บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ฐานข้อมูลออนไลน์
2. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
3. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
4. การศึกษาผู้ใช้
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ
6. พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
7. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย

ฐานข้อมูลออนไลน์

ความหมายของฐานข้อมูลออนไลน์

มีผู้ให้คำนิยามของคำว่า "ฐานข้อมูลออนไลน์" ไว้ดังนี้

พวา พันธุ์เมฆา (2541: 211) ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นฐานข้อมูลที่บริษัทเอกชนต่าง ๆ ทำขึ้น โดยมีการลงทุนจัดหาจัดเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ ไว้ แล้วเสนอบริการไปยังองค์กรหน่วยงานทั้งหลายที่คิดว่าอาจจำเป็นต้องใช้ข้อมูลลักษณะนั้น หากองค์กร หน่วยงานนั้นสนใจก็จะบอกรับเข้าไปอยู่ในเครือข่าย เมื่อมีการเรียกใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล ผู้ใช้ต้องชำระค่าบริการตามอัตราที่ตกลงกัน

วิเชียร นิตยะกุล (2543: 34) ให้ความหมายว่า ฐานข้อมูลออนไลน์หรือระบบเชื่อมตรง เป็นฐานข้อมูลที่อยู่ภายนอกห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ (off-house database) ซึ่งมีอยู่ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นทั้งข้อมูลเชิงบรรณานุกรม และข้อมูลที่ไม่ใช่รายการบรรณานุกรม แต่เป็นประเภทที่ให้ข้อเท็จจริง ข้อมูลตัวเลข หรือสาระเนื้อหาที่สมบูรณ์ การเข้าถึงข้อมูลทำได้โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ชมพูนุช บุญญวรรณ (2545: 39) ได้สรุปความจากนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ได้ว่าฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มี การรวบรวมและจัดเก็บไว้อย่างมีระบบในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการค้นคืนทางไกล ที่สะดวกและรวดเร็วของผู้ใช้ข้อมูล

จากคำจำกัดความที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปความหมายในเชิงบริบทของงานวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้ ฐานข้อมูลออนไลน์หมายถึงฐานข้อมูลที่สร้างโดยบริษัทเอกชน สร้างเพื่อจัดเก็บข้อมูลเชิงวิชาการอย่างเป็นระบบ ข้อมูลมีทั้งข้อเท็จจริง ข้อมูลรายการบรรณานุกรมและข้อมูลเนื้อหาที่สมบูรณ์ ซึ่งสามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วโดยสืบค้นผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ความสำคัญของฐานข้อมูล

สมชาย วรัญญานุไกร (2545: 9) กล่าวถึงความสำคัญของฐานข้อมูลดังนี้

1. ประมวลสารสนเทศอย่างมีระบบ ฉะนั้นจึงง่ายต่อการจัดเก็บและค้นคืน ประหยัดเวลาสะดวกรวดเร็วใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ

2. สามารถปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ให้ถูกต้องทันสมัยได้ตลอดเวลา

3. ช่วยให้เกิดการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ สามารถเชื่อมโยงจากฐานข้อมูลที่มีอยู่กระจัดกระจายทั่วโลกด้วยระบบโทรคมนาคมและเครือข่าย

4. สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทดแทนสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ จึงสามารถลดภาวะค่าใช้จ่ายในการจัดหาและเพิ่มเนื้อหาในการจัดเก็บ

5. เป็นเครื่องมือชี้แนะแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทั้งในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่นฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม ตลอดจนสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

อาภากร ธาตุโลหะ (2547: 76) กล่าวว่า ความสำคัญของฐานข้อมูลดังนี้ ฐานข้อมูลเป็นแหล่งที่รวบรวมสารสนเทศ ที่สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก สามารถปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และสามารถใช้พร้อมกันได้หลายคน โดยสามารถใช้ต่างสถานที่ได้ด้วย

จากคำจำกัดความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปความสำคัญของฐานข้อมูล ได้ดังนี้ เป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากมีการจัดเก็บที่เป็นระบบ สามารถแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลได้ตลอดเวลาซึ่งในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยสามารถใช้ในเวลาเดียวกันต่างสถานกันพร้อมกันหลาย ๆ คน

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักหอสมุด, 2553ก) ประกอบด้วย

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาบอกรับ

1. ฐานข้อมูล Academic Search Elite ครอบคลุมสหสาขาวิชา ได้แก่ ศึกษาศาสตร์ บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ ฐานข้อมูล : มีดรรชนี หรือสาระสังเขปบทความวารสาร ไม่น้อยกว่า 3,400 ชื่อ (titles) และเอกสารฉบับเต็มบทความวารสาร (full text) ของวารสาร ไม่น้อยกว่า 2,000 ชื่อ (titles)

2. ฐานข้อมูล ACM ฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูลบทความจากวารสาร นิตยสาร และรายงานการประชุม ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1986 - ปัจจุบัน ให้ข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป บทวิจารณ์ และเอกสารฉบับเต็มมากกว่า 69,000 ชื่อ

3. ฐานข้อมูล Education Research Complete เป็นฐานข้อมูลเฉพาะทางด้านการศึกษาที่มีเนื้อหาครอบคลุมการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ โดยให้ข้อมูลวารสารทั้งหมดมากกว่า 1,870 ชื่อเรื่อง เป็นวารสารฉบับเต็มมากกว่า 1,060 ชื่อ ซึ่งรวบรวมวารสารหลัก (Core journals) ตั้งแต่ระดับอนุบาลไปจนถึงระดับการศึกษาขั้นสูง และรวมถึงหนังสือและงานวิจัยเฉพาะทางต่าง ๆ อีกมากมาย

4. ฐานข้อมูล ISI Web of Science เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สังคม-ศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในรูปแบบ บรรณานุกรมและสาระสังเขป ประกอบด้วย Science Citation Index Expanded, Social Science Citation Index และ Arts & Humanities Citation Index จากวารสารไม่น้อยกว่า 8,500 ชื่อ

5. ฐานข้อมูล ProQuest Dissertations and Theses เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบด้วยข้อมูลมากกว่า 1.6 ล้านระเบียน ให้ข้อมูลบรรณานุกรมของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1861 ให้ข้อมูลสาระสังเขป ระดับปริญญาเอก ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป ระดับปริญญาโท ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1988 และให้ตัวอย่างวิทยานิพนธ์ จำนวน 24 หน้า ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1997

6. ฐานข้อมูล ProQuest ABI/Inform Complete หนึ่งในฐานข้อมูลที่ ProQuest มีให้บริการ เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาทางด้านบริหารธุรกิจไว้มากที่สุด โดยรวบรวมสิ่งพิมพ์มากกว่า 3,500 ชื่อ รวมถึง The Wall Street Journal, Eastern Edition, EIU ViewsWire, Going Global Career Guides, Author Profiles และดุษฎีนิพนธ์ (dissertations) และวิทยานิพนธ์ (theses) สาขาบริหารธุรกิจที่ให้บริการรูปแบบฉบับเต็มอีก 18,000 ชื่อ ซึ่งผู้ใช้สามารถนำข้อมูลจาก ABI/INFORM มาใช้เพื่อศึกษาภาวะการทางเศรษฐกิจ แนวโน้มทางธุรกิจ เทคนิคการจัดการ กลยุทธ์ต่างๆ ที่ใช้ในการบริหารธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม เป็นต้น

7. ฐานข้อมูล H.W. Wilson ฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ได้แก่ Applied Science & Technology, Art, Business, Education, General Science, Humanities, Library and Information Science, Social Science, Law, General Interest/Popular Education, Biological & Agricultural Science ให้ข้อมูลที่เป็นดัชนีและสาระสังเขปอย่างน้อยตั้งแต่ปี 1984 ถึงปัจจุบัน และเอกสารฉบับเต็มของบทความวารสาร ไม่น้อยกว่า 1,400 ชื่อ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1994 ถึงปัจจุบัน แสดงผลในรูปของ pdf file หรือ text html

8. ฐาน SpringerLink ฐานข้อมูลจากบทความวารสาร ให้ข้อมูลฉบับเต็ม ครอบคลุม สาขาวิชา Architecture, Design and Arts , Behavioral Science, Biomedical and Life Sciences, Business and Economics, Chemistry and Materials Science, Computer Science, Earth and Environmental Science, Engineering, Humanities, Social Sciences and Law, Mathematics and Statistics, Medicine, และ Physics and Astronomy

9. ฐานข้อมูล ScienceDirect เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ให้ข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ของบทความจากวารสารภาษาต่างประเทศ ตั้งแต่ปี ค.ศ.1996 โดยมีวารสารกว่า 1,200 ชื่อ ที่จัดจำหน่ายโดยสำนักพิมพ์ ElsevierScience นอกจากนั้น ยังได้รวบรวมรายการทาง บรรณานุกรม และสาระสังเขปของบทความจากวารสารทุกสาขาวิชากว่า 30 ล้านรายการ

10. ฐานข้อมูล IEEE/IEE Electronic Library (IEL) ฐานข้อมูลที่ครอบคลุมสาขาวิศวกรรมไฟฟ้า วิทยาการคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ ให้เอกสารฉบับเต็ม ของวารสาร จำนวนไม่น้อยกว่า 950,000 รายการ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1988 – ปัจจุบัน

ฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ บอกรับ

1. CABi Compendia ประกอบด้วยฐานข้อมูลย่อยดังนี้

1.1 Crop Protection Compendium สารานุกรมทางด้านการป้องกันพืช ครอบคลุมเนื้อหาด้านโรคพืช (plant diseases) แมลงศัตรูพืช วัชพืช (weeds)

1.2 Forestry Compendium สารานุกรมทางด้านการวิทยาการป่าไม้ หรือ วนศาสตร์ วนเกษตร ครอบคลุมเนื้อหาด้านวิชาการรักษาป่าไม้ การจัดการป่าไม้ในด้านทำไม้และวัตถุประสงค์อื่นๆ การเก็บเกี่ยวผลผลิตจากป่าที่มีผลกระทบต่อการรักษาป่าไม้

1.3 Aquaculture Compendium สารานุกรมทางด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ครอบคลุมเนื้อหาด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ สภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมในการเพาะเลี้ยง การค้าสัตว์น้ำ การให้อาหารและการป้องกันโรคของสัตว์น้ำ

1.4 Animal Health and Production Compendium สารานุกรมทางด้านโรคสัตว์และการผลิตสัตว์ ครอบคลุมเนื้อหาด้าน สัตวบาล (animal husbandry) โภชนาการของสัตว์ (nutrition of livestock)

2. ProQuest 5000SC ฐานข้อมูลที่รวบรวมทุกสาขาวิชา ได้แก่ บริหารธุรกิจ การเงิน การตลาด มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ชีววิทยา คอมพิวเตอร์ การศึกษา วิทยาศาสตร์ และการสื่อสาร เป็นต้น ประกอบด้วยฐานข้อมูลย่อยดังนี้

2.1 ABI/INFORM Complete

2.2 ProQuest Asian Business

2.3 ProQuest Humanities

2.4 ProQuest Arts

2.5 ProQuest Science Journals

2.6 ProQuest Education Journals

2.7 ProQuest Computing

2.8 ProQuest Social Science Journals

2.9 ProQuest Agriculture Journals

2.10 ProQuest Biology

2.11 ProQuest Telecommunications

3. Matichon E-Library ฐานข้อมูลข่าวสารหนังสือพิมพ์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับข่าว บทสัมภาษณ์ บทวิเคราะห์ บทวิจารณ์รายงาน และข้อเขียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจต่าง ๆ รวบรวมจากหนังสือพิมพ์ในเมืองไทย

มากกว่า 30 ฉบับ ให้ข้อมูลข่าวย้อนหลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักหอสมุด, 2553ก)

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

ความหมาย

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้หลายประการดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 607) บริการ (คำกริยา) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่นร้านนี้บริการลูกค้าดี ; บริการ (คำนาม) การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

ฉวีลักษณ์ บุณยะกาญจน (2540: 41) การบริการหมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก

สมิต สัชฌุกร (2550: 11) การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

จากข้อความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การบริการคือการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบายและประทับใจ เป็นกระบวนการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

หลักการให้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539: 7-8) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีมี 7 ประการดังต่อไปนี้

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (smile) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้ความช่วยเหลือ

2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (early response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

3. บริการพร้อม ๆ ไปกับการให้เกียรติ (respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

4. บริการด้วยความเต็มใจ (voluntariness manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ

5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (image enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี

6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (courtersy) คือการแสดงออกด้วยกริยามารยาทที่สุภาพ

7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (enthusiasm) การแสดงอาการกระฉับกระเฉง ในลักษณะ งดงามและพอเหมาะพอดี

สมิต สัชฌุกร (2550: 94-95) กล่าวว่าโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประดับใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่น ๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป สมิต สัชฌุกร (2550: 96-97) กล่าวไว้ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุลีกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมากเราอาจพูดพอได้ขึนกับลูกค้างบางคนว่าเราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5.ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีกว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนี้ ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2545: 14-15) สิ่งที่สำคัญต่อคุณภาพงานบริการอีกประการหนึ่ง คือบุคลากร การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะประสบการณ์เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก บุคลากรที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. ต้องมีจิตรักในงานด้านบริการ (service mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องมีใจรัก และชอบในงานบริการ

2. ต้องมีความรู้ (knowledge) ในงานที่ให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหายและขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3. มีความช่างสังเกต (observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการที่จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4. ต้องมีความกระตือรือร้น (enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

5. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไร ก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเห็นเลิศ

10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (responsibility) ในด้านงานทางการตลาด การขายและงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือรับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

นอกจากมีจิดใจบริการแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะประจำตัวของผู้ให้บริการ ที่ดีจะต้องมีจิตใจบริการ สมิต สัชฌุกร (2550: 99-102) กล่าวไว้ดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์

7. มีจิตใจมั่งคงไม่รวนเร

8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น

9. มีความช่างสังเกต

10. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ

11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และทางแก้ไข

12. มีการพิจารณาไตร่ครวญ

จากข้อความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของแต่ละบุคคลเช่น จิตใจรักงานบริการ ต้องมีความรับผิดชอบ ต้องมีความกระตือรือร้น กิริยาสุภาพ ควบคุมอารมณ์ได้ดี ต้องมีทักษะและประสบการณ์ ในงานที่รับผิดชอบ

การศึกษาผู้ใช้

ความหมาย

Powell (1997 อ้างใน นิสากร กรวยสวัสดิ์, 2549: 10) การศึกษาผู้ใช้ หมายถึงการศึกษาลักษณะของผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้ใช้สารสนเทศในทางปฏิบัติการศึกษาผู้ใช้ จะหมายถึงการศึกษาการใช้ของผู้ใช้ด้วย การศึกษาผู้ใช้ช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อการดำเนินงานการตัดสินใจทั้งการวางแผนงานและการปรับปรุงระบบงานนอกจากนั้นยังหมายถึง การศึกษาผู้ที่เข้าไปใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาว่าระบบงานที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่และผลผลิตหรือบริการจากระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่และยังเป็นการศึกษาความ ต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้รวมถึงการศึกษาผู้ใช้ด้วย

Powell (1977 อ้างใน มะลิวัลย์ สินน้อย, 2549: 13) กล่าวว่า การศึกษาผู้ใช้หมายถึงการศึกษาการใช้ จำเป็นต้องทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับพฤติกรรม ของผู้ใช้หรือลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ในเรื่องต่อไปนี้

1. ความถี่ของการใช้ห้องสมุดหรือสารสนเทศ

2. เหตุผลการใช้

3. ประเภทของห้องสมุดหรือสารสนเทศที่ใช้

4. ทัศนคติ และความเห็นเกี่ยวกับห้องสมุด

5. รูปแบบการอ่าน

6. ระดับของความพึงพอใจ

7. ข้อมูลประชากร

8. บุคลิกภาพ

9. ลักษณะการดำเนินชีวิต

10. การตระหนักถึงบริการที่ได้รับจากห้องสมุด

จากคำจำกัดความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ดังนี้ การศึกษาผู้ใช้หมายถึงการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยต้องศึกษาจาก ความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่างๆ เช่น เหตุผลของการใช้เพื่อที่จะได้จัดทำแผนการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมต่างๆ

ประเภทของผู้ใช้บริการ

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546: 33-65) ได้แบ่งประเภทของผู้ใช้บริการได้แบ่งประเภทของผู้ใช้ตามการวิเคราะห์ เพื่อประโยชน์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อยได้แก่

1. ผู้ใช้ทั่วไป นิยมเรียกว่า "ผู้อ่านทั่วไป" (general reader) เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่พบเห็นอย่างกว้างขวาง คือ บริการอ่าน บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์ และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการให้แก่กลุ่มผู้ใช้นี้เป็นบริการพื้นฐานของสถาบันบริการสารสนเทศในระยะหลังเมื่อมีการนิเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดบริการอย่างกว้างขวาง บริการดังกล่าวอาจขยายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้ใช้ได้อย่างสะดวกขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ

2. ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิทยาการ (subject reader) ผู้ใช้กลุ่มนี้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิทยาการที่ตนสนใจ โดยอาจเป็นสาขาที่กำลังศึกษาหรือทำงานเกี่ยวข้องอยู่ โดยทั่วไปมักเป็นผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศในสถานศึกษา สถาบันวิจัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านวิชาการและการศึกษาต่าง ๆ

3. ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ (special reader) เป็นผู้ใช้ที่มีความบกพร่องหรือความพิการบางประการ ทำให้ต้องมีการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสม เช่นผู้ใช้ที่มีความพิการทางตาอาจต้องจัดบริการหนังสือเบรลล์หรือบริการอ่านหนังสือให้ฟัง ผู้ใช้ที่เป็นผู้ต้องขังอาจจัดบริการอ่านและหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ที่เป็นเด็กอาจจัดบริการเล่านิทาน ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลอาจจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่

4. ผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการ (non user) เป็นกลุ่มที่ผู้ที่เป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ไม่ใช้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ผู้ใช้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องให้ความสนใจกับผู้ใช้กลุ่มนี้ ในแง่หนึ่งการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศแต่ไม่ใช้บริการนี้นับเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้เห็นปัญหาในการให้บริการหรือการใช้บริการของผู้ใช้รวมทั้งแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ในอีกแง่หนึ่ง เนื่องจากผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่ใช้บริการที่จัดให้ ทำให้เป็นการยากที่จะศึกษาหรือติดตามผู้ใช้กลุ่มนี้ได้ นอกจากนี้ ยังอาจมีผู้ใช้บางรายที่ใช้บริการทางอ้อม เช่น ผู้บริการที่ให้เลขานุการเป็นผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศให้ หากพิจารณาจากหลักฐานการให้บริการ อาจพบว่าผู้บริใช้การรายนี้ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศแต่อย่างใด แต่เมื่อได้ศึกษารายละเอียดหรือติดตามข้อมูลที่เพิ่มเติม อาจพบว่า แท้จริงแล้วผู้ใช้รายนี้เป็นผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ แม้มิได้มาใช้ด้วยตนเอง แต่ใช้ผ่านเลขานุการซึ่งเป็นตัวแทนหรือตัวกลางอีกทอดหนึ่ง

พิมลพรรณ เรพเพอร์ (2536: 61-63) ได้แบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารทุกระดับ ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ผู้ใช้กลุ่มนี้ในแต่ละกลุ่มย่อยต้องการสารนิเทศเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สารนิเทศที่กลุ่มผู้บริหารต้องการ ได้แก่ ข้อเท็จจริงแบบนานานุกรม ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลข สถิติ และข่าวสารต่าง ๆ ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารนิเทศอย่างรีบด่วนและไม่มีเวลาในการค้นหาสารนิเทศ

2. กลุ่มนักวิชาการ ประกอบด้วย บุคคล 2 กลุ่มคือ

2.1 นักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขาวิชา ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารนิเทศที่ทันสมัยเป็นผลงานวิจัย ความรู้ทางทฤษฎี เป็นต้น

2.2 อาจารย์ นิสิตและนักศึกษา ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการใช้สารนิเทศทีเกี่ยวกับการเรียน การสอนและงานที่ต้องการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย ข้อมูลที่ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการเป็นไปตามระดับการศึกษา

3. กลุ่มนักธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นผู้ที่ต้องการสารนิเทศทุก ๆ ด้านเพื่อนำมาประกอบการดำเนินธุรกิจ ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารนิเทศที่เป็นรายละเอียด อย่างกว้างขวาง ทันสมัย และมีความเชื่อถือได้สูง ทั้งนี้เพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ วางแผนปรับปรุงส่งเสริมกิจการ ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่สนใจวิธีค้นหาข้อมูล แต่ต้องการข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง น่าเชื่อถือและเป็นข้อมูลที่ทันสมัย

4. กลุ่มผู้ใช้อื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ที่เป็นประชาชนทั่วไป ที่ไม่ใช้กลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารนิเทศที่เป็นข้อเท็จจริงทั่ว ๆ ไป ที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่สนใจวิธีการค้นหาสารนิเทศ แต่สนใจเฉพาะคำตอบของสารนิเทศและสามารถนำปฏิบัติงานได้จริง

จิรวรรณ ภักตีบุตร (2536: 160-172) แบ่งกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศออกตามพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประกอบที่มีอิทธิผลต่อพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ เช่น ภารกิจด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้ ความแตกต่างของแต่ละกลุ่มอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงาน คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้สารสนเทศ เพราะเป็นพื้นฐานและความสนใจส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย สาขาวิชาที่ศึกษามา ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมส่วนตัว การเข้าถึงสารสนเทศคือความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการคือ มีแหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยค้นคว้า ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ได้การได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งแบ่งกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้คือ

1. กลุ่มนักบริหาร หมายถึงกลุ่มบุคคลผู้นำองค์กร เป็นผู้ดำเนินงานและรับผิดชอบในการวินิจฉัยตัดสินใจ สั่งการ และควบคุมดูแลการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ จำแนกตามระดับการบริหารได้ เช่นกลุ่มนักบริหารระดับสูง ต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมและภาระหน้าที่ขององค์กร นโยบายของรัฐบาล ที่อาจมีผลต่อภาระหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรตลอดจนสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรของประเทศและองค์กรของคน กลุ่มนักบริหารระดับกลาง ต้องการสารสนเทศทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรและที่มีผลกระทบต่อองค์กร ขณะเดียวกันก็ต้องการสารสนเทศที่เน้นหนักเกี่ยวกับองค์กรโดยตรง และกลุ่มนักบริหารระดับปฏิบัติการ ต้องการสารสนที่เป็นข้อเท็จจริงเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่และแผนปฏิบัติการที่ให้รายละเอียดของงานที่ต้องกระทำ

2. กลุ่มนักธุรกิจ หมายถึงผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับธุรกิจการค้า และอุตสาหกรรมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับต่างๆ ในบริษัทห้างร้าน ธนาคาร โรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการอื่นๆ ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรขององค์กร การค้าและธุรกิจของบริษัท สารสนเทศภายนอกที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย สังคมและทั่วไป

3. กลุ่มนักวิชาการ หมายถึง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานวิชาการทั้งทางด้านการเรียนการสอน การวิจัยและการทดลองด่างๆ ในทุกสาขาวิชา อาจหมายถึง ครู อาจารย์ นักวิจัยที่ทำการสอนหรือปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาระดับสูง และครอบคลุมถึงนักวิชาการหรือนักวิจัยที่ปฏิบัติงาน

วิชาการในกระทรวง ทบวง กรม และสถาบันอื่นๆ ที่มีลักษณะงานมุ่งไปทางด้านการศึกษาค้นคว้าและวิจัยทางวิชาการมากกว่าการบริหาร

สารสนเทศที่กลุ่มนักวิชาการต้องการ โดยทั่วไปนักวิชาการต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบกการสอน การวิจัย และศึกษาเรื่องราวในหัวข้อที่ตนสนใจ เป็นที่อ่านและศึกษาอย่างกว้างขวาง สารสนเทศที่ต้องการมีลักษณะดังนี้

3.1 สารสนเทศที่เป็นทั้งทฤษฎีและพัฒนาการในสาขาวิชาทั่วไปและสาขาวิชาเฉพาะ ซึ่งนักวิชาการจำเป็นต้องการแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการในสาขาวิชาที่ตนถนัด เช่น นักวิชาการในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ อาจสนใจสารสนเทศด้านเศรษฐกิจและการค้าเพื่อนำไปใช้ในหัวเรื่องเฉพาะเช่น จุลเศรษฐศาสตร์ การคลังสาธารณะ เป็นต้น

3.2 สารสนเทศจากตำรา บทความในวารสารและข้อมูลที่เป็นสถิติทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง เพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัยและหาข้อสรุปซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีใหม่ต่อไป ตัวเลขและสถิติที่ต้องการต้องเป็นตัวเลขที่ต่อเนื่องกันเพื่อจะไปใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบในระยะเวลาที่ต้องการ ความต้องการสถิติที่ต่อเนื่องและทันสมัยนี้ก่อให้เกิดปัญหาในการติดตามตัวข้อมูล เพราะมักพบข้อมูลที่ล้าสมัยหรืออาจไม่ต่อเนื่องกันทำให้การศึกษาขาดช่วงลง

3.3 สารสนเทศในเอกสาร รายงานวิจัยต่างๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบความก้าวหน้าและรายงานผลการค้นพบใหม่ๆ และที่สำคัญเพื่อจะทราบว่าได้เคยมีการศึกษางานในหัวข้อใกล้เคียงกันนั้นหรือไม่ เพื่อจะได้ไม่ทำการศึกษาซ้ำซ้อนกัน สารสนเทศในรายงานการวิจัยบางครั้งอาจเป็นเอกสารไม่เผยแพร่และเปิดเผย อาจรู้อยู่ในกลุ่มเฉพาะและแวดวงจำกันเท้านั้น บางครั้งนักวิชาการอาจได้รับสารสนเทศจากการพูดคุยสนทนากับเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน

4. ผู้ประกอบการอื่นๆ หมายถึง ผู้ที่ไม่อยู่ในตำแหน่ง หรือปฏิบัติงานในฐานะนักบริหาร นักธุรกิจ หรือนักวิชาการ เช่นเกษตรกร แม่บ้าน นักเรียนและนักศึกษาเป็นต้น ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการเพาะปลูก อาชีพและสารสนเทศเกี่ยวกับความบันเทิงเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ข่าวทั่วไป

การแบ่งกลุ่มผู้ใช้ดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศสามารถกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้ใช้ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและจัดบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด ซึ่งหมายถึงการนำไปสู่การปฏิบัติงานบริการสารสนเทศที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้สามารถศึกษาได้ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการนั้นสามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตขณะผู้ใช้บริการ การพูดคุยกับผู้ใช้บริการ หรือการสอบถามปัญหา หรือข้อเสนอแนะในการใช้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการทำให้ได้รับผลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการโดยตรงไม่ไม่ยุ่งยาก และถือเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ แต่ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหรือสังเกตเช่นนี้อาจไม่เป็นระบบ ทำให้ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้หรือเป็นข้อมูลเฉพาะผู้ใช้บางรายเท่านั้น ส่วนการศึกษาอย่างเป็นทางการนั้น นิยมนำระบบวิธีการวิจัยมาใช้ในการศึกษาเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ การศึกษาผู้ใช้สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546: 62-64)

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (survey questionnaire) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในการศึกษาผู้ใช้ เพราะเป็นวิธีที่ยืดหยุ่นใช้ได้ทั้งในการศึกษากลุ่มประชากรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก แต่ขณะเดียวกันการสร้างเครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามที่มีคุณภาพมิใช่เรื่องง่ายเพราะต้องมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน รวมทั้งการทดสอบเครื่องมือเพื่อปรับปรุงแก้ไขหลายครั้ง การตั้งคำถามอาจทำได้ทั้งที่เป็นคำถามปิดหรือเลือกตอบและคำถามเปิดคือให้ผู้ตอบได้เขียนบรรยายคำตอบอย่างเสรี

2. การสัมภาษณ์ (interview) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายเป็นอันดับสอง รองจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์มีเทคนิคต่าง ๆ ที่มีการกำหนดคำถามทั้งหมดไว้อย่างชัดเจนตายตัวเช่นเดียวกับแบบสอบถาม การกำหนดคำถามไว้บางส่วน และการกำหนดคำถามสำคัญล่วงหน้าเพียง 1-2 คำถามและใช้คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการตั้งคำถามต่อไป สามารถเลือกสัมภาษณ์รายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นหมู่คณะ ทั้งนี้จะใช้เทคนิคใด ขึ้นอยู่กับขอบเขตและโครงการวิจัยที่ได้วางไว้ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องมีการเตรียมการอย่างรอบคอบ

3. การสังเกต (observation) เป็นวิธีการศึกษาผู้ใช้ที่แพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง การสังเกตมี 2 ประเภท คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษาโดยตรง เช่น ผู้สังเกตทำตัวเป็นผู้ขอให้บริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ประเภทที่สอง คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษา คอยดิดตามพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษาและบันทึกข้อมูลไว้ โดยผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

4. การศึกษาจากสถิติและหลักฐานการให้บริการ (use statistics) เป็นวิธีการศึกษาการใช้บริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะส่วนใหญ่จัดเก็บหลักฐานและสถิติการให้บริการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของหลักฐานและสถิติการ

ให้บริการสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนการยืม-คืน สื่อการศึกษา จำนวนการใช้สื่อที่ไม่ให้ ยืม คืน จำนวนการเข้ามาใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนคำถามที่ผู้ใช้ขอใช้บริการช่วยค้นคว้า จำนวนสื่อการศึกษาที่มีให้บริการ

5. การศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกของผู้ใช้ (diary) เป็นวิธีการศึกษาโดยให้ผู้ใช้ที่ถูกศึกษาจดอนุทินหรือสมุดบันทึกการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องจดบันทึกการใช้อย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบระเบียบ วิธีนี้เหมาะกับการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่ผู้ใช้ไม่สามารถสังเกตหรือสัมภาษณ์ได้อย่างสะดวก แต่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้อย่างมาก มิเช่นนั้นข้อมูลที่ได้อาจคลาดเคลื่อน

6. ใช้วิธีศึกษาหลายวิธีร่วมกัน (multiple techniques) ในระยะหลังมีการศึกษาจำนวนมากใช้วิธีการศึกษามากกว่าหนึ่งวิธี เพื่อช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ให้ครอบคลุมขึ้นเช่น หากต้องการศึกษาผู้ใช้ในองค์กร อาจเลือกสัมภาษณ์ผู้บริการเพราะมีจำนวนไม่มาก สามารถได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกกว่า ส่วนผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการหรือพนักงานที่มีจำนวนมาก อาจเลือกใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพราะสามารถเลือกสุ่มหรือจัดส่งให้กับพนักงานได้ทุกคนอย่างสะดวกและรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้

บริการสารนิเทศที่จัดให้มีขึ้นควรมีการศึกษาถึงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ใช้ทรัพยากรสารนิเทศอย่างเต็มที่และได้ประโยชน์สูงสุด (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2536: 182)

1. เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค์ในการใช้และไม่ใช้บริการสารนิเทศและบริการสารนิเทศที่จัดขึ้น ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อจะได้นำเอาความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค์ไปใช้ปรับปรุงบริการสารนิเทศในด้านการวางแผน การจัดการ และการจัดสรรทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

3. เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการสารนิเทศตระหนักและรับรู้ว่าบริการที่จัดนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เช่น บริการสารนิเทศที่จัดให้ อาจไม่มีผู้มาใช้บริการเลยเป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์หรือเนื่องจากผู้ใช้เห็นว่าไม่ได้ประโยชน์จึงไม่มาใช้ ผู้ให้บริการจะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ประโยชน์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

1. ช่วยให้เข้าใจลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับการใช้ รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ แต่ควรจะเป็นผู้ใช้บริการสารนิเทศในโอกาสต่อไป

2. ทำให้ทราบลักษณะและความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้เพื่อจะได้เลือกสรรให้เป็นไปตามที่ต้องการ

3. ทำให้ทราบลักษณะและวิธีการให้บริการสารนิเทศที่ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

4. ทำให้ทราบลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการไม่ใช้รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค์ในการเข้าถึงและการใช้สารนิเทศ ซึ่งนอกจากนำผลความต้องการไปปรับปรุงบริการสารนิเทศแล้ว ยังนำไปใช้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้การศึกษาและพัฒนาผู้ใช้ให้ได้ใช้สารนิเทศและบริการสารนิเทศอย่างเต็มที่ และได้ประโยชน์สูงสุดตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริการสารนิเทศ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2536: 182)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

ธอมัส ดี วิลสัน (อ้างใน ภรณี ศิริโชติ และ มาลี กาบมาลา, 2551) ศาสตราจารย์ด้านสารสนเทศศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัยเชฟฟิลด์ สหราชอาณาจักร ศึกษาวิจัยด้านพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ เน้นกระบวนการในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในด้านต่างๆ ได้กล่าวถึงความหมายและพฤติกรรมสารสนเทศดังนี้

1. ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมทั้งมวลของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงบุคคลผู้นั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่จากสื่อต่างๆ เช่น การดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ ทั้งที่ไม่มีเจตนาจะรับสารสนเทศจากรายการนั้น เป็นต้น พฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง และเป็นการมองกิจกรรมของมนุษย์ในระดับมหาภาค โดยครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม คือการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม และการใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศนั้นๆ ไปยังผู้อื่นต่อไป

การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศจึงไม่สามารถจะเพียงเฉพาะที่ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ในขณะที่แสวงหาสารสนเท่านั้น แต่จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้นับแต่เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศ นั้นคือ การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศนั้นไม่ควรเน้นเฉพาะจากแง่มุมของระบบ แต่ควรหันมาสู่การศึกษาที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง

ภาพ 1 ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

ที่มา: Wilson (1999: 263 อ้างใน ภรณี ศิริโชติ และ มาลี กาบมาลา, 2551)

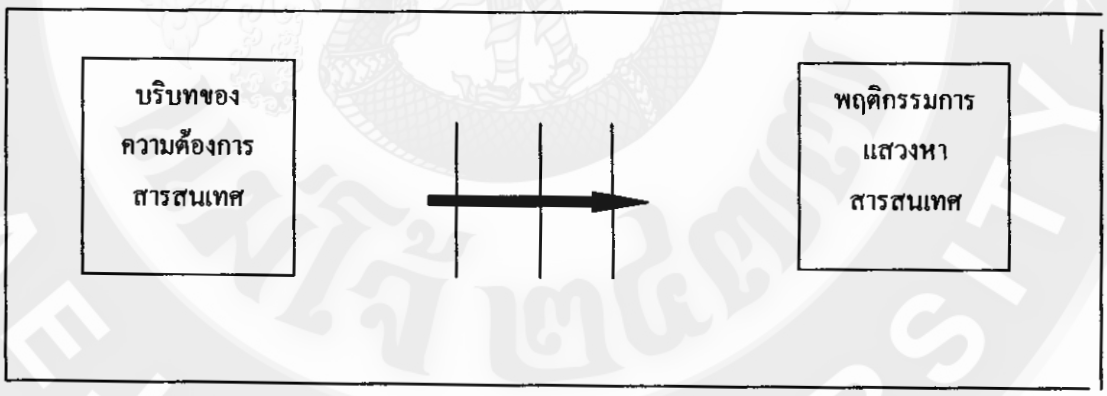
วิลสัน นำเสนอตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ โดยถือว่าพฤติกรรมสารสนเทศกว้างและครอบคลุมทั้งพฤติกรรมแสวงหารสารสนเทศและพฤติกรรมด้านการค้นหาสารสนเทศขณะที่พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศก็กว้างกว่าและครอบคลุมพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอีกทอดหนึ่ง ดังนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ได้อย่างดีนั้นจำเป็นที่จะต้องเข้าใจประเด็นหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องด้วย นั้นคือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศโดยลำดับ การที่มุ่งศึกษาเฉพาะขั้นตอนหรือกระบวนการค้นหาสารสนเทศแต่เพียงอย่างเดียวทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังอาจทำให้เกิดการสรุปผลที่ไม่ถูกต้องด้วย วิลสันได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (information-seeking behavior) คือการแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (information search behavior) เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติ อาทิ การใช้เมาส์ หรือในระดับการใช้ความคิด สติปัญญาและความรู้ ความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศการใช้ตรรกะบูลีน การตัดสินใจเลือกสารสนเทศ

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ใน ค.ศ. 1989 และ ค.ศ. 1993 เดวิด เอลลิส และคณะได้ทำการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการและนักวิจัยในสาขาวิชาต่างๆ ว่ามีรูปแบบหรือลักษณะอย่างไร ซึ่งวิลสัน (1999 อ้างใน ภรณี ศิริโชติ และมาลี กาบมาลา, 2551) ได้นำมาปรับปรุงดังภาพประกอบ



ภาพ 2 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
ที่มา: ปรับจาก Wilson (1999: 252 อ้างใน ภรณี ศิริโชติ และ มาลี กาบมาลา, 2551)

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้านคือ 1) บริบทของความต้องการสารสนเทศ 2) อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ 3) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยแนวสำคัญคือ

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีบริบทเฉพาะตัวของผู้แสวงหาสารสนเทศ ถึงแม้นผู้ต้องการแสวงหาสารสนเทศจะมีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่นอายุ เวลา พื้นความรู้ แต่มิได้หมายความว่าทุกคนจะมีความต้องการสารสนเทศเหมือนกัน เพราะผู้ใช้สารสนเทศแต่ละคนย่อมมีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ความสนใจเฉพาะตัว และความตั้งใจเป็นต้น

2. อุปสรรค์ที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ มีหลายประการ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงานและหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศเป็นต้น

3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ วิลสันได้ผนวกรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของ เอลลิสและคณะ ซึ่งประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ซึ่งทั้งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นทุกขั้นตอนก็ได้

3.1 การเริ่มต้น (staring) เป็นการเริ่มต้นการแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ใหม่

3.2 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจจะเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง คือการเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า คือการเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3.3 การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้างๆ จึงต้องสำรวจบริการเวียนหน้าสารบัญวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ

3.4 การแยกแยะ (differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร เป็นต้น เช่นวารสาร ก. และวารสาร ข. เพราะทราบว่าวารสาร ก. จัดพิมพ์บทความวิจัยที่มีคุณภาพ ขณะที่วารสาร ข จัดพิมพ์ข่าวสาร หรือสรุปข่าวความเคลื่อนไหว เป็นต้น

3.5 การตรวจตรา (monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่นการติดตามรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขาวิชานั้นๆ

3.6 การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานวิจัยบทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลดรรชนี หรือเอกสารประกอบการประชุม สารสนเทศในกรณีนี้เฉพาะเจาะจง เช่น สถิติ คำพูดสำคัญ ผลการศึกษา เป็นต้น

3.7 การตรวจสอบ (verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ เช่น อาจตรวจซ้ำจากเอกสารหรือฐานข้อมูลอื่นว่าสารสนเทศตรงกันหรือไม่เป็นต้น

3.8 การจบ (ending) เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว

ตัวแบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแสดงให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการแสวงหาสารสนเทศ คือ เริ่มต้นจากความต้องการ หลังจากนั้น อาจเกิดพฤติกรรมที่ขัดขวางไม่ให้บุคคลผู้นั้นแสวงหาสารสนเทศ หากบุคคลผู้นั้นผ่านพ้นอุปสรรค จึงจะเกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีระบวนการที่แสดงถึงรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศที่หลากหลาย ข้อสังเกตประการหนึ่งคือ การแสวงหาสารสนเทศของเอลลิสและคณะนี้เป็นสารสนเทศทางวิชาการและการวิจัย ซึ่งสะท้อนความก้าวหน้าในการศึกษาวิทยาการต่างๆ ในโลกปัจจุบัน

สารสนเทศผลิตออกมามากมายและหลากหลาย ทำให้การค้นหาสารสนเทศไม่ได้รับความสะดวก บางครั้งผู้ใช้สารสนเทศไม่สามารถรู้ได้ว่าใครเป็นผู้ผลิต อะไร ที่ไหนและเมื่อไร ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการจัดการและการค้นคืนสารสนเทศ ผลิตคู่มือช่วยการค้นคว้าออกมาเพื่อให้ผู้ใช้ได้รู้ถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศต่างๆ ประกอบกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย เช่นคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการค้นหารสารสนเทศจากฐานข้อมูลมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศในเวลาอันรวดเร็วและครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

ปัจจัยในการค้นหาสารสนเทศมีอยู่หลายประการซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้ จิรวรรณ ภักดีบุตร (2536: 176-179)

1. ภารกิจทางด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้ ความแตกต่างของบุคคลแต่ละกลุ่มอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงานมีส่วนกำหนดลักษณะการค้นหาและการใช้สารสนเทศเป็นอย่างมาก

1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน เช่น ปฏิบัติวิจัย การวางแผน การผลิต การบริหาร ผู้ใช้มักจะต้องการและใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของภาระหน้าที่การงานนั้น เช่นผู้บริการในระดับผู้จัดการต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจแต่จะไม่ค้นหาเอง อาจสั่งให้พนักงานด้านวิจัยตลาดไปค้นหาและรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานตนและหน่วยงานของคู่แข่งขัน ให้แทน

1.2 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน เช่น แพทย์ วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ย่อมต้องการสารสนเทศในสาขาของตน แพทย์ต้องการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในการรักษาพยาบาลโรคต่างๆ ตลอดจนยาที่คิดค้นออกมาใหม่ และอาจใช้ฐานข้อมูลจากต่างประเทศมากกว่าผู้อื่น

1.3 ลักษณะและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเจ้าสังกัด มีผลต่อพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศของพนักงานแต่ละคน เช่นบริษัทธุรกิจที่ทำการค้าขายกับต่างประเทศ ผู้บริหาร เช่นผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายขาย ย่อมต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการตลาดต่างประเทศและกฎหมายการค้าของประเทศคู่ค้าที่มีผลกระทบต่อการขายสินค้าของบริษัทเป็นต้น

2. คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศ เพราะเป็นพื้นฐานและความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้แต่ละคน ประกอบด้วย

2.1 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามา หรือผู้ใช้มีพื้นฐานและความสนใจในสาขาวิชานั้น หรือที่พัฒนาในภายหลัง สาขาวิชาที่เป็นสิ่งที่กำหนดความสนใจเบื้องต้น ในการใช้และไม่ใช้สารสนเทศ ผู้ใช้มักจะสนใจค้นหาสารสนเทศที่ตรงหรือเกี่ยวข้องกับสาขาของตน ทั้งโดยการได้รับการศึกษา อบรมมาในวิชานั้นหรือโดยความสนใจก็ตาม

2.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึง ความรู้ระดับต่างๆ เช่น ระดับวิชาชีพ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก เป็นต้น ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นอาจต้องการค้นหารสารสนเทศในระดับที่ลึกซึ้ง เจาะลึกเฉพาะสาขาวิชายิ่งขึ้น อาจต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศในภาษาต่างประเทศด้วย

2.3 สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและความสนใจส่วนตัว ที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละบุคคล เช่นชาวชนบทอาจได้รับสารสนเทศจากวิทยุมากกว่าจากการอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของการรับข่าวสารประกอบด้วย

3. การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ คือความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ

3.1 มีแหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยการค้นคว้า รวมทั้งฐานข้อมูลต่างๆ อยู่ในหน่วยงานของตน หรือสถานที่ใกล้เคียงที่สามารถอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว เช่น หน่วยงานนั้นมีห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศที่ให้บริการสารสนเทศตามต้องการได้ หรือมิฉะนั้นก็มีสถาบันบริการสารสนเทศอยู่ในบริเวณใกล้เคียงเป็นสิ่งจูงใจผู้ใช้บริการมากขึ้น

3.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว เนื่องจากมีคู่มือช่วยการค้นคว้าเฉพาะสาขาวิชาที่ต้องการ และมีบริการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

5. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่จะสนองความต้องการของตน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงาน เพื่อการเรียนรู้ พฤติกรรมเช่นนี้ เริ่มขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการเรียนรู้ ศึกษา และวิเคราะห์เรื่องหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งและพบว่าความรู้ที่ตนมีนั้นไม่เพียงพอที่จะทำการศึกษาได้จึงต้องการความรู้และสารสนเทศเพิ่มเติม หรือพบเรื่องที่ไม่เข้าใจ จึงต้องการสารสนเทศเพื่อจะได้ศึกษาในรายละเอียดต่อไป ซึ่งพฤติกรรมการค้นหารสารสนเทศที่แตกต่างกันกันไปสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้มีอยู่ เป็นวิธีการอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้สารสนเทศอาจมีแหล่งสารสนเทศของตนเอง เช่น นักศึกษาอาจมีหนังสือ ตำราในครอบครองของตนเอง ที่สามารถจะให้สารสนเทศตามต้องการได้ นักวิชาการในสถาบันการศึกษา หรือสถาบันวิจัยอาจมีทรัพยากรสารสนเทศในสาขาของตนเองบางส่วน เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร รายงานการวิจัย ซึ่งจะช่วยในการค้นหาสารสนเทศเบื้องต้นตามที่ต้องการ

2. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากการพูดคุย สนทนา อย่างไม่เป็นทางการกับผู้ใกล้ชิด เช่น เพื่อน ญาติ หรือผู้รู้เรื่องราวนั้น อาจกระทำได้โดยการพูดคุย โทรศัพท์ หรือเขียนจดหมายติดต่อสื่อสารถึงกัน รวมถึงการเข้าร่วมประชุมและสัมมนาต่างๆ ผู้ใช้สารสนเทศได้รับสารสนเทศจากการพูดคุยกันและจากเอกสารประกอบการสัมมนาหรือเอกสารเสนอต่อที่ประชุม เป็นต้น พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอย่างไม่เป็นทางการนี้ ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในทุกกลุ่มอาชีพและประชาชนทั่วไป

3. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่พบมากในหมู่นักวิชาการและนิสิตนักศึกษา วิธีการที่เป็นทางการคือไปใช้บริการของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ส่วนใหญ่แล้ว เมื่อได้สนทนาพูดคุยกับเพื่อนและไม่พบสารสนเทศที่ต้องการจากทรัพยากรสารสนเทศของตนแล้ว ผู้ใช้บริการของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศแห่งใดแห่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความสะดวกในการใช้ และสาขาวิชาที่ห้องสมุดนั้นมีให้บริการ โดยอาจค้นหาด้วยตนเอง และเครื่องมือช่วยค้นคว้าอื่นๆ เมื่อไม่พบจึงของความช่วยเหลือและแนะนำวิธีการใช้จากบรรณารักษ์และผู้บริการสารสนเทศ

4. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศข้างต้นนั้น อาจเปลี่ยนลำดับก่อนหลังได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความง่ายในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ เช่นนักวิชาการอาจใช้วิธีการพูดคุยกับเพื่อนและหาสารสนเทศจาแหล่งสารสนเทศส่วนตัวและสุดท้ายจึงจะไปที่ห้องสมุดที่ใกล้บ้านที่สุด ถ้าได้สารสนเทศที่ต้องการเท่านั้นจึงจะติดต่อตามไปใช้ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ ที่อยู่ไกลออกไปอีก

5. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอาจมองในลักษณะของแหล่งสารสนเทศที่ใช้ค้นหา เช่น แหล่งสารสนเทศภายในประกอบด้วยความจำ คือค้นหาจากห้องสมุดส่วนตัวหรือจากเอกสารสารที่ตนเองรวบรวมไว้ หรือจากการพูดคุยกับเพื่อนรวมงาน ส่วนแหล่งสารสนเทศภายนอก ประกอบด้วย การติดต่อโดยตรงอย่างเป็นทางการกับบุคคลอื่นที่จะให้สารสนเทศที่ต้องการได้ ตลอดจนไปแหล่งที่มีเอกสารเพื่อการค้นคว้าโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุด

พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นกิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะสนองความต้องการของตน พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลเริ่มต้นจากการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าตนมีความต้องการสารสนเทศ โดยอาจต้องศึกษาวิเคราะห์ วางแผนหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งแต่พบว่าตนเองมีสารสนเทศไม่เพียงพอ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์สามารถแบ่งพฤติกรรมของผู้ใช้เป็น 3 ประเภท โดยแบ่งตามทักษะในการใช้คือ (Meadow, 1992: 15-17 อ้างใน สายสุดา ปั้นตระกูล, 2550: 26)

1. ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศโดยตรงด้วยตนเอง ผู้ใช้กลุ่มนี้มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศที่ตนต้องการเป็นอย่างดี มีพฤติกรรมในการค้นคืนสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการและประเมินค่าสารสนเทศได้

2. ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการค้นสารสนเทศให้ผู้อื่น ผู้ใช้กลุ่มนี้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการค้นค้นสารสนเทศ ประเภทของสารสนเทศที่ให้บริการ ผู้ใช้จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ที่ต้องการสารสนเทศกับระบบสารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้ส่วนมากเป็นบรรณารักษ์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศที่รับรู้พฤติกรรมความต้องการสารสนเทศโดยนำมาตีความวิเคราะห์ความต้องการและกำหนดแผนการสืบค้น

3. ผู้ใช้ที่ขาดประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้จะไม่มีความรู้สึกซึ่งทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและการใช้ระบบการค้นคืนสารสนเทศแต่เป็นผู้ที่มีความต้องการใช้งานสารสนเทศ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสารสนเทศหลายๆ กลุ่มมีผลมาจากสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ โดยปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ คือกลุ่มวิชาชีพของผู้ใช้ การศึกษากลุ่มผู้ใช้เป็นสมาชิกอยู่ โดยศึกษาจากกิจกรรมของงานที่ปฏิบัติจะทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มได้ผู้ใช้สารสนเทศในแต่และกลุ่มมีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ดังนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2545: 129-131)

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระบบองค์กร ได้แก่

1.1 วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายและพันธกิจขององค์กร เช่น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย ย่อมแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภารกิจสำคัญ คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผู้ใช้ภายในโรงพยาบาลย่อมแสวงหาสารสนเทศด้านการให้บริการรักษาทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย การจัดบริการการทางการแพทย์หรือสาธารณสุข เป็นต้น

1.2 โครงสร้างและภารกิจขององค์กร ซึ่งย่อมสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์กร โครงสร้างและภารกิจขององค์กรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในองค์กร เช่น โรงพยาบาลบางแห่งอาจมีโครงสร้างที่สะท้อนภารกิจในการจัดบริการทางการแพทย์ รวมทั้งการเป็นเครือข่ายบริการสาธารสุขในระดับศูนย์ประจำภูมิภาคด้วย

1.3 บริการสารสนเทศในองค์กร เช่น การจัดให้มีห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศในองค์กรเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การหลายแห่งมีการจัดบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ซึ่งเอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้เพราะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก

1.4 โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในองค์กร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์การในปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ โดยจัดให้มีคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและเชื่อมโยงกับภายนอกองค์กรอย่างสะดวกและรวดเร็ว อันนับเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศผ่านเครือข่ายสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับกลุ่มผู้ใช้ ได้แก่

2.1 งานหรือภารกิจของกลุ่มผู้ใช้ ทั้งนี้อาจพิจารณากลุ่มผู้ใช้ได้จากฝ่ายหรือแผนกที่ผู้ใช้สังกัด เช่น หากเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกบัญชี ผู้ใช้กลุ่มนี้ย่อมต้องใช้ระบบสารสนเทศภายในด้านระบบบัญชีและการเงิน และสนใจสารสนเทศที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นต้น

2.2 ระดับหรือตำแหน่งงาน เช่น ผู้ใช้ระดับผู้บริหารย่อมมีลักษณะพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่ต่างจากผู้ปฏิบัติงานทั่วไป โดยทั่วไป ผู้บริหารระดับสูงซึ่งรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรย่อมต้องการสารสนเทศภายในที่สรุปผลการดำเนินงานขององค์กรและสารสนเทศจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ขณะที่ผู้บริการระดับกลางและระดับต้นจะต้องการสารสนเทศกายในที่ระเอียดการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูง

2.3 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน เช่น แพทย์ วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ ย่อมมีความต้องการสารสนเทศ ในสาขาวิชาของตนเพื่อการปฏิบัติงาน จะเรียกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ เช่น แพทย์ย่อมต้องการติดตามการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการรักษาโรค สาขาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับแต่ละคน ได้แก่

3.1 สาขาวิชาที่ได้ศึกษาหรือมีพื้นฐานและความสนใจ สาขาวิชาเป็นสิ่งกำหนดความใส่ใจเบื้องต้นในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นักศึกษาในสาขาวิชาคณิตศาสตร์อาจต้องการใช้สารสนเทศน้อยกว่านักศึกษาในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ ในขณะเดียวกันผู้ใช้มักจะสนใจค้นหาสารสนเทศที่ตรงหรือเกี่ยวข้องกับสาขาของตนทั้งโดยการได้รับการศึกษาอบรมในวิชานั้น ๆ หรือโดยความสนใจก็ตาม

3.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึง ความรู้ระดับต่าง ๆ เช่นระดับวิชาชีพ ปริญญาตรี เป็นต้น ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงอาจต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้ง เจาะลึกเฉพาะด้านหรือหัวข้อมากขึ้น อาจต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมจากแหล่งสารสนเทศในภาษาต่างประเทศด้วย

3.3 ระดับการรู้สารสนเทศของผู้ใช้ หมายถึง ความเข้าใจถึงความสำคัญในการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหา ทั้งในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน ผู้ใช้ที่มีระดับการรู้สารสนเทศในระดับสูงจะสามารถแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ รู้วิธีการรวบรวมสารสนเทศ ประเมินและตรวจสอบสารสนเทศ รวมทั้งประยุกต์สารสนเทศในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ระดับการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ หมายถึง ความเข้าใจและความสามารถพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอันได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมหรือเครือข่ายการสื่อสารต่าง ๆ

3.5 สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ ในการทำงานและความสนใจส่วนตัว ที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงานของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละบุคคล

จากข้อความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จะเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศ วิเคราะห์สารสนเทศที่มีอยู่ เพื่อวางแผนและตัดสินใจในการสืบค้นสารสนเทศ มีพฤติกรรมการการสืบค้น 3 รูปแบบคือ ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมค้นคืนสารสนเทศด้วยตนเอง ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการค้นสารสนเทศให้ผู้อื่น ผู้ใช้ที่ขาดประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระบบองค์กร ดังนี้ วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายและพันธกิจขององค์กร โครงสร้างและภารกิจขององค์กรและพฤติกรรมตามกลุ่มผู้ใช้ เช่น งานหรือภารกิจของกลุ่มผู้ใช้ระดับฝ่ายหรือแผนกหรือระดับตำแหน่งงาน สาขาวิชาชีพที่ใช้ประกอบอาชีพ เช่น วิศวกร แพทย์ และปัจจัยส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องของพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ คือสาขาวิชาที่ศึกษาหรือพื้นฐานความสนใจ ระดับการศึกษาของผู้ใช้ ระดับการรู้สารสนเทศของผู้ใช้ ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น เศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและความสนใจส่วนตัว ซึ่งแสดงให้เห็นได้ถึงพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมาย

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้หลายประการ ดังนี้

บุญสิริ สุวรรณเพ็ชร์ (2538: 433) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการบรรลุถึงเป้าหมาย

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 64) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคลากรอันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน อันได้แก่ การจัดองค์กร การจัดระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล ซึ่งคุณภาพและสภาพของหน่วยงานดังกล่าวมีผลต่อความต้องการของบุคคล และผลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. 2543: 23 -24 ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและบริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ดังนั้นความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้ก็จะเป็นผลที่ตามมาและจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถนำมาประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้

ปิยะนุช ประใจครบุรี (2546: 54) กล่าวว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ ความชื่นชอบต่อการให้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุด หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองหรือได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะแตกต่างกันออกไป อาจจะขึ้นอยู่กับค่านิยม และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ใช้บางคนพึงพอใจเมื่อได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการการสืบค้นสารสนเทศ ความเป็นกันเอง หรือพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุดนั้น ๆ เป็นต้น

จากคำจำกัดความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองต้องการให้เกิดขึ้นแล้วรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับหรือไม่ได้ตอบสนองจะเกิดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

มิลเล็ด (Millet, 1954: 397-400 อ้างใน เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว, 2543: 23) กล่าวถึงบริการที่น่าพึงพอใจ (satisfactory service) ไว้ว่า การบริการนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable sevice) คือการบริการที่มีความเสมอภาคและเสมอหน้า

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) คือ การให้บริการจะต้องตรงเวลาและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความเพียงพอในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อง ๆ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 72-74) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของลูกค้าต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของบริการในแต่ละครั้งได้ โดยมีปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

2. ราคาต่อบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ลูกค้ายอมรับหรือพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่ง

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล

ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพเช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดการระบบข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งความพึงพอใจได้ 2 ระดับดังนี้ 1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของลูกค้า เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ 2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของลูกค้าเมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

จากข้อความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการต้องได้รับการตอบสนองการให้บริการอย่างเสมอภาคได้รับสารสนเทศตรงความต้องการ บริการอย่างต่อเนื่องและทันเวลา ด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถนำมาประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ผ่องพรรณ แย้มแขไข (2544: ข) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็นสมาชิกโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์/นักวิจัย และบรรณารักษ์ ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำนวน 8 ฐาน ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่บอกรับเป็นสมาชิก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย สังกัดกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี โดยนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด ผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์โดยนักศึกษาใช้เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และรายงาน อาจารย์/นักวิจัย ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้ฐานข้อมูลพบว่า ผู้ใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่พอใจผลการสืบค้นที่สามารถนำไปเป็นประโยชน์ได้ ส่วนปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลพบว่าปัญหาความเร็วในการดึงข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้าเป็นปัญหาในระดับมาก

เกษรา บุญปาล (2545: บทคัดย่อ)ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้ฐานข้อมูล IEEE ของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง" การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยใช้ประชากรจำนวน 362 คนได้รับกลับคืนจำนวน 343 คน

(94.75 %) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของวิธีการเชฟเฟ่ ผลการวิจัยผลว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ฐานข้อมูล IEEE น้อยกว่า 1 ปี ใช้ฐานข้อมูลผ่านระบบออนไลน์มากกว่าฐานข้อมูลซีดีรอม และใช้ฐานข้อมูลซีดีรอมเมื่อระบบออนไลน์ขัดข้อง วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา รองลงมาทำวิทยานิพนธ์ ความถี่ในการใช้ส่วนใหญ่เดือนละ 1 ครั้ง เข้าถึงฐานข้อมูลโดยการใช้ ยูอาร์แอล ของสำนักหอสมุดกลาง และเข้าถึงเนื้อหาโดยการแนะนำจากเพื่อน ความพึงพอใจพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขอบเขตเนื้อหาในฐานข้อมูล เพราะมีความน่าเชื่อถือ และครอบคลุมในสาขาวิชาที่ต้องการ ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่ พบว่านักศึกษาไม่ทราบขอบเขตของวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีคู่มือช่วยสืบค้น ฐานข้อมูล ด้านการให้บริการพบว่า จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ

เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546: ข) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ScienceDirect ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิยาลัยสงขลานครินทร์" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ความต้องการรวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ScienceDirect กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ที่เคยใช้ฐานข้อมูลจำนวน 343 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 332 ชุดคิดเป็นร้อยละ 96.79 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา อาจารย์ สังกัดกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเป็นกลุ่มที่ใช้ฐานข้อมูลมากที่สุด อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเพื่อค้นข้อมูลสำหรับทำวิจัย นักศึกษาใช้ฐานข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์และทำรายงาน และพึงพอใจบริการฐานข้อมูลในประเด็นความทันสมัยของข้อมูล ส่วนด้านปัญหาพบว่าประเด็นการดาวน์โหลดข้อมูลได้ล่าช้าเป็นปัญหาระดับมาก

นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548: 1-2) ได้ศึกษาเรื่อง "การศึกษาปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์" เพื่อศึกษาการใช้ ปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่าง 310 คน เป็นอาจารย์จาก 3 สาขาวิชา 13 คณะ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านสภาพการใช้ คณาจารย์เลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านสภาพการใช้ คณาจารย์เลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพราะฐานข้อมูลออนไลน์สามารถค้นคืนทุกเวลาและสถานที่ที่มีเครือข่ายระบบอินเตอร์เน็ต และมีวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประกอบการสอน คณาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง ฐานข้อมูลที่เลือกใช้มากที่สุดคือ SpringerLink รูปแบบผลการค้นคืนที่คณาจารย์เลือกใช้มากที่สุดคือ รายการบรรณานุกรม สาระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม คณาจารย์รับทราบการให้บริการจากเอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุดมากที่สุด ด้านปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าปัญหา

ที่พบมากที่สุดคือ คณาจารย์ไม่สามารถติดตามเอกสารฉบับเต็มที่ค้นคืนได้ และฐานข้อมูลแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นที่แตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน รวมทั้งระบบเครือข่ายเกิดความขัดข้องบ่อย ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์พบว่าแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ฐานข้อมูลในด้านผู้ใช้บริการที่คณาจารย์เห็นด้วยมากที่สุดคือ การจัดทำคู่มือการค้นคืนฐานข้อมูลออนไลน์ทุกประเภทโดยมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดบริการรับคำค้นและส่งผลงานค้นทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ

ดารณี แซ่ตั้ง (2549: 4-5) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สาขามนุษยศาสตร์ของนิสิตบัณฑิตศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลสาขามนุษย์ศาสตร์ของนิสิตบัณฑิตศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สาขามนุษยศาสตร์ 3) ศึกษาปัญหาการใช้ฐานข้อมูลสาขามนุษยศาสตร์ 4) เพื่อเปรียบเทียบการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สาขามนุษยศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนิสิตบัณฑิตศึกษาสาขามนุษยศาสตร์จุฬาลงกรณ์ จำนวน 328 คน ผลการวิจัยพบว่า บริการที่ใช้มากที่สุดคือสืบค้นที่ห้องสมุดคณะ/สถาบัน ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ช่วงเวลาสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์คือ เวลา 13.01-16.00 น. การสืบค้นข้อมูลต่อครั้งมากกว่า 1 ชั่วโมง รูปแบบของผลลัพธ์ที่ได้รับคือบรรณานุกรมและสาระสังเขปแบบย่อ ทั้งนี้นิสิตมีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์หรือภาคนิพนธ์ ฐานข้อมูลที่เลือกใช้มากที่สุดคือฐานข้อมูล WilsonWeb ฐานข้อมูลที่นิสิตพึงพอใจมากที่สุดคือ ฐานข้อมูล EBSCOhost ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านคือ ฐานข้อมูลภาษาไทยมีการจัดทำให้เลือกใช้น้อย สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ การจัดอบรมสาธิตการใช้งานฐานข้อมูลยังไม่ทั่วถึง ไม่มีเครื่องพิมพ์ให้ใช้บริการด้วยตนเอง ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ และไม่สามารถรองรับค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อเอกสารฉบับเต็ม

กิตติพร เพชรพราว (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา และความต้องการ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่อการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยแจกแบบสอบถาม 320 ชุด และได้รับคืนมาจำนวน 317 ชุด ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ทราบว่าสำนักหอสมุดกลางมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เข้าใช้โดยการสืบค้นผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุดกลาง เรียนรู้การสืบค้นด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ของการ

ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน ส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นจากที่พักหรือบ้าน ช่วงเวลาที่สืบค้นส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 18.00-24.00 น และใช้เวลาในการสืบค้นประมาณ 1 ชั่วโมง ฐานข้อมูลที่อาจารย์และนักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ScienceDirect และข้อมูลที่ต้องการจะมีลักษณะเป็นเอกสารฉบับเต็ม ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลโดยรวมทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่พึงพอใจในระดับมากคือ สามารถนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้ ส่วนปัญหาการใช้ฐานข้อมูลโดยรวมทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากคือ ความเร็วในการดึงข้อมูล เป็นไปอย่างล่าช้า ความต้องการให้พัฒนาปรับปรุงการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่มีความต้องการมากคือการเพิ่มความเร็วของอินเตอร์เน็ต

มะลิวัลย์ สินน้อย (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านฐานข้อมูลที่ใช้ช่องทางในการรับรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ สถานที่ที่ใช้ในการสืบค้น วัตถุประสงค์ในการใช้ เหตุผลในการเลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ วิธีเรียนรู้การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ความถี่ในการใช้ช่วงระยะเวลาและระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ รูปแบบของผลลัพธ์ที่ต้องการจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้บริการ รวมทั้งศึกษาปัญหาในการใช้ และความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามจำนวน 302 ชุดได้รับคืนทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect มากที่สุด ช่วงทางการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการค้นคือจากภาควิชา มีวัตถุประสงค์เพื่อทำดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ เหตุผลของการใช้คือข้อมูลมีความหลากหลายเรียนรู้การสืบค้นด้วยตนเอง เวลาที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เวลา 12.00-18.00 น ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ ประมาณ 1 ชั่วโมง ผลการสืบค้นได้รับข้อมูลฉบับเต็ม ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านฐานข้อมูลพบว่าเป็นปัญหาระดับปานกลางในเรื่องฐานข้อมูลมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ แต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันเข้าใจยาก ระบบสืบค้นยุ่งยากและซับซ้อน ไม่ตรงกับความต้องการ ฐานข้อมูลมีเนื้อหาซ้ำซ้อน ปัญหาด้านเครือข่ายพบว่าเป็นปัญหาระดับมากในเรื่องระบบเครือข่ายจำนวนคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนน้อย ประสิทธิภาพของระบบอินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านผู้ให้บริการ พบว่าเป็นปัญหาในระดับมาก ในด้านขาดการประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูล

ส่วนปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยเกินไปและขาดทักษะในการใช้ฐานข้อมูล ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ พบว่าปัญหาระดับปานกลาง ในด้านการใช้คำเชื่อม การใช้ภาษาอังกฤษในการสืบค้น ผลการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ไม่เข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการสืบค้น ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจมากในด้านความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์

สายสุดา ปั้นตระกูล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต: การบอกรับเป็นสมาชิก" ผลการศึกษาพบว่า การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านสภาพการใช้พบว่าอาจารย์ทราบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากโฮมเพจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง สถานที่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากโปรแกรมวิชา ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 2-3 ครั้ง/เดือน ผลลัพธ์จากการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ใช้รูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป ด้านการใช้ประโยชน์พบว่าอาจารย์มีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อใช้ในการทำวิจัยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือใช้เขียนตำราหรือบทความทางวิชาการ ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์และใช้ในการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ อันดับสุดท้ายคือใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการสืบค้นเนื้อหาพบว่าอาจารย์เลือกใช้ฐานข้อมูล SpringerLink มากที่สุด เพื่อสืบค้นเนื้อหาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า อาจารย์มีปัญหาในด้านฐานข้อมูลที่บอกรับคือกำหนดการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลใหม่มีความล่าช้าเป็นอันดับแรก ปัญหาด้านการจัดการระบบการใช้บริการคือคู่มือหรือคำแนะนำภาษาอังกฤษในการใช้ฐานข้อมูลละเอียดและยาวมากเกินไป ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย คือระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยและอินเทอร์เน็ตมีช่วงขัดข้อง โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ คือไม่เข้าใจขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลที่ให้บริการ และปัญหาด้านผู้ให้บริการ คือไม่ได้รับความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่อันดับสุดท้ายเป็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์คือการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

มาลี อิศรานนท์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรค์ในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ และสภาพการมาเรียน 3) เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษามหาวิยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 354 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนและวิธีการของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มาเรียนและทำงานควบคู่กัน มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อประกอบการเรียนหรือการทำวิทยานิพนธ์ วิธีการเข้าถึงบทความโดยการสืบค้นด้วยตนเอง ช่วงเวลาที่ใช้คือ 16.30-21.00 น. ความถี่ไม่แน่นอนเวลาโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง สืบค้นโดยผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุดกลาง ผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรค์ในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีปัญหาและอุปสรรค์ในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้รับจากฐานข้อมูลมีน้อยเกินไป ไม่สามารถค้นหาเนื้อหาที่ต้องการได้ และข้อมูลที่ค้นได้ไม่ตรงตามความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาชาย นักศึกษาหญิงมีปัญหาและอุปสรรค์ในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และไม่ทราบรายละเอียดว่าสำนักหอสมุดกลางมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทและชื่อเรื่องใดไว้ให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษามาเรียนอย่างเดียวและทำงานควบคู่กับการเรียน มีปัญหาและอุปสรรค์ในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นไม่ละเอียดชัดเจน และการดึงข้อมูล (load) จากฐานข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความต้องการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความต้องการให้สามารถใช้วารสารได้ทุกที่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับเครือข่าย

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สามารถนำมาประกอบเป็นแนวทางในการวิจัยได้ดังนี้คือ สรุปประเด็นในการวิจัยได้ 3 ประเด็น

1. ด้านพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.1 การใช้ฐานข้อมูลที่มากที่สุด กรณีการใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect ได้แก่ งานวิจัยของเสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546), กิดติพร เพชรพาว (2549) และงานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2549) กรณีการใช้ฐานข้อมูล IEEE/IEE Electronic Library (IEL) มากที่สุดได้แก่งานวิจัยของเกษรา บุญปาล (2545) กรณีการใช้ฐานข้อมูล WilsonWeb มากที่สุดได้แก่งานวิจัยของนันดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) การใช้ฐานข้อมูล SpringerLink มาที่สุดได้แก่งานวิจัยของสายสุดา ปั้นตระกูล (2550)

1.2 การรับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ กรณีช่องทางการรับรู้มากที่สุด การเผยแพร่เอกสารของสำนักหอสมุด ได้แก่งานวิจัยของนัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) กิตติพร เพชรพราว (2549) กรณีการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มากที่สุด ได้แก่งานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2549)

1.3 วัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด กลุ่มนักศึกษากรณีวัตถุประสงค์ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และรายงาน ได้แก่งานวิจัยของผ่องพรรณ แย้มแขไข (2544) เกษรา บุญปาล (2545) เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) ดารนี แซ่ตั้ง (2549) มะลิวัลย์ สินน้อย (2549) มาลี อิศรานนท์ (2551) ส่วนกลุ่มอาจารย์/นักวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการสอนและวิจัย ได้แก่ งานวิจัยของผ่องพรรณ แย้มแขไข (2544) เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) นันดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) กิตติพร เพชรพราว (2549)

1.4 เหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ได้แก่งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แย้มแขไข (2544) กรณีมีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมในสาขาวิชาที่ต้องการ ได้แก่งานวิจัยของ เกษรา บุญปาล (2545) กรณีความทันสมัยของข้อมูล ได้แก่งานวิจัยของ เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) กรณีข้อมูลที่ได้มีลักษณะเป็นเอกสารฉบับเต็ม ได้แก่งานวิจัย นันดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548), กิตติพร เพชรพราว (2549) กรณีข้อมูลมีความหลากหลาย ได้แก่งานวิจัยของ มะลิวัลย์ สินน้อย (2549)

1.5 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีการเรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเอง ได้แก่งานวิจัยของ กิตติพร เพชรพราว (2549) มะลิวัลย์ สินน้อย (2549) สายสุดา ปั้นดระกูล (2550) มาลี อิศรานนท์ (2551)

1.6 ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เดือนละ 1 ครั้ง ได้แก่งานวิจัยของ เกษรา บุญปาล (2545) กรณีความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ได้แก่งานวิจัยของ ดารณี แซ่ตั้ง (2549) และกรณีความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 2-3 ครั้ง/เดือน ได้แก่งานวิจัยของ สายสุดา ปั้นดระกูล (2550)

1.7 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 1 ชั่วโมง ได้แก่งานวิจัยของ ดารณี แซ่ตั้ง (2549) กิดดิพร เพชรพราว (2549) มะลิวัลย์ สินน้อย (2549) กรณีระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 1-2 ชั่วโมง ได้แก่งานวิจัยของมาลี อิศรานนท์ (2551)

1.8 ช่วงเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีเวลา 13.01-16.00 น. ได้แก่งานวิจัยของ ดารณี แซ่ดั้ง (2549) กรณีช่วงเวลา 16.30-21.00 น. ได้แก่งานวิจัยของ มาลี อิศรางนนท์ (2551) และกรณีช่วงเวลา 18.00-24.00 น. ได้แก่งานวิจัยของกิตติพร เพชรพราว (2549)

1.9 สถานที่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด ได้แก่ กรณีใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาสารสนเทศจากภาควิชา ได้แก่ งานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2549) สายสุดา ปั้นตระกูล (2550) กรณีที่บ้านพัก ได้แก่งานวิวิจัยของกิตติพร เพชรพราว (2549)

1.10 วิธีการเข้าถึงเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีเข้าถึงเว็บเพจโดยยูอาร์แอล ของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่งานวิจัยของเกษรา บุญปาล (2545) กิตติพร เพชรพราว (2549) สายสุดา ปั้นตระกูล (2550)

2. ด้านความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีความพึงพอใจด้านข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ ได้แก่งานวิจัยของ เกษรา บุญปาล (2545) กรณีความทันสมัยของข้อมูล ได้แก่งานวิจัยของ เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) กรณีสามารถสืบค้นได้ทุกเวลาและสถานที่ ได้แก่งานวิจัยของ นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) ผลของข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ได้แก่งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แย้มแขไข (2544) กิติตพร เพชรพราว (2549)

3. ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีปัญหาด้านระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อย การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า ได้แก่งานวิจัยของผ่องพรรณ แย้มแขไข (2544) เกษรา บุญปาล (2545) เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) กิดติพร เพชรพราว (2549) มะลิวัลย์ สินน้อย (2549) สายสุดา ปั้นตระกูล (2550) กรณีปัญหาด้านไม่มีคู่มือช่วยสืบค้นฐานข้อมูล ได้แก่งานวิจัยของ เกษรา บุญปาล (2545) กรณีปัญหาด้านคู่มือหรือคำแนะนำภาษาอังกฤษในการใช้ฐานข้อมูลมีความละเอียดและยาวมาเกินไป ได้แก่งานวิจัยของสายสุดา ปั้นตระกูล (2550) กรณีปัญหาด้านเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นไม่ละเอียดชัดเจน ได้แก่งานวิจัยของ มาลี อิศรานนท์ (2551) กรณีปัญหาด้านจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นไม่เพียงพอ ได้แก่งานวิจัยของ เกษรา บุญปาล (2545) มะลิวัลย์ สินน้อย (2549) กรณีปัญหาด้านไม่สามารถติดตามเอกสารฉบับเต็มและปัญหาด้านวิธีการสืบค้นแต่ละฐานแตกต่างกัน ได้แก่งานวิจัยของ นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) กรณีปัญหาด้านฐานข้อมูลภาษาไทยมีน้อยและปัญหาด้านการจัดอบรมสาธิตการใช้ฐานข้อมูลยังไม่ทั่วถึง ได้แก่งานวิจัยของดารณี แซ่ตั้ง (2549) กรณีปัญหาด้านไม่มีเครื่องพิมพ์ให้ใช้บริการด้วยตนเอง ได้แก่งานวิจัยของ ดารณี แซ่ค่าน (2549) มะลิวัลย์ สินน้อย (2549) กรณีปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ได้แก่ งานวิจัยของดารณี แซ่ตั้ง (2549) สายสุดา ปั้นตระกูล (2550)

แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย จึงได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.1 **ฐานข้อมูลที่ใช้งาน**

1.2 ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.4 เหตุผลในการเลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.5 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

1.6 ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.7 ระยะเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.8 ช่วงระยะเวลาในการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.9 แหล่งของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น

1.10 วิธีการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

2. ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

2.1 ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

2.2 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

2.3 ด้านผู้ให้บริการ

2.4 ด้านผู้ใช้บริการ

2.5 ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ

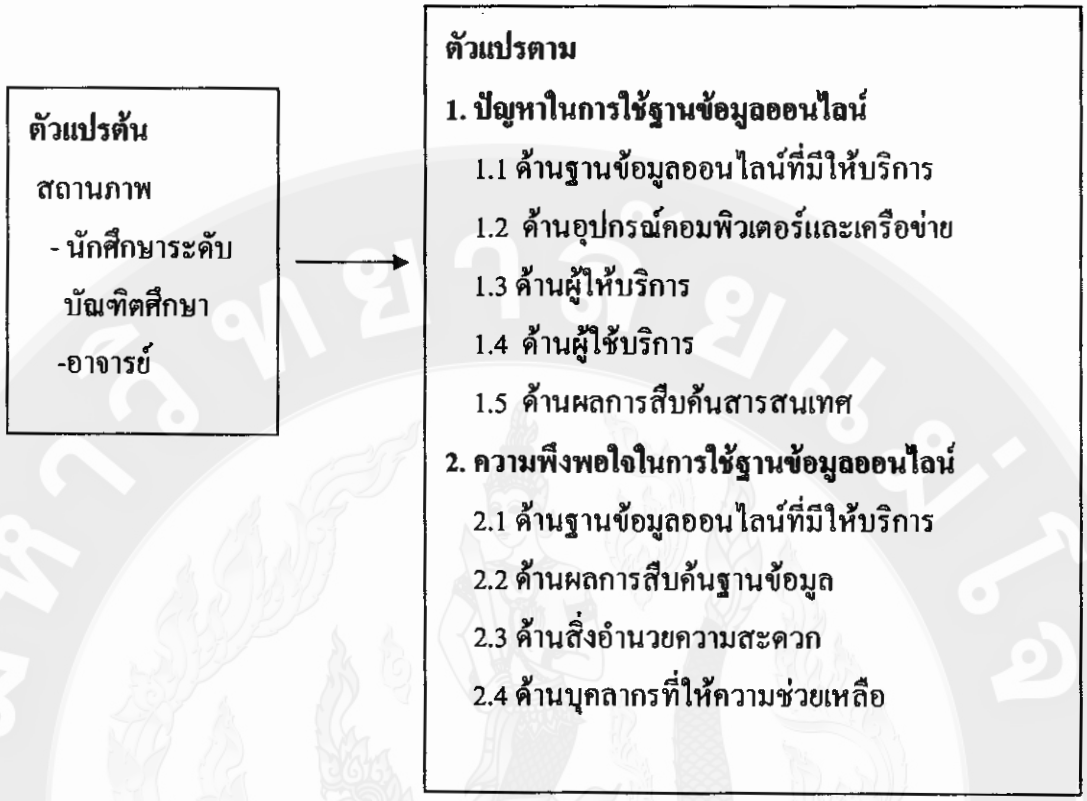
3. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

3.1 ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการ

3.2 ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูล

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 ด้านบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ



ภาพ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย