-รวมใช้มากที่สุดคือฐาน Science Citation Index (ร้อยละ 56.7) รองลงมาคือฐาน Aquatic Science and Fisheries Abstracts (ร้อยละ 40) ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้ เช่นเดียวกันที่ส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าฐาน Science Citation Index เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ทุกสาขาวิชาสามารถใช้ร่วมกันได้หลายคณะ สำหรับฐานข้อมูลที่ไม่มีผู้ใช้บริการ 3 ฐานนั้นอาจเป็นเพราะว่าฐาน Chromatography และ Encyclopedia of Polymer Science and Engineering เป็นฐานข้อมูลที่ฝ่ายหอสมุดฯ เพิ่งบอกรับใหม่ในปีงบประมาณ 2538 ผู้ใช้บริการอาจจะไม่คุ้นเคยและยังไม่ทราบว่าเป็นฐานข้อมูลทางด้านไหน ส่วนฐาน Social Science Citation Index นั้นฝ่ายหอสมุดฯ มีเฉพาะปี 1989 (Jan.-Jun.) เท่านั้น

สำหรับแหล่งที่ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการซีดี-รวม คือข่าวสารห้องสมุด (ร้อยละ 40) รองลงมาคือทราบจากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 36.7) สำหรับฐานข้อมูลที่ใช้ต้องการค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รวม พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยค้นจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ (ร้อยละ 84.7) ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่ที่ต้องการค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รวมซ้ำในหัวเรื่องเดิมคือ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ (ร้อยละ 74.8)

นอกจากนี้ผู้ใช้บางส่วนที่ไม่เคยค้นคว้าเรื่องที่ต้องการจากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 15.3) เหตุผลส่วนใหญ่ที่ใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการค้นข้อมูลจากซีดี-รวม คือต้องการประหยัดเวลาในการค้น (ร้อยละ 87) สำหรับความคาดหวังในการมาใช้บริการในอนาคตผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 150 คน คาดว่าจะมาใช้บริการอีก

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รวม

ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากต่อการใช้บริการซีดี-รวมโดยทั่ว ๆ ไป คือพึงพอใจต่อท่าทีที่เต็มใจของบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือพึงพอใจต่อคำแนะนำจากบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีเพียงเรื่องเดียวที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง คือเวลาที่เปิดให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.77) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการค้นข้อมูลจากซีดี-รวม เฉพาะในวันราชการตั้งแต่เวลา 8.30 น.-16.30 น. เท่านั้นผู้ใช้บริการบางท่านอาจจะไม่สะดวกมาค้นข้อมูลในช่วงเวลาดังกล่าว

สำหรับลักษณะการค้นข้อมูลที่ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก คือผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์ค้นข้อมูลร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา คือบรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ส่วนการค้นข้อมูลด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งอาจจะไม่มีความรู้เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นข้อมูล ซึ่งจะเห็นได้จากปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการระบุว่าประสบปัญหาในระดับมากที่สุดด้วยนั้น คือผู้ใช้ไม่มีความรู้เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นและยังเห็น

ด้วยในระดับมากที่สุดว่าห้องสมุดควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการค้นข้อมูลซีดี-รอมแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านค่าบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 2 เรื่อง ตามลำดับคือ พึงพอใจต่อค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พึงพอใจต่อค่าบริการการค้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดคิดอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนัก กล่าวคือ ค่าพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษแผ่นละ 1 บาท สำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท และค่าบริการสืบค้นข้อมูล เรื่องละ 20 บาท/1-100 ระเบียบแรก และอีก 10 บาท/ทุก 50 ระเบียบถัดไป โดยคิดเฉพาะบุคคลภายนอกเท่านั้น

สำหรับผลการสืบค้นข้อมูลผู้ใช้บริการพอใจในระดับมากที่สุดต่อความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.0) แต่พอใจในระดับปานกลางต่อจำนวนรายการที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการค้นข้อมูล ผู้ใช้บริการกำหนดคำสำคัญ (Keyword) ในการค้นไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง กล่าวคือบางครั้งอาจจะให้คำสำคัญกว้างเกินไป ทำให้ข้อมูลที่ค้นได้ไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการ

ด้านรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้นผู้ใช้บริการพอใจในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ พึงพอใจต่อรายการสาระสังเขป ประกอบบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพอใจรายการข้อมูลทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.6) ส่วนรายการบรรณานุกรมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายการบรรณานุกรมซึ่งให้รายละเอียดเฉพาะ ชื่อบทความ ชื่อผู้เขียน ชื่อวารสาร ภาษาที่ตีพิมพ์ และเลขทะเบียนนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ในการพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่ต้องการ ผู้ใช้อาจจะต้องการรายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น รายการสาระสังเขป (Abstract) ซึ่งสามารถใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกเรื่องที่ต้องการได้

ส่วนสำเนาผลการสืบค้นผู้ใช้บริการพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 เรื่อง คือพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ทำสำเนาลงดิสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

สำหรับความพึงพอใจต่อการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากในประเทศ ผู้ที่เคยใช้บริการพึงพอใจรูปแบบของข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าสามารถนำไปใช้ได้สะดวก ไม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการอ่านอย่างการทำสำเนาลงดิสเก็ตต์ และพึงพอใจความสะดวกรวดเร็วในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.51) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการติดต่อยืมระหว่างห้องสมุดนั้น ส่วนใหญ่ฝ่ายหอสมุดฯ ยังใช้การติดต่อทางไปรษณีย์แบบธรรมดา เนื่องจากค่าใช้จ่ายต่ำ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการใช้เอกสารด่วนสามารถระบุ หรือแจ้งให้ห้องสมุดทราบเพื่อที่จะได้ใช้วิธีการติดต่อที่รวดเร็ว เช่น EMS หรือ Facimile เป็นต้น แต่ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเองในอัตราที่สูงขึ้น

ส่วนความพึงพอใจต่อการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากต่างประเทศนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนหนึ่งอาจจะไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการนี้ สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.5) และพึงพอใจในระดับน้อยต่ออัตราค่าบริการ และความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.25) และ (ค่าเฉลี่ย 2.17) ตามลำดับ

4. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม

สำหรับปัญหาในการใช้บริการโดยทั่วไปที่ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมากมีเพียงเรื่องเดียวคือห้องสมุดมักไม่มีเอกสารตามที่ระบุไว้ในผลการค้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจำนวนรายชื่อวารสารที่มีอยู่ในฐานข้อมูลซีดี-รอม มีจำนวนมาก และมักจะเพิ่มเติมรายชื่อวารสารในสาขาที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถบอกรับวารสารดังกล่าวให้ครอบคลุมทั้งหมดได้เนื่องจากฝ่ายหอสมุด ฯ มีงบประมาณจำนวนจำกัด ประกอบกับราคาวารสารได้เพิ่มขึ้นทุกปี และเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง อาจเป็นเพราะว่า วารสารบางฉบับที่ผู้ใช้ต้องการอยู่ระหว่างการส่งไปเย็บเล่มที่กรุงเทพฯ ฯ ในกรณีนี้ผู้ใช้บริการจะต้องรอประมาณ 4-5 เดือนถึงจะใช้วารสารดังกล่าวได้

ด้านการติดตามเอกสารจากแหล่งข้อมูลในต่างประเทศที่ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมากมีเพียงเรื่องเดียวเช่นกัน คือเวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ส่วนการติดตามเอกสารจากต่างประเทศที่ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในระดับมากที่สุดตามลำดับคือเวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.47) และค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุว่าประสบปัญหาในระดับมากที่สุด มีดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องอ่านซีดี-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 ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดอบรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ให้แก่ผู้ใช้บริการทุกภาคการศึกษา ประมาณเดือน กรกฎาคม

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังเห็นด้วยในระดับมาก 3 เรื่อง ตามลำดับคือ พอใจ และชอบใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม มากกว่าการค้นข้อมูลด้วยตนเองจากสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ในการค้นข้อมูลครั้งต่อไปจะมาใช้บริการซีดี-รอม ก่อนการค้นจากสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และเห็นว่าซีดี-รอม ช่วยแก้ปัญหาในการค้นข้อมูลได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการสืบค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม ค้นได้ง่าย และสะดวกกว่า การค้นจากตัวเล่ม กล่าวคือสามารถค้นข้อมูลย้อนหลังได้หลายปีภายในเวลารวดเร็ว ประกอบกับฐานข้อมูลบางฐานยังทันสมัยกว่าการค้นจากตัวเล่ม เช่น ฐาน Nursing & Allied Health ซึ่งจะ Update ข้อมูลส่งมาให้ทุกเดือน ในขณะที่บางครั้งห้องสมุดยังไม่ได้รับตัวเล่มวารสาร ทั้งนี้เป็นเพราะวารสารที่ห้องสมุดบอกรับส่วนใหญ่ จะส่งมาทางเรือซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 3 เดือน

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้ใช้ยังได้แสดงความคิดเห็นทั้งในด้านการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดี-รอม ฐานข้อมูล เวลาที่เปิดให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และการเชื่อมโยงการให้บริการซีดี-รอม กับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการให้บริการ CD-ROM NET WORK ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. ศึกษาการบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
3. เปรียบเทียบโปรแกรมการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ของบริษัทต่าง ๆ เช่น Silver Platter On Disc และ Ovid เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ชลลัมพี. [2536?]. เครือข่ายหอสมุดศิริราช. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เปี่ยมสุข ทุงกาวิ. 2535. "CD-ROM ในประเทศไทย." ว.วิทยบริการ 14 : 9-24.
- เปี่ยมสุข ทุงกาวิ. 2534. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดีรอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี ลำสกุล. 2533. ทัศนคติของผู้ใช้ซีดี-รอมและสิ่งพิมพ์ในงานบริการสารนิเทศ. สารนิพนธ์หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิกร อินเล็ก. 2535. รายงานการวิจัยเรื่องการให้บริการฐานข้อมูลสำเนา CD-rom ที่หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลลิตา กิตติประสาร. 2533. การใช้ซีดี-รอมในการดำเนินงานจัดหมู่และทำรายการในห้องสมุด. สารนิพนธ์ หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลีปาน ทวีพย์ทอง. 2532. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในประเทศที่มีผลต่อการสืบค้นสารนิเทศ โดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- 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.

- Bariow, 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, AnneMarie 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, ElenaE. : Palmer, Lorraine and Kratz, Charles E.1989. "Implementation and maintenance of end-user CD-ROM services : and academic library' sexperience." Acces Faxon 2 : 16-22.
- Charles, Susan K. and Clark, Katherine E. 1990. "Enchancing CD-ROM searches with online updates : an examination of enduser, needs, strategies and prolems." 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.
- 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 on Disc." *On-line Kensaku*, 11 : 109-114.
- Silver Platter Information. 1993. *SPIRS User's Manual*. Newton Lower Falls, MA : Silver Platter 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 Mega bytes Solution*. London : LSI Publication.