

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อมุ่งพัฒนาคนเข้าสู่วิชาชีพต่าง ๆ รวมทั้งมุ่งเน้นด้านการวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเป็นฐานสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถทางวิชาการ ตลอดจนการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีระดับสูงให้กับประเทศ (ทพวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2541: 2) ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพทั้งในด้านการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งองค์ประกอบหลักที่วัดคุณภาพของการศึกษาก็คือ ห้องสมุด (ทัศนาศาสตร์, สลัดยะนันท์, 2542: 11)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ ส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการให้แก่ นักศึกษา ช่วยเสริมสร้างลักษณะนิสัยการค้นคว้าด้วยตนเองให้กับนักศึกษา (อภิรักษ์ ประกอบผล, 2540: 83) และช่วยให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้ตามบทบาทและหน้าที่ของมหาวิทยาลัย 4 ประการ คือ การสอน การวิจัย เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษา และอาจารย์ค้นคว้าหาความรู้และ วิทยาการใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ ตลอดจนฝึกฝนให้รู้จักวิเคราะห์และนำผลงานวิจัย มาใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสังคม การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการถ่ายทอด วัฒนธรรมและปลูกฝังความเป็นพลเมืองดีให้แก่บัณฑิต นักศึกษา ดังนั้นทำให้ห้องสมุดเป็นหัวใจของ การศึกษาในระดับอุดมศึกษา (สารานุกรมศึกษาศาสตร์ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี, 2539: 848) ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบและกลไกในการ ประกันคุณภาพการศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพจะต้องมีองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านรวมถึงการเป็นห้องสมุดอัตโนมัติด้วย (อภิรักษ์ ประกอบผล, 2540: 84) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคสังคมข่าวสาร และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการ ดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทิศทางการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา คือ การนำห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2538: 11) ซึ่งหมายถึง การทำงานของระบบงานห้องสมุดที่ทำงานร่วมกันหรือเชื่อมโยงกัน ได้แก่ งานจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์หมวดหมู่ งานบริการยืม-คืน งานวารสาร และงานสืบค้น รายการออนไลน์ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2545: 14)

รายการออนไลน์ (Online Public Access Catalog: OPAC) หมายถึง รายการทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศที่จัดทำขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ด้วยวิธีการออนไลน์ และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น การสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการยืมสารนิเทศ การจองสารนิเทศโดยวิธีออนไลน์ และได้รับทราบข่าวสารของห้องสมุด รายการออนไลน์จะช่วยให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงได้หลายทางเลือก สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ทำให้ได้รับสารนิเทศของห้องสมุดได้ครบถ้วน สามารถสืบค้นโดยใช้เทคนิคการสืบค้นแบบบูลีน โดยใช้คำเชื่อม and or not เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก มีการจำกัดขอบเขตการสืบค้น เช่น จำกัดปีที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ภาษา ประเภทของทรัพยากร เป็นต้น นอกจากนี้รายการออนไลน์ยังช่วยให้ผู้ใช้ทราบว่าทรัพยากรสารนิเทศมีอยู่บนชั้นหนังสือหรือไม่ มีจำนวนกี่เล่ม หรือถูกยืมและมีกำหนดส่งคืนเมื่อไร หรืออยู่ในระหว่างการจัดหา หรือการวิเคราะห์รายการ (Fayen, 1983: 10; Prytherch, 2000: 538; วิภา โภยสุขโข, 2538: 24; สุวันนา ทองสีสุขใส, สุกาญญาทิพยเนตร และอัจฉรา จันทสุวรรณ, 2545: 12) นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด หรือจากที่แห่งใดก็ได้ สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสถาบันต่าง ๆ ได้กว้างขวางมากขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีโทรคมนาคมและเทคโนโลยีเครือข่าย รายการออนไลน์ยังช่วยกระตุ้นหรือส่งเสริมให้ผู้ใช้เกิดความต้องการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ เนื่องจากความง่ายและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล จึงทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารนิเทศอย่างคุ้มค่า (Costa, 1986: 60; กรรณิการ์ ลินพิศาล และจรรุพร พงศ์ศรีวัฒน์, 2536: 19)

ในการจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการนั้น จำเป็นต้องศึกษาว่าบริการที่จัดขึ้นมีประสิทธิภาพเพียงใดโดยมีการประเมินผลของบริการนั้น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงและแก้ไขให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น การประเมินผลการให้บริการมีหลายแนวทางด้วยกัน เช่น การประเมินผลการสืบค้นสารนิเทศในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ การศึกษาความพึงพอใจต่อบริการที่สถาบันมีอยู่ เป็นต้น (นิริวดี ทาเวียง, 2544: 59-72) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการรายการออนไลน์เป็นวิธีการหนึ่งเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบรายการออนไลน์ VanHouse, Weil และ McClure (1990) ได้เสนอเกณฑ์พิจารณาการประเมินผลการสืบค้นรายการออนไลน์ โดยที่ผู้ใช้จะตอบคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบ เช่น ความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์และผลการสืบค้นรายการออนไลน์ เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ในระดับใด

ในต่างประเทศมีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมิน และความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของห้องสมุดต่าง ๆ เช่น Cherry และ Clinton (1992) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ที่มีต่อรายการออนไลน์ ของห้องสมุด 5 แห่งในเมือง Ontario ประเทศแคนาดา Fannin (1993) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รายการออนไลน์ และการให้คำแนะนำการใช้รายการออนไลน์ของห้องสมุดประชาชนขนาดกลาง ของมลรัฐ Ohio ประเทศสหรัฐอเมริกา Pai และ Huang (1999) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้รายการออนไลน์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC กรณีตัวอย่างของมหาวิทยาลัย National Taiwan มหาวิทยาลัย National Cheng-Chi มหาวิทยาลัย National Taiwan Normal และมหาวิทยาลัย National Yang - Ming ในไต้หวัน

ส่วนในประเทศไทยมีการศึกษาความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ในห้องสมุดหลายแห่ง ซึ่งใช้ระบบต่างกัน เช่น พรรณนภา จินตศิริกุล (2540) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ซึ่งใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นจากโปรแกรม Microsoft Access โดยใช้ชื่อฐานข้อมูล LMS รุ่งเรือง สิงห์ชุม (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีต่อการใช้ทางเลือก ในการค้นคืนรายการสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC) ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC อรรถพล วรเจริญศรี (2545) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายการสาธารณะออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ซึ่งใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรม Delphi Version 5.0 และปิยนุช ประใจครบุรี (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (VTLS) ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS

มหาวิทยาลัยบูรพาทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต ค้นคว้าวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการแก่สังคม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพาประกอบด้วยคณะต่าง ๆ 13 คณะ ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ วิทยาลัยการพาณิชยนาวิ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์ การกีฬา และวิทยาลัยนานาชาติ (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547) มหาวิทยาลัยบูรพาเปิดสอน

หลักสูตรต่าง ๆ 4 ระดับ ดังนี้ ระดับปริญญาตรี เปิดสอน 9 คณะ ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต เปิดสอน 1 คณะ ระดับปริญญาโท เปิดสอน 9 คณะ และระดับปริญญาเอก เปิดสอน 4 คณะ (มหาวิทยาลัยบูรพา, กองบริการการศึกษา, 2547)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยการจัดหา จัดเก็บ จัดระบบ บำรุงรักษา และให้บริการสารสนเทศทางวิชาการในทุกประเภทและทุกรูปแบบ ตลอดจนพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล สามารถเชื่อมโยงการดำเนินงานและให้บริการในลักษณะเครือข่ายห้องสมุด ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักหอสมุด, 2545: 9) โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบาย แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่กำหนดให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศห้องสมุด และเทคโนโลยี ให้เอื้อต่อการพัฒนาวิชาการ การวิจัย และให้พัฒนาระบบฐานข้อมูลห้องสมุดและสื่อบันทึกสารสนเทศ เพื่อบริการการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายห้องสมุดส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ (มหาวิทยาลัยบูรพา, กองแผนงาน, 2540: 2) และในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 9 ได้กำหนดให้มีการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ให้ทันสมัย พัฒนาระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบ โดยการใช้สื่อนวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ต่อศักดิ์ ประศาสนศิลป์, 2544: 39; สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ม.ป.ป.)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เริ่มใช้ครั้งแรกพ.ศ.2538 โดยได้รับงบประมาณในการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Dynix ต่อมาใน พ.ศ.2540 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณในโครงการพัฒนาข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จึงพิจารณางบประมาณจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Horizon Version 4.11 และได้ปรับเปลี่ยนมาเป็น Horizon Version 5.2 (จรัญญา ศุภวิจิตพัฒนา, 2543: 25) และต่อมาในพ.ศ.2543 สำนักหอสมุดได้ปรับเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายการบริหาร เพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (สัมภาษณ์ ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์, ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 8 มิถุนายน 2547) โดยจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Magic Library ซึ่งเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่รองรับเทคโนโลยีระบบปฏิบัติการและฐานข้อมูลเดิมได้ สามารถใช้ได้กับทุกระบบงาน

ในห้องสมุด เช่น ระบบงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ โดยจัดเก็บฐานข้อมูลสารนิเทศทุกประเภท ให้เอื้อต่อการทำงานของบรรณารักษ์ ระบบงานบริการยืม - คืน โดยบันทึกข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของการยืม - คืน สิทธิการยืมของสมาชิกพร้อมแสดงภาพสมาชิก ระบบงานวารสาร โดยบันทึกข้อมูลของบทความในวารสาร เป็นต้น นอกจากนี้สามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายห้องสมุด และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างห้องสมุดได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา (ผลิตภัณฑ์ Magic Library, 2547) ระบบสืบค้นรายการออนไลน์ สามารถเข้าถึงระยะไกลทางอินเทอร์เน็ตได้ไม่จำกัดฐานข้อมูลผู้ใช้ รองรับปริมาณได้ไม่จำกัดจำนวน โดยทำงานบนโปรแกรม Browser ทั่วไปได้ เช่น Internet Explorer, Netscape เป็นต้น ซึ่งสืบค้นได้หลายวิธีตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น สืบค้นจากผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ เลขเรียกหนังสือ และอื่น ๆ สืบค้นแบบบูลีนได้ สามารถตรวจสอบสถานะของทรัพยากรสารนิเทศได้จากหน้าจอ สามารถเชื่อมกับระบบการจัดการฐานข้อมูลวิเคราะห์หมวดหมู่ และจัดทำรายการเพื่อดูแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในแบบออนไลน์ สามารถสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศโดยรวมทุกประเภท หรือกำหนดชนิด ประเภทของทรัพยากรสารนิเทศบางประเภทได้ จำกัดปีที่พิมพ์ได้ (ดุชะชา โชติกวิบูลย์, 2544: 28) นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับวันหมดอายุการเป็นสมาชิกสำนักหอสมุด การยืมทรัพยากรสารนิเทศ ค่าปรับ และสามารถจองทรัพยากรสารนิเทศได้จากรายการออนไลน์ (คู่มือการใช้งานโปรแกรม Magic Library Version 4.0X, ม.ป.ป.) ปัจจุบันจากการสำรวจพบว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้รายการออนไลน์ จำนวน 19 เครื่อง และผู้ใช้สามารถใช้รายการออนไลน์จากภายนอกสำนักหอสมุดได้

จรัญญา ศุภวิทิตพัฒนา (2543) ได้ศึกษาการสืบค้นรายการทรัพยากรสารนิเทศจากระบบ OPAC ของนิสิตในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งในขณะนั้นสำนักหอสมุดใช้ระบบ Horizon ซึ่งเป็นระบบเดิม แต่ในปัจจุบันสำนักหอสมุดได้เปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Magic Library ตั้งแต่พ.ศ.2543 ซึ่งยังไม่มีการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Magic Library ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ในด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล รวมถึงปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางสำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาได้นำไปปรับปรุงระบบและบริการรายการออนไลน์ของสำนักหอสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล
2. ปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐาน

1. นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับมาก ในด้านทางเลือกในการสืบค้นแบบง่าย การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ และความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น
2. นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ประสบปัญหาในระดับมาก คือ ผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และขาดทักษะในการสืบค้นรายการออนไลน์

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. วิธีการสืบค้น
 - 1.1 ทางเลือกในการสืบค้น
 - 1.1.1 การสืบค้นแบบง่าย
 - 1.1.2 การสืบค้นแบบซับซ้อน
 - 1.2 ทางเลือกในการจำกัดการสืบค้น
2. การแสดงผล
 - 2.1 จำนวนผลการสืบค้น
 - 2.2 รูปแบบการแสดงผลการสืบค้น
 - 2.3 ความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น
 - 2.4 การบันทึกผลการสืบค้น
 - 2.5 การออกแบบหน้าจอ
 - 2.6 การเชื่อมโยง (Link)
3. ปัญหาในการใช้รายการออนไลน์
 - 3.1 ด้านวิธีการสืบค้น
 - 3.2 ด้านการแสดงผล

3.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด

3.4 ด้านเครือข่าย (Network)

ขอบเขตการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา การใช้รายการออนไลน์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปกติ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 - 4 ภาคต้น ปีการศึกษา 2547 จาก 9 คณะ ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยการพาณิชยนาวิ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 5,176 คน* (มหาวิทยาลัยบูรพา, กองบริการการศึกษา, งานทะเบียนและสถิติ นิสิต, 2547) และได้สุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทุกคนตามจำนวนที่ต้องการ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967: 398) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แต่เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างของวิทยาลัยการพาณิชยนาวิ มีจำนวนน้อยกว่า 10 คน ดังนั้นจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้เป็น 10 คน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 377 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายการออนไลน์ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Magic Library ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

* สํารวจ ณ วันที่ 3 มิถุนายน 2546

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ใช้รายการออนไลน์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยคิดจากร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละคณะจาก 9 คณะเป็นจำนวน 37 คน เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยและข้อบกพร่องของเครื่องมือทั้งหมด

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แจกแก่นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ทั้งหมด 9 คณะ เป็นจำนวน 377 คน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับวินโดวส์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows Version 12 โดยการหาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7. รายงานการวิเคราะห์ข้อมูล

8. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

เป็นแนวทางสำหรับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในการปรับปรุงระบบและบริการรายการออนไลน์