



บทที่ 5

ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการซีดี-รอมในท้องสมุคสถาบันอุดมศึกษา โดยตั้งแนวเหตุผลในการวิจัยไว้ว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอมในท้องสมุคสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการและผลการสืบค้นในระดับปานกลาง โดยผู้บริการพึงพอใจจะใช้บริการซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากตัวเล่มสิ่งพิมพ์ และผู้บริการประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในต่างประเทศ

ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาสำหรับการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนคือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยการเรียบเรียงเนื้อหาในส่วนสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 5 เรื่อง คือ

1. ผู้ใช้บริการซีดี-รอม
2. การใช้บริการซีดี-รอม
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม
4. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม
5. ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ซีดี-รอมของผู้บริการ

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าผู้บริการซีดี-รอมที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนให้ ผู้วิจัยทั้ง 477 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้บริการที่เป็นสมาชิกท้องสมุคและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

เดียวกันกับห้องสมุดผู้ให้บริการซีดี-รอม (ร้อยละ 93.3) นอกจากนี้เป็นผู้ให้บริการประเภทบุคคลภายนอก ซึ่งกลุ่มใหญ่คือบุคลากรจากหน่วยราชการ (ร้อยละ 6.7) และเมื่อจำแนกจำนวนผู้ให้บริการออกตามประเภทห้องสมุด พบว่าผู้ให้บริการกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 48.8) เป็นผู้ให้บริการจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ รองลงมาคือ กลุ่มผู้ให้บริการจากหอสมุดกลางของแต่ละมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 41.1) และมีผู้ให้บริการจากคณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 5.9) และคณะเวชศาสตร์เขตร้อนอีก (ร้อยละ 10.1) จำนวนหนึ่งตามลำดับ

ผู้ให้บริการซีดี-รอมกลุ่มใหญ่ของห้องสมุดแต่ละแห่ง มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาโท (ร้อยละ 33.1) รองลงมาคืออาจารย์ (ร้อยละ 26.8) ผู้ให้บริการส่วนใหญเคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 63.7) และไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมที่ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น (ร้อยละ 69.2) สำหรับผู้ให้บริการบางส่วน (ร้อยละ 30.8) ที่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น หรือหน่วยงานอื่นต่างสถาบันระบุว่าเคยไปใช้บริการซีดี-รอมที่สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากกว่าห้องสมุดแห่งอื่น

2. การใช้บริการซีดี-รอม

ในการมาใช้บริการซีดี-รอมนั้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.2) มาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด (ร้อยละ 95.8) โดยมาใช้บริการซีดี-รอมด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย (ร้อยละ 56.2) และเพื่อวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับทำรายงานประกอบการเรียน (ร้อยละ 38.6) นอกจากนี้มีผู้มาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลสำหรับการเขียนตำรา บทความ และรายงาน (ร้อยละ 38.2) มาใช้เพื่อหาข้อมูลทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 37.5) และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ (ร้อยละ 37.3) รวมทั้ง

เพื่อหาข้อมูลใช้สำหรับเตรียมการสอน และการประชุมสัมมนา (ร้อยละ 32.9) ส่วนฐานข้อมูลที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 59.1) คือ ฐานข้อมูล MEDLINE รองลงมาคือ ฐานข้อมูล ERIC (ร้อยละ 19.5) และฐานข้อมูล DAO (ร้อยละ 16.6)

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันทุกเรื่องต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป ได้แก่ พึงพอใจต่อการค้นข้อมูลร่วมกับบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พึงพอใจต่อค่าบริการส่วนต่าง ๆ คือ ค่าบริการค้นข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.10) ค่าบริการพิมพ์สำเนาผลการทึ่งสำเนาเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) และสำเนาดีสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

สำหรับผลการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับมากเพียงเรื่องเดียวคือ ความทันสมัยของข้อมูลที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) สำหรับจำนวนรายการข้อมูลที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และความเกี่ยวข้องของข้อมูลที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในเรื่องรูปแบบของรายการข้อมูลที่ค้นได้ ผู้ให้บริการพึงพอใจต่อรูปแบบของรายการข้อมูลที่ค้นได้ในระดับมากเหมือนกันทุกรูปแบบ โดยพึงพอใจต่อรายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นลำดับแรก และพึงพอใจต่อข้อมูลที่มีรายละเอียดครบทุกรายการตามที่คุณผลิตบันทึกมา (ค่าเฉลี่ย 3.70) เป็นลำดับรองลงมา และพึงพอใจรายการบรรณานุกรมเพียงอย่างเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.60) เป็นลำดับสุดท้าย

สำหรับสำเนาผลการค้น มีผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากต่อบริการพิมพ์ผลการค้นทั้งที่เป็นสำเนาเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสำเนาดีสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศ และต่างประเทศนั้น ผู้ใช้บริการซีดี-รอมกลุ่มใหญ่ไม่เคยใช้บริการติดตามเอกสาร สำหรับ ผู้ที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจในเรื่องค่าบริการและความสะดวกรวดเร็วในระดับปานกลาง แต่พึงพอใจต่อสำเนาข้อมูลทั้งที่เป็นเอกสารและสำเนาดีสเก็ตต์ในระดับมากเหมือนกัน

4. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป ผู้ใช้ที่ ประสบปัญหาเป็นปัญหาระดับน้อยทุกเรื่อง ยกเว้นปัญหาเรื่องค่าบริการค้นข้อมูลเท่านั้นที่ ผู้ใช้บริการมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74)

สำหรับการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์นั้น ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ ไม่เคยใช้บริการ ผู้ที่เคยใช้บริการบางส่วนไม่ประสบปัญหาเช่นกัน ผู้ที่ประสบปัญหาในการ ใช้บริการส่วนน้อย ประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกเรื่อง มีปัญหาระดับน้อยเพียงเรื่อง เดียวคือ ปัญหาในการได้รับข้อมูลเป็นสำเนาเอกสารจากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ

ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้บริการระบุปัญหาให้ทราบ 3 เรื่องที่มีจำนวนผู้ใช้ บริการระบุว่ามีปัญหามากกว่าเรื่องอื่น คือ ข้อมูลที่ค้นได้ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการและ ปัญหาในระดับรองลงมาคือ มีแหล่งข้อมูลในประเทศน้อยมาก ข้อมูลที่ค้นได้มีจำนวนน้อยและ ล้าสมัย นอกจากนี้เวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการน้อยไป รวมทั้งปัญหาเรื่องค่าค้นที่มักจะใช้ ผิดและใช้ไม่ได้ไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการค้น

5. ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ซีดี-รอมของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก 3 เรื่อง คือ พึงพอใจและชอบใช้ ซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และในการค้นข้อมูลครั้งต่อไปจะ มาใช้บริการซีดี-รอมก่อนการเข้าถึงตัวเล่มสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รวมทั้งเห็นด้วยว่าซีดี-รอม

ช่วยแก้ปัญหาในการค้นข้อมูลได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนความคิดเห็นเรื่องการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมแทนสิ่งพิมพ์นั้น มีผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และความคิดเห็นเรื่องที่ต้องสมุดควรมีสิ่งพิมพ์ หากข้อมูลนั้นมีฐานข้อมูลซีดี-รอมมาใช้แทนแล้วนั้น มีผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ดีของซีดี-รอม เวลาเปิดให้บริการ ผู้ให้บริการซีดี-รอม ฐานข้อมูลซีดี-รอมและค่าค้น รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนออื่น ๆ ตามรายละเอียดจากตารางที่ 33

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการซีดี-รอม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 477 ชุดครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าผู้ใช้บริการซีดี-รอมส่วนใหญ่คือ สมาชิกห้องสมุดและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เดียวกันกับห้องสมุดผู้ให้บริการ และเมื่อจําแนกจํานวนผู้ใช้บริการออกตามประเภทห้องสมุดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการซีดี-รอมที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และผู้ใช้บริการซีดี-รอมจากหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Glitz (1988) Belanger และ Hoffman (1990) Charles และ Clark (1990) Juhl และ Lowry (1990) รวมทั้งงานวิจัยของ มาลี สีสกุล (2533)

