



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ในยุคสังคมข่าวสาร เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า สารนิเทศเป็นปัจจัยสำคัญ ในการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากสารนิเทศได้รับการผลิตขึ้นใหม่ตลอดเวลา ทำให้ปริมาณสารนิเทศ เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศ เพื่อให้ได้สารนิเทศใหม่ ๆ และ ตรงตามความต้องการมากที่สุด ในเวลาอันรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิด การพัฒนาระบบ ค้นคืนสารนิเทศ นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ และการ สื่อสารโทรคมนาคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลทำให้เกิดการพัฒนาระบบค้นคืนสารนิเทศ ออนไลน์ (ชลทิษา สุทธินิรันดร์กุล, 2535)

ระบบค้นคืนสารนิเทศออนไลน์ ได้รับการพัฒนามานานกว่า 20 ปี (Borgman, Moghdam and Cobett, 1984) และได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ เพราะผู้ใช้จะได้รับสารนิเทศ ที่ทันสมัยในเวลาอันรวดเร็ว และได้รับสารนิเทศในปริมาณที่ไม่จำกัด (Katz, 1992) ปัจจุบันฐาน ข้อมูลในระบบออนไลน์มีจำนวนมากมาย แต่ในการใช้บริการผู้ใช้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก เพราะ ต้องเสียค่าค้นและค่าระบบโทรคมนาคมตามเวลาที่ใช้ในการค้น ดังนั้นทางเลือกหนึ่งสำหรับการจัด บริการของห้องสมุด คือ ฐานข้อมูลซีดี-รอม (Budd, 1993)

ฐานข้อมูลซีดี-รอม ได้รับการพัฒนาขึ้นในช่วงเวลาไม่ถึง 10 ปี (Chen, 1986) แต่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการมาก เพราะนอกจากผู้ใช้บริการจะได้รับสารนิเทศที่ทันสมัย ในเวลาอัน รวดเร็ว และได้รับสารนิเทศในขอบเขตที่กว้างขวางเช่นเดียวกับการค้นคืนสารนิเทศออนไลน์แล้ว ผู้ใช้บริการยังไม่ต้องประสบปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่าย และสามารถค้นคืนสารนิเทศได้ด้วยตัวเองอีก ด้วย (Harter and Jackson, 1988)

สำหรับห้องสมุดในประเทศไทย เริ่มให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 โดยกลุ่มห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้นำฐานข้อมูล MEDLINE มาให้บริการ หลังจากนั้นห้องสมุดต่างๆ ในประเทศไทยจัดให้มีบริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม เพิ่มมากขึ้น มีการบอกรับฐานข้อมูลในหลายสาขาวิชา และได้รับความนิยมนจากผู้ให้บริการในปีพ.ศ. 2535 พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่ง จัดให้มีบริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมจำนวน 18 ฐานซึ่งเป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 8 ฐาน ฐานข้อมูลทางด้านสังคมศาสตร์ จำนวน 6 ฐาน และฐานข้อมูลทั่วไปไม่เฉพาะสาขา จำนวน 4 ฐาน และมีจำนวนผู้ให้บริการในปี พ.ศ. 2532 เฉลี่ย เดือนละ 741 คน และส่วนใหญ่ให้บริการในลักษณะมีบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้แก่ผู้ให้บริการ (เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ, 2534)

ในการจัดบริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี - รอม นั้น ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับค่าอุปกรณ์และค่าบอกรับฐานข้อมูล เป็นงบประมาณจำนวนมาก ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรที่จะสนใจกับคุณภาพของบริการ และปรับปรุงการทำงาน ซึ่งการปรับปรุงที่ว่่านี้ จำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ว่าสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ควรแก้ไขที่จุดไหนอย่างไร (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์, 2535) วิธีการเพื่อให้ได้ข้อมูลเหล่านี้มาคือ การประเมินผลของบริการ

การประเมินผลมีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดคุณภาพของบริการในปัจจุบัน และเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงบริการต่อไป (Pao, 1989) การประเมินผลในระบบค้นคืนสารนิเทศ โดยการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นการวัดประสิทธิผลที่เป็นไปได้อย่างหนึ่ง ทำให้ทราบว่าการนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับใด (Borgman, Moghdam and Cobette, 1984) เป็นการตัดสินใจในเชิงความรู้สึก แต่การตัดสินใจในเชิงปริมาณจะสามารถวัดระดับความสำเร็จของการค้นได้ชัดเจนขึ้น การประเมินผลระบบค้นคืนสารนิเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ต้องใช้เกณฑ์เพื่อวัดความสำเร็จ ซึ่งเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ควรเป็นเครื่องทำนายที่ดีว่าบริการนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการเพียงไร (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2536) ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินระบบค้นคืนสารนิเทศมีอาทิ อัตราการเรียกค้น (recall) อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ (precision) อัตราความใหม่ของรายการที่ค้นได้ (novelty) และค่าใช้จ่ายของการค้น (Martyn and Lancaster, 1981) ดังเช่นงานวิจัย ของ Kiewitt (1979) ได้ประเมินผลการค้นคืนสารนิเทศออนไลน์ จากฐานข้อมูล ERIC ที่มหาวิทยาลัย Indiana ในด้าน อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ อัตราความใหม่ของรายการค้น ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และค่าใช้จ่าย และงานวิจัยของ Lancaster (1993) ได้ประเมินผลการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จาก

ฐานข้อมูล ERIC ที่ห้องสมุด Milner มหาวิทยาลัยแห่งรัฐ Illinois โดยใช้เกณฑ์ อัตราความถูกต้อง และตรงกับความต้องการ และอัตราความใหม่ของการค้น โดยเปรียบเทียบผลการค้นคืนสารสนเทศ จากการค้นของผู้ใช้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูล ERIC และกลุ่ม บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลทางการศึกษา

ในการประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ในประเทศไทยที่ผ่านมา เป็นการประเมินโดยใช้เฉพาะเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ใช้ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการและผลการค้นในระดับมาก และอัญชลี แซ่มชุกกลิ่น และ อุง มินท์ (1990) ได้ประเมินผลการใช้ฐานข้อมูลMEDLINEของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการนี้ในการประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศนั้น นอกจาก การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว การเพิ่มเกณฑ์อื่น ๆ ในการประเมินผลด้วย เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการค้น และชี้ให้เห็นถึงสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ห้องสมุดจะได้ตัดสินใจว่าจะแก้ไขสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร (Lancaster, 1977)

สำหรับบริการฐานข้อมูลซีดี-รอม ในประเทศไทย เมื่อสำรวจรายชื่อฐานข้อมูล ซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จากหนังสือรายชื่อฐานข้อมูลสารสนเทศ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (2535) พบว่า มีฐานข้อมูล ซีดี-รอมทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คือ มีจำนวน 17 ฐาน ในขณะที่ฐานข้อมูลทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 10 ฐาน และ ฐานข้อมูลทั่วไป ไม่เฉพาะสาขา จำนวน 6 ฐาน นอกจากนี้ ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีบางฐาน เช่นฐานข้อมูล MEDLINEยังเป็นฐานข้อมูลที่มีให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทยมากที่สุด ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพ ของการให้บริการและการค้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงบริการการค้นคืนสารสนเทศจากฐาน ข้อมูลซีดี-รอมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการจากการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของผู้ใช้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบรายการ และประเภทเอกสารที่ต้องการ

2. เพื่อประเมินผลการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของบรรณารักษ์บริการ  
ตอบคำถาม ในด้านอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ และอัตราความใหม่ของการคืน  
และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลการคืนคืน

3. เพื่อศึกษาปัญหาในการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของบรรณารักษ์บริการ  
ตอบคำถาม

### สมมุติฐานในการวิจัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่มีอัตราความ  
ถูกต้องและตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 40 และมีอัตราความใหม่ของการคืนมากกว่า  
ร้อยละ 50

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการประเมินผลการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมทางด้าน  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 27 ฐาน ที่ให้บริการในปี พ.ศ.2537 และใช้ในงานบริการของ  
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการคืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ทางด้านวิทยาศาสตร์ และ  
เทคโนโลยีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้  
บริการฐานข้อมูลละ 15 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 405 คน

2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ในที่นี้หมายถึง บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศ  
ที่คืนคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในห้องสมุดสถาบัน  
อุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยประเมินผล มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ การให้บริการคืนคืนสารนิเทศ จากฐาน  
ข้อมูลซีดี-รอม ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดย  
ส่งแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ไปยังห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งที่จัดให้มีบริการนี้

3. สร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1. แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการจากการคั่นคืนสารนิเทศ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับผลการคั่นคืนสารนิเทศ ประกอบด้วย

4.1 จำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่คั่นได้

4.2 จำนวนรายการเอกสารที่คั่นได้ ถูกต้องและตรงกับความต้องการ

4.3 จำนวนรายการเอกสารที่คั่นได้ ถูกต้องและตรงกับความต้องการ

และเป็นรายการใหม่ ไม่เคยค้นพบมาก่อน

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อผลการคั่นคืนสารนิเทศ ประกอบด้วยความพึงพอใจที่มีต่อ

5.1 จำนวนรายการเอกสารที่ได้รับ

5.2 ความทันสมัยของรายการเอกสาร

5.3 เวลาที่ใช้ในการค้น

5.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

2. แบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ประกอบด้วยคำถาม

เกี่ยวกับ

- ความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการสารนิเทศ

- ปัญหาในการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

4. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ไปทดสอบกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และผู้ให้บริการซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างละ 5 ชุด รวมเป็น 10 ชุด

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ทั้ง 2 ชุด

6. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามให้แก่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์ และขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของแต่ละห้องสมุด

7. กำหนดอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ อัตราความใหม่ของการค้นของแบบประเมินแต่ละชุด

8. ประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC (Statistical Packages for the Social Sciences for Personal Computer)

9. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการค้ำคินสารนิเทศ จากฐานข้อมูลซีดี-รอม ทั้งนี้เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ให้สูงขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดในการประเมินผลบริการค้ำคินสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย