

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และศึกษา ประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และเพื่อประเมินอัตราความถูกต้อง และตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศ รวมทั้งเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของ ผู้ใช้เกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า ผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีอัตราความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม มีอัตราความถูกต้องและ ตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 50 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ให้บริการ สืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ณ.ห้องบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และทำการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) ตั้งแต่ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2545 ถึงวันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2545 จำนวน 133 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) คำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม
 - 1.1 ผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ นิสิตระดับปริญญาโท และอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย
 - 1.2 ประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในระดับ ใช้งานได้ทั่วไป รองลงมาคือ มีประสบการณ์เล็กน้อย และไม่มีประสบการณ์ เมื่อจำแนกตาม ประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับ ปริญญาโท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในระดับใช้งานได้ทั่วไป

1.3 ประสพการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม รองลงมาคือ มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมเมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม

1.4 ความถี่ในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ที่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง รองลงมาคือ เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง และเข้าใช้ 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง

1.5 สาเหตุของการไม่เคยใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม รองลงมาคือไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และยากต่อการเรียนรู้เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ นิสิตระดับ-ปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม

2. สภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบจากวิชาเรียนหรืออาจารย์ผู้สอน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ทราบจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ทราบจากวิชาเรียนหรืออาจารย์ผู้สอน และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ทราบจาก การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และจากวิชาเรียนหรืออาจารย์ผู้สอน

2.2 วัตถุประสงค์การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนหรือภาคนิพนธ์ รองลงมาคือ เพื่อทำวิทยานิพนธ์ และเพื่อเขียนบทความ หนังสือหรือตำรา เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนหรือภาคนิพนธ์ และนิสิต

ระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิทยานิพนธ์

2.3 ฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ERIC รองลงมาคือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย และฐานข้อมูล DAO เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย นิสิตระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ERIC และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ERIC

2.4 การเคยค้นข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลอื่น เช่น บัตรบรรณานุกรม ก่อนการมาสืบค้นครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน รองลงมาคือ เคยค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ไม่เคยค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน

2.5 เหตุผลของผู้ใช้ที่เคยค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อนแล้ว และมาค้นเพิ่มจากฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ รองลงมาคือ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น และข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่ทันสมัย เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ

2.6 เหตุผลของผู้ใช้ที่ไม่ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อนการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการข้อมูลที่กว้างและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น รองลงมาคือ ต้องการประหยัดเวลาในการค้น เนื่องจากต้องการข้อมูลเร่งด่วน และคิดว่าอาจ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่น เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการประหยัดเวลาในการค้น เนื่องจากต้องการข้อมูลเร่งด่วน นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการข้อมูลที่กว้างและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการข้อมูลที่กว้างและ ทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น

2.7 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม หรือปัจจัยที่สนับสนุนการสืบค้นซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้ความรู้ในการสืบค้นมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เรียนรู้จากบรรณารักษ์ รองลงมาคือ เรียนรู้จากบริการแนะนำการใช้ซีดีรอมที่หอสมุดจัดขึ้น และถามเพื่อนหรือผู้ที่กำลังค้นอยู่เครื่องอื่น เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทเรียนรู้วิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์

2.8 การมีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น รองลงมาคือ ไม่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น

2.9 ข้อมูลสำคัญที่เตรียมมาสำหรับผู้ใดที่ตอบว่ามีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เตรียมคำสำคัญ รองลงมาคือ หัวเรื่อง และชื่อเรื่อง เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ข้อมูลสำคัญที่เตรียมมาคือ คำสำคัญ

2.10 การวางแผนเกี่ยวกับเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้วางแผนมาก่อนการสืบค้น รองลงมาคือ วางแผนก่อนการสืบค้น เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่วางแผนก่อนการสืบค้น นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่ได้วางแผนก่อนการสืบค้น และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่วางแผนก่อนการสืบค้น

2.11 เทคนิคที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม โดยให้ผู้ใช้เรียงลำดับความสำคัญ พบว่า เทคนิคที่ผู้ใช้ใช้มากเป็นอันดับที่ 1 คือ การใช้คำสำคัญ อันดับที่ 2 คือ การใช้คำเชื่อม อันดับที่ 3 คือ การใช้คำตัด และอันดับที่ 4 คือ การใช้ตรรกะ

2.12 ลักษณะการใช้คำค้นในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คำค้นที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์หรือดูจากบัญญัติคำ เช่น บัญชีหัวเรื่อง พจนานุกรมคำเหมือน หรือคำที่แทนเนื้อหา รองลงมาคือ เป็นคำที่คิดขึ้นเอง เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้คำที่คิดขึ้นเอง นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์หรือดูจากบัญญัติคำ หรือใช้คำที่แทนเนื้อหา และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้คำที่คิดขึ้นเอง

2.13 เมื่อสอบถามกับผู้ใช้ว่าในกรณีที่สืบค้นแล้วได้รับข้อมูลมากเกินไปหรือกว้างเกินไป ได้แก่ปัญหาโดยการใช้คำค้นอื่นที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น หรือใช้คำเชื่อมที่ทำให้แคบลง เช่น and, not หรือไม่ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบว่าใช้วิธีนี้แก้ปัญหา รองลงมาคือ ตอบว่าไม่ใช้ เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ตอบว่าใช้วิธีนี้แก้ปัญหา

2.14 สำหรับการแก้ปัญหาเมื่อได้รับข้อมูลน้อยเกินไปหรือไม่ตรงกับความต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้แก้ปัญหาโดยการหาคำเชื่อม or รองลงมาคือ การใช้คำตัด และการใช้-
ดรรชนี เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับ-
ปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการหาคำเชื่อม or

2.15 รูปแบบของผลการค้นที่ผู้ใช้ต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการผลการค้น
รูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป รองลงมาคือ ข้อมูลฉบับสมบูรณ์ และบรรณานุกรม
เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ต้องการผล
การค้นรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นรูปแบบ
บรรณานุกรมและสาระสังเขป และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นรูปแบบ
บรรณานุกรมและสาระสังเขป

2.16 ประเภทของข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ 3 อันดับแรก คือ บทความวารสาร
วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย

2.17 ระยะเวลาของข้อมูลที่ต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลปัจจุบัน
ถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี รองลงมาคือ ข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี และ
ข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบันเท่านั้น เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ
นักวิจัยส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี นิสิตระดับปริญญาตรี
ส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี และนิสิตระดับปริญญาโท
ส่วนใหญ่ต้องการ ข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี

2.18 ระยะเวลาโดยประมาณที่ใช้ในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน
15 นาที รองลงมาคือ 30 นาที และ 16-30 นาที เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า
อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่
ใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที

2.19 การขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์เกี่ยวกับการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่
ถามหรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ รองลงมาคือ ไม่ถาม เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้
พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่
ถามหรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์

2.20 ลักษณะคำถามที่ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ เมื่อสอบถามกับผู้ใช้ที่ตอบว่า
ถามหรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการค้น
รองลงมาคือ ถามเกี่ยวกับการพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้น และถามเกี่ยวกับการเลือก

ฐานข้อมูล เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการค้น

2.21 การแก้ปัญหากรณีที่ผู้ใช้สืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รองลงมาคือ ค้นจากวารสาร/สิ่งพิมพ์ และเลิกค้น เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการค้นจากวารสาร/สิ่งพิมพ์ นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

3. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม และอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศ

3.1 ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม รองลงมาคือ ประสบความล้มเหลว เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม

3.2 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศของผู้ใช้ ที่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมได้รับคิดเป็นร้อยละ 64.8 โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 50.01 – 75.00 รองลงมาคือ ระหว่างอัตราร้อยละ 75.01 – 100.00 และระหว่างอัตราร้อยละ 25.01 – 50.00 เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 75.01 – 100.00 นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 50.01 – 75.00 และนิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 75.01 – 100.00

4. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม

4.1 ปัญหาการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรวม รองลงมาคือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ และด้านฐานข้อมูล มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ ด้าน-

สถานที่ให้บริการ และการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ตามลำดับ

4.2 ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ เช่น ใช้เวลาในการค้นนาน, ผลการพิมพ์ลงกระดาษตัวอักษรไม่ชัดเจน รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ตามลำดับ

4.3 ปัญหาด้านฐานข้อมูล โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ฐานข้อมูลซีดีรอมไม่มีเนื้อหาที่ต้องการ รองลงมาคือ ฐานข้อมูลซีดีรอมมีน้อย และแต่ละฐานข้อมูลมีวิธีใช้ต่างกัน ทำให้เกิดความสับสน มีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ฐานข้อมูลซีดีรอมมีเนื้อหาไม่เป็นปัจจุบัน และฐานข้อมูลซีดีรอมไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน ตามลำดับ

4.4 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาระดับน้อยทุกปัญหา ได้แก่ สถานที่มองเห็นไม่เด่นชัด รองลงมาคือ ไม่เป็นสัดส่วน และมีเสียงรบกวน ตามลำดับ

4.5 ปัญหาด้านการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ คู่มือการใช้ไม่ละเอียดทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ เวลาที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมมีน้อย คำแนะนำจากบรรณารักษ์ไม่ชัดเจน ผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ และผู้ใช้กับผู้ให้บริการเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องที่ต้องการสืบค้น และมีปัญหายอยู่ในระดับน้อยที่สุดหนึ่งข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

4.6 ปัญหาด้านการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการใช้คำตัด (truncation) คำสั่งต่าง ๆ ของแต่ละฐานข้อมูลยุ่งยากต่อการใช้ ไม่เข้าใจวิธีกำหนดคำสำคัญในการสืบค้นฐานข้อมูล วิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลมีขั้นตอนยุ่งยาก ไม่สามารถใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษกำหนดคำค้น และไม่ทราบว่าคำค้นที่ต้องการจากฐานข้อมูลใด มีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ คำอธิบายวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ละเอียด และไม่เข้าใจวิธีการใช้คำเชื่อม (boolean) ตามลำดับ

4.7 ปัญหาด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูลที่ค้นได้เป็นภาษาต่างประเทศทำให้เสียเวลาในการแปลข้อมูล รองลงมาคือ ไม่สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับรหัสหรืออักษรย่อของข้อมูลที่ค้นได้ และได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงแผ่นดิสก์มีราคาแพง ข้อมูลที่ค้นได้นำมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะให้สาระสังเขปสั้นเกินไป ข้อมูลที่ค้นได้นำมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะมีเฉพาะบรรณานุกรม ข้อมูลที่ค้นได้ไม่ทันสมัย และค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษมีราคาแพง ตามลำดับ

4.8 ปัญหาด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ (full-text) ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีเอกสารฉบับสมบูรณ์ไม่เพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ การติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดใช้เวลานาน ค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์มีราคาแพง และการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ตรงเวลานัด ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีประเด็นในการอภิปรายดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นนิสิตระดับปริญญาโท ส่วนอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยใช้บริการเป็นส่วนน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539), ทศนียา เชิดสูงเนิน (2543) และไคลเนอร์ (Kleiner, 1987) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือ นักศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาโท ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนิสิตระดับปริญญาตรีทุกคนต้องเรียนวิชาสารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า (202101) เป็นวิชาพื้นฐาน (มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริการการศึกษา, 2542, หน้า 192) ซึ่งในรายวิชานี้จะมีการเรียนเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม สำหรับนิสิตระดับปริญญาโทได้เรียนวิชาสารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี และทางสำนักหอสมุดได้จัดบริการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม โดยแสดงความจำนงเข้ารับการอบรมได้ที่ฝ่ายส่งเสริมการให้บริการ สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบกับฐานข้อมูลซีดีรอมมีประโยชน์มากสำหรับนิสิต เนื่องจากสามารถค้นคว้าสารสนเทศที่ต้องการได้ โดยไม่จำเป็นต้องไปค้นหาจากหลายแหล่ง ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหา และช่วยให้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย (วิภา ศุภจารีรักษ์, 2542, หน้า80) ส่วนอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยที่มาใช้บริการเป็นส่วนน้อยอาจเป็นเพราะสามารถหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เช่น หนังสือส่วนตัว ห้องสมุดอุดมศึกษาอื่น ๆ หรือสืบค้นอินเทอร์เน็ตจากที่บ้านหรือที่ทำงานของตนเอง

ประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้งานได้ทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539) เพราะว่าปัจจุบันนิสิตมีความจำเป็นต้องเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ โดยได้เปิดการเรียนการสอนในหลักสูตร และนิสิตสามารถเรียนรู้จากการเปิดอบรมของสถาบันทั้งภาครัฐและเอกชน อีกทั้งกระทรวงศึกษาธิการได้รับอนุมัติให้จัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์สำหรับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 16 วิชา จนถึงระดับมหาวิทยาลัย (ศรีศักดิ์ จามรมาน และกนกวรรณ ว่องวัฒนสิน, 2541, หน้า 13-14) และพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล กิจไพศาลรัตนนา (2539) และติมาธิโน และสแวกเคอร์ (DiMartino & Swacker, 1995) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูลจากซีดีรอม แตกต่างจากงานวิจัยของนิธิวดี ทาเวียง (2539), ศิราณี จุฑาปะมา (2539) และบีแลงเกอร์ และฮอฟฟ์แมน (Belanger & Hoffman, 1990) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการซีดีรอมมาแล้ว สำหรับความถี่ในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ที่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง รองลงมาคือ เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง และเข้าใช้ 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ จะเห็นว่าถึงแม้ผู้ใช้จะมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนแต่ก็ไม่ได้แสดงว่าผู้ใช้จะมีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม แต่ในงานวิจัยของ ซิลเวอร์ (Silver, 1988) และบีแลงเกอร์ และฮอฟฟ์แมน (Belanger & Hoffman, 1990) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ที่เคยค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์มาแล้วจะใช้บริการซีดีรอมมากกว่าผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งอาจเป็นเพราะประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้นั้น ผู้ใช้อาจจะใช้เพียงโปรแกรมพื้นฐานทั่ว ๆ ไป เช่น การพิมพ์รายงาน หรือการใช้อินเทอร์เน็ต ประกอบกับผู้ใช้ส่วนใหญ่ซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีก่อนการมาสืบค้นครั้งนี้ยังไม่ได้ลงเรียนวิชาสารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า (202101) จึงทำให้ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการใช้ฐานข้อมูลซีดีรอม และไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าสาเหตุของการไม่เข้าใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม คือ การไม่ทราบ

วิธีการใช้ฐานข้อมูลซีดีรอม รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และยากต่อการเรียนรู้

2. สภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม จากวิชาเรียนหรืออาจารย์ผู้สอนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539) และ ศิราณี จุฑาปะมา (2539) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม มาจากวิชาเรียนหรืออาจารย์ผู้สอนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนิสิตระดับปริญญาตรีทุกคน ต้องเรียนวิชาสารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า (202101) ซึ่งเป็นวิชาพื้นฐาน (มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริการการศึกษา, 2542, หน้า192) จากวิชาเรียนนี้ทำให้นิสิตทราบจากอาจารย์ว่าสำนักหอสมุด มีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม แสดงให้เห็นว่าอาจารย์ผู้สอนมีความสำคัญอย่างมาก ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และจะเป็นทางเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการทำรายงานประกอบวิชาเรียนหรือภาคนิพนธ์ รองลงมาเพื่อทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโท ตามลำดับ จะเห็นว่าวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสอดคล้องกับประเภทของผู้ใช้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกร อินเล็ก (2535), นิธิวดี ทาเวียง (2539), ประไพ จันทรินทร์ (2539), ศิราณี จุฑาปะมา (2539), ทศนียา เขิดสูงเนิน (2543), ไคลเนอร์ (Kleiner, 1987) และเอลเลน (Allen, 1989) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือทำรายงานสั้น ๆ สำหรับฐานข้อมูลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ในการสืบค้นคือ ฐานข้อมูล ERIC ซึ่งเป็นฐานข้อมูลอ้างอิงที่ให้ข้อมูลประเภทที่แนะแหล่งสารสนเทศทางการศึกษา ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ U.S. Office of Education รวบรวมและเผยแพร่บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย รายงานการประชุม บทวิเคราะห์ สถิติ บทวิจารณ์ ข้อเสนอแนะ โครงการและหลักสูตรเกี่ยวกับสาขาการศึกษาของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งข้อมูลจากฐานข้อมูลนี้เป็นประโยชน์อย่างมาก เป็นข้อมูลที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษา ประกอบกับคณะศึกษาศาสตร์เปิดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหลายสาขาวิชา เช่น ประถมศึกษา เทคโนโลยีทางการศึกษา การศึกษาปฐมวัย ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา พลศึกษาการบริหารการศึกษา การศึกษานอกระบบ จิตวิทยาการแนะแนว หลักสูตรและการสอน ฯลฯ (มหาวิทยาลัยบูรพา งานทะเบียนและสถิตินิสิต, 2545) นอกจากนี้

ยังครอบคลุมการศึกษาด้านสาขาวิชาอื่น ๆ อีกด้วย ฉะนั้นจึงมีจำนวนผู้ใช้งานฐานข้อมูล ERIC มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2537), ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชดา ศรีอนันต์ (2539) และประนอม นามขร (2542) ซึ่งพบว่าฐานข้อมูลที่ถูกใช้ใช้มากที่สุด ได้แก่ ERIC

การเคยค้นข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลอื่น เช่น บัตรบรรณานุกรม สารานุกรม สิ่งพิมพ์ ประเภทบรรณานุกรมหรือสาระสังเขป หรือบรรณานุกรม ก่อนมาสืบค้นครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้งานต้องการข้อมูลที่กว้างและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น รองลงมาคือ ต้องการประหยัดเวลาในการค้น สำหรับผู้ใช้ที่เคยค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน และมาค้นเพิ่มจากฐานข้อมูลซีตிரอม เพราะข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี ลำสกุล (2533) และ นิธิวดี ทาเวียง (2539) ซึ่งพบว่า เหตุผลของผู้ที่ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อนการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีตிரอม เพราะข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่เพียงพอกับความต้องการ ส่วนผู้ใช้ที่ไม่ได้ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน เพราะต้องการประหยัดเวลาในการค้น และงานวิจัยของชูลท์และซาโลมอน (Schultz & Salomon, 1990) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ พอใจกับการใช้บริการฐานข้อมูลซีตிரอม เพราะช่วยประหยัดเวลาการค้น

การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีตிரอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เรียนรู้จากบรรณารักษ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาลรัตน (2539) และ ชาร์ลส์ และคลาร์ก (Charles & Clark, 1990) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำในการค้นจากบรรณารักษ์ อาจเป็นเพราะว่าในการขอใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีตிரอม ผู้ใช้จะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่อบรรณารักษ์แล้วบรรณารักษ์จะเป็นผู้เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ ประกอบกับจะมีบรรณารักษ์บริการให้คำแนะนำตลอดเวลา ดังนั้นถ้ามีปัญหาการสืบค้นก็สามารถสอบถามบรรณารักษ์ได้ทันที

ในด้านการมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีข้อมูลสำคัญมา รูปแบบของข้อมูลที่ผู้ใช้เตรียมมาคือ คำสำคัญ รองลงมาคือ หัวเรื่อง และชื่อเรื่อง โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้วางแผนเกี่ยวกับเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้นมาก่อน ซึ่งกลยุทธ์ที่ใช้ในการสืบค้นมากที่สุด คือ คำสำคัญ รองลงมาใช้คำเชื่อมและคำตัด ส่วนเทคนิคการใช้ดรรชนีมีการใช้น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539), สุทธิกัญญา สุมณ (2540), บัลลาร์ด (Ballard, 1994) และ ลีช (Leach, 1994) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ได้เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้นมาก่อน โดยเตรียมคำสำคัญและหัวเรื่อง ผู้ใช้มักจะไม่มีการวางแผนการสืบค้นล่วงหน้า และกลยุทธ์ที่ใช้คือ คำสำคัญ อาจเป็นเพราะว่าการใช้คำสำคัญเป็นวิธีที่ให้

ประโยชน์มากกว่าการสืบค้นโดยใช้คำเต็มหรือวลีที่สมบูรณ์ โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรู้คำเต็มหรือใช้วลีที่ถูกต้องตามที่ปรากฏในรายการทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ และจากการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้มีการวางแผนเกี่ยวกับเทคนิคก่อนการสืบค้น อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม จึงทำให้ไม่ทราบว่าการวางแผนการสืบค้นมีความสำคัญอย่างมาก เพราะจะเป็นการช่วยให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึงได้ข้อมูลที่ตรงความต้องการในเวลารวดเร็ว (ประดิษฐา ศิริพันธ์, 2535, หน้า 119)

ลักษณะคำค้นที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้นั้นเป็นคำค้นที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ หรือดูจากบัญชีคำ หรือคำที่แทนเนื้อหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วอตสัน และเปอร์ลิน (Watson & Perrin, 1994) และแอนเดอร์สัน (Anderson, 1995) ที่พบว่าผู้ใช้ให้ความสนใจในการใช้ศัพท์สัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้ศัพท์ที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์จะช่วยให้การสืบค้นมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการใช้ศัพท์มาตรฐานซึ่งฐานข้อมูลใช้ในการทำดัชนี และยังสามารถระบุหัวข้อที่ต้องการในลักษณะหัวข้อกว้าง หัวข้อเฉพาะเจาะจง หรือหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการใช้ศัพท์สัมพันธ์ช่วยให้ได้ข้อมูลตรงกับเรื่องที่ต้องการ เพราะโครงสร้างของศัพท์สามารถครอบคลุมคำที่มีหลายรูปแบบแต่มีความหมายเดียวกัน (ประดิษฐา ศิริพันธ์, 2535, หน้า 119) แต่ในงานวิจัยของชูลท์ และซาโลมอน (Schultz & Salomon, 1990) และดีมาร์ติโน และสแวกเกอร์ (DiMartino & Swacker, 1995) พบว่า ผู้ใช้นิยมใช้ศัพท์กว้าง ๆ หรือศัพท์อิสระสืบค้น

จากการสอบถามผู้ไปถึงวิธีแก้ปัญหาเมื่อได้รับข้อมูลมากเกินไปหรือกว้างเกินไป พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการใช้คำค้นที่เฉพาะเจาะจงหรือใช้คำเชื่อม เช่น and, not และหากได้รับข้อมูลน้อยเกินไปหรือไม่ตรงกับความต้องการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยใช้คำเชื่อม or มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539) ทั้งนี้เพราะว่าการใช้ตรรกแบบบูลีนจะมีการเชื่อมคำค้นตั้งแต่ 2 คำขึ้นไปโดยใช้สัญลักษณ์ทางตรรกะ คือ and or not การค้นโดยวิธีนี้จะทำให้ค้นข้อมูลทั้งในแนวกว้าง หรือแนวแคบได้ (ประดิษฐา ศิริพันธ์, 2535, หน้า 121)

ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป และต้องการข้อมูลประเภทบทความวารสารมากที่สุด ระยะเวลาของข้อมูลที่ต้องการคือ ปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชุดา ศรีอนันต์ (2539), นฤมล กิจไพศาลรัตน (2539), ประไพ จันทรินทร์ (2539) และทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการผลการค้นรูปแบบรายการบรรณานุกรมพร้อมบทคัดย่อ และประเภทข้อมูลที่ต้องการมากที่สุดคือ บทความวารสารโดยต้องการข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะผู้ใช้สามารถตรวจสอบผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขปได้ว่า เนื้อหาตรงกับความต้องการหรือไม่ ซึ่งถ้าหากได้ผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมก็จะทำให้ไม่มี รายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาของเอกสาร หรือผลการค้นในรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ก็จะมี รายละเอียดของข้อมูลมากเกินไป และผู้ใช้ต้องการข้อมูลประเภทบทความวารสาร อาจเป็น เพราะบทความวารสารจะมีข้อมูลทันสมัยและสามารถติดตามข้อมูลฉบับสมบูรณ์ได้ง่ายกว่า ข้อมูลประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลส่วนใหญ่ของฐานข้อมูลบรรณานุกรมทุกฐาน ส่วนระยะเวลาของข้อมูลที่ต้องการปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ทั้งนี้เนื่องจากการเพิ่ม จำนวนอย่างรวดเร็วของสารสนเทศ ซึ่งจะมีความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ดังนั้นสารสนเทศที่ผู้ใช้ ต้องการมากจึงมักมีอายุไม่เกิน 5 ปี

ระยะเวลาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ในการสืบค้น คือ ไม่เกิน 15 นาที รองลงมาคือ 30 นาที และ 16-30 นาที อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้สืบค้นได้รับข้อมูลที่ต้องการแล้ว หรือหากไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการผู้ใช้อาจดำเนินการค้นหาข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ค้นจากวารสาร/สิ่งพิมพ์ หรือเลิกค้น (ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 27 หน้า 80) ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไคลเนอร์ (Kleiner, 1987) พบว่า ผู้ใช้ใช้เวลาในการสืบค้นนานที่สุด เพียง 12-13 นาทีเท่านั้น และงานวิจัยของ ฟารีส (Faries, 1992) พบว่า ผู้ใช้ใช้เวลาในการค้น ครั้งละ 15-30 นาที แต่ในงานวิจัยของทริสบีโอโทสกี (Trzebiatowski, 1984) พบว่า เวลาที่ใช้ในการติดต่อมิตั้งแต่ 11-53.8 นาที โดยเฉลี่ยใช้เวลาในการสืบค้นประมาณ 26.9 นาที

การขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ถามหรือขอคำแนะนำจาก บรรณารักษ์เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการค้นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาลรัตน (2539), ไคลเนอร์ (Kleiner, 1987) และ ชาร์ลส์ และคลาร์ค (Charles & Clark, 1990) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการคำแนะนำช่วยเหลือในการสืบค้นจากบรรณารักษ์ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมมาก่อน และเมื่อ สอบถามว่ากรณีทีสืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการสอบถามจาก บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539) ที่เป็น เช่นนี้อาจเนื่องมาจากที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จะมี บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้คำแนะนำตลอดเวลา เมื่อผู้ใช้มีปัญหาจึงสอบถามขอคำแนะนำได้ทันที วิธีแก้ปัญหาต่อมาของผู้ใช้คือ การค้นจากสิ่งพิมพ์หรือวารสาร (ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตารางที่ 27 หน้า 80) จากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่รวมทั้ง สิ่งพิมพ์ยังคงมีความจำเป็นต่อไป

3. ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ มีความสำเร็จในการสืบค้น และมีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้ ได้รับคิดเป็นร้อยละ 64.8 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นที่แน่นอน และมีการ กำหนดคำศัพท์ในการสืบค้นตรงกับความต้องการที่แท้จริง รวมถึงใช้เทคนิคในการสืบค้นที่ดีพอ ซึ่งทำให้การสืบค้นได้รับรายการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์, 2538, หน้า 90) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้ในกลุ่มหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมและมีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิปาน ทรัพย์ทอง (2531), นิธิวดี ทาเวียง (2539), ประไพ จันทรอินทร์ (2539), ไครวิท (Kiewitt, 1979), อัลซอนฟอน และแวน-พูลิช (Alzonfon & Van-Pulis, 1984), ทริสปีเอโทสกี (Trzebiatowski, 1984) และ วอร์คเกอร์ และ เวสเนิส (Walker & Westneat, 1985) มีเพียงงานวิจัยของ กลิตซ์ (Glitz, 1988) และ ฮันเตอร์ (Hunter, 1991) ที่พบว่า ผู้ใช้ประสบความล้มเหลวมากกว่าความสำเร็จ และจากงานวิจัยของ เอลเลน (Allen, 1989) พบว่า ผู้ใช้ค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องการพบข้อมูลที่สืบค้นได้ แต่ไม่แน่ใจว่าพวกเขาประสบความสำเร็จในการสืบค้นหรือไม่ ซึ่งความไม่แน่ใจนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของบทความและความรู้สึก เกี่ยวกับรายการที่ค้นพบ

4. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม

4.1 ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายูอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ เช่น ใช้เวลาในการค้นนาน ผลการพิมพ์ลงกระดาษตัวอักษรไม่ชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิราณี จุฑาปะมา (2539), พริยา บุรณตรีเวทย์ (2540) และประนอม นามขร (2542) ทั้งนี้อาจเป็น เพราะการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของฝ่ายส่งเสริมการให้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการเพียง 6 เครื่อง ดังนั้นถ้าผู้เข้ามาพร้อมกันหลาย ๆ คน เครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะไม่พอให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการสามารถไปใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลเหล่านี้ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 79 เครื่อง ซึ่งให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตที่ชั้น 6 ฝ่ายสัตวศาสตร์ศึกษา หรือสืบค้นจากภายนอกสำนักหอสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4.2 ปัญหาด้านฐานข้อมูล เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายูอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องฐานข้อมูลซีดีรอมไม่มีเนื้อหาที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประนอม นามขร (2542) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการบอกรับฐานข้อมูลแต่ละฐานจะมีราคาแพง

สำนักหอสมุดจึงไม่สามารถจัดหาฐานข้อมูลมาให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา

4.3 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องสถานที่มองเห็นไม่เด่นชัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2537), ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชดา ศรีอนันต์ (2539), ศิราณี จุโทปะมา (2539) และประนอม นามขร (2542) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ที่ให้บริการไม่มีป้ายบอกให้ชัดเจน หรือป้ายบอกมีขนาดเล็กเกินไป ทำให้ผู้ใช้ไม่สังเกตเห็น

4.4 ปัญหาด้านการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องคู่มือการใช้ไม่ละเอียดทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชดา ศรีอนันต์ (2539) และพริยา บุรณตรีเวทย์ (2540) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำคู่มือการใช้สืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ผู้จัดทำอาจทำแบบกว้าง ๆ แต่เวลาผู้ใช้ทำการสืบค้นจริง ๆ ต้องมีวิธีการและเทคนิคที่ซับซ้อนพอสมควร ซึ่งถ้าผู้ใช้มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมมาบ้างก็อาจจะปฏิบัติตามคู่มือได้ แต่ถ้าผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมมาก่อนก็อาจจะไม่สามารถปฏิบัติตามคู่มือได้

4.5 ปัญหาด้านการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ทาเวียง (2539), ศิราณี จุโทปะมา (2539), พริยา บุรณตรีเวทย์ (2540), ประนอม นามขร (2542), ทศนียา เชิดสูงเนิน (2543), ฮันเตอร์ (Hunter, 1991) และ แอนเดอร์สัน (Anderson, 1995) ที่พบว่า ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นฐานข้อมูล-ซีดีรอม และกลยุทธ์ในการสืบค้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมมาก่อน ถึงแม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีทุกคนจะได้รับความรู้ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมจากวิชาสารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า (202101) มาแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่เพียงพอที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นได้ในช่วงระยะเวลาอันสั้นจากการเรียนนั้น

4.6 ปัญหาด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องข้อมูลที่ค้นได้เป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เสียเวลาในการแปลข้อมูล และไม่สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับรหัสหรืออักษรย่อของข้อมูลที่ค้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ ชื่นชอบ และพิชชดา ศรีอนันต์ (2539) และประนอม นามขร (2542) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากฐานข้อมูลส่วนใหญ่ให้ผลการสืบค้นเป็นภาษาอังกฤษ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งอาจจะไม่สันทัดในการแปลภาษาอังกฤษ หรือมีความรู้ภาษา-

อังกฤษไม่ค่อยดีนัก ต้องใช้เวลาในการแปลภาษาอังกฤษนาน และในแต่ละฐานข้อมูลกำหนดอักษรย่อในการแสดงผลแตกต่างกัน จึงทำให้ผู้ใช้บริการทำความเข้าใจได้ยาก

4.7 ปัญหาด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ (full-text) ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีเอกสารฉบับสมบูรณ์ไม่เพียงพอในการให้บริการ และการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดใช้เวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ (2534), ศิราณี จุฑาปะมา (2539) และประนอม นามขร (2542) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รายการของวารสารในฐานข้อมูลซีดีรอมมีจำนวนมากและมีการปรับปรุงเพิ่มเติมรายการวารสารในสาขาที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้หอสมุดไม่สามารถบอกรับวารสารดังกล่าวให้ครอบคลุมทั้งหมดได้ เนื่องจากงบประมาณมีจำนวนจำกัด ประกอบกับราคาวารสารได้เพิ่มขึ้นทุกปี ตลอดทั้งการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากการยืมระหว่างห้องสมุดใช้เวลานาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเอกสารที่ต้องการมีผู้ยืมใช้ก่อนแล้วจึงต้องรอให้เอกสารนั้น ๆ กลับมาเพื่อที่ทางห้องสมุดดังกล่าวจะถ่ายเอกสารส่งมาให้ และการส่งเอกสารทางไปรษณีย์อาจใช้เวลานาน ไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนได้

อภิปรายผลทั่วไป

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2545 ถึง วันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2545 จำนวน 133 คน จะเห็นว่ามีผู้มาใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมจำนวนไม่มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมเหล่านี้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในสถาบันอุดมศึกษามากขึ้น จะพบว่าบุคคลในสถาบันการศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับต้น ๆ ในประเทศไทยเองสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเกือบทุกสถาบันมีการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์กับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ก็เป็นสถาบันที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด (วิทยา เรื่องพิรุณสุทธิ, 2538, หน้า 23-24) ทั้งนี้เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายที่สามารถติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก สิ่งที่ใช้ได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตคือ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งผ่านระบบสื่อสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว เป็นเสมือนห้องสมุดขนาดใหญ่ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลกโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ (น้ำทิพย์ วิชาวิน,

2542, หน้า 23) ในอินเทอร์เน็ตจะประกอบด้วยฐานข้อมูลหลาย ๆ ฐานแหล่งข้อมูล และหลาย ๆ โปรแกรม ครอบคลุมเนื้อหาความรู้หลายสาขาวิชาหลายเรื่อง ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการได้ค้นคว้าข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ อินเทอร์เน็ตจึงถือเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง (ชาโรณี เชาวนศิลป์, 2539, หน้า 9) ประกอบกับในปัจจุบันผู้ใช้ส่วนมากจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้าน หรือที่ทำงาน หรือถ้าไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวก็สามารถใช้บริการได้ตามร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ต่าง ๆ ซึ่งมีราคาค่าบริการไม่แพง ทำให้สะดวกในการสืบค้นไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา จากคุณสมบัติที่กล่าวมาจึงทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมสำหรับผู้ใ้มากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันผู้ใ้ยังสามารถสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตที่ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ชั้น 6 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จึงทำให้ผู้ใ้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมบางส่วนไปใช้บริการที่ฝ่ายโสตทัศนศึกษา หรือสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้มีผู้มาใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นจำนวนไม่มากนัก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใ้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม สำนักหอสมุดควรจัดสรรงบประมาณมาปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ชั้น 5 ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น หรือสำหรับผู้ใ้ที่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมมาบ้าง อาจจะเข้าไปใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ชั้น 6 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการประมาณ 79 เครื่อง

2. ด้านฐานข้อมูล สำนักหอสมุดควรมีการร่วมมือในรูปภาคี (consortium) กับห้องสมุดสถาบันการศึกษาอื่น เพื่อบอกรับฐานข้อมูลร่วมกัน เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการบอกรับฐานข้อมูลแต่ละฐานมีราคาสูงมาก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใ้ในสภาพที่ถูกจำกัดด้วยงบประมาณค่อนข้างคงที่หรือลดลง และเพื่อให้การใช้งบประมาณมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. ด้านการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาในเรื่องไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ผู้วิจัยขอเสนอว่า นิติระดับปริญญาตรีทุกคนจะต้องเรียนวิชาสารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า (202101) เป็นวิชาพื้นฐาน อาจารย์ผู้สอนเรื่องการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมควรเน้นหรือเพิ่มการฝึกการสืบค้นทั้งแบบเบื้องต้น และแบบขั้นสูง และทางมหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้อาจารย์ผู้สอนในแต่ละสาขาวิชาเน้นส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการเรียนจากฐานข้อมูลซีดีรอม ทั้งนี้เพื่อเป็นการฝึกทักษะเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียนเอง และในส่วนของสำนักหอสมุดก็ควรมีบริการเชิงรุก เช่น จัดอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมให้แก่ผู้ใช้ โดยจัดอบรมในเรื่องการพัฒนากลยุทธ์ในการสืบค้น กระบวนการสืบค้น และวิธีการใช้เครื่องมือ สำหรับการฝึกอบรมนั้น ควรจัดให้มีการอบรมเฉพาะบุคคล เช่น การสอนตัวต่อตัว การช่วยค้นที่เครื่อง การสาธิตการใช้ และจัดการอบรมเฉพาะกลุ่ม หรืออาจมีการจัดทำเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) เกี่ยวกับกระบวนการและกลยุทธ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม สำหรับอาจารย์หรือผู้ใช้ที่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นสำนักหอสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม โดยอาจจะติดตามป้ายประกาศของสำนักหอสมุดและตามคณะต่าง ๆ หรือขอความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนให้เป็นผู้แจ้งข่าวให้นิสิตทราบ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจและรู้ถึงประโยชน์ของการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม

4. ด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ (full-text) ภายหลังจากสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม สำนักหอสมุดควรจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์มาให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งทางสำนักหอสมุดอาจมีการดำเนินการจัดหาตามลักษณะเดียวกับจัดหาฐานข้อมูลคือ มีการร่วมมือในรูปแบบภาคี (consortium) กับห้องสมุดสถาบันอื่นเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เช่น บอกรับวารสารร่วมกัน และใช้วิธีการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและค่าบริการต่าง ๆ ในการยืมระหว่างห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ว่าต้องการฐานข้อมูลใดมากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางในการบอกรับฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2. เปรียบเทียบผลการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม โดยให้ผู้ให้บริการเป็นผู้สืบค้นข้อมูลให้ และผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดบริการของห้องสมุด

3. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านเนื้อหา และรูปแบบของการอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดอบรมของห้องสมุด