สาเหตุที่กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ นักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์ อาจจะเป็นเพราะ ข้อมูลที่บันทึกไว้ในฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีให้บริการส่วนใหญ่

คือ ฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง และฐานข้อมูลบรรณานุกรม ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีประโยชน์มาก สำหรับงานการทบทวนวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยเพื่อการเรียนการสอน และการเรียนการสอน ในมหาวิทยาลัยนั้น มุ่งเน้นการวิจัยค้นคว้าเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และวิชาการสาขาต่างๆ ดังนั้นผู้ใช้สารนิเทศกลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากฐานข้อมูลซีดี-รอม และมาใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นจึงได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์ ซึ่งต้องทำงานวิชาการ หรืองานวิจัยมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น

สาเหตุที่ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์นั้น เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ก็เนื่องจาก ห้องสมุดที่มีบริการซีดี-รอมส่วนใหญ่ คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ (6 แห่ง) มีห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์เพียง 2 แห่ง และห้องสมุดคณะ วิศวกรรมศาสตร์เขตร้อนเพียง 1 แห่ง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือ ผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์

สำหรับประสบการณ์ในการไปใช้บริการซีดี-รอมที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นนั้น พบว่า นอกจากจะใช้บริการซีดี-รอมที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของตนแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ สำหรับผู้ที่เคยไปใช้บริการ ซีดี-รอมที่ห้องสมุดอื่นบางส่วนระบุว่า เคยไปใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (25 คน) และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (17 คน) สาเหตุเหตุที่ห้องสมุดทั้ง 2 แห่งนี้ถูกระบุโดยผู้ใช้บริการว่าเคยไปใช้ บริการมากกว่าห้องสมุดแห่งอื่น อาจจะเป็นเพราะห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดแห่งแรกที่ทำให้บริการซีดี-รอม มาก่อนห้องสมุดแห่งอื่นอีกหลายแห่ง จึงเป็นที่รู้จักแพร่หลาย และเมื่อเปรียบเทียบค่าบริการซีดี-รอมของห้องสมุดให้บริการฐานข้อมูล เดียวกันคือ ฐานข้อมูล ERIC และฐานข้อมูล DAO พบว่าห้องสมุดที่คิดค่าบริการถูกที่สุดคือ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยที่ผู้ใช้บริการจะเสียค่าใช้จ่าย เฉพาะค่าพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษแผ่นละ 2 บาท และเปิดบริการทั่วไปโดยไม่คิดค่า

ธรรมเนียมในการเข้าใช้ห้องสมุด ในขณะที่หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคิดค่าบริการคืนข้อมูลเรื่องละ 20 บาท คิดค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษแผ่นละ 2 บาท และผู้ใช้บริการที่มาใช้สมาชิกห้องสมุดจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้ห้องสมุดอีกครั้งละ 10 บาท สำหรับสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คิดค่าบริการคืนรวมกับค่าพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ 10 แผ่นแรก ในอัตรา 10 บาท และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ให้บริการฐานข้อมูลเดียวกันอีกแห่งนั้น ในขณะที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล ห้องสมุดแห่งนี้เพิ่งเปิดให้บริการซีดี-รอม และมีนโยบายจะคิดค่าบริการพิมพ์ผลลงกระดาษแผ่นละ 3 บาท ด้วยสาเหตุดังกล่าวอาจจะเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ใช้บริการซีดี-รอมส่วนใหญ่ไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุด 2 แห่งมากกว่าห้องสมุดแห่งอื่น นอกจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่งนี้แล้วยังมีผู้ใช้บริการอีก 6 คนระบุว่า เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ในส่วนนี้ผู้วิจัยสรุปผลว่าเป็นประสบการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอมในอดีตของผู้ตอบแบบสอบถาม อาจจะเป็นผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์ นักวิจัยหรือนักศึกษาบางคนที่เคยไปศึกษาต่างประเทศแล้วเคยใช้บริการที่ห้องสมุดต่าง ๆ เหล่านี้

ในการวิจัยครั้งนี้ยังพบอีกว่า ในห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอกส่วนหนึ่ง เข้ามาใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดแต่ละแห่ง ผู้ใช้กลุ่มใหญ่ที่เป็นบุคคลภายนอกนี้ มาจากหน่วยราชการมากที่สุด มาจากหน่วยงานเอกชนเพียงคนเดียว โดยเป็นนักศึกษาต่างชาติหนึ่งคน และห้องสมุดที่บุคคลภายนอกเหล่านี้มาใช้บริการมากที่สุดคือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอกนี้จะสอดคล้องกับห้องสมุดที่มีผู้ใช้บริการระบุว่า เป็นห้องสมุดต่างมหาวิทยาลัยที่เคยไปใช้บริการด้วย

ในเรื่องประสบการณ์ของการเคยใช้บริการซีดี-รอม และลักษณะของการมาใช้บริการซีดี-รอมนั้น พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง รองลงมาคือผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการ ซีดี-รอมมาแล้ว 2-3 ครั้ง โดยเป็นการ

มาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุดกันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Bélanger และ Hoffman (1990) Schultz และ Salomon (1990) ลักษณะการให้บริการซีดี-รอมที่มาใช้ด้วยตนเองที่ห้องสมุดนั้น เป็นลักษณะการใช้ที่ผู้ใช้บริการซีดี-รอมทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศปฏิบัติเหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ แต่ต่างกันตรงที่ผู้ใช้บริการซีดี-รอมในต่างประเทศคือผู้ใช้ปลายทาง (End user) ของระบบซีดี-รอมโดยตรง แต่ผู้ใช้บริการซีดี-รอมในประเทศไทยนั้นส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการค้นข้อมูลด้วยตนเอง ขณะที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลนั้นพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ในประเทศไทย ยังไม่ได้จัดบริการซีดี-รอมแบบที่ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลด้วยตนเองได้ แต่จะเป็นการให้บริการโดยส่งเรื่องที่ต้องการค้นพร้อมกับคำค้นหาให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ค้นข้อมูลให้บริการ มีห้องสมุดเพียง 3 แห่งที่เปิดบริการให้ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลโดยตรงจากระบบด้วยตนเองอย่างเป็นทางการคือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีบริการค้นข้อมูลจากซีดี-รอมผ่านระบบออนไลน์ ในเวลา 20.00 น. - 7.00 น. โดยห้องสมุดจะใส่แผ่นซีดี-รอมที่มีข้อมูลปีล่าสุดทิ้งไว้ในเครื่องอ่าน นอกจากนี้มีห้องสมุดที่ให้บริการค้นข้อมูลด้วยตนเองอีกคือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเปิดบริการซีดี-รอมระบบข่ายงาน ที่ให้ผู้ใช้บริการค้นข้อมูลได้จากฐานข้อมูล 14 ฐานและใช้พร้อมกันได้ 17 คน ส่วนห้องสมุดที่ให้บริการค้นข้อมูลด้วยตนเองอีกแห่งหนึ่งคือ ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเปิดให้บริการค้นข้อมูลซีดี-รอมให้เฉพาะอาจารย์ ระหว่างเวลา 16.00 น. - 17.30 น. ในวันจันทร์-ศุกร์

2. การให้บริการซีดี-รอม

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มิวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการซีดี-รอมเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และวัตถุประสงค์เพื่อการทํารายงานประกอบการเรียน รวมทั้งเพื่อหาข้อมูลเขียนตำรา บทความ และรายงาน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับสภาพของผู้ใช้

บริการกลุ่มผู้ที่ เป็นนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการอ้างอิงในการเรียนการสอนและการวิจัยมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น และตรงกับงานวิจัยของ Kleiner (1987) Juhl และ Lowry (1990) มาลี สัทกุล (2533)

ส่วนฐานข้อมูลที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ ฐานข้อมูล MEDLINE ฐานข้อมูล ERIC และฐานข้อมูล DAO ตามลำดับ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Silver (1988) Cevallos, Palmer และ Kratz (1989) ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาให้ผู้วิจัยมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ที่ให้บริการฐานข้อมูล MEDLINE และผู้ใช้บริการจากหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งให้บริการฐานข้อมูล ERIC และฐานข้อมูล DAO ที่ให้บริการฐานเดียวกันหลายแห่ง มีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูล MEDLINE เหมือนกัน 15 แห่ง มีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูล ERIC เหมือนกัน 6 แห่ง และมีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูล DAO เหมือนกันอีก 8 แห่ง ดังนั้นฐานข้อมูลทั้ง 3 ฐานนี้จึงเป็นฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด

นอกจากนี้ เมื่อผู้วิจัยสำรวจปัญหาการให้บริการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในส่วนของคำถามแบบเปิดนั้น พบว่ายังมีสาเหตุจากตัวผู้ใช้บริการเองที่ไม่สามารถค้นข้อมูลด้วยตนเองได้ เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ในการใช้ระบบซีดี-รอม และไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน โดยมีผู้ใช้บริการเสนอความคิดเห็นว่า ต้องการค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำให้ห้องสมุดจัดฝึกอบรมวิธีใช้ และวิธีค้นข้อมูลให้ ซึ่งในอนาคตอันใกล้นี้จะมีผู้ใช้บริการที่สามารถค้นข้อมูลด้วยตนเองได้ เพราะมีห้องสมุดหลายแห่ง เริ่มจัดบริการฝึกอบรมวิธีค้นข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการบ้างแล้ว เช่น ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

3.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันเกือบทุกเรื่อง สำหรับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

ในระดับปานกลางมีเพียง 3 เรื่องคือ ลักษณะการค้นข้อมูลด้วยตนเอง จำนวนรายการข้อมูลที่ค้นได้ และจำนวนรายการข้อมูลที่ค้นได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการค้น

ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในการใช้บริการ ซิตี-โรมานเรื่องทั่ว ๆ ไปในระดับมาก จึงไม่สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะสาเหตุที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่คิดค่าบริการค้นข้อมูล มีห้องสมุดเพียง 5 แห่งที่คิดค่าบริการค้นข้อมูล คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์และห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีห้องสมุดอีก 2 แห่งไม่คิดค่าบริการใด ๆ เป็นบริการแบบให้เปล่าคือ สำนักหอสมุด และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และด้วยสาเหตุที่ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองความต้องการในเรื่องความทันสมัยของข้อมูลที่ค้นได้ในระดับมาก

นอกจากนี้อาจจะเป็นเพราะในปัจจุบันข้อมูล สารนิเทศมีความสำคัญต่อผู้ใช้ สารนิเทศทุกสาขาอาชีพ ทั้งทางวิชาการและการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน ในการค้นหาและรวบรวมสารนิเทศด้วยการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลาค้นด้วยตนเอง และเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อยแต่ได้ข้อมูลที่ทันสมัยตรงกับความต้องการในจำนวนมากเพียงพอ คู่คุณค่าต่อการลงทุน เพราะข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยซีดี-รอมจึงเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่าค้นข้อมูลด้วยวิธีอื่น สำหรับเรื่องลักษณะการค้นข้อมูลนั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยค้นข้อมูลด้วยตนเอง ส่วนผู้ที่เคยค้นข้อมูลด้วยตนเองบางคนให้ข้อมูลว่าไม่มีความชำนาญในการค้น นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้บริการระบุว่าไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน รวมทั้งผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องการใช้คำค้น ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยกำหนดคำค้น ดังนั้นลักษณะบริการค้นข้อมูลที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากกว่าลักษณะอื่นคือ การค้นข้อมูลร่วมกับบรรณารักษ์

ในเรื่องของค่าบริการพิมพ์ผลการค้นนั้น ผู้ใช้บริการเสียค่าบริการไม่แพงมากนัก ทั้งยังไม่ต้องนำไปถ่ายสำเนาเอกสารหรือจัดบันทึกด้วยตนเอง และข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารนั้นผู้ใช้นำไปใช้ได้สะดวก ไม่ต้องใช้เครื่องอ่านอย่างสแกนดิสเก็ตต์และสำเนาไมโครฟิล์ม ผู้ใช้บริการจึงยินดีจะเสียค่าบริการและพึงพอใจต่อค่าบริการพิมพ์ผลข้อมูล ส่วนรายการข้อมูลที่เป็นสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรมก็ช่วยให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงตามความต้องการได้จากการอ่านสาระสังเขปซึ่งตรงข้ามกับผลงานวิจัยของ Allen (1989) ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นที่เป็นรายการอ้างอิงแบบสั้น ๆ ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการติดตามเอกสารฉบับจริง

ในส่วนของแบบฟอร์มการค้นนั้น ผู้ใช้บริการอาจจะเห็นว่า เป็นแบบฟอร์มที่เหมาะสมแล้ว ส่วนเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการซีดี-รอมนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่เปิดให้บริการระหว่าง 8.00 น.-16.30 น. มีห้องสมุดเพียง 4 แห่งที่เพิ่มเวลาให้บริการ คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดบริการค้นข้อมูลระบบออนไลน์ระหว่างเวลา 20.00 น.-7.00 น. ทุกวัน ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์เปิดบริการให้อาจารย์ค้นข้อมูลด้วยตนเองระหว่างเวลา 16.00 น.-17.30 น. ทุกวันจันทร์-ศุกร์ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเปิดบริการถึง 20.00 น. และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเปิดบริการถึงเวลา 18.00 น.

3.2 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับมากต่อความทันสมัยของข้อมูล แต่พึงพอใจในระดับปานกลางต่อจำนวนรายการที่ค้นได้ และความเกี่ยวข้องของเนื้อหาข้อมูลที่ค้นได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการค้น ซึ่งอาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากคำค้นที่ใช้ไม่ตรงหรือไม่ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการค้นมากเท่าที่ควร และความครอบคลุมของเนื้อหาในฐานข้อมูลที่ใช้นั้นน้อย จึงมีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อจำนวนรายการและความเกี่ยวข้องของเนื้อหาข้อมูลที่ค้นได้อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผลการวิจัยของผู้ใช้บริการต่อผลการสืบค้นได้ว่า ผลการสืบค้นส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจผลการสืบค้นในระดับปานกลาง โดยมีผลการสืบค้นข้อมูลเพียง 1 เรื่องที่ไม่ตรงกับแนวเหตุผลของผู้วิจัยและไม่ตรงกับงานวิจัยของ Glitz (1988) เช่นกัน เพราะผู้ใช้บริการยังไม่พึงพอใจต่อผลการค้น รวมทั้งงานวิจัยของ Juhl และ Lowry (1990) Allen (1989) ที่พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับปานกลาง

ในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการนี้ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเรื่องค่าบริการ เรื่องความสะดวกรวดเร็วเกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอข้อมูล และพึงพอใจต่อสำเนาข้อมูลทุกรูปแบบในระดับมาก ซึ่งเป็นผลการวิจัยที่ตรงกับแนวเหตุผลที่ผู้วิจัยตั้งไว้บางส่วน

กล่าวโดยสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไปในระดับมากจึงไม่สอดคล้องกับแนวเหตุผล แต่ได้ผลการวิจัยที่ตรงกับแนวเหตุผลเฉพาะในส่วนที่เป็นบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์เท่านั้น

4. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม

เรื่องของปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมนั้น พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ไม่ประสบปัญหาในเรื่องค่าบริการ เพราะห้องสมุดส่วนหนึ่งไม่คิดค่าบริการ แม้จะมีห้องสมุดบางแห่งคิดค่าบริการในราคาไม่แพงมากนัก จึงไม่เป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้บริการ

สำหรับกรใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์นั้น ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ไม่เคยใช้บริการส่วนนี้ ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการกลุ่มหนึ่งที่ประสบปัญหาเป็นปัญหาระดับปานกลางเหมือนกันทุกเรื่อง โดยประสบปัญหาระดับน้อยเพียงเรื่องเดียว คือ ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสารจากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ

ผลการวิจัยในเรื่องปัญหาการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศครั้งนี้จึงสอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในต่างประเทศในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหานี้ไม่มีรายงานผลการวิจัยในต่างประเทศ เพราะผู้ใช้บริการซีดี-รอมในต่างประเทศสามารถติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ได้สะดวกรวดเร็ว เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของการสื่อสารข้อมูล โดยไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการติดตามเอกสาร

5. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้ซีดี-รอมในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากกว่า ในการค้นข้อมูลครั้งต่อไปจะมาใช้บริการซีดี-รอมก่อนการค้นสิ่งพิมพ์ โดยพึงพอใจและชอบใช้ซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากตัวเล่มสิ่งพิมพ์ในระดับมากเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะระบบค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอมได้ตอบสนองความต้องการและช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการในปริมาณที่เพียงพอในเวลาอันรวดเร็ว

ผลการวิจัยนี้จึงสอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ว่าผู้ใช้บริการชอบใช้ซีดี-รอมมากกว่าสิ่งพิมพ์ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Salomon (1988) Steward และ Olsen (1988) Juhl และ Lowry (1990) Schultz และ Salomon (1990) ที่พบว่าผู้ใช้บริการยอมรับว่าตนพึงพอใจและชอบใช้ซีดี-รอม รวมทั้งจะเลือกใช้ซีดี-รอมมากกว่าสิ่งพิมพ์ แต่ผลการวิจัยนี้ไม่ตรงกับงานวิจัยของมาลี สาสกุล (2533) บางส่วน ที่พบว่าผู้ใช้บริการค้นคว้าพึงพอใจจะใช้สิ่งพิมพ์มากกว่าฐานข้อมูลซีดี-รอม ในอัตราส่วนมากกว่ากันเพียงเล็กน้อยคือ 57 ต่อ 43 โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยไว้ว่า อาจเป็นเพราะความจำเป็นในการใช้สิ่งพิมพ์ยังคงมีอยู่ โดยเฉพาะเมื่อผู้ใช้บริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมมาแล้ว แต่ได้ข้อมูลไม่เพียงพอจึงต้องค้นสิ่งพิมพ์เพิ่มเติม ความคิดเห็นในระดับต่อมาที่ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากกว่า ซีดี-รอม

ช่วยแก้ปัญหาในการค้นข้อมูลได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์ ซึ่งในงานวิจัยของ Pfarrer (1989) ได้ผลการวิจัยว่า ซีดี-รอมเป็นบริการที่มีประโยชน์คุ้มค่าต่อผู้ใช้บริการออนไลน์ในทางองเดียวกันกับที่ ซีดี-รอมเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์คุ้มค่ามากกว่าสิ่งพิมพ์

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่อการซื้อซีดี-รอมว่า ห้องสมุดควรซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอมแทนการซื้อสิ่งพิมพ์ในระดับปานกลาง ซึ่งมีผู้ใช้บางคนเสนอความคิดเห็นว่า ห้องสมุดจะเลิกซื้อสิ่งพิมพ์ได้ก็ต่อเมื่อ ห้องสมุดสามารถให้บริการซีดี-รอมที่เพียงพอ และทันต่อจำนวนความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีบริการติดตามเอกสารข้อมูลฉบับสมบูรณ์ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาย้อนหลังหลาย ๆ ปี พร้อมกับมีฐานข้อมูลใหม่ที่มีเนื้อหาทันสมัยมาก ๆ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ห้องสมุดจะเลิกซื้อสิ่งพิมพ์ หากข้อมูลนั้นมีฐานข้อมูลซีดี-รอมมาช้แทนแล้ว เป็นความคิดเห็นที่มีผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับน้อย รวมทั้งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า ห้องสมุดควรมีบริการทั้ง ซีดี-รอมและสิ่งพิมพ์ควบคู่กันไป ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Schultz และ Salomon (1990) ที่มีผู้ใช้บริการประมาณ 2 ใน 3 เห็นว่าห้องสมุดยังไม่ควรเลิกซื้อสิ่งพิมพ์ แม้จะชอบใช้ซีดี-รอมมากกว่าสิ่งพิมพ์ก็ตาม

ในการให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ควบคู่กับการให้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีความจำเป็นต้องใช้ค้นด้วยตนเองอยู่ หากมาใช้บริการซีดี-รอมในขณะที่ผู้อื่นมาช้ข้อมูล และสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่ไม่ต้องช้เครื่องอ่าน ผู้ใช้สามารถมาใช้พร้อมกันได้หลายคน และข้อมูลบางเรื่องที่ผู้ช้ต้องการนั้นฐานข้อมูลซีดี-รอมยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ช้ได้อย่างเพียงพอในเรื่องความครอบคลุมของเนื้อหาข้อมูล ซึ่งห้องสมุดบางแห่งมีฐานข้อมูลย้อนหลังไม่มากพอ และบริการซีดี-รอมบางส่วนยังมีความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ ดังนั้นห้องสมุดจึงยังไม่ควรเลิกบอกรับสิ่งพิมพ์แม้จะบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมมาช้แล้ว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดที่มีบริการซีดี-รอม

1.1 ในการให้บริการซีดี-รอมควรมีการสอบถามผู้ใช้บริการให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง และควรวางแผนการค้น รวมทั้งกำหนดความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ค้นข้อมูลและผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถค้นข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ และรู้จักประโยชน์ของฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งจะช่วยให้บริการซีดี-รอมเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.3 ห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และพยายามปรับปรุงและแก้ปัญหาในการติดตามเอกสารข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวมทั้งได้รับข้อมูลในเวลาอันรวดเร็ว

1.4 ควรมีการจัดฝึกอบรมการค้นข้อมูลจากซีดี-รอมให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจระบบการค้นข้อมูลจากซีดี-รอม และสามารถค้นข้อมูลด้วยตนเองได้

2. ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดที่ยังไม่มีบริการซีดี-รอม

2.1 ควรศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ และความพร้อมหรือความเหมาะสมของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง ค่าบอกรับหรือจัดซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอม รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานบริการซีดี-รอม และความพร้อมของบุคลากร โดยศึกษาจากประสบการณ์ในการให้บริการซีดี-รอมของห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ประกอบก่อนการตัดสินใจจัดบริการซีดี-รอมในห้องสมุด

3. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยในอนาคต

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้และการให้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ปัญหาคาราให้บริการซีดี-รอมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ได้นำไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาในแนวทางต่อไปนี้

3.1 ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งประเมินคุณค่าฐานข้อมูลซีดี-รอมฐานเดียวกัน แต่ต่างบริษัทผู้ผลิตหรือต่างบริษัทผู้แทนจำหน่าย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจจัดซื้อหรือบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมที่เหมาะสมและคุ้มค่าต่อการลงทุน

3.2 ศึกษาการใช้และความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมของห้องสมุดหรือหน่วยงานแต่ละแห่ง เป็นการเฉพาะกรณี (Case study) เพื่อใช้ผลการวิจัยไปปรับปรุงและแก้ปัญหาคาราให้บริการซีดี-รอมของห้องสมุด หรือหน่วยงานนั้น ๆ

3.4 ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสารนิเทศด้วยซีดี-รอมกับฐานข้อมูลระบบออนไลน์ และสื่อไมโครฟอร์มหรือสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อให้ทราบข้อเด่นข้อด้อยในคุณสมบัติของสื่อแต่ละประเภท ซึ่งจะส่งผลกระทบต่องานบริการของห้องสมุดต่างกัน ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเลือกซื้อเลือกขายสื่อแต่ละประเภทได้สอดคล้องกับงบประมาณของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.5 ศึกษาการนำซีดี-รอมมาบันทึกข้อมูลภาษาไทย เพื่อให้สามารถนำซีดี-รอมเป็นสื่อบันทึกสารนิเทศภาษาไทยได้ เป็นการนำประโยชน์จากเทคโนโลยีซีดี-รอมในระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศภาษาไทยในระบบสารนิเทศ



บรรณานุกรม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย