

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รายการสารานุกรมออนไลน์ (Online Public Access Catalog - OPAC) คือ รายการทรัพยากรสารสนเทศในระบบอัตโนมัติ (Automated Catalog) รายละเอียดของรายการทรัพยากรสารสนเทศจะจัดเก็บไว้ในรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านได้ และเข้าถึงได้ด้วยระบบออนไลน์ผ่านหน้าจคอมพิวเตอร์ที่จัดทำไว้ในรูปของเครือข่าย รายการสารานุกรมออนไลน์ยังสามารถค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่มีอยู่จำนวนมากได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ (Matthews , 1983) รายการสารานุกรมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับห้องสมุดทุก ๆ ประเภท (Oddy, 1996) พัฒนาการของรายการสารานุกรมออนไลน์เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการขยายขอบเขตการใช้อย่างทั่วถึง

ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด และให้ผู้ใช้ค้นได้จากคอมพิวเตอร์แทนการค้นจากบัตรรายการ การค้นด้วยวิธีนี้เป็นวิธีที่ผู้ใช้ได้โต้ตอบกับคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการได้สะดวกและรวดเร็วกว่าการค้นจากบัตรรายการ บรรณารักษ์จำนวนมากจึงพร้อมที่จะยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงการเก็บข้อมูล จากรูปแบบรายการบัตร ไปยังรูปแบบที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านได้ (Machine readable form) ด้วยเหตุที่รายการสารานุกรมออนไลน์มีศักยภาพสำหรับการเพิ่มของจำนวนของจุดเข้าถึง (Access points) หลายวิธีสำหรับผู้ใช้ และบรรณารักษ์ห้องสมุด จึงทำให้จำนวนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยวิธีการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นโดยการใช้คำค้นที่มีมาตรฐานจากรายการชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และหัวเรื่อง นอกจากนี้รายการสารานุกรมออนไลน์ยังให้เทคนิคที่ดีในการต่อการเชื่อม และการจำกัดการสืบค้น และในบางระบบ รายการสารานุกรมออนไลน์ไม่เพียงแต่จะแสดงสถานภาพของทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น แต่ยังมีประสิทธิภาพในการแสดงถึงตำแหน่งของทรัพยากรสารสนเทศ และมีการตอบสนองที่ทันเวลา (Real time) ซึ่งผู้ใช้จะได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในห้องสมุดเช่น ในการตรวจสอบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ การแจ้งข้อมูลการเย็บเล่ม และการแจ้งข้อมูลสูญหาย เป็นต้น (Matthews, 1985 : 4)

รายการสาธารณะออนไลน์ยังมีวิธีการสืบค้นใหม่ ๆ หลายวิธี การแสดงรายการที่เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้รายการสาธารณะออนไลน์ ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างที่ต้องการมากยิ่งขึ้น เช่น มีการจัดอันดับผลการสืบค้นได้ เป็นต้น ซึ่งกล่าวได้ว่า รายการสาธารณะออนไลน์นั้นมีลักษณะเป็นแบบการซื้อจากจุดเดียวได้ครบ (One stop shopping) สำหรับผู้ใช้ห้องสมุดได้ (Lombardo, 2000 : 130)

ผู้ใช้รายการสาธารณะออนไลน์ในปัจจุบันนี้มีทางเลือกของการสืบค้นมากมาย จึงอาจทำให้ขาดการตระหนักถึงการใช้ทางเลือกเหล่านั้น และผู้ใช้จำนวนมากไม่ได้ใช้ทางเลือกบางรายการด้วย เพราะผู้ใช้ที่ใช้รายการสาธารณะออนไลน์นั้นยังไม่ทราบวิธีการสืบค้นที่ชัดเจน ทั้งนี้เพราะว่าผู้ใช้เป็นผู้ที่เข้ามาใช้เพียงเพื่อค้นข้อความรู้เท่านั้น แต่ไม่ได้เป็นผู้สร้างของรายการสาธารณะออนไลน์ (Lombardo, 2000 : 130) ดังเช่นการศึกษาการใช้บริการค้นคืนรายการสาธารณะออนไลน์ของผู้ใช้ระยะไกล (Remote user) ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย California ในเรื่องการใช้เทคนิคการค้นแบบตรรกบูลีน พบว่าผู้ใช้ส่วนมากไม่รู้จักวิธีการค้นคืนด้วยเทคนิคแบบตรรกบูลีน และส่วนใหญ่จะค้นคืนด้วยวิธีง่าย ๆ และมักไม่ใช้ทางเลือกพิเศษของระบบที่มีประโยชน์ของการค้นคืน (Millsap and Ferl, 1993 : 325)

ห้องสมุดหลาย ๆ แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกาได้เปลี่ยนแปลงจากการจัดทำรายการบัตรในระบบปฏิบัติการด้วยมือเป็นการให้บริการรายการสาธารณะออนไลน์ตั้งแต่ปี ค.ศ.1980 เป็นต้นมา ทำให้มีงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการใช้รายการสาธารณะออนไลน์ในแต่ละห้องสมุดเผยแพร่ออกมา โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป (Cochrane and Markey, 1983 : 338) การศึกษารายการสาธารณะออนไลน์ซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลวิจัยมาพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด และเพื่อให้รายการสาธารณะออนไลน์เป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับผู้ใช้ (Moore, 1981) ซึ่งการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรายการสาธารณะออนไลน์ จะเป็นการประเมินผลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการรายการสาธารณะออนไลน์ของห้องสมุด ได้ว่ารายการสาธารณะออนไลน์ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เพียงใด และผู้มีความพึงพอใจในระดับใด (ชลทิชา สุทธินิรันดรกุล, 2539)

การศึกษาของ Ray and Lang (1997) พบว่าการวิเคราะห์บันทึกผลการสืบค้น (Transaction log) คือแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุดเกี่ยวกับการใช้รายการในระบบคอมพิวเตอร์ เพราะเป็น พยานหลักฐานที่แสดงถึงพฤติกรรม การสืบค้นของผู้ใช้บริการได้สมบูรณ์ที่สุด Hunters (1991) พบว่า การวิเคราะห์บันทึกผลการสืบค้นเปรียบเสมือนธนาคารข้อมูลสำหรับการสืบค้นของบัตรรายการในระบบคอมพิวเตอร์อย่างแท้จริง Wallace (1993) เห็นว่าข้อดีอย่างหนึ่งของรายการสาธารณะออนไลน์ คือความสามารถในการบันทึกรายละเอียดของการสืบค้น ทั้งด้านความต้องการ วิธีการ ผลที่ได้รับ และปัญหาในการสืบค้นว่าเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งทำให้เข้าใจผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น และนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของการสืบค้นและประเมินความสำเร็จของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

การศึกษาเรื่องเกณฑ์ที่ผู้ใช้ประเมินรายการสาธารณะออนไลน์ โดย Nitecki (1993) พบว่า ผู้ใช้เห็นคุณค่าของรายการสาธารณะออนไลน์ และผู้ใช้รู้สึกว่ารายการสาธารณะออนไลน์มีความสำคัญมากที่สุด ผู้ใช้ที่ยังไม่เคยใช้รายการสาธารณะออนไลน์คิดว่า ความง่ายของการใช้ และข้อมูลที่คัดเลือกแล้วในรายการสาธารณะออนไลน์เป็นปัจจัยสองประการที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาประสิทธิภาพของรายการสาธารณะออนไลน์ ในขณะที่ผู้ใช้ที่ใช้รายการสาธารณะออนไลน์บ่อยครั้งระบุว่า ข้อมูลในห้องสมุดเป็นปัจจัยแสดงถึงคุณภาพ และที่น่าสนใจคือ การเข้าถึงระยะไกล (Remote access) และการพิมพ์ข้อมูล (Printing) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งที่น่าพิจารณาถึงด้วย

สำหรับในประเทศไทย การวิจัยของพรรณนภา จินตศิริกุล (2540) เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้รายการสาธารณะออนไลน์มากกว่าการใช้รายการบัตร โดยที่นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมากต่อรายการที่ใช้ในการเข้าถึง รูปแบบการแสดงผล และผลการค้น สำหรับปัญหาที่นิสิตพบจากการใช้รายการบัตรอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัญหาที่นิสิตพบจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์อยู่ในระดับมาก คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย

การวิจัยของกรรณิการ์ สนิพิศาล และจรรยา พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) เรื่องผลกระทบของระบบ OPAC ต่อผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาผลกระทบ ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ข้าราชการ และบุคลากรภายนอกใช้คอมพิวเตอร์ ค้นรายชื่อหนังสือน้อยกว่า ผู้ที่ไม่เคยใช้ เหตุผลสำคัญในการใช้

คอมพิวเตอร์ คือ รวดเร็ว สาเหตุของผู้ที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหารายชื่อหนังสือเพราะไม่ทราบว่าจะค้นอย่างไร เวลาที่ใช้บริการห้องสมุดคือในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอน วิธีการค้นหารายชื่อหนังสือ พบว่า คำค้นที่ใช้มากที่สุดคือชื่อเรื่อง และรายละเอียดที่ค้นได้จากผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง

ในประเทศไทยห้องสมุดหลายแห่งได้ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพิ่มมากขึ้น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเป็นระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและครบวงจร สามารถเชื่อมต่อกับผู้ใช้ด้วยเทคโนโลยีเครือข่าย และโทรคมนาคม ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเรียกข้อมูลที่ต้องการนำไปใช้ด้วยระบบออนไลน์ การได้มาซึ่งระบบมี 2 วิธี คือ การพัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้เอง (In-House system) กับจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป (Turnkey system) (สุนทรนอมเกียรติ, 2543 : 106) การจัดหาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เข้ามาทำงานแทนการทำงานด้วยมือไม่ว่าจะด้วยวิธีการแบบใดก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมของห้องสมุดนั้น ๆ เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ตลอดจนการค้นข้อมูลของผู้ใช้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ

การพัฒนาโปรแกรมนั้นมีข้อดีที่น่าสนใจคือ ได้โปรแกรมระบบปฏิบัติการของห้องสมุดที่ตรงตามความต้องการของห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับห้องสมุดที่มีการทำงานและให้บริการที่ค่อนข้างมีลักษณะเฉพาะ หรือมีการทำงานที่แตกต่างไปจากห้องสมุดทั่วไป โดยห้องสมุดสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบได้ง่าย เพราะในการพัฒนาโปรแกรมย่อมมีสิทธิที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องมีเรื่องของลิขสิทธิ์มาเกี่ยวข้อง สำหรับข้อดีของโปรแกรมสำเร็จรูปนั้นก็คือเมื่อตัดสินใจซื้อและติดตั้งระบบแล้วสามารถทำงานได้ทันทีเห็นผลการทำงานได้เร็วกว่า แต่ก็มีข้อเสียที่ควรพิจารณาคือ ราคาแพง ในระยะแรกที่มีการติดตั้งระบบ การฝึกอบรม หากต้องการเปลี่ยนแปลง แก้ไขระบบให้มีลักษณะเฉพาะตรงกับการปฏิบัติงานในห้องสมุดอาจทำได้ช้า เพราะต้องมีปัญหาในเรื่องลิขสิทธิ์และที่สำคัญโปรแกรมสำเร็จรูปนั้นอาจไม่สามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการ หรือปฏิบัติงานในระบบมือของห้องสมุดได้ทั้งหมด ผลลัพธ์ของงานบางอย่างอาจไม่เป็นที่พอใจของห้องสมุด จึงจำเป็นต้องปรับและประยุกต์ระบบงานที่ทำอยู่เดิมบางขั้นตอนให้ทำงานได้สอดคล้องกับการทำงานในระบบอัตโนมัติเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย (นิธิมา สังคหะ, 2542 : 81)

ห้องสมุดหลายแห่งได้จัดหาและติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ห้องสมุด การประเมินผลระบบดังกล่าวเป็นก้าวต่อไปในการทดสอบประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบที่มีต่อทั้งในผู้ปฏิบัติงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้ห้องสมุด อันเป็นกลุ่มที่บรรณารักษ์มุ่งว่าระบบห้องสมุดอัตโนมัติจะสามารถอำนวยความสะดวกสูงสุดในการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2538 : 3)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดระบบห้องสมุดให้มีความทันสมัย เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า วิจัยอันตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดได้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติขึ้นใช้เองภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร และห้องสมุดสาขาอาคารวานิช โดยมีการเชื่อมโยงในระบบเครือข่าย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ซึ่งบุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคลากรของสำนักหอสมุดเห็นว่า การพัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้เอง (In-House system) นั้นเป็นโปรแกรมระบบปฏิบัติการที่ตรงตามความต้องการของสำนักหอสมุด โดยสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบได้ง่าย เพราะในการพัฒนาโปรแกรมของสำนักหอสมุดเองย่อมมีสิทธิที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ โดยไม่ต้องมีเรื่องของลิขสิทธิ์เข้าไปเกี่ยวข้อง และที่สำคัญยิ่งคือ มีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และมีความพร้อมที่จะพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติพัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรมเดลไฟ เวอร์ชัน 5.0 (Delphi version 5.0) โดยได้มีการพัฒนาชุดคำสั่ง (Module) สำหรับการทำงานการสืบค้นข้อมูล ซึ่งมีหลักการสืบค้นเช่นเดียวกับการสืบค้นแบบรายการบัตร และหยุดการทำรายการบัตรแบบเดิม โดยเปลี่ยนเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการรายการสารณะออนไลน์ซึ่งมีชื่อเรียกว่าระบบอินทราแพค (IntraPAC) บริการรายการสารณะออนไลน์นี้ได้รวบรวมบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยกว่า 45,000 ระเบียบ ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล นวนิยาย เรื่องสั้น และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ ซีดีรอม แผ่นดิสก์เกตต์ แต่ไม่มีดรรชนีวารสาร ซึ่งทางสำนักหอสมุดมีระบบสืบค้นดรรชนีวารสารไว้ให้บริการแยกต่างหาก โดยอยู่ในส่วนของระบบงานวารสารและสิ่งพิมพ์พิเศษ ลักษณะของรายการที่ใช้เป็นจุดเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุด ยังคงมีความคล้ายคลึงกับรายการบัตรแบบเดิม เพียงแต่เพิ่มรายการที่เป็นจุดเข้าถึงได้มากขึ้น เช่น เลขเรียกหนังสือ ชื่อชุด เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ และการค้นแบบตรรกบูลีน (Boolean search) และสามารถค้นหาข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับสำนักหอสมุด

และข้อมูลผู้ใช้ได้ เช่น เวลาทำการของสำนักหอสมุด หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักหอสมุด ประเภททรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุด และ คำอธิบายการค้น (Help)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครได้ให้บริการรายการสารานุกรมออนไลน์มา ประมาณ 5 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่นานเพียงพอที่สำนักหอสมุดจะได้จัดรูปแบบการให้บริการให้เต็ม ที่ ทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการ ผู้วิจัยเห็น ว่าควรมีการศึกษาวิจัยอย่างจริงจังเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงใน การให้บริการรายการสารานุกรมออนไลน์ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ตามภารกิจหลัก ของสำนักหอสมุดหรือศูนย์สารสนเทศซึ่งมีภารกิจเดียวกันคือ การให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และความชื่นชมต่อบริการสารสนเทศที่ได้รับนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเครื่องมือช่วยค้นในด้านรายการที่ใช้ การแสดงรายการ ผลการค้นหา และปัญหาในการใช้ จะเป็นวิธีการประเมินการใช้งานของรายการ สารานุกรมออนไลน์ เพื่อให้รายการสารานุกรมออนไลน์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหา นคร เป็นเครื่องมือช่วยค้นที่มีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้ใช้สำนักหอสมุดสามารถค้นคืนทรัพยากรสาร นิเทศได้ตรงกับความต้องการ ใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาความพึงพอ ใจของผู้ใช้ที่มีต่อรายการสารานุกรมออนไลน์สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่น ๆ ใน การแก้ไข ปรับปรุงรายการต่าง ๆ ที่ใช้ในการเข้าถึง การแสดงรายการ และปัญหาของผู้ใช้ที่ประสบ ในการใช้รายการสารานุกรมออนไลน์ รวมทั้งการพัฒนาบบรายการสารานุกรมออนไลน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

- 1.ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ต่อรายการ สารานุกรมออนไลน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครในด้านรายการที่ใช้ การแสดงรายการ และผล การค้น
- 2.ปัญหาในการใช้รายการสารานุกรมออนไลน์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหา นคร

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อรายการ
 สาธารณะออนไลน์ในด้านรายการที่ใช้ การแสดงรายการ และผลการค้น แตกต่างกัน
2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบปัญหาเกี่ยวกับกลยุทธ์การค้นรายการ
 สาธารณะออนไลน์ ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาระดับปริญญาโทประสบในระดับน้อย

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรต้น

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชา

1. วิศวกรรมศาสตร์
2. บริหารธุรกิจ

นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชา

1. วิศวกรรมศาสตร์
2. บริหารธุรกิจ

ตัวแปรตาม

1. เหตุผลการใช้รายการสาธารณะออนไลน์ ได้แก่
 - 1.1. สืบค้นเพื่อทำวิทยานิพนธ์
 - 1.2. สืบค้นเพื่อทำรายงาน / ภาคนิพนธ์
 - 1.3. สืบค้นเพื่อการทำวิจัย
 - 1.4. สืบค้นเพื่อค้นหารายการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด
2. ความพึงพอใจต่อรายการสาธารณะออนไลน์ในด้านรายการที่ใช้ ได้แก่
 - 2.1. ชื่อผู้แต่ง
 - 2.2. ชื่อเรื่อง ได้แก่

ก. ชื่อเรื่องคำสำคัญ หมายถึง การค้นข้อมูลหนังสือหรือวัสดุด้วยคำค้นจากชื่อเรื่อง ซึ่งผลการค้นจะแสดงรายการหนังสือหรือวัสดุตามคำค้นที่ใช้ ไม่ว่าคำนั้นจะอยู่ที่ตำแหน่งใด ๆ ในชื่อเรื่อง

ข. ชื่อเรื่องแน่นอน หมายถึง การค้นข้อมูลหนังสือหรือวัสดุด้วยชื่อเรื่อง ซึ่งผลการค้นจะแสดงรายการหนังสือหรือวัสดุตามคำค้นที่ใช้ และมีคำค้นนั้นเป็นคำแรกของชื่อเรื่อง

2.3. หัวเรื่อง ได้แก่

ก. หัวเรื่องคำสำคัญ หมายถึง การค้นข้อมูลหนังสือหรือวัสดุด้วยคำค้นจากหัวเรื่อง ซึ่งผลการค้นจะแสดงรายการหนังสือหรือวัสดุตามคำค้นที่ใช้ ไม่ว่าคำนั้นจะอยู่ที่ตำแหน่งใด ๆ ในหัวเรื่อง

ข. หัวเรื่องแน่นอน หมายถึง การค้นข้อมูลหนังสือหรือวัสดุด้วยหัวเรื่อง ซึ่งผลการค้นจะแสดงรายการหนังสือหรือวัสดุตามคำค้นที่ใช้ และมีคำค้นนั้นเป็นคำแรกของหัวเรื่อง

2.4. เลขเรียกหนังสือ

2.5. ชื่อชุด

2.6. เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ

3. ความพึงพอใจต่อรายการสาระณะออนไลน์ในด้านกลยุทธ์การค้น ได้แก่

3.1. การสืบค้นได้โดยใช้วิธีตัดคำ

3.2. การสืบค้นได้โดยใช้ตัวเชื่อมแบบตรรกบูลีน (AND, OR)

3.3. การสืบค้นได้โดยสามารถรับคำค้นที่มีตัวสะกดแตกต่างกันได้ โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องของตัวอักษรใหญ่หรือเล็ก

3.4. การสืบค้นโดยใช้หัวเรื่อง

4. ความพึงพอใจต่อรายการสาระณะออนไลน์ในด้านการแสดงรายการ ได้แก่

4.1. รูปแบบการแสดงผลหน้าจอ

4.2. เมนู

4.3. คำอธิบายการค้น (Help)

4.4. การเชื่อมโยง (Link)

5.ความพึงพอใจต่อรายการสาระณะออนไลน์ในด้านผลการค้น ได้แก่

5.1.ระยะเวลาที่ใช้ในการค้น

5.2.ผลการค้นทั้งหมดที่พบ

6.ปัญหาในการใช้รายการสาระณะออนไลน์

6.1.ปัญหาในด้านรายการที่ใช้

6.1.1.ไม่เข้าใจรายการที่ใช้ต่าง ๆ

6.1.2.ไม่ทราบการใช้กลยุทธ์การค้น

6.2.ปัญหาในด้านการแสดงรายการ

6.2.1.ไม่เข้าใจรูปแบบการแสดงรายการ

6.2.2.ไม่ทราบว่าเมนูแสดงรายการต่าง ๆ

6.2.3.คำอธิบายการค้นไม่ชัดเจน

6.2.4.ไม่ทราบว่าสามารถเชื่อมโยง (Link) ไปยังรายการอื่น ๆ ได้

6.3.ปัญหาในด้านผลการค้น

6.3.1. ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นนาน

6.3.2.ผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ

6.4.ปัญหาอื่น ๆ เช่น

6.4.1.ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์

6.4.2.ปัญหาเกี่ยวกับคู่มือช่วยค้น

6.4.3.ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จัดบริการ

ขอบเขตและประชากรการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ในการใช้รายการสาระณะออนไลน์มาก่อน ซึ่งเป็นจำนวนนักศึกษาใน ภาคต้น ปีการศึกษา 2544 ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ แต่ไม่นำนักศึกษาคณะสัตวแพทยศาสตร์มาเป็นประชากรด้วย เพราะไม่มีการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท รวมประชากรทั้งสิ้น 6,345 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 470 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 5,875 คน และได้สุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามชั้น (Stratified

random sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (Yamane, 1967) กำหนดค่าที่ความเชื่อมั่น 95 % มีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 597 คน เพื่อสามารถใช้สถิติในการเปรียบเทียบได้อย่างเหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายการสาธารณะออนไลน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้

2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายการสาธารณะออนไลน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ในด้านรายการที่ใช้ การแสดงรายการ และผลการค้น

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้รายการสาธารณะออนไลน์

3. ทดสอบแบบสอบถามกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวเพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม แล้วนำไปปรับปรุงให้สมบูรณ์มากขึ้น

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ไปชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามโดยแจกให้กับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test และการหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางสำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครในการปรับปรุงรายการสาธารณะออนไลน์

2. เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่น ๆ ในการพัฒนาระบบรายการสาธารณะออนไลน์