

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา



นางสาว เปี่ยมสุข ทุ่งกาวิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2534


ISBN 974-578-436-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017924

117882458

**USER SATISFACTION WITH CD-ROM SERVICE IN ACADEMIC LIBRARIES**



**MISS PIAMSUK THUNGKAWEE**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts**

**Department of Library Science**

**Graduate School**

**Chulalongkorn University**


**1991**

**ISBN 974-578-436-2**


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
โดย นางสาวเปี่ยมสุข ทุ่งกาวิ  
ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม้หน่ายกิจ

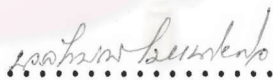


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ออนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชาภัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเทพมิล กุลบุญ)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม้หน่ายกิจ)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลย์พร เหมะรัชตะ)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบัน  
อุดมศึกษา (USER SATISFACTION WITH CD-ROM SERVICE IN ACADEMIC  
LIBRARIES) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม้หน่ายกิจ,  
205 หน้า. ISBN 974-578-436-2

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการارض ความพึงพอใจ  
และปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่งโดยใช  
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2533 ได้รับแบบ  
สอบถามกลับคืน 477 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่คือ นักศึกษาปริญญาโทที่มาใช้บริการซีดี-รอม  
เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยเคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง ด้วยการ  
ให้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้บริการ และฐานข้อมูลที่มีผู้บริการมากที่สุดได้แก่ MEDLINE,  
ERIC และ DAO

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการซีดี-รอมและ  
ผลการสืบค้นในระดับมาก โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้ไม่มีปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม แต่ประสบ  
ปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศในระดับ  
ปานกลาง รวมทั้งพึงพอใจจะใช้บริการซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ นอกจากนี้  
ผู้บริการเห็นด้วยในระดับน้อย หากห้องสมุดจะเลิกซื้อสิ่งพิมพ์ในกรณีที่มีฐานข้อมูล  
ซีดี-รอมแล้ว โดยเห็นว่าห้องสมุดควรให้บริการทั้งฐานข้อมูลซีดี-รอมและสิ่งพิมพ์



ภาควิชา .....  
สาขาวิชา .....  
ปีการศึกษา ..... 2533

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

พิมพ์จำหน่ายที่คลังข้อมูลวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงฉบับเดียว

PIAMSUK THUNGKAWEE : USER SATISFACTION WITH CD-ROM SERVICE  
IN ACADEMIC LIBRARIES. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.  
NONGLAK MINAIKIT, Ph.D., 205 PP. ISBN 974-578-436-2

This research is a study of CD-ROM using , user satisfaction and the problems with CD-ROM services in academic libraries. A survey approach was used for this study and the purposes of this investigation were to examine usage, user satisfaction and survey the problems in using CD-ROM services. A questionnaire was distributed to CD-ROM users in 16 academic libraries between July-October 1990. Four hundred seventy-seven completed forms were returned.

The results were summarized as follows: Most of CD-ROM users were graduate students who came to use CD-ROM services for research purpose. These patrons used to search CD-ROM databases more than three times. The librarians were searchers who used the CD-ROM system as end-users. MEDLINE, ERIC and DAO were the most heavily used databases.

This investigation found that the patrons were very strongly satisfied with CD-ROM use and search results. They preferred to use CD-ROM rather than printed versions. They could use CD-ROM services for general purposes without any problems, but they had some problems in dealing with tracing full-text. In addition, patrons were not strongly in favor of cancelling the printed versions. It was clear that CD-ROM users would need to use both CD-ROM databases and printed versions.

ภาควิชา ..บรรณารักษศาสตร์.....  
สาขาวิชา ..บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....  
ปีการศึกษา ..2533.....

ลายมือชื่อนิติศ ..พิมพ์พร ทวี.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..ศาสตราจารย์.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ วัฒนายกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งให้ยืมหนังสือและเอกสารข้อมูลด้วยความยินดียิ่ง และผู้วิจัยยังได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธิจันทร์กุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลย์พร เหมะรัชตะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณิพมล กุลบุญ ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และเป็นที่ปรึกษาวิชาการในการเรียนที่ให้การปรึกษาและช่วยดูแลการเรียนของผู้วิจัยในทุก ๆ เรื่องด้วยความกรุณาตลอด นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สิบสนธิ์ที่กรุณาให้การปรึกษาเรื่องวิธีวิจัยและสถิติในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ดร. พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์, คุณพงษ์ลดา แก้วสุวรรณ, คุณทัศนีย์ จารุสมบัติ, คุณสุทัชชา สุวรรณะ, คุณสมกัญญา แสงสุริยศิลป์ที่กรุณาให้ผู้วิจัยยืมเอกสารข้อมูลต่างๆ รวมทั้งขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่าน ของสำนักบรรณสารสนเทศ มสธ., ห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์และหอสมุดกลาง จุฬาฯ และสำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร ที่กรุณาอำนวยความสะดวกอย่างดียิ่งในการค้นคว้าและยืมหนังสือเอกสารของห้องสมุด

ขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซีดี-รอมทุกท่าน ที่กรุณาช่วยผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่สำคัญยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ขอขอบคุณคุณสมกิจ กิจพูนวงศ์ที่กรุณาช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลขอขอบคุณคุณณัฐวิทย์ พงศ์พนิตานนท์ที่กรุณาช่วยอัดสำเนา และจัดเรียงแบบสอบถาม

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคุณจิราภรณ์ เจริญเดชที่กรุณาให้ทุนการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณอาจารย์พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนบรรณารักษ์ทุกสถาบันที่กรุณาให้ความช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ และเป็นกำลังใจอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะเพื่อน LS.23'CMU และเพื่อนบรรณารักษ์ C1'จุฬา

ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ ด้วยความซาบซึ้งยิ่ง.

เปี่ยมสุข พุ่งการี



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ค
สารบัญภาพและแผนภูมิ.....	ฅ

### บทที่

#### 1 บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
แนวเหตุผลในการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
การดำเนินการวิจัย.....	8
การเก็บข้อมูล .....	10
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	11
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย .....	11

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2	
ซีดี-รวม	
ความหมาย .....	12
วิวัฒนาการของ เทคโนโลยีซีดี-รวม .....	13
คุณสมบัติของ ซีดี-รวม .....	15
โครงสร้างของแผ่นซีดี-รวม .....	17
การแบ่ง เนื้อที่สำหรับการบันทึก .....	18
การอ่านและการบันทึกข้อมูล .....	19
ความจุของแผ่นซีดี-รวม .....	21
ส่วนประกอบของระบบทํานาน .....	23
ฐานข้อมูลและ โปรแกรมสำเร็จรูปในซีดี-รวม .....	24
มาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ซีดี-รวม .....	29
ผู้ผลิตและ เผยแพร่ผลิตภัณฑ์ซีดี-รวม .....	32
สภาพการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ซีดี-รวม .....	34
ซีดี-รวมในงานห้องสมุด .....	37
ซีดี-รวมในประเทศไทย .....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	69



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>
	วิธีดำเนินการวิจัย ..... 83
	การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ..... 84
	การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ..... 84
	การสร้างเครื่องมือ ..... 88
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 92
	การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 94
<b>บทที่</b>	
<b>4</b>	<b>การวิเคราะห์ผลการวิจัย</b>
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการซีดี-รอม
	1. จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รอมที่ตอบแบบสอบถามกลับคืน ..... 96
	2. หน่วยงานและสถาบันของผู้ใช้บริการ ..... 100
	3. สถานภาพของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ..... 102
	4. ประสบการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอม ..... 105
	5. ประสบการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดต่างสถาบัน ... 106

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย (ต่อ)	
ส่วนที่ 2 การใช้บริการซีดี-รอม	
1. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการซีดี-รอม .....	109
2. ฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้บริการ .....	110
3. ลักษณะของการมาใช้บริการซีดี-รอม .....	112
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม	
1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป ...	113
2. ความพึงพอใจต่อลักษณะการค้นข้อมูล .....	114
3. ความพึงพอใจต่อค่าบริการ .....	115
4. ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น .....	116
5. ความพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้น .....	117
6. ความพึงพอใจต่อบริการทาสีเนาผลการค้น .....	118
7. ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ จากแหล่งข้อมูลในประเทศ .....	119
8. ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ .....	121
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม	
1. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป .....	123

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย (ต่อ)

2. ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ จากแหล่งข้อมูลในประเทศ .....	125
3. ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ .....	127
4. ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ให้บริการระบุ .....	129
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้ซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารนิเทศ	
1. ความคิดเห็นต่อการใช้ซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารนิเทศ .....	132
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยทั่วไป .....	134

บทที่

5 ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย .....	145
อภิปรายผลการวิจัย .....	149
ข้อเสนอแนะ .....	159
บรรณานุกรม .....	161

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ..... 172

ภาคผนวก ข. บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (มกราคม 2534)... 183

ประวัติผู้วิจัย ..... 205

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ลี้ออบติคอลลิสก์ชนิดเดียวกับซีดี-รวม.....	16
2. ความจุของสื่อประเภทอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบกับความจุของซีดี-รวม.....	22
3. รายชื่อฐานข้อมูลและโปรแกรมสำเร็จรูปซีดี-รวมที่ใช้ในงานจัดหาหนังสือ และวารสาร.....	41
4. รายชื่อฐานข้อมูลและโปรแกรมสำเร็จรูปซีดี-รวมที่ใช้ในงานจัดหาสิ่งพิมพ์รัฐบาล และ สดทัศน์วัสดุ.....	42
5. ห้องสมุดและหน่วยงานที่ใช้ซีดี-รวมในประเทศไทย.....	45
6. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้บริการซีดี-รวมระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคมถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2533 .....	59
7. จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-รวมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2532 และ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	86
8. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน .....	92
9. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืน.....	97
10. หน่วยงานและสถาบันของผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก.....	101
11. หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการซีดี-รวมระบุว่าเคยไปใช้บริการ.....	107
12. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการซีดี-รวม.....	109
13. ฐานข้อมูลซีดี-รวมที่มีผู้เคยใช้บริการ.....	111
14. ลักษณะการให้บริการซีดี-รวม.....	112
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการซีดี-รวมโดยทั่วไป.....	113
16. ความพึงพอใจต่อลักษณะการค้นข้อมูล.....	115
17. ความพึงพอใจต่อค่าบริการ.....	116
18. ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น.....	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19. ความพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้น.....	118
20. ความพึงพอใจต่อบริการทาสีนาฬิกาการค้น.....	119
21. บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศที่ผู้ใช้บริการ บางส่วนไม่เคยใช้บริการ .....	120
22. ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศ..	121
23. บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศที่ผู้ใช้บริการ บางส่วนไม่เคยใช้บริการ .....	122
24. ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ	123
25. เรื่องที่ผู้ใช้บริการไม่ประสบปัญหา และไม่เคยใช้บริการในการใช้บริการ ซีดี-รอมโดยทั่วไป .....	124
26. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป.....	125
27. บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศที่ผู้ใช้บริการ บางส่วนไม่เคยใช้บริการ และไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการ.....	126
28. ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศ...	127
29. บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศที่ผู้ใช้บริการ บางส่วนไม่เคยใช้บริการ และไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการ.....	128
30. ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ..	129
31. ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุ.....	130
32. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ.....	133
33. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยทั่วไป.....	136

## สารบัญภาพและแผนภูมิ

ลำดับที่	หน้า
ภาพที่ 1. ลักษณะ ชั้นวัสดุที่นำมาประกอบกันเป็นแผ่นซีดี-รอม.....	17
ภาพที่ 2. สัดส่วนการแบ่ง เนื้อที่สำหรับบันทึกข้อมูลในแผ่นซีดี-รอมแต่ละ เซ็กเตอร์	18
ภาพที่ 3. ขั้นตอนการผลิตฐานข้อมูลซีดี-รอม.....	21
แผนภูมิที่ 1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจำแนกตามประเภทห้องสมุด.....	99
แผนภูมิที่ 2. หน่วยงานและสถาบันของผู้ใช้บริการซีดี-รอม.....	100
แผนภูมิที่ 3. สถานภาพของผู้ใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป.....	103
แผนภูมิที่ 4. สถานภาพอื่น ๆ ตามที่ผู้บริการระบุ.....	104
แผนภูมิที่ 5. จำนวนผู้ใช้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอม.....	105
แผนภูมิที่ 6. จำนวนผู้ใช้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอม จากห้องสมุดต่างสถาบัน.....	106

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย