

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินผลการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจากการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบรายการและประเภทเอกสารที่ต้องการ เพื่อประเมินผลการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในด้านอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการและอัตราความใหม่ของการคืน และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลการคืนและเพื่อศึกษาปัญหาในการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม

การวิจัยนี้ มีสมมุติฐาน ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 40 และมีอัตราความใหม่ของการคืนมากกว่าร้อยละ 50

การวิจัยนี้เป็นการประเมินผลการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 27 ฐาน ที่ให้บริการในปี พ.ศ.2537 และใช้ในงานบริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่คืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการและการใช้บริการคืนคืนสารนิเทศ

ในผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 48.6) คือนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนรองลงมา (ร้อยละ 33.0) คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์ (ร้อยละ 6.4) สำหรับผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1) คือนักศึกษาระดับปริญญาเอก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะฐานข้อมูลซีดี-รอม เป็นฐานข้อมูลที่มีประโยชน์มากสำหรับนักศึกษาใน

การทำรายงานประกอบวิชาเรียน และการทำวิทยานิพนธ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงเป็นนักศึกษา แต่การที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นผู้ใช้กลุ่มใหญ่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อเทียบกับนักศึกษาระดับปริญญาโท มาใช้บริการจำนวนน้อยกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท อาจเป็นเพราะลักษณะการเรียนการสอนที่ผู้เรียนยังไม่จำเป็นต้องค้นคว้ามากเท่านักศึกษาระดับปริญญาโท

ผู้ให้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 35.2) ใช้บริการเพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน ซึ่งใกล้เคียงกับจำนวนผู้ใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 34.4) จำนวนรองลงมา (ร้อยละ 0.8) ใช้บริการเพื่อเขียนตำรา เมื่อพิจารณาในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่ (42 คน) ใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ขณะที่ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ (30 คน) ใช้บริการเพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน อาจารย์จำนวนมากที่สุด (5 คน) ใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย นักวิชาการหรือนักวิจัยจำนวนมากที่สุด (3 คน) ใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย และนักศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด (1 คน) ใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย ในขณะที่ผู้ใช้บริการ เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนมีเพียงนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ผู้ใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์มีเพียง นักวิชาการหรือนักวิจัยและนักศึกษาระดับปริญญาโท ผู้ใช้บริการเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการมีทั้งอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท และผู้ใช้บริการเพื่อเขียนตำราและ เพื่อเตรียมการสอนมีเฉพาะอาจารย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสอดคล้องกับสถานภาพของผู้ใช้

เมื่อสอบถามผู้ใช้บริการว่า มาใช้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 39.5) ใช้บริการอยู่ในระหว่าง 2-5 ครั้ง จำนวนรองลงมา (ร้อยละ 30.2) ใช้บริการเป็นครั้งแรก และผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 13.8) มาใช้บริการมากกว่าครั้งที่ 10 ขึ้นไป เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ หรือนักวิจัย และนักศึกษาระดับปริญญาเอกใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งทุกคน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ อาจารย์ นักวิชาการหรือนักวิจัย และนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำเป็นต้องผลิตผลงานวิชาการจึงทำให้ต้องค้นคว้าข้อมูลหลายครั้งในขณะที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท เป็นผู้เริ่มทำงานทางด้านวิชาการทำให้มาใช้บริการน้อยครั้งกว่า และโดยเหตุที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรีทำให้ผู้ใช้บริการส่วนมากมาใช้บริการระหว่าง 1-5 ครั้ง

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเพียง 2 ลักษณะ คือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98.2) มาใช้บริการด้วยตัวเองที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการนอกเหนือจากนี้ (ร้อยละ 1.8) ซึ่งเป็นอาจารย์ (1 คน) และนักศึกษาระดับปริญญาโท (1 คน) ผ่าคู่อื่นมาใช้บริการแทน นอกจากนี้ยังพบว่า ไม่มีผู้มาใช้บริการในลักษณะขอใช้บริการ



ทางโทรศัพท์ ส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการและรับผลการค้นทางไปรษณีย์และใช้บริการของห้องสมุดอื่นผ่านทางบริการตอบคำถามของห้องสมุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่มักใช้บริการของห้องสมุดโดยมาใช้บริการด้วยตัวเอง นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการอาจมาใช้บริการค้นคืนสารสนเทศด้วยตัวเอง เพื่ออธิบายความต้องการแก่ผู้ให้บริการและเพื่อรอรับผลการค้นในทันที

ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55) คิดว่าเนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูลที่ใช้ค้นตรงกันกับสาขาวิชาของข้อมูลที่ต้องการผู้ให้บริการจำนวนรองลงมา (ร้อยละ 34.9) คิดว่าเป็นสาขา กว้าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชานี้ และผู้ให้บริการ นอกเหนือจากนี้ (ร้อยละ 10.1) คิดว่าไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละฐานข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดที่ใช้ฐานข้อมูล AQUATIC SCIENCE & FISHERIES ABSTRACT, INSPEC, LIFE SCIENCE COLLECTION, MEDLINE, NURSING & ALLIED HEALTH และ SEDBASE เห็นว่าเนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูลที่ใช้ค้นตรงกันกับสาขาวิชาของข้อมูลที่ต้องการ สำหรับฐานข้อมูลที่ใช้บริการจำนวนมากที่สุดคิดว่าเป็นสาขา กว้าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชานี้ คือ ฐานข้อมูล AGRICOLA และ COMPENDEX PLUS และไม่มีฐานข้อมูลใดเลยที่ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุด คิดว่าไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้องกัน สำหรับผู้บริการทั้งหมดของฐานข้อมูล ADONIS, CAB และ EXCERPTA MEDICA นั้นคิดว่าฐานข้อมูลที่ใช้ค้นเป็นสาขา กว้าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชานี้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากห้องสมุดได้พยายามจัดหาฐานข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาตรงกันกับสาขาวิชาของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดเพราะค่าบอกรับ ฐานข้อมูล มีราคาแพง ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงไม่สามารถจัดหาฐานข้อมูลมาให้บริการ ได้จำนวนมาก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.3) อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล จำนวนรองลงมา (ร้อยละ 21.1) อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล ส่วนที่เหลือไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่บรรณารักษ์ได้ซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการไว้แล้ว (ร้อยละ 11.0) และไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น ผู้ใช้บริการเพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการไว้เท่านั้น (ร้อยละ 4.6) ซึ่งผู้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล และจำนวนรองลงมาของทุกกลุ่มอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล ยกเว้นกลุ่มอาจารย์ ซึ่งใช้บริการทุกลักษณะจำนวนใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริการส่วนใหญ่คิดว่าหากอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยค้นข้อมูลจะทำให้ได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ดังความเห็นผู้บริการที่ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นเกี่ยวกับผลการค้นที่ได้รับซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.4) คิดว่าหากอยู่ด้วยจะได้รับการค้นตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น และส่วนที่เหลือ (ร้อยละ 17.6)

คิดว่า ผลการค้นที่ ได้รับ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อให้ผู้ใช้บริการระบุถึงเหตุผลที่คิดว่าหากอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นจะทำให้ได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้นนั้น ผู้ใช้บริการระบุว่า สามารถบอกได้ว่าผลการค้นที่ออกมาเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการหรือไม่และเมื่อผลการค้นออกมามากเกินไปจะสามารถเพิ่มคำสำคัญเพื่อจำกัดผลการค้นให้แคบลงได้ นอกจากนี้ยังระบุว่า ผู้ใช้บริการจะเข้าใจสิ่งที่ต้องการได้มากกว่าบรรณารักษ์ และสามารถจะเลือกเฉพาะเรื่องที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ได้ สำหรับผู้ใช้บริการที่คิดว่าหากอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นก็จะได้รับผลการค้น ไม่แตกต่างกัน ระบุว่า เพราะได้ระบุความต้องการไว้อย่างละเอียดแล้ว

เมื่อขอให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการค้นที่จะได้รับ หากดำเนินการค้นเอง พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการที่คิดว่าจะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากขึ้นใกล้เคียงกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่เห็นด้วยกับความคิดนี้ (ร้อยละ 55 และร้อยละ 45) และเมื่อให้ผู้ใช้บริการระบุถึงสาเหตุที่ไม่ค้นข้อมูลเอง พบว่า จำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 34.9) ระบุว่าค้นข้อมูลเองไม่เป็นจำนวนรองลงมา (ร้อยละ 28.4) ไม่ค้นข้อมูลเองเนื่องจากคิดว่าบรรณารักษ์ค้นให้จะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากกว่า และเนื่องจากห้องสมุดไม่อนุญาตให้ค้นเอง (ร้อยละ 18.3) นอกจากนั้นสาเหตุที่ไม่ค้นข้อมูลเองเนื่องจากคิดว่า บรรณารักษ์ค้นให้หรือค้นเองก็ได้รับผลการค้นเหมือนกัน (ร้อยละ 11.9) เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มให้เหตุผลที่ไม่ค้นเองว่าเพราะค้นข้อมูลเองไม่เป็น ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่เคยได้รับการแนะนำหรือการสอนเกี่ยวกับวิธีค้นข้อมูลหรือเคยได้รับการแนะนำแล้ว แต่ไม่ได้ค้นข้อมูลเองมานานทำให้ลืมคำแนะนำเหล่านั้น

#### ความต้องการในการค้นคืนสารสนเทศ

เมื่อถามผู้ใช้บริการเกี่ยวกับรูปแบบของผลการค้นที่ต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.1) ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขปจำนวนรองลงมา (ร้อยละ 32.1) ต้องการข้อมูลฉบับสมบูรณ์ และจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.8) ต้องการบรรณานุกรม ซึ่งผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มต้องการบรรณานุกรมและสาระสังเขป และจำนวนรองลงมาของทุกกลุ่มต้องการข้อมูลฉบับสมบูรณ์ ยกเว้นของกลุ่มอาจารย์ต้องการบรรณานุกรม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการพอใจที่จะตรวจสอบผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป มากกว่าผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมซึ่งไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาของเอกสารเพราะจะได้ตรวจสอบว่าเนื้อหาตรงกับความต้องการหรือไม่ และผลการค้นในรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ซึ่งมีรายละเอียดของข้อมูลมากเกินไป ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสีปานทรัพย์ทอง (2531) ที่พบว่าผู้ใช้บริการร้อยละ 50 ไม่ต้องการผลการค้นที่อยู่ในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขปเท่านั้น แต่ต้องการผลการค้นที่มีข้อมูลฉบับสมบูรณ์



จากผลการวิจัยเรื่องประเภทของข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 40) ต้องการบทความจากวารสารจำนวนรองลงมา (ร้อยละ 26.4) ต้องการรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 13) สำหรับข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.5) คือ โสตทัศนวัสดุและ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มต้องการบทความจากวารสารและจำนวนรองลงมาของทุกกลุ่มต้องการรายงานการวิจัย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้นบทความจากวารสารจะมีข้อมูลที่ทันสมัย และบทความจากวารสารสามารถติดตามข้อมูลฉบับสมบูรณ์ได้ง่ายกว่าข้อมูลประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลส่วนใหญ่ของฐานข้อมูลบรรณานุกรมทุกฐาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.9) ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ปี จำนวนรองลงมา (ร้อยละ 29.4) ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 6-10 ปี ส่วนที่เหลือต้องการมุลย้อนหลังมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 9.1) และต้องการข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบันเท่านั้น (ร้อยละ 4.6) ซึ่งผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ทั้งนี้เนื่องจากการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วของสารนิเทศในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีการคิดค้นและทดลองวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ดังนั้น สารนิเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการมากจึงมักมีอายุไม่เกิน 5 ปี สำหรับสารนิเทศที่มีอายุเกิน 10 ปี อาจล้าสมัยเกินไปเพราะมีการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ได้แล้ว นอกจากนี้ผู้ใช้บริการอาจค้นข้อมูลย้อนหลังหลายปีเพื่อตรวจสอบว่ามีใครทำอะไรไปแล้วบ้าง

#### ผู้ใช้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (16 คน) คือ บรรณารักษ์ รองลงมาคือพนักงานห้องสมุด (4 คน) นักเอกสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ธุรการ (1 คน) การที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นบรรณารักษ์อาจเป็นเพราะการค้นคืนสารนิเทศเป็นหน้าที่หนึ่งของบรรณารักษ์ ซึ่งต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับวิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ การใช้คำสำคัญอันเป็นความรู้พื้นฐานของบรรณารักษ์ ส่วนทักษะเกี่ยวกับกลยุทธ์การค้น วิธีใช้โปรแกรมการสืบค้นอาจเรียนรู้เพิ่มเติมขณะปฏิบัติงาน สำหรับห้องสมุดหลายแห่ง ซึ่งให้พนักงานห้องสมุดหรือนักวิชาการอื่น ๆ เป็นผู้ใช้บริการนั้นอาจเป็นเพราะจำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้นจนบรรณารักษ์ให้บริการไม่ทันประกอบกับบรรณารักษ์ต้องมีภาระหน้าที่อื่น ๆ อีกด้วยทำให้ห้องสมุดจำเป็นต้อง ให้พนักงานห้องสมุดหรือนักวิชาการอื่น ๆ ทำหน้าที่ให้บริการค้นคืนสารนิเทศเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของบรรณารักษ์

ในเรื่องระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์ (10 คน) รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์ (8 คน) และการศึกษาาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (2 คน) จำนวนน้อยที่สุดเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์ (1 คน)

คงจะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของผู้ให้บริการสอดคล้องกับตำแหน่งของผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ และจะต้องมีความรู้อย่างน้อยในระดับปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์

สำหรับประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ (15 คน) มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศระหว่าง 2-4 ปี จำนวนรองลงมา มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศระหว่าง 1 ปี หรือน้อยกว่า (4 คน) และมีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศมากกว่า 8 ปี (3 คน) จำนวนน้อยที่สุด (2 คน) คือผู้มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศระหว่าง 5-7 ปี เหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มให้บริการซีดี-รอม ระหว่าง 5-7 ปี แต่จากการสำรวจข้อมูลของเปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2531) และการสำรวจข้อมูลของผู้วิจัยระหว่างเดือนสิงหาคม 2537 พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการในปัจจุบันส่วนใหญ่จึงมีประสบการณ์การค้นคืนสารนิเทศระหว่าง 2-4 ปี หรือน้อยกว่า

#### ปัญหาในการให้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

เมื่อขอให้ผู้ให้บริการระบุปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พบว่า ในเรื่องผู้ให้บริการมีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลางทุกปัญหา ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น DOS NETWARE (ค่าเฉลี่ย 3.47) และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) การขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีแก้ไขเบื้องต้นเมื่อฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมการสืบค้น (ค่าเฉลี่ย 2.72) ทั้งนี้ผู้ให้บริการเกือบทุกคนระบุว่ามีปัญหาในเรื่องการขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น DOS NETWARE และการขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีแก้ไขเบื้องต้นเมื่อฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ขัดข้อง การที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คือ บรรณารักษ์ ซึ่งมักมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่มากนัก แต่ต้องทำงานอยู่กับคอมพิวเตอร์เป็นประจำทำให้ต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เสมอ

สำหรับปัญหาในเรื่องความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล พบว่า ผู้ให้บริการมีปัญหาในระดับปานกลางในเรื่อง การขาดความรู้ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.21) การขาดความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและขอบเขตข้อมูลที่จะใช้ค้น (ค่าเฉลี่ย 2.94) การขาดความรู้หรือทักษะเกี่ยวกับการเตรียมกลยุทธ์การค้น (ค่าเฉลี่ย 2.61) และมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องการใช้หัวเรื่อง หรือคำสำคัญที่ใช้ค้น (ค่าเฉลี่ย 2.54) ทั้งนี้ ผู้ให้บริการทุกคนระบุว่ามีปัญหาในเรื่องการขาดความรู้ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการเกือบทั้งหมดไม่ใช่ผู้มีการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแต่เป็นผู้มีการศึกษาทางด้านสังคมศาสตร์ จึงทำให้ขาดความรู้ในเรื่องดังกล่าว



ในส่วนของปัญหาเกี่ยวกับคู่มือในการค้นหาคำค้น พบว่า คู่มือที่ใช้ล่าสมัยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.11) ผู้ให้บริการมีปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องการขาดคู่มือในการค้นหาคำค้น (ค่าเฉลี่ย 2.89) และมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องคำที่ต้องการมักไม่สามารถหาได้ในคู่มือ (ค่าเฉลี่ย 2.88) และการขาดความรู้ในวิธีใช้คู่มือ (ค่าเฉลี่ย 2.78) นอกจากนี้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ระบุว่าไม่ใช้คู่มือในการค้นหาคำค้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่ค้นข้อมูลโดยใช้คำศัพท์อิสระตามที่ผู้ใช้บริการระบุไว้ในแบบฟอร์มขอใช้บริการ จึงไม่ต้องใช้คู่มือในการค้นหาคำค้น

ในส่วนปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้มักไม่ทราบข่าวที่มีการประชาสัมพันธ์ออกไป (ค่าเฉลี่ย 3.18) ผู้ให้บริการมีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับผู้ใช้ไม่เข้าใจลักษณะข้อมูลของผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม (ค่าเฉลี่ย 2.68) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการค้นคืนสารสนเทศที่ดีเพียงพอ และผู้ค้นไม่ได้ค้นข้อมูลร่วมกันกับผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.59) และมีปัญหาในระดับน้อยเกี่ยวกับเรื่องผู้ค้นไม่ได้ซักถามผู้ใช้บริการด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 2.27)

#### ผลการค้นหาผู้ใช้บริการได้รับ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.5) ได้รับข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรมและสารสังเขป จำนวนรองลงมา (ร้อยละ 14.7) ได้รับข้อมูลในรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ และข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม (ร้อยละ 1.8) ทั้งนี้เพราะฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหาส่วนใหญ่ให้ข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม และสารสังเขป จำนวนรองลงมาให้ข้อมูลฉบับสมบูรณ์และบรรณานุกรม ดังจะเห็นได้ว่ารูปแบบของข้อมูลที่ใช้บริการ ได้รับสอดคล้องกับรูปแบบของข้อมูลในฐานข้อมูล

อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการ ได้รับคิดเป็นร้อยละ 60.8 โดยผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 33.9) ได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 81-100 จำนวนรองลงมา (ร้อยละ 20.8 และร้อยละ 17.9) ได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตรา ร้อยละ 21-40 และ ร้อยละ 41-60 และจำนวนน้อยที่สุด(ร้อยละ 12.3) ได้รับอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการในระหว่างอัตราร้อยละ 0-20

จากอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการได้รับเมื่อนำมาจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ พบว่า ผลการค้นหาโดยบรรณารักษ์คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 68.6) รองลงมา คือ ผลการค้นหาโดย นักเอกสารสนเทศ (ร้อยละ 60.2) พนักงานห้องสมุด (ร้อยละ 50.2) และเจ้าหน้าที่ธุรการ (ร้อยละ 49.6) ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก โดยทั่วไปบรรณารักษ์จะเป็นผู้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ และการใช้คำสำคัญ จึงมีผลทำให้สามารถค้นข้อมูลได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น

เมื่อจำแนกอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นตามระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ พบว่า ผลการค้น โดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์ คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 69.9) รองลงมาคือผลการค้น โดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์ (ร้อยละ 61.4) ปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 60.2) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ร้อยละ 31.8) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าความรู้ของผู้ให้บริการจะมีผลต่อผลการค้น ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งของผู้ให้บริการ เพราะผู้มีความรู้ในระดับปริญญาโท และปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์ คือบรรณารักษ์ ซึ่งมักจะเป็นผู้ได้รับการศึกษาและการฝึกทักษะทางด้านบริการค้นคืนสารสนเทศ

เมื่อจำแนกอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นตามประสบการณ์การค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของผู้ให้บริการ พบว่า ผลการค้น โดยผู้มีประสบการณ์การค้นคืนสารสนเทศมากกว่า 8 ปี คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 68.5) อัตรารองลงมาคือผลการค้น โดยผู้มีประสบการณ์การค้นระหว่าง 2-4 ปี (ร้อยละ 64.2) และผู้มีประสบการณ์การค้นระหว่าง 5-7 ปี และ 1 ปี หรือน้อยกว่า คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 47.1 และ ร้อยละ 46.8) จากผลการวิจัย จึงอาจกล่าวได้ว่า ประสบการณ์ของผู้ค้น ไม่มีผลต่ออัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morris, Holtum และ Curry (1982)

เมื่อจำแนกอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นตามลักษณะของการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ พบว่า อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 78.4) ได้จากการค้นในลักษณะผู้ใช้ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่บรรณารักษ์ได้ซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการไว้แล้ว อัตรารองลงมา (ร้อยละ 63.4) ได้จากการค้นในลักษณะผู้ใช้อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล ผู้ใช้ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นผู้ใช้บริการเพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการไว้เท่านั้น (ร้อยละ 47) และผู้ใช้บริการอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ไม่ได้ช่วยกันค้นข้อมูล (ร้อยละ 39.7) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Morris, Holtum และ Curry (1982) และ Warden (1981) ที่พบว่าอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นจะสูงกว่าที่ผู้ใช้ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น

เมื่อจำแนกอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้น พบว่า อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 83.3) ได้จากการค้นจากฐานข้อมูล ADONIS อัตรารองลงมาคือ ผลการค้นจากฐานข้อมูล SEDBASE (ร้อยละ 77.5) และผลการค้นจากฐานข้อมูล MEDLINE (ร้อยละ 75.6) อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการน้อยที่สุด (ร้อยละ 30) ได้จากการค้นจากฐานข้อมูล EXCERPTA MEDICA ทั้งนี้ฐานข้อมูลที่ใช้ค้น ไม่มีผลต่ออัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้น



ผู้ให้บริการ ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความใหม่ของการค้นทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 71.50 โดย ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.5) ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความใหม่ของการค้นอยู่ในระหว่างร้อยละ 81-100 จำนวนรองลงมาได้รับผลการค้นที่มีอัตราความใหม่ของการค้นระหว่างร้อยละ 41-60 และ 0-20 มีจำนวนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 15.2 และ 14.1) และจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 6.1) ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความใหม่ของการค้นระหว่างร้อยละ 21-40 ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราความใหม่ของการค้นจากงานวิจัยของ Kiewitt (1979) และ Lancaster และคนอื่น ๆ (1994)

เมื่อจำแนกอัตราความใหม่ของการค้นตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ พบว่า ผลการค้นโดยพนักงานห้องสมุด บรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศ คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 77.1 ร้อยละ 75.2 และ 72.1 ตามลำดับ) ส่วนผลการค้นโดยเจ้าหน้าที่ธุรการคิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นน้อยที่สุด (ร้อยละ 61.9) และเมื่อจำแนกอัตราความใหม่ของการค้นตามระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ พบว่า ผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์ คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นมากที่สุด (ร้อยละ 83.7) อัตรารองลงมาคือผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 72.1) ปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์ (ร้อยละ 68.6) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ร้อยละ 62.4) สำหรับผลการค้นโดยผู้มีประสบการณ์การค้นคืนสารสนเทศระหว่าง 5-7 ปี คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นมากที่สุด (ร้อยละ 83.3) อัตรารองลงมาคือผลการค้นโดยผู้มีประสบการณ์การค้นคืนมากกว่า 8 ปี (ร้อยละ 75) และผลการค้นโดยผู้ที่ประสบการณ์การค้นระหว่าง 2-4 ปี และ 1 ปี หรือน้อยกว่าคิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 69.3 และร้อยละ 67.4) เมื่อจำแนกอัตราความใหม่ของการค้นตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้น พบว่า ผลการค้นจากฐานข้อมูล AGRICOLA CAB และ EXCERPTA MEDICA คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นมากที่สุด (ร้อยละ 100) รองลงมาคือ ผลการค้นจากฐานข้อมูล INSPEC (ร้อยละ 86.4) ผลการค้นจากฐานข้อมูล SEDBASE คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นน้อยที่สุด (ร้อยละ 9.1) ทั้งนี้สอดคล้องกับความเห็นของ Lancaster (1977) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการจะ ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นมากเมื่อไม่เคยค้นเรื่องนี้จากที่ใดมาก่อน ดังนั้น ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การค้นคืนสารสนเทศของผู้ให้บริการจึงไม่มีผลต่ออัตราความใหม่ของการค้น

เมื่อให้ผู้ให้บริการระบุสาเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับผลการค้นตามต้องการนั้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (29 คน) ระบุว่า เป็นเพราะคำสำคัญที่ใช้ค้น ส่วนที่เหลือระบุว่า เป็นเพราะผู้ให้บริการไม่ได้อ่านผลการค้นให้ละเอียด (3 คน) ข้อมูลที่ต้องการอาจอยู่ในช่วงปีอื่น ๆ ที่ไม่มีในซีดี-รอม (2 คน) และมีผู้ให้บริการ จำนวนเท่ากัน (1 คน) ระบุว่า เกรงใจบรรณารักษ์เมื่อค้นไปครั้งหนึ่งแล้ว ได้ผลการค้นกว้างเกินไปไม่กล้าเพิ่มคำสำคัญอื่น ๆ ให้ค้นใหม่ เคยค้นเรื่องนี้จากฐานข้อมูลอื่นแล้ว

จึงได้ผลการค้นซ้ำกัน ไม่มีข้อมูลในเรื่องที่ต้องการและไม่สามารถติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ได้ในห้องสมุด ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าความล้มเหลวของการค้นส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพราะคำสำคัญที่ใช้ค้น ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาการขาดความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีการขาดความรู้หรือทักษะเกี่ยวกับการเตรียมกลยุทธ์การค้น และการไม่ใช่คู่มือค้นหาคำค้นของผู้ให้บริการ ดังนั้น การปรับปรุงการค้นทำได้โดยการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว แก่ผู้ให้บริการ

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลการค้น

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความทันสมัยของรายการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.79) และรูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ประเภทของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และข้อมูลย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสเปาน ทรัพย์ทอง (2531) เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของมยุรี จุลกันท์ (2538) อัญชลี แซ่มชุกลิน และ อุง มินท์ (1990) มาลี ถ้าสกุล (2533) Hilchey และ Curry (1982) Charles และ Clark (1990) Ankeny (1991) Bucknall (1992) และ Faries (1992) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อบริการนี้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Glitz (1988) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อผลการค้น

เมื่อให้ผู้บริการระบุสาเหตุที่ทำให้พึงพอใจต่อผลการค้นน้อยหรือน้อยที่สุดนั้น ผู้ใช้บริการระบุว่ามีความพึงพอใจต่อจำนวนรายการเอกสารที่ค้น ได้น้อยหรือน้อยที่สุดเพราะได้รับจำนวนรายการเอกสารมากเกินไป และมีความพึงพอใจต่อจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการน้อย หรือน้อยที่สุด เพราะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการน้อยและไม่ได้รับเลย นอกจากนั้นยังมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของรายการเอกสารน้อยหรือน้อยที่สุด เพราะต้องการข้อมูลใหม่กว่าที่ได้รับ มีความพึงพอใจต่อรูปแบบของผลการค้นน้อยหรือน้อยที่สุดเพราะได้รับข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป แต่ต้องการข้อมูลในรูปเอกสารฉบับสมบูรณ์และต้องการผลการค้นที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อห้องสมุดที่บอกรับวารสารแต่ละชื่อ และมีความพึงพอใจต่อข้อมูลย้อนหลังน้อยหรือน้อยที่สุด เพราะต้องการข้อมูลย้อนหลังมากกว่าที่มีในฐานข้อมูลซีดี-รอม จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้บริการพึงพอใจต่อผลการค้นน้อยหรือน้อยที่สุด เพราะไม่ได้รับผลการค้นในเรื่องดังกล่าวตามความต้องการ

ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรง



กับความต้องการมากกว่าร้อยละ 40 จากผลการวิจัย มีผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความถูกต้อง และตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 40 จำนวน 71 คน และเมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ที่มีต่อผลการค้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับมากทุกเรื่อง ได้แก่ จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความทันสมัยของรายการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.85) รูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ข้อมูลย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.72) และประเภทของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.70) จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการเสียเวลากำจัดสิ่งที่ไม่ต้องการออกไปน้อยทำให้รู้สึกพึงพอใจต่อผลการค้นที่ได้รับมาก

สำหรับอัตราความใหม่ของการค้น ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นที่มีอัตราความใหม่ของการค้นมากกว่าร้อยละ 50 จากผลการวิจัยมีผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นมากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 69 คน และเมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ที่มีต่อผลการค้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับมากเกี่ยวกับจำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความทันสมัยของรายการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) รูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับ ข้อมูลย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.52) จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้ได้รับรายการเอกสารตามความต้องการและเป็นเรื่องใหม่ไม่เคยเห็นมาก่อนมาก ทำให้สามารถนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ รวมทั้งเสียเวลากำจัดรายการเอกสารที่เคยเห็นมาก่อนน้อย ทำให้รู้สึกพึงพอใจต่อผลการค้นที่ได้รับมาก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด

1.1 ควรจัดบริการซีดี-รอม ทั้งในลักษณะให้ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลด้วยตัวเอง และมีผู้ค้นข้อมูลให้ในกรณีที่ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลเองไม่เป็นหรือไม่ต้องการค้นข้อมูลด้วยตัวเอง ทั้งนี้ เพราะผู้ใช้บริการมีพื้นฐานความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ มักต้องการค้นข้อมูลด้วยตัวเองและผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้คิดว่าหากค้นข้อมูลด้วยตัวเองจะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากกว่า นอกจากนี้ยังเป็นการแบ่งเบาภาระงานของผู้ให้บริการอีกด้วย

1.2 จากการวิจัยพบว่าห้องสมุดหลายแห่งอนุญาตให้ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลเองแต่ผู้ใช้บริการค้นเองไม่เป็น ทั้งนี้ ห้องสมุดที่จัดบริการในลักษณะให้ผู้ใช้ค้นข้อมูลด้วยตัวเอง ควรแนะนำผู้ใช้บริการเรื่อง การเตรียมกลยุทธ์การค้น วิธีใช้โปรแกรมการสืบค้น โดยอาจแนะนำในลักษณะ

การจัดอบรมหรือ การมีเอกสารคำแนะนำในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ผู้ใช้บริการศึกษาด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลด้วยตัวเองเป็น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์

2.1 ในการวิจัย พบว่า ผู้ให้บริการระบุว่ามีปัญหาในเรื่องคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง จึงควรให้บรรณารักษ์ได้รับการอบรมในเรื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเรื่องคอมพิวเตอร์ได้

2.2 ควรเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ให้บริการ และวิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถค้นข้อมูลได้ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

2.3 ในการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ใช้คู่มือในการค้นหาคำค้นและผู้ให้บริการระบุถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับผลการค้นตามต้องการว่าเป็นเพราะคำสำคัญที่ใช้ค้น ดังนั้นผู้ให้บริการควรใช้คู่มือในการค้นหาคำค้นเพื่อหาคำสำคัญที่ใช้ค้นได้ครอบคลุมและตรงกับความต้องการยิ่งขึ้น

## แนวทางการวิจัยในอนาคต

จากการประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการของผู้ให้บริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ในการเข้ารับบริการฝึกอบรมเรื่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารสนเทศได้อย่างดียิ่งขึ้น
2. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านเนื้อหาและรูปแบบของการอบรมการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดอบรมของห้องสมุด
3. ประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม โดยใช้เกณฑ์ ค่าใช้จ่าย และความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับเกณฑ์อื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้เห็นประสิทธิผลของบริการชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้สามารถนำไปปรับปรุงบริการได้มากขึ้น
4. เปรียบเทียบผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ค้นข้อมูลให้และผู้ใช้บริการค้นข้อมูลด้วยตัวเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดบริการของห้องสมุด