



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
และอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

**Behavior of Graduate Students and Lecturers of
Maejo University Towards Online Databases Usage**

ได้รับการจัดสรรงบประมาณวิจัย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

หัวหน้าโครงการ

นางจินภา ไกรมา

ผู้ร่วมโครงการ

-

งานวิจัยเสร็จสิ้นสมบูรณ์

วันที่ 15 ธันวาคม 2554

**แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงานที่เสนอขอให้พิจารณากำหนดตำแหน่ง
ชำนาญการพิเศษ**

๑. ชื่อเรื่อง

๑.๑ พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๒. ลักษณะผลงานที่เสนอ

() คู่มือปฏิบัติงานหลัก () งานเชิงวิเคราะห์ () งานสังเคราะห์
(/) งานวิจัย () ผลงานลักษณะอื่นๆ ระบุ

๓. วิธีดำเนินการ

(/) ทำคนเดียว () ทำร่วมกับผู้อื่น

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณงานร้อยละ ที่มีส่วนร่วม	หน้าที่ความรับผิดชอบในผลงาน
๑.		
๒.		
๓.		

๔. การเป็นวิทยากร

() เป็น (/) ไม่ได้เป็น

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(นางจิณาภา ไกรวัฒนา)

(ตำแหน่ง) นักเอกสารสนเทศ

วันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2555

คำรับรองการทำวิจัย

ข้าพเจ้า..... นางจินภา ไกร์มา ตำแหน่ง..... นักเอกสารสนเทศ.....
สังกัด กลุ่มภารกิจบริการสารนิเทศ.....

มีความประสงค์จะทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง

พฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

(ลงชื่อ)



(นางจินภา ไกร์มา)

ตำแหน่ง นักเอกสารสนเทศ

วันที่ 20 กันยายน พ.ศ.2555.

ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นให้ความเห็นดังนี้

☒ เห็นชอบให้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบให้ทำการวิจัยในหัวข้อที่เสนอ

☐ อื่น ๆ คือ.....

(ลงชื่อ)



(นางวาสนา ป้องพาด)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

วันที่21 กันยายน พ.ศ.2555.

บทคัดย่อ

ชื่อโครงการวิจัย: พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

และอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ชื่อผู้วิจัย: นางจินภา ไกรมา

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อศึกษาปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ฐานฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหา และระดับความพึงพอใจ ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน โดยมีสมมติฐานคือ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกันมีปัญหา และความ พึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษา 264 คน และอาจารย์ 191 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามจำนวน 455 ชุด ได้รับคืน 327 ชุด (ร้อยละ 71.87) สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์: ใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect เป็นส่วนมาก รับรู้ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงานวิจัย มีเหตุผลของการใช้คือมีความทันสมัยของข้อมูล เรียนรู้การสืบค้นด้วยตนเอง ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ระยะเวลาใช้เฉลี่ย 1 ชั่วโมง ใช้ในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. ใช้งานด้วยคอมพิวเตอร์ที่คณะ/ภาควิชา และเข้าถึงหน้าเว็บเพจฐานข้อมูลผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย แม่โจ้

ด้านปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์: มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$, S.D = .601) โดยมีความมากที่สุดคือด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

ด้านความพึงพอใจการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์: มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D = .497) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านผลการสืบค้นจากฐานข้อมูล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน คือผู้ใช้กลุ่มนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา และกลุ่มอาจารย์ มีปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

คำสำคัญ: วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การศึกษาการใช้



ABSTRACT

Research Title : Behavior of Graduate Students and Lecturers of Maejo University

Towards Online Database Usage

Researcher: Jinapa Krima

The objectives of the research were 1) to study online database usage of graduate students and lecturers in Maejo University, 2) to study the problems and user satisfaction on online databases and 3) to compare the problems and satisfaction level on online database usage between users with different status.

The hypothesis was: users with different status have different problems and different satisfaction level on database usage. The sample sampling by stratified sampling technique was comprised of 264 graduate students and 191 lecturers. The research tool used was a questionnaire sending to 455 users and 327 were returned (71.87 percent). Statistical methods used were frequency counting, percentage, mean, standard deviation and t-test.

The results of the study were as follows:

The user behavior: The majority of users preferred to use ScienceDirect database rather than other databases and knew about the database service from Maejo University Central Library website. The purpose of using online databases was to conduct research. The reason of using online databases was the information from those databases was always up to date. Users learned how to search databases by themselves and accessed to online databases 2-3 times a week. The average duration of information searching was approximately one hour from 1:00 p.m. and 6:00 p.m. They used computers at their faculty buildings accessing to online databases via the Central library's home page.

The problems of using online databases were at moderate level ($\bar{X} = 2.93$, $SD = .601$). The most important problems concerned were the computer equipment and the network.

The user satisfaction was at high level ($\bar{X} = 3.47$, $SD = .497$) and the most important factor satisfied by the users was the search results.

The result of hypothesis test found that users with different status (graduate students vs. lecturers) had no significant different problem and satisfaction level on database usage and was not consistent with the hypothesis.

Keywords: Electronic journal, Online databases, Maejo University, User study



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จล่วงได้ด้วยสำเร็จ ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่ายในการให้คำแนะนำปรึกษาและปรับปรุงแก้ไข ทำให้งานวิจัย ฉบับนี้สมบูรณ์ ขอขอบพระคุณคณะวิทยากร โครงการค่ายฝึกอบรมการทำวิจัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 3 ทุกคน โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ท้ายเรือคำ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้คำแนะนำในการทำวิจัยเล่มนี้ให้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ นางวาสนา ป้องพาล ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่อนุญาติให้ทำวิจัยเล่มนี้และอนุญาติให้ใช้วัสดุสำนักงานในการจัดทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ นางอรณา พิทยากรศิลป์ นางสาวเบญจรัตน์ สุภอุดมฤกษ์ นางพิทยา สุนทรวงษ์ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณนายนพพร เพียรพิกุล ที่ช่วยปรับปรุงสาระสังเขปภาษาอังกฤษให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณบุคลากรสำนักหอสมุดทุกท่านที่ให้งานกำลังใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบเป็นกตัญญูตานุชา แด่บิดา มารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

จิณาภา ไกรร์มา

15 ธันวาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ฐานข้อมูลออนไลน์	6
ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	8
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ	11
การศึกษาผู้ใช้	15
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ	22
พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	29
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	45
ประชากร	45
เครื่องมือในการวิจัย	46
การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	49
บทที่ 4 ผลการวิจัย	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์	55
ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้งานข้อมูลออนไลน์	67
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์	72
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	75
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการฐานข้อมูลออนไลน์	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก หนังสือขออนุมัติทำงานวิจัย	97
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษางานวิจัย	99
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	101
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	103
ภาคผนวก จ วิเคราะห์ความเที่ยงตรงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย	110
ภาคผนวก ฉ การทดสอบความเชื่อมั่น	116
ภาคผนวก ช ประวัติผู้วิจัย	118

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553	46
2 กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553	48
3 ลักษณะผู้ใช้งานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามเพศ	52
4 ลักษณะผู้ใช้งานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามคณะที่สังกัด	52
5 การใช้งานข้อมูลออนไลน์แต่ละฐาน	55
6 การรับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้	56
7 วัตถุประสงค์ของการใช้งานข้อมูลออนไลน์	58
8 เหตุผลของการใช้งานข้อมูลออนไลน์	59
9 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้งานข้อมูลออนไลน์	61
10 ความถี่ของการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้งานข้อมูลออนไลน์	62
11 ระยะเวลาเฉลี่ยของการใช้งานข้อมูลออนไลน์แต่ละครั้ง	63
12 ช่วงเวลาของการใช้งานข้อมูลออนไลน์	64
13 สถานที่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	65
14 วิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์	66
15 ปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวม	67
16 ปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์	68
17 ปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	69
18 ปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผู้ให้บริการ	70
19 ปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผู้ให้บริการ	71

20	ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ	71
21	ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวม	72
22	ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์	72
23	ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	73
24	ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
25	ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านบุคลากร	74
26	ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามสถานภาพ	75
27	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามสถานภาพ	76
28	ข้อเสนอแนะในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์	77

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ	23
2	ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ	24
3	แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	44

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2477 และในปีงบประมาณ 2552 ได้มีการปรับเปลี่ยนสถานภาพของหน่วยงาน มีการจัดตั้งสำนักหอสมุด ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานภายใน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552 ประกาศ ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2552 ให้จัดตั้งสำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานภายในและมีใช้ส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ต่อมาได้มีการแบ่งส่วนงานภายในสำนักหอสมุด ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่องการแบ่งส่วนภายในสำนักหอสมุดโดยมีการแบ่งงานภายในดังนี้ 1) กลุ่มภารกิจบริหารและธุรการ 2) กลุ่มภารกิจระบบและช่างงานสารนิเทศ 3) กลุ่มภารกิจบริการสารนิเทศ 4) กลุ่มภารกิจจัดหาแหล่งและสารนิเทศท้องถิ่น 5) กลุ่มภารกิจเทคโนโลยีทางการศึกษา (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักหอสมุด, 2553ค: 1-2)

สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานหลักในการจัดหา และให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิต การค้นคว้าวิจัยที่มีคุณภาพสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ไปยังนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรอย่างทั่วถึง ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการบริหารจัดการระบบช่างงานเพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัยและสังคม เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ อนุรักษ์และธำรงรักษาสืบสานวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นภาคเหนือ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ทรัพยากรสารสนเทศ (information resources) หมายถึง สื่อ หรือวัสดุที่ใช้บันทึกสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิด และประสบการณ์ต่าง ๆ อาจเรียกว่า วัสดุสารสนเทศ (information materials) สำหรับห้องสมุดนิยมเรียกว่า วัสดุห้องสมุด หรือทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งหมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้ในการบันทึกสารสนเทศทุกรูปแบบที่ห้องสมุดได้จัดหาไว้ให้ผู้ใช้นั้นหาสารสนเทศที่ต้องการมีอยู่ 3 ประเภท ดังนี้ 1) ประเภทสิ่งพิมพ์ หรือวัสดุตีพิมพ์ 2) ประเภทไม่ใช่สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ 3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล (อังสนา ธงชัย, 2552: 16-31)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล คือ วัสดุสิ่งพิมพ์และวัสดุไม่ใช่สิ่งพิมพ์ที่ถูกนำมาจัดเก็บเป็นอิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อที่ผลิตขึ้นใหม่ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร

อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับฐานข้อมูลคือการรวบรวมข้อมูลโดยมีการกำหนดรูปแบบการจัดเก็บอย่างมีระบบในคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ตามต้องการ ข้อมูลจะถูกเก็บบันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (อังสนา ชงชัย, 2552: 31) ส่วนฐานข้อมูลออนไลน์หรือระบบเชื่อมต่อ เป็นฐานข้อมูลที่อยู่ภายนอกห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ (off-house database) ซึ่งมีอยู่ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นทั้งข้อมูลเชิงบรรณานุกรม และข้อมูลที่ไม่ใช่รายการบรรณานุกรม แต่เป็นประเภทที่ให้ข้อเท็จจริง ข้อมูลตัวเลข หรือสาระเนื้อหาที่สมบูรณ์ การเข้าถึงข้อมูลทำได้โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (วิเชียร นิตยะกุล, 2543: 34)

ฐานข้อมูลออนไลน์ นับได้ว่าเป็นคลังข้อมูลในระบบอินเตอร์เน็ตที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้และเป็นสารสนเทศที่มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน ซึ่งในขณะเดียวกันข้อมูลเก่าได้รับการจัดเก็บให้สามารถค้นย้อนหลังได้ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ได้อย่างทั่วถึงและสามารถสืบค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง ฐานข้อมูลที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประกอบด้วยฐานข้อมูลที่ห้องสมุดมีสิทธิใช้งานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาบอกรับคือ Academic Search Elite, ACM Digital Library, Education Research Complete, ISI Web of Science, ProQuest Digital Dissertations (PQDT), ProQuest ABI/INFORM Complete, H.W.Wilson, SpringerLink, ScienceDirect, IEEE/IEE Electronic Library (IEL), และฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้บอกรับคือ CABi Publishing, Proquest 5000 SC, Matichon E-Library, โดยมีอัตราการบอกรับประจำปีงบประมาณ 2553 จำนวนเงิน 1,537,010.13 บาท ผู้ใช้สามารถสืบค้นโดยผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตของสำนักหอสมุด (<http://www.library.mju.ac.th>) ฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุด ที่ให้บริการ มีสถิติการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มขึ้นโดยตลอด ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 454,389 ครั้ง (มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สำนักหอสมุด, 2553: 53-54)

จะเห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีต้นทุนสูงและมีผู้ใช้งานมากจึงควรศึกษาพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อย่างละเอียด เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในแง่ต่าง ๆ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ สถานที่ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล วัตถุประสงค์ของการใช้ความถี่ในการใช้ ช่วงระยะเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้น ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบริการฐานข้อมูลออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาปัญหา และความพึงพอใจในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหา และระดับความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีปัญหาการใช้งานข้อมูลออนไลน์แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษา ได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 829 คน อาจารย์ ที่ปฏิบัติการสอนประจำ จำนวน 11 คณะและ 1 วิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 377 คน ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อและไม่นับรวมนักศึกษาและอาจารย์ วิทยาเขตแพร่ เฉลิมพระเกียรติ และวิทยาเขตชุมพร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศึกษา ศึกษาเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีบริการ ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. พฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ศึกษาเฉพาะประเด็น ฐานข้อมูลที่ใช้ให้บริการการรับรู้ข่าวสาร วัตถุประสงค์ เหตุผลของการเลือกใช้ วิธีการสืบค้น ความถี่ของการใช้

ระยะเวลา ช่วงเวลาของการใช้ฐานข้อมูล คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการค้นข้อมูล การเข้าใช้ฐานข้อมูล
เท่านั้น

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านต่างๆ ซึ่งอาจนำไปใช้ในการสังเคราะห์งานวิจัย เพื่อสร้างรูปแบบ (model) เชิงพฤติกรรมของผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ได้
2. สำหรับผู้บริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนการจัดหาหรือบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ และแผนพัฒนาบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. สำหรับผู้รับผิดชอบในโครงการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ โครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ในอนาคตได้

นิยามศัพท์

ฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางวิชาการเพื่อการค้นคืนข้อมูลที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จัดให้บริการ โดยได้รับการสนับสนุนการบอกรับจาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประกอบด้วยฐานข้อมูลดังต่อไปนี้ Academic Search Elite, ACM Digital Library, Education Research Complete, ISI Web of Science, ProQuest Digital Dissertations (PQDT), ProQuest ABI/INFORM Complete , H.W.Wilson, Springer Link, ScienceDirect, IEEE/IEE Electronic Library (IEL) และฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ บอกรับคือ CABi Publishing, Proquest 5000 SC, Matichon E-Library ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้เกี่ยวกับ ฐานข้อมูลที่ใช้งาน ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร วัตถุประสงค์ในการใช้ เหตุผลในการใช้ การเรียนรู้ วิธีการสืบค้น ความถี่ในการใช้ ระยะเวลาการใช้ ช่วงเวลาในการเข้าใช้ แหล่งของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ ในการสืบค้น วิธีการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี หรือทัศนคติในทางบวก หรือทางลบ ต่อสิ่งที่ตนเองต้องการให้เกิดขึ้นแล้วรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ แบ่งเป็น 4 ด้านคือ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการ ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรที่ช่วยให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ

ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรค ทำให้การใช้ ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง แบ่งเป็น 5 ด้านคือ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ด้าน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 และอาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนประจำ ไม่นับรวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อและไม่นับ รวมนักศึกษาและอาจารย์วิทยาเขตแพร่เฉลิมพระเกียรติ และวิทยาเขตชุมพร

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 ฐานข้อมูลออนไลน์หรือระบบเชื่อมต่อตรง เป็นฐานข้อมูลที่อยู่ภายนอกห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ (off-house database) ซึ่งมีอยู่ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นทั้งข้อมูลเชิงบรรณานุกรม และข้อมูลที่ไม่ใช่รายการบรรณานุกรม แต่เป็นประเภทที่ให้ข้อเท็จจริง ข้อมูลตัวเลข หรือสาระเนื้อหาที่สมบูรณ์ การเข้าถึงข้อมูลทำได้โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ชมพูนุช บุญญวรรณ (2545: 39) ได้สรุปความจากนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ใต้ว่าฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มีการรวบรวมและจัดเก็บไว้อย่างมีระบบในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการค้นคว้าทางไกล ที่สะดวกและรวดเร็วของผู้ใช้ข้อมูล

จากคำจำกัดความที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปความหมายในเชิงบริบทของงานวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้ ฐานข้อมูลออนไลน์หมายถึงฐานข้อมูลที่สร้างโดยบริษัทเอกชน สร้างเพื่อจัดเก็บข้อมูลเชิงวิชาการอย่างเป็นระบบ ข้อมูลมีทั้งข้อเท็จจริง ข้อมูลรายการบรรณานุกรมและข้อมูลเนื้อหาที่สมบูรณ์ ซึ่งสามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วโดยสืบค้นผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ความสำคัญของฐานข้อมูล

สมชาย วรญาณุไกร (2545: 9) กล่าวถึงความสำคัญของฐานข้อมูลดังนี้

1. ประมวลสารสนเทศอย่างมีระบบ ฉะนั้นจึงง่ายต่อการจัดเก็บและค้นคว้าประหยัดเวลาสะดวกรวดเร็วใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ
2. สามารถปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ให้ถูกต้องทันสมัยได้ตลอดเวลา
3. ช่วยให้เกิดการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ สามารถเชื่อมโยงจากฐานข้อมูลที่มีอยู่กระจัดกระจายทั่วโลกด้วยระบบโทรคมนาคมและเครือข่าย
4. สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทดแทนสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน จึงสามารถลดภาวะค่าใช้จ่ายในการจัดหาและเพิ่มเนื้อหาในการจัดเก็บ
5. เป็นเครื่องมือชี้แนะแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทั้งในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่นฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม ตลอดจนสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

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

จากคำจำกัดความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปความสำคัญของฐานข้อมูล ได้ดังนี้ เป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากมีการจัดเก็บที่เป็นระบบ สามารถแก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลได้ตลอดเวลาซึ่งในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยสามารถใช้ในเวลาเดียวกันต่างสถานที่พร้อมกันหลายคน

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
(มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักหอสมุด, 2553ก) ประกอบด้วย

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาอกรับ

1. ฐานข้อมูล Academic Search Elite ครอบคลุมสหสาขาวิชา ได้แก่ ศึกษาศาสตร์ บริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ ฐานข้อมูล : มีดรรชนี หรือสารระสังเขปบทความวารสาร 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 ให้ข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรมและสารระสังเขป 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 บรรณานุกรมและสารระสังเขป ประกอบด้วย Science Citation Index Expanded, Social Science Citation Index และ Arts & Humanities Citation Index จากวารสาร ไม่น้อยกว่า 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 ให้ข้อมูลสารระสังเขป ระดับปริญญาเอก ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและสารระสังเขป 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 และวิทยานิพนธ์ (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 ให้ข้อมูลฉบับเต็มครอบคลุม 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 จำนวน ไม่น้อยกว่า 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 วน
ศาสตร์ วนเกษตร ครอบคลุมเนื้อหาด้านวิชาการรักษาป่าไม้ การจัดการป่าไม้ในด้านทำไม้และ
วัตถุประสงค่อื่นๆ การเก็บเกี่ยวผลผลิตจากป่าที่มีผลกระทบต่อการรักษาป่าไม้

1.3 Aquaculture Compendium สารานุกรมทางด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ
ครอบคลุมเนื้อหาด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ สภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมในการเพาะเลี้ยง การค้า
สัตว์น้ำ การให้อาหารและการป้องกันโรคของสัตว์น้ำ

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

2. ProQuest 5000SC ฐานข้อมูลที่รวบรวมทุกสาขาวิชา ได้แก่ บริหารธุรกิจ
การเงิน การตลาด มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ชีววิทยา คอมพิวเตอร์ การศึกษา วิทยาศาสตร์ และ
การสื่อสาร 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 และ
เอกชน รวมทั้งบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจต่าง ๆ รวบรวมจากหนังสือพิมพ์ในเมืองไทย

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

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

ความหมาย

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

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ (2540: 41) การบริการหมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก

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

จากข้อความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การบริการคือการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบาย และประทับใจ เป็นกระบวนการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

หลักการให้บริการ

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

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (smile) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (early response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

3. บริการพร้อม ๆ กับการให้เกียรติ (respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูก ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

4. บริการด้วยความเต็มใจ (voluntariness manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระ รับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ

5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (image enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี

6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (courtesy) คือการแสดงออกด้วยกริยามารยาทที่สุภาพ

7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (enthusiasm) การแสดงอาการกระฉับกระเฉง ในลักษณะ งดงามและพอเหมาะพอดี

สมิต สัจฉกร (2550: 94-95) กล่าวว่าโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

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

ลักษณะของการบริการที่ดี

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

1. ทำด้วยความเต็มใจ จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างถูกต้องในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการตอบสนองความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนที่เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำ ความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมากเราอาจพูดพอได้ขึ้นกับลูกค้าบางคนที่ว่าเราบริการให้เป็น พิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข ซึ่งทุก คนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะ เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2545: 14-15) สิ่งที่สำคัญต่อคุณภาพงานบริการอีกประการ หนึ่ง คือบุคลากร การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลในหน่วยงานหรือ องค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะประสบการณ์เทคนิคต่าง ๆ ที่จะ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก บุคลากรที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ต้องมีจิตรักในงานด้านบริการ (service mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ ห่วงเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องตั้งใจรัก และชอบในงานบริการ

2. ต้องมีความรู้ (knowledge) ในงานที่ให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำในเรื่องของ สินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความ ผิดพลาดเสียหายและชวนขวญหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3. มีความช่างสังเกต (observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมี ความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการที่จะ พยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4. ต้องมีความกระตือรือร้น (enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดง ถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการ ช่วยเหลือผู้รับบริการ

5. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะ ติดต่อขอรับบริการ

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

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น ภาษามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจา ก้าวร้าว ภาษามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะคิดต่อขอ ความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึง สาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือก ในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงาน บริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะ ทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องาน บริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเห็นเลิ

10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (responsibility) ในด้านงานทาง การตลาด การขายและงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือรับบริการ ด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

นอกจากมีจิตใจบริการแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะประจำตัวของผู้ ให้บริการ ที่ดีจะต้องมีจิตใจบริการ สมิต สัจฉกร (2550: 99-102) กล่าวไว้ดังนี้

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

6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจรรณญาณไตร่ตรองรอบคอบ
11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และทางแก้ไข
12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

จากข้อความที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของแต่ละบุคคลเช่น จิตใจรักงานบริการ ต้องมีความรับผิดชอบ ต้องมีความกระตือรือร้น กิริยาสุภาพ ควบคุมอารมณ์ได้ดี ต้องมีทักษะและประสบการณ์ ในงานที่รับผิดชอบ

การศึกษาผู้ใช้

ความหมาย

Powell (1997 อ้างใน นิสากร กรวยสวัสดิ์, 2549: 10) การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง การศึกษาลักษณะของผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้ใช้สารสนเทศในทางปฏิบัติการศึกษาผู้ใช้ จะหมายถึง การศึกษาการใช้ของผู้ใช้ด้วย การศึกษาผู้ช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อการดำเนินงานการตัดสินใจทั้งการวางแผนงานและการปรับปรุงระบบงานนอกจากนั้นยังหมายถึง การศึกษาผู้ที่เข้าไปใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาว่าระบบงานที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่และผลผลิตหรือบริการจากระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่และยังเป็นการศึกษาความ ต้องการข้อเสนอแนะของผู้ใช้รวมถึงการศึกษาผู้ช่วยด้วย

Powell (1977 อ้างใน มะลิวัลย์ สีน้อย, 2549: 13) กล่าวว่า การศึกษาผู้ใช้ หมายถึงการศึกษาการใช้ จำเป็นต้องทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับพฤติกรรม ของผู้ใช้หรือลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ในเรื่องต่อไปนี้

1. ความถี่ของการใช้ห้องสมุดหรือสารสนเทศ
2. เหตุผลการใช้
3. ประเภทของห้องสมุดหรือสารสนเทศที่ใช้
4. ทักษะ 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 การจัดบริการให้แก่กลุ่มผู้ใช้นี้เป็นบริการพื้นฐานของสถาบันบริการสารสนเทศในระยะหลังเมื่อมีการนิเทศเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดบริการอย่างกว้างขวาง บริการดังกล่าวอาจขยายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้ใช้ได้อย่างสะดวกขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ

2. ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิชาการ (subject reader) ผู้ใช้กลุ่มนี้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาการที่ตนสนใจ โดยอาจเป็นสาขาที่กำลังศึกษาหรือทำงานเกี่ยวข้องอยู่ โดยทั่วไปมักเป็นผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศในสถานศึกษา สถาบันวิจัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านวิชาการและการศึกษาต่าง ๆ

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

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

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

1. กลุ่มผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารทุกระดับ ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ผู้ใช้กลุ่มนี้ในแต่ละกลุ่มย่อยต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สารสนเทศที่กลุ่มผู้บริหารต้องการ ได้แก่ ข้อเท็จจริงแบบนานาอนุกรม ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลข สถิติ และข่าวสารต่าง ๆ ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศอย่างรีบด่วนและไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

2. กลุ่มนักวิชาการ ประกอบด้วย บุคคล 2 กลุ่มคือ

2.1 นักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขาวิชา ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นผลงานวิจัย ความรู้ทางทฤษฎี เป็นต้น

2.2 อาจารย์ นิสิตและนักศึกษา ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับการเรียน การสอนและงานที่ต้องการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย ข้อมูลที่ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการเป็นไปตามระดับการศึกษา

3. กลุ่มนักธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นผู้ที่ต้องการสารสนเทศทุก ๆ ด้านเพื่อนำมาประกอบการดำเนินธุรกิจ ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศที่เป็นรายละเอียด อย่างกว้างขวาง ทันสมัย และมีความเชื่อถือได้สูง ทั้งนี้เพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ วางแผนปรับปรุงส่งเสริมกิจการ ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่สนใจวิธีค้นหาข้อมูล แต่ต้องการข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง น่าเชื่อถือและเป็นข้อมูลที่ทันสมัย

4. กลุ่มผู้ใช้อื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ที่เป็นประชาชนทั่วไป ที่ไม่ใช่กลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงทั่ว ๆ ไป ที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่สนใจวิธีการค้นหาสารสนเทศ แต่สนใจเฉพาะคำตอบของสารสนเทศและสามารถนำปฏิบัติงานได้จริง

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2536: 160-172) แบ่งกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศออกตามพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ เช่น ภารกิจด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้ ความแตกต่างของแต่ละกลุ่มอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงาน คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้สารสนเทศ เพราะเป็นพื้นฐานและความสนใจส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย สาขาวิชาที่ศึกษามา ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมส่วนตัว การเข้าถึงสารสนเทศคือความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการคือ มีแหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยค้นคว้า ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ใ้การได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งแบ่งกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้คือ

1. กลุ่มนักบริหาร หมายถึงกลุ่มบุคคลผู้นำองค์กร เป็นผู้ดำเนินงานและรับผิดชอบในการวินิจฉัยตัดสินใจ สั่งการ และควบคุมดูแลการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ จำแนกตามระดับการบริหารได้ เช่นกลุ่มนักบริหารระดับสูง ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมและภาระหน้าที่ขององค์กร นโยบายของรัฐบาล ที่อาจมีผลกระทบต่อภาระหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กร ตลอดจนสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรของประเทศและองค์กรของตน กลุ่มนักบริหารระดับกลาง ต้องการสารสนเทศทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรและที่มีผลกระทบต่อองค์กร ขณะเดียวกันก็ต้องการสารสนเทศที่เน้นหนักเกี่ยวกับองค์กรโดยตรง และกลุ่มนักบริหารระดับปฏิบัติการ ต้องการสารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่และแผนปฏิบัติการที่ให้รายละเอียดของงานที่ต้องกระทำ

2. กลุ่มนักธุรกิจ หมายถึงผู้ประกอบการอาชีพที่เกี่ยวกับธุรกิจการค้า และอุตสาหกรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับต่างๆ ในบริษัทห้างร้าน ธนาคาร โรงงาน อุตสาหกรรมและสถานประกอบการอื่นๆ ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรขององค์กร การค้า และธุรกิจของบริษัท สารสนเทศภายนอกที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย สังคมและทั่วไป

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

วิชาการในกระทรวง ทบวง กรม และสถาบันอื่นๆ ที่มีลักษณะงานมุ่งไปทางด้านการศึกษาค้นคว้า และวิจัยทางวิชาการมากกว่าการบริหาร

สารสนเทศที่กลุ่มนักวิชาการต้องการ โดยทั่วไปนักวิชาการต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการสอน การวิจัย และศึกษาเรื่องราวในหัวข้อที่ตนสนใจ เป็นที่อ่านและศึกษาอย่างกว้างขวาง สารสนเทศที่ต้องการมีลักษณะดังนี้

3.1 สารสนเทศที่เป็นทั้งทฤษฎีและพัฒนาการในสาขาวิชาทั่วไปและสาขาวิชาเฉพาะ ซึ่งนักวิชาการจำเป็นต้องการแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการในสาขาวิชาที่ตนถนัด เช่น นักวิชาการในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ อาจสนใจสารสนเทศด้านเศรษฐกิจและการค้าเพื่อนำไปใช้ในหัวเรื่องเฉพาะเช่น จุลเศรษฐศาสตร์ การคลังสาธารณะ เป็นต้น

3.2 สารสนเทศจากตำรา บทความในวารสารและข้อมูลที่เป็นสถิติทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง เพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัยและหาข้อสรุปซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีใหม่ต่อไป ตัวเลขและสถิติที่ต้องการต้องเป็นตัวเลขที่ต่อเนื่องกันเพื่อจะนำไปใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบในระยะเวลาที่ต้องการ ความต้องการสถิติที่ต่อเนื่องและทันสมัยก่อให้เกิดปัญหาในการติดตามตัวข้อมูล เพราะมักพบข้อมูลที่ล้าสมัยหรืออาจไม่ต่อเนื่องกันทำให้การศึกษาขาดช่วงลง

3.3 สารสนเทศในเอกสาร รายงานวิจัยต่างๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบความก้าวหน้าและรายงานผลการค้นพบใหม่ๆ และที่สำคัญเพื่อจะทราบว่าได้เคยมีการศึกษางานในหัวข้อใกล้เคียงกันนั้นหรือไม่ เพื่อจะได้ไม่ทำการศึกษาซ้ำซ้อนกัน สารสนเทศในรายงานการวิจัยบางครั้งอาจเป็นเอกสารไม่เผยแพร่และเปิดเผย อาจรู้อยู่ในกลุ่มเฉพาะและแวดวงจำกัดเท่านั้น บางครั้งนักวิชาการอาจได้รับสารสนเทศจากการพูดคุยสนทนากับเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน

4. ผู้ประกอบการอื่นๆ หมายถึง ผู้ที่ไม่อยู่ในตำแหน่ง หรือปฏิบัติงานในฐานะนักบริหาร นักธุรกิจ หรือนักวิชาการ เช่นเกษตรกร แม่บ้าน นักเรียนและนักศึกษา เป็นต้น ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการเพาะปลูก อาชีพและสารสนเทศเกี่ยวกับความบันเทิงเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ขำขันทั่วไป

การแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศสามารถกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้ใช้ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและจัดบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด ซึ่งหมายถึงการนำไปสู่การปฏิบัติงานบริการสารสนเทศที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้สามารถศึกษาได้ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการนั้นสามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตขณะผู้ใช้บริการ การพูดคุยกับผู้ใช้บริการ หรือการสอบถามปัญหา หรือข้อเสนอแนะในการใช้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้การศึกษายังไม่เป็นทางการทำให้ได้รับผลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการโดยตรงไม่ยุ่งยาก และถือเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ แต่ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหรือสังเกตเช่นนี้อาจไม่เป็นระบบ ทำให้ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้หรือเป็นข้อมูลเฉพาะผู้ใช้งานบางรายเท่านั้น ส่วนการศึกษายังเป็นทางการนั้น นิยมนำระบบวิธีการวิจัยมาใช้ในการศึกษาเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ การศึกษาผู้ใช้สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546: 62-64)

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (survey questionnaire) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในการศึกษาผู้ใช้ เพราะเป็นวิธีที่ประหยัดใช้ได้ทั้งในการศึกษากลุ่มประชากรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก แต่ขณะเดียวกันการสร้างเครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามที่มีคุณภาพมิใช่เรื่องง่ายเพราะต้องมีการรอบแนวคิดที่ชัดเจน 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 ผู้สังเกตทำตัวเป็นผู้ขอใช้บริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ประเภทที่สอง คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษา คอยติดตามพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษาและบันทึกข้อมูลไว้ โดยผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

4. การศึกษาจากสถิติและหลักฐานการให้บริการ (use statistics) เป็นวิธีการศึกษาการให้บริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะส่วนใหญ่จัดเก็บหลักฐานและสถิติการให้บริการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของหลักฐานและสถิติการ

ให้บริการสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนการพิมพ์-คืน สื่อการศึกษา จำนวนการใช้สื่อที่ไม่ให้พิมพ์คืน จำนวนการเข้ามาใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนคำถามที่ผู้ใช้ขอใช้บริการช่วยค้นคว้า จำนวนสื่อการศึกษาที่มีให้บริการ

5. การศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกของผู้ใช้ (diary) เป็นวิธีการศึกษาโดยให้ผู้ใช้ที่ถูกศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องจดบันทึกการใช้อย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบระเบียบ วิธีนี้เหมาะกับการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่ผู้ใช้ไม่สามารถสังเกตหรือสัมภาษณ์ได้อย่างสะดวก แต่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้อย่างมาก มิเช่นนั้นข้อมูลที่ได้อาจคลาดเคลื่อน

6. ใช้วิธีการศึกษาหลายวิธีร่วมกัน (multiple techniques) ในระยะหลังมีการศึกษาจำนวนมากใช้วิธีการศึกษามากกว่าหนึ่งวิธี เพื่อช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ให้ครอบคลุมขึ้นเช่น หากต้องการศึกษาผู้ใช้ในองค์กร อาจเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารเพราะมีจำนวนไม่มาก สามารถได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกกว่า ส่วนผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการหรือพนักงานที่มีจำนวนมาก อาจเลือกใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพราะสามารถเลือกส่งหรือจัดส่งให้กับพนักงานได้ทุกคนอย่างสะดวกและรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้ใช้

บริการสารนิเทศที่จัดให้มีขึ้นควรมีการศึกษาถึงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ใช้ทรัพยากรสารนิเทศอย่างเต็มที่และได้ประโยชน์สูงสุด (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2536: 182)

1. เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการสารนิเทศและ บริการสารนิเทศที่จัดขึ้น ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อจะได้นำเอาความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคไปใช้ปรับปรุงบริการสารนิเทศในด้านการวางแผน การจัดการ และการจัดสรร ทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

3. เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสารนิเทศตระหนักและรับรู้ว่า บริการที่จัดนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เช่น บริการสารนิเทศที่จัดให้ อาจไม่มีผู้มาใช้ บริการเลยเป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์หรือเนื่องจากผู้ใช้เห็นว่าไม่ได้ประโยชน์จึงไม่มาใช้ ผู้ให้บริการจะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ประโยชน์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

1. ช่วยให้เข้าใจลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับการใช้ รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ แต่ควรจะเป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศในโอกาสต่อไป
2. ทำให้ทราบลักษณะและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เพื่อจะได้เลือกสรรให้เป็นไปตามที่ต้องการ
3. ทำให้ทราบลักษณะและวิธีการให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ
4. ทำให้ทราบลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการไม่ใช้รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ ซึ่งนอกจากนำผลความต้องการไปปรับปรุงบริการสารสนเทศแล้ว ยังนำไปใช้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้การศึกษาและพัฒนาผู้ใช้ให้ได้ใช้สารสนเทศและบริการสารสนเทศอย่างเต็มที่ และได้ประโยชน์สูงสุดตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2536: 182)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

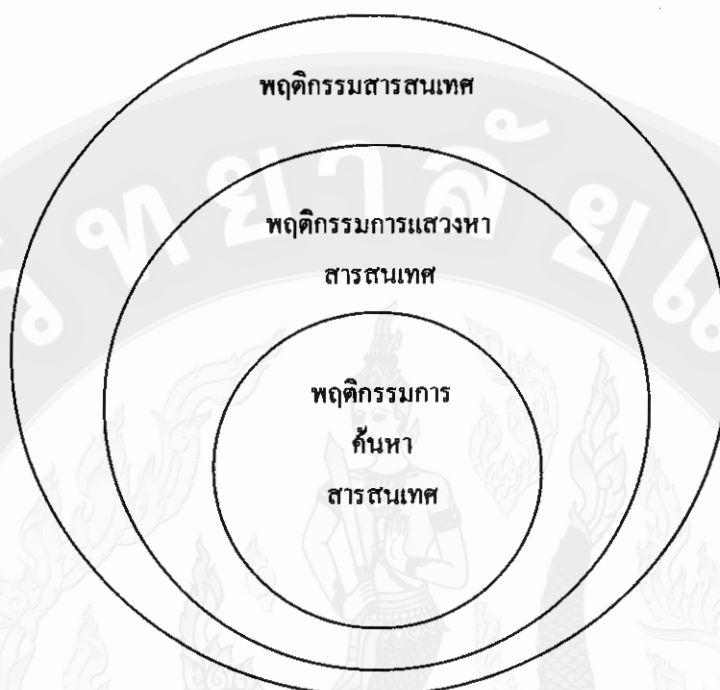
ธอมัส ดี วิลสัน (อ้างใน ภรณ์ ศิริโชติ และ มาลี กาบมาลา, 2551) ศาสตราจารย์ด้านสารสนเทศศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัยเซฟฟีลด์ สหราชอาณาจักร ศึกษาวิจัยด้านพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ เน้นกระบวนการในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในด้านต่างๆ ได้กล่าวถึงความหมายและพฤติกรรมสารสนเทศดังนี้

1. ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ

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

การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศจึงไม่สามารถจะเพียงเฉพาะที่ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ในขณะที่แสวงหาสารสนเทศเท่านั้น แต่จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้นับแต่เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศ นั่นคือ การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศนั้น ไม่ควรเน้นเฉพาะจากแง่มุมของระบบ แต่ควรหันมาสู่การศึกษาที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง



ภาพ 1 ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศ

ที่มา: Wilson (1999: 263 อ้างใน ภรณ์ ศิริโชติ และ มาลี กาบบมาลา, 2551)

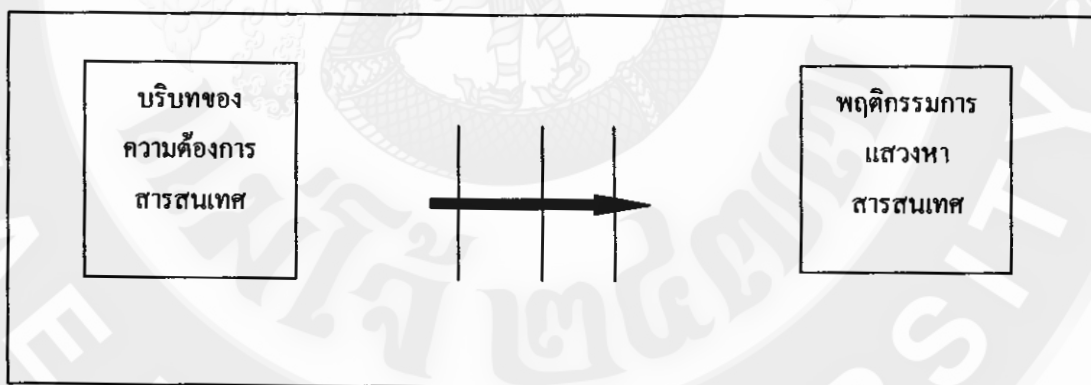
วิลสัน นำเสนอตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศ โดยถือว่าพฤติกรรมสารสนเทศกว้างและครอบคลุมทั้งพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมด้านการค้นหาสารสนเทศขณะที่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศก็กว้างกว่าและครอบคลุมพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศอีกทอดหนึ่ง ดังนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ได้ อย่างดีนั้นจำเป็นต้องเข้าใจประเด็นหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องด้วย นั่นคือ พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและพฤติกรรมค้นหาสารสนเทศโดยลำดับ 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 ความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศการใช้ทรัพยากรอื่น การตัดสินใจเลือกสารสนเทศ

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

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



ภาพ 2 ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ที่มา: ปรับจาก Wilson (1999: 252 อ้างใน ภรณ์ ศิริโชติ และ มาลี กาบมาลา, 2551)

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

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีบริบทเฉพาะตัวของผู้แสวงหาสารสนเทศ ถึงแม้ผู้ต้องการแสวงหาสารสนเทศจะมีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่นอายุ เวลา พื้นที่ความรู้ แต่มิได้หมายความว่าทุกคนจะมีความต้องการสารสนเทศเหมือนกัน เพราะผู้ใช้สารสนเทศแต่ละคนย่อมมีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ความสนใจเฉพาะตัว และความตั้งใจเป็นต้น

2. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ มีหลายประการ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นที่ความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งงานและหน้าที่ของผู้แสวงหาสารสนเทศเป็นต้น

3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ วิลสันได้ผนวกรูปแบบกระบวนการแสวงหาสารสนเทศของ เอลลิสและคณะ ซึ่งประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ซึ่งทั้งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นทุกขั้นตอนก็ได้

3.1 การเริ่มต้น (staring) เป็นการเริ่มต้นการแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ใหม่

3.2 การเชื่อมโยงร้อยเรียง (chainning) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจจะเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง คือการเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า คือการเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างอิงถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3.3 การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้างๆ จึงต้องสำรวจบริการเว็บหน้าสารบัญวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ

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 เช่นการติดตามรายชื่อนักพิมพ์ใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขาวิชานั้นๆ

3.6 การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานวิจัยบทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม หรือเอกสารประกอบการประชุมสารสนเทศในกรณีนี้เฉพาะเจาะจง เช่น สถิติ คำพูดสำคัญ ผลการศึกษา เป็นต้น

3.7 การตรวจสอบ (verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ เช่น อาจตรวจซ้ำจากเอกสารหรือฐานข้อมูลอื่นว่าสารสนเทศตรงกันหรือไม่เป็นต้น

3.8 การจบ (ending) เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว

ตัวแบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศแสดงให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการแสวงหาสารสนเทศ คือ เริ่มต้นจากความต้องการ หลังจากนั้น อาจเกิดพฤติกรรมที่ขัดขวางไม่ให้นุคคลผู้นั้นแสวงหาสารสนเทศ หากบุคคลผู้นั้นผ่านพ้นอุปสรรค จึงจะเกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีกระบวนการที่แสดงถึงรูปแบบการแสวงหาสารสนเทศที่หลากหลาย ข้อสังเกตประการหนึ่งคือ การแสวงหาสารสนเทศของเอลิสและคณะนี้เป็นสารสนเทศทางวิชาการและการวิจัย ซึ่งสะท้อนความก้าวหน้าในการศึกษาวิชาการต่างๆ ในโลกปัจจุบัน

สารสนเทศผลิตออกมามากมายและหลากหลาย ทำให้การค้นหาสารสนเทศไม่ได้รับความสะดวก บางครั้งผู้ใช้สารสนเทศไม่สามารถรู้ได้ว่าใครเป็นผู้ผลิต อะไร ที่ไหนและเมื่อไร ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการจัดการและการค้นคืนสารสนเทศ ผลิตคู่มือช่วยการค้นคว้าออกมาเพื่อให้ผู้ใช้ได้รู้ถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศต่างๆ ประกอบกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย เช่นคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศในเวลาอันรวดเร็วและครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

ปัจจัยในการค้นหาสารสนเทศมีอยู่หลายประการซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้ จีรวรรณ ภักดีบุตร (2536: 176-179)

1. การกิจทางด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้ ความแตกต่างของบุคคลแต่ละกลุ่มอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงานมีส่วนกำหนดลักษณะการค้นหาและการใช้สารสนเทศเป็นอย่างมาก

1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน เช่น ปฏิบัติวิจัย การวางแผน การผลิต การบริหาร ผู้ใช้มักจะต้องการและใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของภาระหน้าที่การงานนั้น เช่น ผู้บริการในระดับผู้จัดการต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจแต่จะไม่ค้นหาเอง อาจสั่งให้พนักงานด้านวิจัยตลาดไปค้นหาและรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานตนและหน่วยงานของคู่แข่งกัน 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 ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นอาจต้องการค้นหาสารสนเทศในระดับที่ลึกซึ้ง 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 หรือมีฉะนั้นก็มีสถาบันบริการสารสนเทศอยู่ในบริเวณใกล้เคียงเป็นสิ่งจูงใจผู้ใช้บริการมากขึ้น

3.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว
เนื่องจากมีคู่มือช่วยการค้นคว้าเฉพาะสาขาวิชาที่ต้องการ และมีบริการค้นหาสารสนเทศจาก
ฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

5. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำ
เพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่จะสนองความต้องการของตน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
ความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงาน เพื่อการเรียนรู้ พฤติกรรมเช่นนี้ เริ่มขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการ
เรียนรู้ ศึกษา และวิเคราะห์เรื่องหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งและพบว่าความรู้ที่ตนมีนั้นไม่เพียงพอที่จะ
ทำการการศึกษาได้จึงต้องการความรู้และสารสนเทศเพิ่มเติม หรือพบเรื่องที่ไม่เข้าใจ จึง
ต้องการสารสนเทศเพื่อจะได้ศึกษาในรายละเอียดต่อไป ซึ่งพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่
แตกต่างกันกันไปสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้มีอยู่ เป็น
วิธีการอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้อาจมีแหล่งสารสนเทศของตนเอง
เช่น นักศึกษาอาจมีหนังสือ ตำราในครอบครองของตนเอง ที่สามารถจะให้สารสนเทศตามต้องการ
ได้ นักวิชาการในสถาบันการศึกษา หรือสถาบันวิจัยอาจมีทรัพยากรสารสนเทศในสาขาของตนเอง
บางส่วน เช่น หนังสือ วารสาร เอกสาร รายงานการวิจัย ซึ่งจะช่วยในการค้นหาสารสนเทศเบื้องต้น
ตามที่ต้องการ

2. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากการพูดคุย สนทนา อย่างไม่เป็นทางการ
กับผู้ใกล้ชิด เช่น เพื่อน ญาติ หรือผู้รู้เรื่องราวนั้น อาจกระทำได้โดยการพูดคุย โทรศัพท์ หรือเขียน
จดหมายติดต่อกันถึงกัน รวมถึงการเข้าร่วมประชุมและสัมมนาต่างๆ ผู้ใช้สารสนเทศได้รับ
สารสนเทศจากการพูดคุยกันและจากเอกสารประกอบการสัมมนาหรือเอกสารเสนอต่อที่ประชุม
เป็นต้น พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศอย่างไม่เป็นทางการนี้ ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในทุกกลุ่ม
อาชีพและประชาชนทั่วไป

3. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศที่พบมากในหมู่นักวิชาการและนิสิตนักศึกษา
วิธีการที่เป็นทางการคือไปใช้บริการของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ส่วนใหญ่
แล้ว เมื่อได้สนทนาพูดคุยกับเพื่อนและไม่พบสารสนเทศที่ต้องการจากทรัพยากรสารสนเทศของ
ตนแล้ว ผู้ใช้บริการของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศแห่งใดแห่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความสะดวกในการ
ใช้ และสาขาวิชาที่ห้องสมุดนั้นมีให้บริการ โดยอาจค้นหาด้วยตนเอง และเครื่องมือช่วยค้นคว้าอื่นๆ
เมื่อไม่พบจึงขอความช่วยเหลือและแนะนำวิธีการใช้จากบรรณารักษ์และผู้บริการสารสนเทศ

4. พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศข้างต้นนั้น อาจเปลี่ยนลำดับก่อนหลังได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความง่ายในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ เช่นนักวิชาการอาจใช้วิธีการพูดคุยกับเพื่อนและหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศส่วนตัวและสุดท้ายจึงจะไปห้องสมุดที่ใกล้บ้านที่สุด ถ้าได้สารสนเทศที่ต้องการเท่านั้นจึงจะติดต่อตามไปใช้ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ ที่อยู่ไกลออกไปอีก

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

พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นกิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะสนองความต้องการของตน พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลเริ่มต้นจากการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าคุณมีความต้องการสารสนเทศ โดยอาจต้องศึกษาวิเคราะห์ วางแผนหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งแต่พบว่าตนเองมีสารสนเทศไม่เพียงพอ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์สามารถแบ่งพฤติกรรมของผู้ใช้เป็น 3 ประเภท โดยแบ่งตามทักษะในการใช้คือ (Meadow, 1992: 15-17 อ้างใน สายสุตา ปันตระกูล, 2550: 26)

1. ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการค้นคืนสารสนเทศโดยตรงด้วยตนเอง ผู้ใช้กลุ่มนี้มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศที่ตนต้องการเป็นอย่างดี มีพฤติกรรมในการค้นคืนสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการและประเมินค่าสารสนเทศได้
2. ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการค้นสารสนเทศให้ผู้อื่น ผู้ใช้กลุ่มนี้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการค้นคืนสารสนเทศ ประเภทของสารสนเทศที่ให้บริการ ผู้ใช้จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ที่ต้องการสารสนเทศกับระบบสารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้ส่วนมากเป็นบรรณารักษ์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศที่รับรู้พฤติกรรมความต้องการสารสนเทศโดยนำมาตีความวิเคราะห์ความต้องการและกำหนดแผนการสืบค้น
3. ผู้ใช้ที่ขาดประสบการณ์ในการค้นคืนสารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้จะไม่มีความรู้ลึกซึ้งทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและการใช้ระบบการค้นคืนสารสนเทศแต่เป็นผู้ที่มีความต้องการใช้งานสารสนเทศ

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

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระบบองค์กร ได้แก่

1.1 วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายและพันธกิจขององค์กร เช่น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย ย่อมแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผู้ใช้ภายในโรงพยาบาลย่อมแสวงหาสารสนเทศด้านการให้บริการรักษาทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย การจัดบริการทางการแพทย์หรือสาธารณสุข เป็นต้น

1.2 โครงสร้างและภารกิจขององค์กร ซึ่งสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์กร โครงสร้างและภารกิจขององค์กรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในองค์กร เช่น โรงพยาบาลบางแห่งอาจมีโครงสร้างที่สะท้อนภารกิจในการจัดบริการทางการแพทย์ รวมทั้งการเป็นเครือข่ายบริการสาธารณสุขในระดับศูนย์ประจำภูมิภาคด้วย

1.3 บริการสารสนเทศในองค์กร เช่น การจัดให้มีห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศในองค์กรเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์กรหลายแห่งมีการจัดบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ซึ่งเอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้เพราะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก

1.4 โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในองค์กร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรในปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ โดยจัดให้มีคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและเชื่อมโยงกับภายนอกองค์กรอย่างสะดวกและรวดเร็ว อันนับเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศผ่านเครือข่ายสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับกลุ่มผู้ใช้ ได้แก่

2.1 งานหรือภารกิจของกลุ่มผู้ใช้ ทั้งนี้อาจพิจารณาจากผู้ที่ได้จากฝ่ายหรือแผนกที่ผู้ใช้สังกัด เช่น หากเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกบัญชี ผู้ใช้กลุ่มนี้ย่อมต้องใช้ระบบสารสนเทศภายในด้านระบบบัญชีและการเงิน และสนใจสารสนเทศที่เกี่ยวกับกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นต้น

2.2 ระดับหรือตำแหน่งงาน เช่น ผู้ใช้ระดับผู้บริหารย่อมมีลักษณะพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่ต่างจากผู้ปฏิบัติงานทั่วไป โดยทั่วไป ผู้บริหารระดับสูงซึ่งรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรย่อมต้องการสารสนเทศภายในที่สรุปผลการดำเนินงานขององค์กร และสารสนเทศจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ขณะที่ผู้บริการระดับกลางและระดับต้นจะต้องการสารสนเทศภายในที่ระเอียดการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูง

2.3 สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน เช่น แพทย์ วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ ย่อมมีความต้องการสารสนเทศ ในสาขาวิชาของตนเพื่อการปฏิบัติงาน จะเรียกว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ เช่น แพทย์ย่อมต้องการติดตามการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการรักษาโรค สาขาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ในระดับแต่ละคน ได้แก่

3.1 สาขาวิชาที่ได้ศึกษาหรือมีพื้นฐานและความสนใจ สาขาวิชาเป็นสิ่งที่กำหนดความใส่ใจเบื้องต้นในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น นักศึกษาในสาขาวิชาคณิตศาสตร์อาจต้องการใช้สารสนเทศน้อยกว่านักศึกษาในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ ในขณะที่เดียวกันผู้ใ้มีทักษะสนใจค้นหาสารสนเทศที่ตรงหรือเกี่ยวข้องกับสาขาของตนทั้งโดยการเรียนรู้แบบบูรณาการในวิชานั้น ๆ หรือโดยความสนใจก็ตาม

3.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึง ความรู้ระดับต่าง ๆ เช่นระดับวิชาชีพปริญญาตรี เป็นต้น ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ 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 บุญศิริ สุวรรณเพชร (2538: 433) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการบรรลุถึงเป้าหมาย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (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 ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและบริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพียงพอกับการใช้งาน 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 ตรงกันข้ามหากความต้องการของคนไม่ได้รับหรือไม่ได้ตอบสนองจะเกิดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) 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 และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าที่ไปเรื่อง ๆ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551: 72-74) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของลูกค้าต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของบริการในแต่ละครั้งได้ โดยมีปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ผลกระทบบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

2. ราคาค่าบริการ 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 แยมแสบใจ (2544: ข) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็นสมาชิกโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์/นักวิจัย และบรรณารักษ์ ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำนวน 8 ฐาน ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บอกรับเป็นสมาชิก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย สังกัดกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี โดยนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด ผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์โดยนักศึกษาใช้เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และรายงาน อาจารย์/นักวิจัย ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้ฐานข้อมูลพบว่า ผู้ใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่พอใจผลการสืบค้นที่สามารถนำไปเป็นประโยชน์ได้ ส่วนปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลพบว่าปัญหาความเร็วในการดึงข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้าเป็นปัญหาในระดับมาก

เกษรา บุญपाल (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้ฐานข้อมูล IEEE ของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยใช้ประชากรจำนวน 362 คนได้รับกลับคืนจำนวน 343 คน

(94.75 %) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของวิธีการเซฟเฟ้ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ฐานข้อมูล IEEE น้อยกว่า 1 ปี ใช้ฐานข้อมูลผ่านระบบออนไลน์มากกว่าฐานข้อมูลซีดีรอม และใช้ฐานข้อมูลซีดีรอมเมื่อระบบออนไลน์ขัดข้อง วัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา รองลงมาทำวิทยานิพนธ์ ความถี่ในการใช้ส่วนใหญ่เดือนละ 1 ครั้ง เข้าถึงฐานข้อมูลโดยการใช้ ยูอาร์แอล ของสำนักหอสมุดกลาง และเข้าถึงเนื้อหาโดยการแนะนำจากเพื่อน ความพึงพอใจพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขอบเขตเนื้อหาในฐานข้อมูล เพราะมีความน่าเชื่อถือ และครอบคลุมในสาขาวิชาที่ต้องการ ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่ พบว่า นักศึกษาไม่ทราบขอบเขตของวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีคู่มือช่วยสืบค้น ฐานข้อมูล ด้านการให้บริการพบว่า จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ

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

นัคดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548: 1-2) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” เพื่อศึกษาการใช้ ปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่าง 310 คน เป็นอาจารย์จาก 3 สาขาวิชา 13 คณะ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านสภาพการใช้ คณาจารย์เลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านสภาพการใช้ คณาจารย์เลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพราะฐานข้อมูลออนไลน์สามารถค้นคืนตลอดเวลาและสถานที่ที่มีเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต และมีวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประกอบการสอน คณาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง ฐานข้อมูลที่ถูกเลือกใช้มากที่สุดคือ SpringerLink รูปแบบผลการค้นคืนที่คณาจารย์เลือกใช้มากที่สุดคือ รายการบรรณานุกรม สารสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม คณาจารย์รับทราบการให้บริการจากเอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุดมากที่สุด ด้านปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าปัญหา

ที่พบมากที่สุดคือ คณาจารย์ไม่สามารถติดตามเอกสารฉบับเต็มที่ค้นคืนได้ และฐานข้อมูลแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นที่แตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน รวมทั้งระบบเครือข่ายเกิดความขัดข้องบ่อย ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์พบว่าแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ฐานข้อมูลในด้านผู้ให้บริการที่คณาจารย์เห็นด้วยมากที่สุดคือ การจัดทำคู่มือการค้นคืนฐานข้อมูลออนไลน์ทุกประเภทโดยมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดบริการรับคำค้นและส่งผลงานค้นทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ

คารณี แซ่ตั้ง (2549: 4-5) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สาขามนุษยศาสตร์ของนิสิตบัณฑิตศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลสาขามนุษยศาสตร์ของนิสิตบัณฑิตศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ 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 ทั้งนี้ นิสิตมีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์หรือภาคานิพนธ์ ฐานข้อมูลที่ถูกเลือกใช้มากที่สุดคือฐานข้อมูล WilsonWeb ฐานข้อมูลที่น่าสนใจมากที่สุดคือ ฐานข้อมูล EBSCOhost ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านคือ ฐานข้อมูลภาษาไทย มีการจัดทำให้เล็กลงใช้น้อย สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ การจัดอบรมสาริตการใช้ฐานข้อมูลยังไม่ทั่วถึง ไม่มีเครื่องพิมพ์ให้บริการด้วยตนเอง 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 ความต้องการให้พัฒนาปรับปรุงการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่มีความต้องการมากคือการเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต

มะลิวัลย์ สีน้อย (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านฐานข้อมูลที่ใช้อยู่ทางการรับรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ สถานที่ที่ใช้ในการสืบค้น วัตถุประสงค์ในการใช้ เหตุผลในการเลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ วิธีเรียนรู้การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ความถี่ในการใช้ช่วงระยะเวลาและระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ รูปแบบของผลลัพธ์ที่ต้องการจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้บริการ รวมทั้งศึกษาปัญหาในการใช้ และความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามจำนวน 302 ชุด ได้รับคืนทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect มากที่สุด ช่วงทางการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการค้นคือจากภาควิชา มีวัตถุประสงค์เพื่อทำคหุภินิพนธ์ วิทยานิพนธ์ เหตุผลของการใช้คือข้อมูลมีความหลากหลายเรียนรู้การสืบค้นด้วยตนเอง เวลาที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เวลา 12.00-18.00 น ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ ประมาณ 1 ชั่วโมง ผลการสืบค้นได้รับข้อมูลฉบับเต็ม ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านฐานข้อมูลพบว่าเป็นปัญหาระดับปานกลางในเรื่องฐานข้อมูลมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ แต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันเข้าใจยาก ระบบสืบค้นยุ่งยากและซับซ้อน ไม่ตรงกับความต้องการ ฐานข้อมูลมีเนื้อหาซ้ำซ้อน ปัญหาด้านเครือข่ายพบว่าปัญหาระดับมากในเรื่องระบบเครือข่ายจำนวนคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนน้อย ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านผู้ให้บริการ พบว่าเป็นปัญหาในระดับมาก ในด้านขาดการประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูล

ส่วนปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยเกินไปและขาดทักษะในการใช้ฐานข้อมูล ปัญหาด้านผู้ให้บริการ พบว่าปัญหาระดับปานกลาง ในด้านการใช้คำเชื่อม การใช้ภาษาอังกฤษในการสืบค้น ผลการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ไม่เข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการสืบค้น ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจมากในด้านความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์

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

มาลี อิศรานนท์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ และสภาพการมาเรียน 3) เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 354 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนและวิธีการของเซฟเฟ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มาเรียนและทำงานควบคู่กัน มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อประกอบการเรียนหรือการทำวิทยานิพนธ์ วิธีการเข้าถึงบทความโดยการสืบค้นด้วยตนเอง ช่วงเวลาที่ใช้คือ 16.30-21.00 น. ความถี่ไม่แน่นอนเวลาโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง สืบค้นโดยผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุดกลาง ผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์นักศึกษานักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้รับจากฐานข้อมูลมีน้อยเกินไปไม่สามารถค้นหาเนื้อหาที่ต้องการได้ และข้อมูลที่ค้นได้ไม่ตรงตามความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาชาย นักศึกษาหญิงมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และไม่ทราบรายละเอียดว่าสำนักหอสมุดกลางมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทและชื่อเรื่องใดไว้ให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษามาเรียนอย่างเดียวและทำงานควบคู่กับการเรียน มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นไม่ละเอียดชัดเจน และการดึงข้อมูล (load) จากฐานข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความต้องการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความต้องการให้สามารถใช้วารสารได้ทุกที่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับเครือข่าย

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สามารถนำมาประกอบเป็นแนวทางในการวิจัยได้ดังนี้คือ สรุปประเด็นในการวิจัยได้ 3 ประเด็น

1. ด้านพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1.1 การใช้ฐานข้อมูลที่มากที่สุด กรณีการใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect ได้แก่งานวิจัยของเสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546), กิตติพร เพชรพาว (2549) และงานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2549) กรณีการใช้ฐานข้อมูล IEEE/IEE Electronic Library (IEL) มากที่สุดได้แก่งานวิจัยของเกษรา บุญปาล (2545) กรณีการใช้ฐานข้อมูล WilsonWeb มากที่สุดได้แก่งานวิจัยของนันดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) การใช้ฐานข้อมูล SpringerLink มากที่สุดได้แก่งานวิจัยของสายสุตา ปันตระกูล (2550)

1.2 การรับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ กรณีช่องทางการรับรู้มากที่สุด การเผยแพร่เอกสารของสำนักหอสมุด ได้แก่งานวิจัยของนันทดาดี ชาญอนงค์สุข (2548) กิตติพร เพชรพราว (2549) กรณีการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มากที่สุด ได้แก่งานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2549)

1.3 วัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด กลุ่มนักศึกษากรณีวัตถุประสงค์ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และรายงาน ได้แก่งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแะใจ (2544) เกษรา บุญपाल (2545) เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) ดารณี แซ่ตั้ง (2549) มะลิวัลย์ สีน้อย (2549) มาลี อิศรานนท์ (2551) ส่วนกลุ่มอาจารย์/นักวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการสอนและวิจัย ได้แก่งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแะใจ (2544) เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) นันทดาดี ชาญอนงค์สุข (2548) กิตติพร เพชรพราว (2549)

1.4 เหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ได้แก่งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแะใจ (2544) กรณีมีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมในสาขาวิชาที่ต้องการ ได้แก่งานวิจัยของ เกษรา บุญपाल (2545) กรณีความทันสมัยของข้อมูล ได้แก่งานวิจัยของ เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) กรณีข้อมูลที่ได้มีลักษณะเป็นเอกสารฉบับเต็ม ได้แก่งานวิจัย นันทดาดี ชาญอนงค์สุข (2548), กิตติพร เพชรพราว (2549) กรณีข้อมูลมีความหลากหลาย ได้แก่งานวิจัยของ มะลิวัลย์ สีน้อย (2549)

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

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

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

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

1.9 สถานที่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด ได้แก่ กรณีใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาสารสนเทศจากภาควิชา ได้แก่ งานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2549) สายสุดา ปันตระกูล (2550) กรณีที่บ้านพัก ได้แก่ งานวิจัยของกิตติพร เพชรพราว (2549)

1.10 วิธีการเข้าถึงเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีเข้าถึงเว็บเพจ โดยยูอาร์แอล ของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ งานวิจัยของเกษรา บุญपाल (2545) กิตติพร เพชรพราว (2549) สายสุดา ปันตระกูล (2550)

2. ด้านความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีความพึงพอใจ ด้านข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ ได้แก่ งานวิจัยของ เกษรา บุญपाल (2545) กรณีความทันสมัยของข้อมูล ได้แก่ งานวิจัยของ เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) กรณีสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาและสถานที่ ได้แก่ งานวิจัยของ นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) ผลของข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ได้แก่ งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแะไข (2544) กิตติพร เพชรพราว (2549)

3. ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด กรณีปัญหาด้านระบบเครือข่าย ขัดข้องบ่อย การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า ได้แก่ งานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแะไข (2544) เกษรา บุญपाल (2545) เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) กิตติพร เพชรพราว (2549) มะลิวัลย์ สีน้อย (2549) สายสุดา ปันตระกูล (2550) กรณีปัญหาด้านไม่มีคู่มือช่วยสืบค้น ฐานข้อมูล ได้แก่ งานวิจัยของ เกษรา บุญपाल (2545) กรณีปัญหาด้านคู่มือหรือคำแนะนำ ภาษาอังกฤษในการใช้ฐานข้อมูลมีความละเอียดและยาวมากเกินไป ได้แก่ งานวิจัยของสายสุดา ปันตระกูล (2550) กรณีปัญหาด้านเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นไม่ละเอียดชัดเจน ได้แก่ งานวิจัยของ มาลี อิศรานนท์ (2551) กรณีปัญหาด้านจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นไม่เพียงพอ ได้แก่ งานวิจัยของ เกษรา บุญपाल (2545) มะลิวัลย์ สีน้อย (2549) กรณีปัญหาด้านไม่สามารถติดตาม เอกสารฉบับเต็มและปัญหาด้านวิธีการสืบค้นแต่ละฐานแตกต่างกัน ได้แก่ งานวิจัยของ นัดดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548) กรณีปัญหาด้านฐานข้อมูลภาษาไทยมีน้อยและปัญหาด้านการจัดอบรมสาธิต การใช้ฐานข้อมูลยังไม่ทั่วถึง ได้แก่ งานวิจัยของดารณี แซ่ตั้ง (2549) กรณีปัญหาด้านไม่มี เครื่องพิมพ์ให้ใช้บริการด้วยตนเอง ได้แก่ งานวิจัยของ ดารณี แซ่ตั้ง (2549) มะลิวัลย์ สีน้อย (2549) กรณีปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ได้แก่ งานวิจัยของดารณี แซ่ตั้ง (2549) สายสุดา ปันตระกูล (2550)

แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย จึงได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

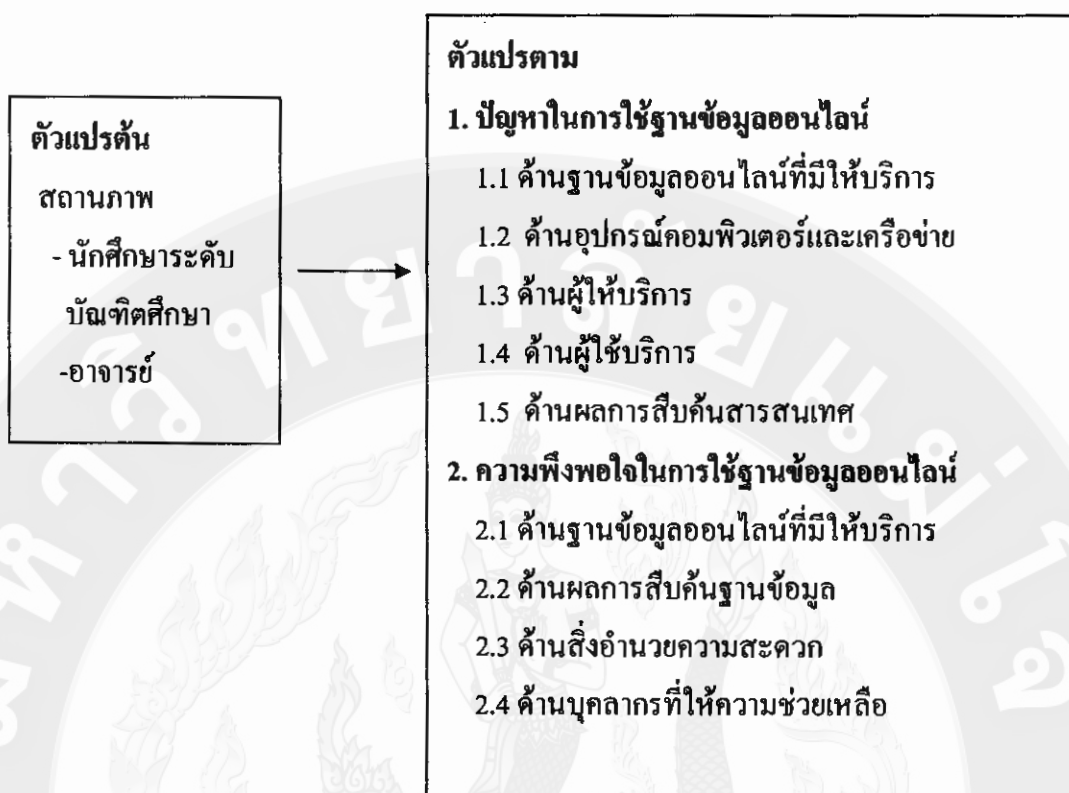
- 1.1 ฐานข้อมูลที่ใช้งาน
- 1.2 ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.4 เหตุผลในการเลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.5 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.6 ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.7 ระยะเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.8 ช่วงระยะเวลาในการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- 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

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 829 คน ข้อมูล ณ วันที่ 3 ธันวาคม 2553 (มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ, 2553) และอาจารย์ จำนวน 377 คน ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2553 (มหาวิทยาลัยแม่โจ้. กองการเจ้าหน้าที่, 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (1970: 607-610) (สุวิมล ศิริภานันท์, 2548: 179) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 264 คน และอาจารย์จำนวน 191 คน

การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยเรียงตามคณะที่สังกัด

ตาราง 1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีภาคเรียนที่ 2
ปีการศึกษา 2553

คณะ	บัณฑิต ศึกษา (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	อาจารย์ (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
- คณะผลิตกรรมการเกษตร	268	85	60	30
- คณะวิทยาศาสตร์	36	11	88	44
- คณะบริหารธุรกิจ	190	61	27	14
- คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	63	20	12	6
- คณะเศรษฐศาสตร์	3	1	21	11
- คณะศิลปศาสตร์	1	-	47	24
- คณะสารสนเทศและการสื่อสาร	83	27	10	5
- คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	25	8	22	11
- วิทยาลัยบริหารศาสตร์	97	31	15	8
- วิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	25	8	38	19
- คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	25	8	16	8
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบฯ	13	4	21	11
รวม	829	264	377	191

หมายเหตุ ไม่นับอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ

จากตาราง 1 พบว่าจำนวนตัวอย่างของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 264 คน และ
อาจารย์จำนวน 191 คน รวม 455 คน

เครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่
สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎีแนวคิด และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึง
วัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปัญหาการใช้งานข้อมูลออนไลน์จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ จำนวน

18 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการฐานข้อมูลออนไลน์

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) มีขั้นตอนในการสร้าง แบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี คำราเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากคำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมี การปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ กิตติพร เพชรพราว (2549) มะลิวัลย์ สีน้อย (2549) และ ผ่องพรรณ แยมแจไข (2544)

3. นำผลการศึกษาจาก 2 ข้อข้างต้น มาสร้างเป็นแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างแล้ว เพื่อตรวจสอบความชัดเจน และความเหมาะสมของข้อความ แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทดสอบ (ตามภาคผนวก ค) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 1.00

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง แก้ไข แล้วนำไปทดสอบ (try out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แอลฟา ในด้านปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์และความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .815

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวางแผนและปฏิบัติการณ์ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง (sample) ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ จำนวน 11 คณะ และ 1 วิทยาลัย ทำการแจกแบบสอบถามแบบกำหนดโควตา คือแจกนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ตามคณะที่สังกัดอยู่ให้ครบจำนวนและสัดส่วนที่กำหนดไว้ (มนัส สุวรรณ, 2549 :74)

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2553 – 31 มกราคม 2554 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้แจกจำนวนทั้งหมด 455 ชุด แบ่งเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 246 ชุด และอาจารย์จำนวน 191 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 327 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.87 ซึ่งสามารถแยกเป็นนักศึกษาเก็บข้อมูลได้ 204 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 และอาจารย์เก็บข้อมูลได้ 123 คน คิดเป็นร้อยละ 64.39

3. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2553

คณะ	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	เก็บได้ นักศึกษา (คน)	ร้อยละ ที่เก็บ ได้	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	เก็บได้ อาจารย์ (คน)	ร้อยละ ที่เก็บ ได้
- คณะผลิตกรรมการเกษตร	85	74	87.06	30	21	70.00
- คณะวิทยาศาสตร์	11	9	81.82	44	27	61.36
- คณะบริหารธุรกิจ	61	37	60.66	14	4	28.57
- คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	20	16	80.00	6	5	83.33
- คณะเศรษฐศาสตร์	1	1	100.00	11	7	63.64
- คณะศิลปศาสตร์	-	-	-	24	16	66.67
- คณะสารสนเทศและการสื่อสาร	27	19	70.37	5	5	100.00
- คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	8	6	75.00	11	8	72.73
- วิทยาลัยบริหารศาสตร์	31	24	77.42	8	7	87.50
- วิศวกรรมและอุตสาหกรรม	8	7	87.50	19	12	63.16
การเกษตร						

ตาราง 2 (ต่อ)

คณะ	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	เก็บได้ นักศึกษา (คน)	ร้อยละ ที่เก็บ ได้	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	เก็บได้ อาจารย์ (คน)	ร้อยละ ที่เก็บ ได้
- คณะเทคโนโลยีการประมงและ ทรัพยากรทางน้ำ	8	7	87.50	8	7	87.50
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการ ออกแบบฯ	4	4	100.00	11	4	36.36
รวม	264	204	77.27	191	123	64.40

หมายเหตุ ไม่นับอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เก็บข้อมูลได้จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 และกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ที่เก็บได้จำนวน 123 คนคิดเป็นร้อยละ 64.40

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่

1. ค่าความถี่ (frequency) ได้แก่ ปัญหา ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข
2. ร้อยละ (percent) ใช้สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของตัวแปร
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะ

การกระจายข้อมูล

5. t - test สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงระหว่างค่าเฉลี่ย 2

กลุ่ม

ผู้วิจัย ใช้ลักษณะคำถามเกี่ยวกับปัญหาและความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ เป็นคำถามแบบมาตรส่วน 5 ระดับโดยใช้หลักของ Likert scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นตัวเลข และความหมาย คือ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยใช้เกณฑ์ Likert scale มี 5 ระดับ คือ สามารถแปลความหมายระดับคะแนนได้ดังนี้

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21- 5.00 ระดับ ปัญหา/ความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์
ในระดับมากที่สุด

3.41-4.20 ระดับ ปัญหา/ความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์
ในระดับมาก

2.61-3.40 ระดับ ปัญหา/ความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์
ในระดับปานกลาง

1.81-2.60 ระดับ ปัญหา/ความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์
ในระดับน้อย

1.00-1.80 ระดับ ปัญหา/ความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์
ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัดคณะ
ใช้การวิเคราะห์หาค่า ค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยการใช้การวิเคราะห์หาค่า
ร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย
($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 5 ทดสอบมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบค่าที (t-test)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้การวิเคราะห์หา
ค่าความถี่ (frequency)

นำเสนอผลการวิจัยในรูปตารางประกอบการบรรยายดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 ลักษณะของผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามเพศ

เพศ	นักศึกษา		อาจารย์		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	90	44.10	61	49.60	151	46.20
หญิง	114	55.90	62	50.40	176	53.80
รวม	204	100.00	123	100.00	327	100.00

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามัธยมศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน(ร้อยละ 53.80) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน (ร้อยละ 46.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน (ร้อยละ 55.90) เพศชาย จำนวน 90 คน (ร้อยละ 44.10) และอาจารย์พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน ร้อยละ 50.40) และเพศชายจำนวน 61 คน (ร้อยละ 49.60) ตามลำดับ

ตาราง 4 ลักษณะของผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะ	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- คณะผลิตกรรมการเกษตร	74	36.28	1	21	17.08	2	95	29.05	1
- คณะบริการธุรกิจ	37	18.13	2	4	3.25	8	41	12.54	2
- คณะวิทยาศาสตร์	9	4.41	6	27	21.95	1	36	11.01	3
- วิทยาลัยบริหารศาสตร์	24	11.77	3	7	5.69	6	31	9.48	4

ตาราง 4 (ต่อ)

คณะ	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
-คณะสารสนเทศและการสื่อสาร	19	9.31	4	5	4.07	7	24	7.34	5
- คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	16	7.85	5	5	4.07	7	21	6.42	6
-คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	7	3.43	7	12	9.76	4	19	5.81	7
-คณะศิลปศาสตร์	-	-	-	16	13.00	3	16	4.89	8
-คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	6	2.94	8	8	6.50	5	14	4.28	9
-คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	7	3.43	7	7	5.69	6	14	4.28	9
-คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	4	1.96	9	4	3.25	8	8	2.45	10
-คณะเศรษฐศาสตร์	1	0.49	10	7	5.69	6	8	2.45	10
รวม	204	100.00		123	100.00		327	100.00	

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 95 คน (ร้อยละ 29.05) คณะบริหารธุรกิจจำนวน 41 คน (ร้อยละ 12.54) คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 11.01) วิทยาลัยบริหารศาสตร์จำนวน 31 คน (ร้อยละ 9.48) คณะสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 24 คน (ร้อยละ 7.34) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 21 คน (ร้อยละ 6.42) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 19 คน (ร้อยละ 5.81) คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.89) คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 4.28) คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 4.28) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

สิ่งแวดล้อม จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.45) และคณะเศรษฐศาสตร์จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.45) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่สังกัด คณะผลิตกรรมการเกษตรจำนวน 74 คน (ร้อยละ 36.28) คณะบริหารธุรกิจจำนวน 37 คน (ร้อยละ 18.13) วิทยาลัยบริหารศาสตร์ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 11.77) คณะสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 19 คน (ร้อยละ 9.31) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 16 คน (ร้อยละ 7.85) คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 4.41) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 3.34) คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.94) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.96) และคณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.49) และอาจารย์ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 21.95) คณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 21 คน (ร้อยละ 17.08) คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 13.00) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 12 คน (ร้อยละ 9.76) คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.50) วิทยาลัยบริหารศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ และคณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 5.69) คณะสารสนเทศและการสื่อสาร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.07) คณะบริหารธุรกิจ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ตาราง 5 การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละฐาน

(n = 327)

ฐานข้อมูลออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. ScienceDirect	93	19.25	1	75	21.31	1	168	20.12	1
2. Springer Link	71	14.70	2	60	17.04	2	131	15.69	2
3. Education Research Complete	62	12.84	3	27	7.67	5	89	10.66	3
4. ISI Web of Science	40	8.28	5	47	13.35	3	87	10.42	4
5. Academic Search Elite	49	10.14	4	27	7.67	5	76	9.10	5
6. ProQuestDigital Dissertations	36	7.45	6	31	8.81	4	67	8.03	6
7. ProQuest ABI/INFORM Complete	29	6.01	8	14	3.98	7	43	5.15	7
8. ACM Digital Library	32	6.63	7	10	2.84	10	42	5.03	8
9. ProQuest 5000	26	5.38	9	6	1.70	12	32	3.83	9
10. H.W.Wilson	8	1.66	12	23	6.53	6	31	3.71	10
11. IEEE/IEE Electronic Library (IEL)	16	3.31	10	11	3.13	9	27	3.23	11
12. CABi Publishing	13	2.69	11	12	3.41	8	25	2.99	12
13. Matichon E-Library	8	1.66	12	9	2.56	11	17	2.04	13
รวม	483	100.00		352	100		835	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล 3 ลำดับแรกคือ ScienceDirect จำนวน 168 คน (ร้อยละ 20.12) ฐานข้อมูล SpringerLink จำนวน 131 คน (ร้อยละ 15.69) ฐานข้อมูล Education Research Complete จำนวน 89 คน (ร้อยละ 10.66) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล 3 ลำดับแรกคือฐานข้อมูล ScienceDirect จำนวน 93 คน (ร้อยละ 19.25) ฐานข้อมูล SpringerLink จำนวน 71 คน (ร้อยละ 14.70) ฐานข้อมูล Education Research Complete จำนวน 62 คน (ร้อยละ 12.84) และอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล Science Direct จำนวน 75 คน (ร้อยละ 21.31) ฐานข้อมูล SpringerLink จำนวน 60 คน (ร้อยละ 17.04) ฐานข้อมูล ISI Web of Science จำนวน 47 คน (ร้อยละ 13.35) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และกลุ่มอาจารย์ ฐานข้อมูลที่นิยมใช้มากที่สุดตามลำดับที่ 1 และ 2 เหมือนกันและความนิยมสอดคล้องกันคือ 1)ฐาน ScienceDirect 2) ฐาน SpringerLink ส่วนฐานข้อมูลอื่นที่เหลือมีลำดับการใช้งานมากน้อยใกล้เคียงกัน โดยมีลำดับความแตกต่างไม่เกิน 3 ลำดับ ลำดับที่นิยมใช้งานลำดับที่ 3-5 ได้แก่ ฐาน Education Research Complete (ลำดับที่ 3 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 5 ของอาจารย์) ฐาน ISI Web of Science (ลำดับที่ 5 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 3 ของอาจารย์) และฐาน Academic Search Elite (ลำดับที่ 4 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 5 ของอาจารย์)

ตาราง 6 การรับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้

การรับรู้ข่าวสาร ด้านฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	122	30.20	1	71	31.70	1	193	30.73	1
- เอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด	72	7.82	3	36	16.07	2	108	17.20	3

ตาราง 6 (ต่อ)

การรับรู้ข่าวสาร ด้านฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- เอกสารเผยแพร่ ของมหา- วิทยาลัย	29	7.18	5	24	10.71	5	53	8.44	6
- จดหมายเชิญ อบรมการใช้ ฐานข้อมูลของ สำนักหอสมุด	29	7.18	5	33	14.73	3	62	9.87	5
- บุคลากร สำนัก หอสมุด	52	12.87	4	22	9.82	6	74	11.78	4
- บุคลากร ห้องสมุดคณะ	13	3.22	6	7	3.13	7	20	3.18	
- อาจารย์ มหาวิทยาลัย แม่โจ้	82	20.29	2	29	12.95	4	111	17.68	2
- สถานีวิทยุ FM 95.5	1	0.25	8	2	0.89	8	3	0.48	9
- อื่น ๆ	4	0.99	7	0	0.00	0	4	0.64	8
รวม	404	100.00		224	100.00		628	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 6 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมส่วนใหญ่ รับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ จากการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด จำนวน 193 คน (ร้อยละ 30.73) อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 111 คน (ร้อยละ 17.68) จากเอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด จำนวน 108 คน (ร้อยละ 17.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ รับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ จากการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ สำนักหอสมุดจำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.20) อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.29) เอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด จำนวน 72 คน (ร้อยละ 17.82) และอาจารย์ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ จากการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์จำนวน 71 คน (ร้อยละ 31.70) เอกสารเผยแพร่ของ

สำนักหอสมุด จำนวน 36 คน (ร้อยละ 16.07) จดหมายเชิญอบรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์จำนวน 33 คน (ร้อยละ 14.73) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ด้านการรับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ พบว่าประเด็นที่ไม่แตกต่างกันคือการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน โดยมีลำดับความแตกต่างกันไม่เกิน 3 ลำดับ ได้แก่ รับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์จากอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ลำดับที่ 2 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลำดับที่ 4 ของอาจารย์) เอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด (ลำดับที่ 3 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลำดับที่ 2 ของอาจารย์) นิตสารสำนักหอสมุด (ลำดับที่ 4 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลำดับที่ 6 ของอาจารย์) จดหมายเชิญอบรมการใช้งานข้อมูลของสำนักหอสมุด (ลำดับที่ 5 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลำดับที่ 3 ของอาจารย์)

ตาราง 7 วัตถุประสงค์ของการใช้งานข้อมูลออนไลน์

วัตถุประสงค์ของ การใช้งานข้อมูล ออนไลน์	(n = 327)								
	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- งานที่ได้รับมอบหมายในชั้นเรียน	145	16.24	5	0	0.00	0	145	11.55	5
- เพื่อการสอน การทดสอบ การเรียนเร่งรัด	101	11.31	6	74	20.44	3	175	13.94	4
- เพื่อทำเอกสาร รายงาน บทความ	164	18.37	2	72	19.89	4	236	18.81	2
- เพื่อการทำงานวิจัย	152	17.02	4	101	27.90	1	253	20.16	1
- เพื่อทำวิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์	173	19.37	1	35	9.67	5	208	16.57	3

ตาราง 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของ การใช้ฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- เพื่อการศึกษา	156	17.47	3	80	22.10	2	236	18.81	2
ค้นคว้า หา									
ความรู้									
- อื่น ๆ	2	0.22	7	0	0.00		2	0.16	6
รวม	893	100.00		362	100.00		1255	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 7 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อการทำงานวิจัย จำนวน 253 คน (ร้อยละ 20.16) เพื่อทำเอกสาร รายงาน บทความและเพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ จำนวน 236 คน (ร้อยละ 18.81) เพื่อทำคหุณิพนธ์/วิทยานิพนธ์จำนวน 208 คน (ร้อยละ 16.57) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อทำคหุณิพนธ์/วิทยานิพนธ์ จำนวน 173 คน (ร้อยละ 19.37) เพื่อทำเอกสาร รายงาน บทความ จำนวน 164 คน (ร้อยละ 18.37) เพื่อศึกษาค้นคว้า หาความรู้ จำนวน 156 คน (ร้อยละ 17.47) และพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ ฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อทำงานวิจัย จำนวน 101 คน (ร้อยละ 27.90) เพื่อศึกษาค้นคว้า หาความรู้ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 22.10) เพื่อการสอน การทดสอบ การเรียนเร่งรัด จำนวน 74 คน (ร้อยละ 20.44) ตามลำดับ

ตาราง 8 เหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

เหตุผลของการใช้ ฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- ข้อมูลความ ทันสมัย	138	30.07	1	83	30.63	1	221	30.28	1
- ข้อมูลที่ค้นได้ ตรงต่อความ ต้องการ	121	26.36	2	60	22.14	3	181	24.79	3

ตาราง 8 (ต่อ)

เหตุผลของการใช้ ฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- ค้นหา ทรัพยากร จากฐานข้อมูล ได้ง่าย	115	25.05	3	81	29.89	2	196	26.85	2
- ข้อมูลมีความ หลากหลาย	84	18.30	4	46	16.97	4	130	17.81	4
- อื่นๆ	1	0.22	5	1	0.37	5	2	0.27	5
รวม	459	100.00		271	100.00		730	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 8 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมส่วนใหญ่ มีเหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจากข้อมูลมีความทันสมัย จำนวน 221 คน (ร้อยละ 30.28) ค้นหาทรัพยากรจากฐานข้อมูลได้ง่ายจำนวน 196 คน (ร้อยละ 26.85) ข้อมูลที่ค้นได้ตรงต่อความต้องการจำนวน 181 คน (ร้อยละ 24.79) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลมีความหลากหลาย จำนวน 138 คน (ร้อยละ 30.07) ข้อมูลที่ค้นได้ตรงต่อความต้องการ 121 คน (ร้อยละ 26.36 และค้นหาทรัพยากรจากฐานข้อมูลได้ง่าย จำนวน 115 คน (ร้อยละ 25.05 และพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลมีความหลากหลาย จำนวน 83 คน (ร้อยละ 30.63) ค้นหาทรัพยากรจากฐานข้อมูลได้ง่าย จำนวน 81 คน (ร้อยละ 29.89) และข้อมูลที่ค้นได้ตรงต่อความต้องการ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 22.14) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ใน 2 ประเด็น เหมือนกันและมีความสอดคล้องกันคือ 1) ข้อมูลที่ได้มีความทันสมัย 2) ข้อมูลมีความหลากหลาย ส่วนประเด็นอื่น ๆ แตกต่างกัน คือ ค้นหาทรัพยากรจากฐานข้อมูลได้ง่าย (ลำดับที่ 3 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลำดับที่ 2 ของอาจารย์) ข้อมูลที่ค้นได้ตรงต่อความต้องการ (ลำดับที่ 2 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลำดับที่ 3 ของอาจารย์)

ตาราง 9 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

การเรียนรู้ วิธีการสืบค้น ฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- เรียนรู้ด้วย ตัวเอง	138	34.50	1	88	46.32	1	226	38.31	1
- รับการอบรม แนะนำจาก บรรณารักษ์	53	13.25	3	27	14.21	3	80	13.56	3
- เอกสารแนะนำ วิธีการสืบ ค้นฐานข้อมูล ของสำนัก หอสมุด	52	13.00	4	23	12.11	4	75	12.71	4
- อบรมการใช้ ฐานข้อมูล ออนไลน์ที่ สำนักหอสมุด	18	4.50	6	37	19.47	2	55	9.32	6
- อาจารย์เป็นผู้ให้ คำแนะนำ	89	22.25	2	0	0	0	89	15.08	2
- เพื่อนเป็นผู้ให้ คำแนะนำ	50	12.50	5	15	7.89	5	65	11.02	5
รวม	400	100.00		190	100.00		590	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 9 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมส่วนใหญ่ มีการเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จาก การเรียนรู้ด้วยตัวเอง จำนวน 226 คน (ร้อยละ 38.31) อาจารย์เป็นผู้ให้คำแนะนำ จำนวน 89 คน (ร้อยละ 15.08) รับการอบรมแนะนำจากบรรณารักษ์ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 13.56) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่านักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่ มีการเรียนรู้การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากเรียนรู้ ด้วยตนเองจำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.50) อาจารย์เป็นผู้ให้คำแนะนำจำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.25)

รับการอบรม แนะนำจากบรรณารักษ์ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.25) และพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ มีการเรียนรู้การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จาก เรียนด้วยตนเอง จำนวน 88 คน (ร้อยละ 46.32) อบรม การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น จำนวน 37 คน (ร้อยละ 19.47) รับการอบรม แนะนำจากบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด จำนวน 27 คน (ร้อยละ 14.21) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านการเรียนรู้วิธีการสืบค้น ฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ประเด็น ดังนี้ 1) เรียนรู้ด้วยตัวเอง 2) รับการอบรม แนะนำจากบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด 3) เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดจัดทำขึ้น เพื่อน เป็นผู้ให้คำแนะนำ ส่วนประเด็นอื่น ๆ แตกต่างกัน คือประเด็น อบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สำนักหอสมุดจัดขึ้น (ลำดับที่ 6 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 2 ของอาจารย์)

ตาราง 10 ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

ความถี่ในการ สืบค้นฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- ทุกวัน	17	8.33	5	12	9.76	4	29	8.87	4
- สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	16	7.84	6	27	21.95	3	43	13.15	3
- สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	68	33.33	1	51	41.46	1	119	36.39	1
- เดือนละ 1 ครั้ง	22	10.79	4	0	0.00	0	22	6.73	6
- เดือนละ 2-3 ครั้ง	25	12.26	3	0	0.00	0	25	7.65	5
- ไม่แน่นอน	56	27.45	2	33	26.83	2	89	27.21	2
รวม	204	100.00		123	100.00		327	100.00	

จากตาราง 10 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ คือสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 119 คน (ร้อยละ 36.39) ไม่แน่นอน จำนวน 89 คน (ร้อยละ 27.21) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 43 คน (ร้อยละ 13.15) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 68 คน (ร้อยละ 33.33) ไม่แน่นอน จำนวน 56 คน (ร้อยละ 27.45) เดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 12.26) และพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 51 คน (ร้อยละ 41.46) ไม่แน่นอน จำนวน 33 คน (ร้อยละ 26.83) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 27 คน (ร้อยละ 21.95) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ด้านความถี่ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ พบว่าไม่แตกต่างกัน 2 ประเด็น ดังนี้ 1) สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง 2) ไม่แน่นอน ส่วนที่ประเด็นเหลือมีลำดับความแตกต่างกัน คือ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ลำดับที่ 6 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 3 ของอาจารย์) ทุกวัน (ลำดับที่ 5 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 4 ของอาจารย์)

ตาราง 11 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้งานข้อมูลออนไลน์แต่ละครั้ง

(n = 327)

ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้งานข้อมูลออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
น้อยกว่า 15 นาที	18	8.82	4	10	8.13	4	28	8.56	4
เวลา 15-30 นาที	44	21.57	3	26	21.14	3	70	21.41	3
ประมาณ 1 ชั่วโมง	77	37.75	1	49	39.84	1	126	38.53	1
มากกว่า 1 ชั่วโมง	65	31.86	2	38	30.89	2	103	31.50	2
รวม	204	100.00		123	100.00		327	100.00	

จากตาราง 11 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมส่วนใหญ่ ใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ประมาณ 1 ชั่วโมงจำนวน 126 คน (ร้อยละ 38.53) มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 101 คน (ร้อยละ 31.50) และเวลา 15-30 นาที จำนวน 70 คน (ร้อยละ 21.41) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่ ใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ประมาณ 1 ชั่วโมง จำนวน 77 คน (ร้อยละ 37.75) มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 65 คน (ร้อยละ 31.86) และเวลา

15-30 นาที จำนวน 44 คน (ร้อยละ 21.57) และพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ ใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ประมาณ 1 ชั่วโมงจำนวน 49 คน (ร้อยละ 39.84) มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 38 คน (ร้อยละ 30-89) และเวลา 15-30 นาทีจำนวน 26 คน (ร้อยละ 21.14) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ พบว่าไม่แตกต่าง ในทุกประเด็น

ตาราง 12 ช่วงเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

ช่วงเวลาในการใช้ฐาน ข้อมูลออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
เวลา 06.00-12.00 น.	49	19.14	3	41	26.28	2	90	21.84	3
เวลา 12.01-18.00 น.	141	55.08	1	72	46.16	1	213	51.70	1
เวลา 18.01-24.00 น.	59	23.00	2	40	25.64	3	99	24.03	2
เวลา 24.01- 05.59 น.	7	2.73	4	3	1.92	4	10	2.43	4
รวม	256	100.00		156	100.00		412	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 12 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เวลา 12.01-18.00 น จำนวน 213 คน (ร้อยละ 51.70) ช่วงเวลา 18.01-24.00 น. จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.03) ช่วงเวลา 06.00-12.00 น. จำนวน 90 คน (ร้อยละ 21.84) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่านักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เวลา 12.01-18.00 น จำนวน 141 คน (ร้อยละ 55.08) เวลา 18.01-24.00 น. จำนวน 59 คน (ร้อยละ 23.0) เวลา 06.00-12.00 น. จำนวน 49 คน (ร้อยละ 19.14) และพบว่าอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เวลา 12.01-18.00 น จำนวน 72 คน (ร้อยละ 46.16) เวลา 06.00-12.00 น. จำนวน 41 คน (ร้อยละ 26.28) เวลา 18.01-24.00 น. จำนวน 40 คน (ร้อยละ 25.64) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านช่วงเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ พบว่า

ไม่แตกต่างกัน 2 ช่วงเวลาคือ 1) เวลา 12.01-18.00 น. 2) เวลา 24.01-05.59 น. ส่วนในช่วงเวลาอื่น ๆ แตกต่างกัน 2 ช่วงเวลาคือ 1) เวลา 06.00-12.00 น. (ลำดับที่ 3 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 2 ของอาจารย์) 2) เวลา 18.01-24.00 น. (ลำดับที่ 2 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 3 ของอาจารย์)

ตาราง 13 สถานที่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

สถานที่ที่ใช้ คอมพิวเตอร์ในการ สืบค้น	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย แม่โจ้	113	31.56	1	14	7.69	4	127	23.52	2
- ห้องสมุดคณะ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	34	9.50	4	10	5.49	5	44	8.15	5
- คณะ/ภาควิชา	29	8.10	6	6	3.30	6	35	6.48	6
- ที่พักภายใน มหาวิทยาลัย	78	21.79	2	92	50.55	1	170	31.48	1
- ที่พักภายนอก มหาวิทยาลัย	32	8.94	5	27	14.84	3	59	10.93	4
- ร้านอินเทอร์เน็ต	44	12.29	3	30	16.48	2	74	13.70	3
- ร้านอินเทอร์เน็ต	26	7.26	7	3	1.65	7	29	5.37	7
- อื่น ๆ	2	0.56	8	0	0.00	0	2	0.37	8
รวม	358	100.00		182	100.00		540	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 13 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์ที่คณะ/ภาควิชา จำนวน 170 คน (ร้อยละ 31.48) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 127 คน (ร้อยละ 23.52) ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 74 คน (ร้อยละ 13.70) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 31.56) ใช้คอมพิวเตอร์ที่ คณะ/ภาควิชา จำนวน 78 คน

(ร้อยละ 21.79) ใช้คอมพิวเตอร์ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 44 คน (ร้อยละ 12.29) และพบว่า อาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลที่คณะ/ภาควิชา จำนวน 92 คน (ร้อยละ 50.55) ใช้คอมพิวเตอร์ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน (ร้อยละ 16.48) ใช้คอมพิวเตอร์ที่พักภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 27 คน (ร้อยละ 14.84 คน) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 2 ประเด็นคือ 1) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ. 2) ร้านอินเทอร์เน็ต ส่วนในประเด็นอื่น ๆ แตกต่างกัน คือ คณะ/ภาควิชา (ลำดับที่ 2 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 1 ของอาจารย์) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ลำดับที่ 1 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 4 ของอาจารย์) ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย (ลำดับที่ 3 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ลำดับที่ 2 ของอาจารย์)

ตาราง 14 วิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

วิธีการเข้าถึงหน้าเว็บ เพจของฐานข้อมูล ออนไลน์	นักศึกษา			อาจารย์			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
- สืบค้นจากชื่อ URL ของฐานข้อมูลโดยตรง	80	36.36	2	57	42.86	2	204	38.81	2
- สืบค้นผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุด	140	63.64	1	74	55.64	1	214	60.62	1
- อื่น ๆ	0	0.00		2	1.50	3	2	0.57	3
รวม	220	100.00		133	100.00		353	100.00	

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 14 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์โดยสืบค้นผ่านโฮมเพจ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 214 คน (ร้อยละ 60.62) สืบค้นจากชื่อ URL ของฐานข้อมูลโดยตรง จำนวน 204 คน (ร้อยละ 38.81) และอื่น ๆ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.57) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์ โดยการสืบค้นผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุด จำนวน 140 คน (ร้อยละ 63.64) สืบค้นจากชื่อ URL ของฐานข้อมูลโดยตรง จำนวน 80 คน (ร้อยละ 36.36) และพบว่าอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์ โดยการสืบค้นผ่านโฮมเพจ ของสำนักหอสมุด จำนวน 74 คน (ร้อยละ 55.64) สืบค้นจากชื่อ URL ของฐานข้อมูลโดยตรง จำนวน 57 คน (ร้อยละ 42.86) และอื่น ๆ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.50) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ ในด้านมีวิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์ ตามสถานภาพ ผู้ใช้คือกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกลุ่มอาจารย์ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์

ตาราง 15 ปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวม

(n = 327)

ปัญหาในการใช้งานข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านฐานข้อมูลออนไลน์	2.89	.632	ปานกลาง
ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3.19	.715	ปานกลาง
ด้านผู้ให้บริการ	2.85	.727	ปานกลาง
ด้านผู้ใช้บริการ	2.88	.851	ปานกลาง
ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ	2.83	.817	ปานกลาง
รวม	2.93	.601	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 3.19$) ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 2.89$) ด้านผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 2.88$) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.85$) และด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.83$)

อนึ่ง รายละเอียดประเด็นที่ศึกษาของปัญหาแต่ละด้าน นำเสนอในลำดับถัดไป

ตาราง 16 ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

ปัญหาด้านฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ	2.85	.807	ปานกลาง
- ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ	3.05	.917	ปานกลาง
- ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ	3.03	.970	ปานกลาง
- ฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกัน	2.78	.780	ปานกลาง
- การสืบค้นยุ่งยากและซับซ้อน	2.81	.881	ปานกลาง
- วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละฐานแตกต่างกัน	2.86	.798	ปานกลาง
รวม	2.89	.632	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กลุ่มตัวอย่าง ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.05$) ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.03$) และ วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละฐานแตกต่างกัน ($\bar{X} = 2.86$) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.85$) การสืบค้นยุ่งยากและซับซ้อน ($\bar{X} = 2.81$) ฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกัน ($\bar{X} = 2.78$)

ตาราง 17 ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

(n = 327)

ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ประสิทธิภาพของระบบอินเตอร์เน็ตต่ำ	3.30	.944	ปานกลาง
- การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า	3.39	.975	ปานกลาง
- คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสมรรถนะต่ำ	3.19	.916	ปานกลาง
- คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย	3.11	.976	ปานกลาง
- คอมพิวเตอร์เสียบ่อย	2.94	.995	ปานกลาง
- เครื่องพิมพ์ให้บริการมีจำนวนน้อย	3.20	.964	ปานกลาง
รวม	3.19	.715	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การดาวน์โหลดข้อมูลช้า ($\bar{X} = 3.39$) ประสิทธิภาพของระบบอินเตอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.30$) และเครื่องพิมพ์ให้บริการมีจำนวนน้อย ($\bar{X} = 3.20$) คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสมรรถนะต่ำ ($\bar{X} = 3.19$) คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีจำนวนน้อย ($\bar{X} = 3.11$) และคอมพิวเตอร์เสียบ่อย ($\bar{X} = 2.94$)

ตาราง 18 ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผู้ให้บริการ

(n = 327)

ปัญหาด้านผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ขาดการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์	3.21	1.065	ปานกลาง
- ผู้ให้บริการแนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ชัดเจน	3.01	.994	ปานกลาง
- ผู้ให้บริการขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้ฐานข้อมูล	2.78	.824	ปานกลาง
- ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย	2.93	.875	ปานกลาง
- ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ	2.47	.933	น้อย
- ไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลอย่างละเอียด	2.73	.888	ปานกลาง
รวม	2.85	.727	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านผู้ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.85$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ขาดการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.21$) ผู้ให้บริการแนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.01$) ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย ($\bar{X} = 2.93$) ผู้ให้บริการขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้ฐานข้อมูล ($\bar{X} = 2.78$) ไม่มีเอกสารแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลอย่างละเอียด ($\bar{X} = 2.73$) และมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับน้อย 1 ข้อคือ ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 2.47$)

ตาราง 19 ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผู้ให้บริการ

(n = 327)

ปัญหาด้านผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสืบค้น	2.91	.941	ปานกลาง
- ปัญหาในการใช้คำเชื่อม (การใช้เทคนิคการสืบค้น)	2.92	.933	ปานกลาง
- ไม่เข้าใจคำสั่งและวิธีการสืบค้น	2.84	.957	ปานกลาง
รวม	2.88	.851	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัญหาในการใช้คำเชื่อม (การใช้เทคนิคการสืบค้น) ($\bar{X} = 2.92$) ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสืบค้น ($\bar{X} = 2.91$) และ ไม่เข้าใจคำสั่งและวิธีการสืบค้น ($\bar{X} = 2.84$)

ตาราง 20 ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ

(n = 327)

ปัญหาด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- สารสนเทศที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินไป	2.89	.940	ปานกลาง
- สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ	2.81	.907	ปานกลาง
- รูปแบบของสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ	2.80	.949	ปานกลาง
รวม	2.83	.817	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ สารสนเทศที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินไป ($\bar{X} = 2.89$) สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.81$) และ รูปแบบของสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.80$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ตาราง 21 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

(n = 327)

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านฐานข้อมูลออนไลน์	3.60	.616	มาก
ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.62	.599	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.30	.610	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.34	.653	ปานกลาง
รวม	3.47	.497	มาก

จากตาราง 21 พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.60$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.34$) และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.30$)

ตาราง 22 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

ความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์	3.76	.766	มาก
- ความครอบคลุมหลากหลายของฐานข้อมูลออนไลน์	3.58	.759	มาก
- สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา	3.68	.875	มาก
- รูปแบบการสืบค้นเหมาะสม	3.47	.871	มาก
- การสืบค้นได้รวดเร็ว	3.45	.729	มาก
รวม	3.60	.616	มาก

จากตาราง 22 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัย แม่โจ้ มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.76$) สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.68$) ความครอบคลุม หลากหลายของฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.58$) รูปแบบการสืบค้นเหมาะสม ($\bar{X} = 3.47$) การสืบค้นได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.45$)

ตาราง 23 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

(n = 327)

ความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	3.52	.738	มาก
- ใช้เวลาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์น้อยกว่าสิ่งพิมพ์	3.59	.819	มาก
- ได้รับข้อมูลปริมาณมาก	3.55	.785	มาก
- ความทันสมัยของข้อมูล	3.76	.686	มาก
- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	3.72	.722	มาก
รวม	3.62	.599	มาก

จากตาราง 23 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.76$) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ($\bar{X} = 3.72$) และใช้เวลาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์น้อยกว่าสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.59$) ได้รับข้อมูลปริมาณมาก ($\bar{X} = 3.55$) ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.52$)

ตาราง 24 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 327)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ความรวดเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.33	.807	ปานกลาง
- เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นละเอียดและเข้าใจง่าย	3.33	.771	ปานกลาง
- การพิมพ์ บันทึกผลทำได้สะดวก รวดเร็ว	3.25	.753	ปานกลาง
- บรรยายภาพห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ชั้น 2 สำนักหอสมุด)	3.31	.848	ปานกลาง
รวม	3.30	.610	ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความรวดเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นละเอียดและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.33$) บรรยายภาพห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ชั้น 2 สำนักหอสมุด) ($\bar{X} = 3.31$) และการพิมพ์ บันทึกผลทำได้สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.25$)

ตาราง 25 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านบุคลากร

(n = 327)

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- การให้คำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	3.39	.768	ปานกลาง
- จัดฝึกอบรมเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล	3.30	.841	ปานกลาง
- การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ	3.38	.766	ปานกลาง
- การให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ	3.31	.775	ปานกลาง
รวม	3.34	.653	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การให้คำแนะนำ จากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.39$) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$) และการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.31$) จัดฝึกอบรมเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.30$)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีสถานภาพต่างกัน (คือกลุ่มนักศึกษา และกลุ่มอาจารย์) มีปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างกัน การทดสอบสมมติใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่การทดสอบค่าที (t-test) ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig	แปลความ
- ด้านฐานข้อมูลออนไลน์	นักศึกษา	204	2.91	.642	.597	.734	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	2.86	.619			
- ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย	นักศึกษา	204	3.25	.752	2.094	.039	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	3.08	.638			
- ด้านผู้ให้บริการ	นักศึกษา	204	2.86	.720	.308	.820	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	2.83	.741			
- ด้านผู้ใช้บริการ	นักศึกษา	204	3.00	.860	3.283	.741	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	2.69	.801			
- ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ	นักศึกษา	204	2.89	.813	1.636	.585	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	2.73	.819			
รวม	นักศึกษา	204	2.98	.615	2.09	.104	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	2.84	.569			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 26 นักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีสถานภาพต่างกันมี ปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มี สถานภาพต่างกันมีปัญหาในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ ไม่ แตกต่างกัน

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจในการใช้ ฐานข้อมูล	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig	แปลความ
- ด้านฐานข้อมูลออนไลน์	นักศึกษา	204	3.59	.620	.490	.539	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	3.62	.610			
- ด้านผลการสืบค้น สารสนเทศ	นักศึกษา	204	3.62	.577	0.26	.058	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	3.62	.636			
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	นักศึกษา	204	3.33	.631	1.267	.474	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	3.25	.571			
- ด้านบุคลากร	นักศึกษา	204	3.29	.646	1.734	.213	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	3.42	.661			
รวม	นักศึกษา	204	3.46	.503	.323	.779	ไม่แตกต่าง
	อาจารย์	123	3.48	.488			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 27 นักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีสถานภาพต่างกันมี ความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มี สถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญ ได้แก่ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการฐานข้อมูลออนไลน์

ตาราง 28 ข้อเสนอแนะในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	ลำดับ
- ประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกคณะ/สาขา	11	1
- เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	9	2
- การจัดอบรมให้บ่อยครั้งขึ้น	7	3
- เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้บริการให้มากขึ้น	6	4
- บรรณารักษ์ห้องสืบค้นอิมปริม์ ไม่โปร่ง	5	5
- เสนอให้ซื้อฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ Sci Finder และ PubMed	4	6
- เพิ่มปลั๊กไฟให้มากขึ้น	4	6
- เสนอให้เปิดบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย	3	7
- การสืบค้นมีความซับซ้อนเข้าใจยาก	2	8
- บุคลากรบางคนไม่เต็มใจให้บริการ	2	8
- บุคลากรผู้ให้คำแนะนำควรหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญ	2	8
- เสนอให้ซื้อฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยี	1	9
- เสนอให้ซื้อฐานข้อมูล Sage Journal Online	1	9
- บุคลากรให้บริการมีน้อย	1	9

จากตาราง 28 พบว่า นักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัย แม่โจ้ มีข้อเสนอแนะดังนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกคณะ/สาขา จำนวน 11 คน เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 คน การจัดอบรมให้บ่อยครั้งขึ้น จำนวน 7 คน เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้บริการให้มากขึ้น จำนวน 6 คน บรรณารักษ์ห้องสืบค้นอิมปริม์ ไม่โปร่ง จำนวน 5 คน เสนอให้ซื้อฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ Sci Finder และ PubMed จำนวน 4 คน เพิ่มปลั๊กไฟให้มากขึ้น จำนวน 4 คน เสนอให้เปิดบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน การสืบค้นมีความซับซ้อนเข้าใจยาก บุคลากรบางคนไม่เต็มใจให้บริการ บุคลากรผู้ให้คำแนะนำควรหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญ จำนวน 2 คน เสนอให้ซื้อฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยี เสนอให้ซื้อฐานข้อมูล Sage Journal Online บุคลากรให้บริการมีน้อย จำนวน 1 คน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อศึกษาปัญหา และความพึงพอใจในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหา และระดับความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้คือส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 264 คน และอาจารย์จำนวน 191 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น แจกแบบสอบถามจำนวน 455 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืน 327 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.87

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 176 คน (ร้อยละ 56.00) เมื่อแยกตามสถานภาพพบว่า เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 114 คน (ร้อยละ 55.90) และสังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร โดยรวมจำนวน 95 คน (ร้อยละ 29.05) มีสถานภาพเป็นนักศึกษาจำนวน 74 คน (ร้อยละ 36.28)

พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดโดยรวมส่วนใหญ่ใช้ฐาน ScienceDirect รับรู้ข่าวสารด้านฐานข้อมูลออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ มีวัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการทำงานวิจัย เหตุผลของการใช้ข้อมูลมีความหลากหลาย การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยส่วนใหญ่คือเรียนรู้ด้วยตนเอง ความถี่ในการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ประมาณ 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์คือเวลา 12.01-18.00 น. สถานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ใช้เครื่องที่คณะ/ภาควิชา วิธีการเข้าถึงเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์ สืบค้นผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดของผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เป็นปัญหาอันดับต้นคือฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ส่วนข้อที่เป็นปัญหาอันดับท้ายคือการสืบค้นยุ่งยากซับซ้อน
2. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาอันดับต้นคือการดาวน์โหลดข้อมูลช้า ส่วนข้อที่เป็นปัญหาอันดับท้ายคือ คอมพิวเตอร์เสียบ่อย
3. ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เป็นปัญหาอันดับต้นคือการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนที่เป็นปัญหาอันดับท้ายคือผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ
4. ด้านผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่เป็นปัญหาอันดับต้นคือ ปัญหาในการใช้คำเชื่อม (การใช้เทคนิคการสืบค้น) ส่วนข้อเป็นปัญหาอันดับท้ายคือไม่เข้าใจคำสั่งและวิธีการสืบค้น
5. ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เป็นปัญหาอันดับต้นคือ สารสนเทศที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินไป ส่วนข้อเป็นปัญหาอันดับท้ายคือรูปแบบของสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดของผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับต้นคือ ความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับท้ายคือการสืบค้นได้รวดเร็ว

2. ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับต้นคือ ความทันสมัยของข้อมูล ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับท้ายคือ ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับต้นคือ ความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นละเอียดและเข้าใจง่าย ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับท้ายคือ การพิมพ์บันทึกผลทำได้สะดวกรวดเร็ว

4. ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับต้นคือ การให้คำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับท้ายคือ จัดฝึกอบรมเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล

การทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบระดับปัญหา และระดับความพึงใจ ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ตามสถานภาพของผู้ใช้

ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีสถานภาพต่างกันมีปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ควรประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกคณะและสาขา ควรเพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต ควรจัดอบรมให้บ่อยครั้งขึ้น ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ให้บริการให้มากขึ้น บรรณารักษ์ห้องสืบค้นอิมปริม์ ไม่โปร่ง ควรเพิ่มฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ Sci Finder และ PubMed ควรเพิ่มปลั๊กไฟให้มากขึ้น ควรเปิดให้สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัยได้ การสืบค้นมีความซับซ้อนเข้าใจยาก บุคลากรบางคนไม่เต็มใจให้บริการ บุคลากรผู้ให้คำแนะนำควรหาความรู้ใหม่ๆ เสมอๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ควรซื้อฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยี ควรซื้อฐานข้อมูล Sage Journal Online บุคลากรให้บริการมีน้อย

อภิปรายผล

พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

1. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละฐาน ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect ทั้งนี้เนื่องจากฐานข้อมูล ScienceDirect เป็นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เป็นหลัก ซึ่งการเรียนการสอนวิจัยของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เน้นด้านการเกษตรก็เป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์สาขาหนึ่ง ที่มีในฐานข้อมูลนี้ และยังเป็นฐานข้อมูลที่ให้ข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (full text) ของบทความจากวารสารภาษาต่างประเทศ มีวารสารกว่า 1,200 ชื่อ และเป็นการรวบรวมรายการทางบรรณานุกรม และสาระสังเขปของบทความจากวารสารทุกสาขาวิชากว่า 30 ด้านรายการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมข้อมูลจำนวนมากว่าที่ผู้ใช้ฐานข้อมูลนี้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ รายงานประจำปี 2553 ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2553: 54) ที่พบว่าจำนวนผู้ใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect จำนวน 407,040 ครั้ง ซึ่งเป็นฐานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผ่องพรรณ แฉ่มแขใจ (2544: 71) ที่ได้ศึกษาผู้ใช้กลุ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้ฐานข้อมูล ScienceDirect มากที่สุด โดยผู้ใช้สังกัดกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วน CABi Compendia เป็นด้านข้อมูลด้านการเกษตร ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้บริการจำนวนน้อยอาจเนื่องมาจากเป็นฐานข้อมูลย่อยหลายๆ ฐานส่วนใหญ่จะแสดงผลลัพธ์ของการสืบค้นเป็นสาระสังเขปทำให้ผู้ใช้บริการจะต้องสืบค้นหาสารสนเทศฉบับเต็ม ซึ่งควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงสาเหตุที่ชัดเจนว่าเพราะเหตุใดนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงใช้ฐานข้อมูล CABi Compendia น้อย

2. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันนี้นักศึกษาและอาจารย์ ค้นหาหาข้อมูลต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต และมีโอกาสได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด สำหรับหน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด มีเมนูหลักเกี่ยวข้องกับข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น สารสนเทศหอสมุด ซึ่งมีกำหนดการจัดทำทุก 3 เดือน ภาพกิจกรรมหอสมุด จดหมายข่าวสำนักหอสมุด จัดทำเป็นรายสัปดาห์ และการเสนอข่าวและกิจกรรมความเคลื่อนไหวภายในสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องการจัดอบรมฐานข้อมูลออนไลน์อย่างต่อเนื่อง กรณีผู้ใช้บริการทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของห้องสมุดมากที่สุดนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2549: 68) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รับข่าวประชาสัมพันธ์ บนเว็บไซต์ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ร้อยร้อยละ 55.8

3. วัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีวัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อทำวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ มีระดับเฉลี่ยสูงสุดที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากงานวิจัยที่จัดทำขึ้นนี้กลุ่มตัวอย่างจะเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวนถึง 264 คน ซึ่งนักศึกษากลุ่มดังกล่าวจะต้องทำการค้นคว้าเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ เป็นงานสำคัญที่มีผลต่อการสำเร็จการศึกษาในแต่ละหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายเรื่องคืองานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแจไข (2544) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิทยานิพนธ์และรายงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เกษรา บุญपाल (2545) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สอดคล้องกับเสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คารณิ แสงตั้ง (2549) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้บัณฑิตศึกษาสาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กิตติพร เพชรพราว (2549) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มะลิวัลย์ สีน้อย (2549) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มาลี อิศรานนท์ (2551) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่วนอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานวิจัย มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยข้อที่ 2 คือ เพื่อให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีผลงานวิจัยในด้านการพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ วิทยาศาสตร์ชีวิต เพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอนและถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม ทำให้อาจารย์มุ่งผลิตผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น ลักษณะการใช้เช่นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) ที่พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อทำวิจัย และสอดคล้องกับ กิตติพร เพชรพราว (2549: 28) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์มีวัตถุประสงค์ ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อทำวิจัย มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 37.85 อนึ่งอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อค้นหาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคตว่าเหตุใดอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อ ค้นหาหาความรู้เพิ่มเติมน้อยมาก

4. เหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้เหตุผลว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ มีความทันสมัย มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากฐานข้อมูลออนไลน์มีการปรับปรุงสารสนเทศตลอดเวลา โดยมีการนำรายงานการวิจัย บทความวิชาการ ข่าวสาร สารคดี เอกสารสำคัญต่างๆ ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการเข้าถึงได้รวดเร็วโดยการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งต่างกับสมัยก่อนการจัดพิมพ์สารสนเทศออกมาเป็นเล่มทำให้เสียเวลาในการจัดพิมพ์และการจัดส่งสารสนเทศโดยเฉพาะการขนส่งทางเรือต้องใช้เวลาานมากเมื่อเทียบกับปัจจุบันเพียงนำสารสนเทศเข้าไปในระบบอินเทอร์เน็ตทุกสามารถเห็นได้พร้อมกันในเวลาเดียวกันทั้งที่อยู่กันละสถานที่และมีความทันสมัยปรับปรุงตลอดเวลา การที่ผู้ให้มีเหตุผลในการใช้งานด้วยสาเหตุนี้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพร เพชรพราว (2549: 37) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าส่วนใหญ่ อาจารย์และนักศึกษามีเหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ คือความทันสมัยของข้อมูลและน่าเชื่อถือได้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.71) สอดคล้องกับ ผ่องพรรณ แยมแซไข (2544: 53) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีเหตุผลของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99 และสอดคล้องกับเสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546: ข) ศึกษากลุ่มผู้ใช้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5. วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ ส่วนใหญ่เรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผ่องพรรณ แยมแซไข (2544: 43) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรียนรู้การสืบค้นด้วยตนเองมากที่สุด และสอดคล้องกับกิตติพร เพชรพราว(2549) ศึกษากลุ่มผู้ใช้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และสอดคล้องกับมะลิวัลย์ สีน้อย (2549) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับสายสุดา ปันตระกูล (2550) ที่ศึกษาอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และสอดคล้องกับมาลี อิศรานนท์ (2551) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง การที่ผู้ใช้บริการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด อาจเป็นเพราะการออกแบบเมนูการใช้งานสืบค้นเป็นแบบฟอร์มง่ายๆ และเสนอผลลัพธ์เป็นขั้นตอน ทั้งนี้ผู้ใช้บริการอาจมีประสบการณ์มาก่อนจากการเรียนรู้ระดับบัณฑิตศึกษาหรือการใช้งานระบบสืบค้นอื่นๆ ตลอดจนการฝึกหัดหรืออบรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลมาก่อนในอดีต จนผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะนี้ติดตัวแล้วก็เป็นได้ ส่วนวิธีการเรียนรู้การสืบค้นด้วยวิธีการอื่นเช่น อาจารย์ให้คำแนะนำ เอกสารแนะนำที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น การเข้าร่วมอบรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น ฯลฯ ควรมีการศึกษารายละเอียดในภายหลังด้วยคำถามที่ชัดเจน เช่น ความถี่ในการใช้ ความน่าสนใจ ผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเป็นต้น

6. ความถี่ในการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ส่วนใหญ่ มีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัคดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548: 76) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มคณาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่วนใหญ่พบว่า คณาจารย์มีความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สัปดาห์ละ 2-3 ครั้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 36.89 และสอดคล้องกับ คารณิ แสงตั้ง (2549: 78) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษา สาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าส่วนใหญ่ นิสิตบัณฑิตศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ มีความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สัปดาห์ละ 2-3 ครั้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 30.00 ทั้งนี้อาจเป็น ปัจจุบันนี้มีผู้ต้องการบริโภคข้อมูลมากขึ้นซึ่งสามารถค้นหาเองโดยผ่านระบบอินเตอร์เน็ตที่มีให้บริการอยู่ตามที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยปล่อยสัญญาแบบไร้สายไปทั่วทั้งมหาวิทยาลัย และควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมในเรื่องความถี่ของการเข้าถึงได้ง่ายทำไมยังมีการใช้เพียง 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ขณะที่การเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การใช้สื่อสังคม (Social media) กลับใช้ทุกวัน

7. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหาค้นฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้เวลาใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ประมาณ 1 ชั่วโมงมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ ผ่องพรรณ แยมแสบใจ (2544: 47) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ ใช้ระยะเวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ในการค้นคว้าหาข้อมูล จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัย กิตติพร เพชรพราว (2549: 33) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่ม อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าส่วนใหญ่ ใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลประมาณ 1 ชั่วโมงจำนวน 151 คนคิดเป็นร้อยละ 47.63 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2549) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาพบว่าใช้เวลาเฉลี่ยในการค้นหาข้อมูลประมาณ 1 ชั่วโมง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่านักศึกษาจะแบ่งเวลาว่างที่ไม่มีการเรียนการสอนประมาณ 2-3 ชั่วโมง มาค้นคว้างาน จึงมีเวลาในการสืบค้นเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ประมาณ 1 ชั่วโมงและควรศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปเกี่ยวกับการใช้เวลา ช่วงวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และช่วงเวลาค่ำ 18.00 น. เป็นต้นไป กับพฤติกรรมการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้

8. ช่วงเวลาที่ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ ส่วนใหญ่ ใช้ช่วงเวลา 12.01-18.00 น. มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องมาจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์จะใช้เวลาว่างจากการเรียน การสอน ในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแสบใจ (2544: 46) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บรรณารักษ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในช่วงเวลาดังกล่าว ร้อยละ 63.2 ซึ่งแตกต่างกับ กิตติพร เพชรพราว (2549: 32) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่ม อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในช่วงเวลา 18.00 – 24.00 น. มากที่สุด

9. สถานที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการสืบค้น มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นสารสนเทศจำนวน 13 เครื่อง และเครื่องให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 92 เครื่องถือได้ว่าสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการมีจำนวนมากพอ ซึ่งแตกต่างกับกิตติพร เพชรพราว (2549: 30) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลที่พัก/บ้านอยู่ในระดับสูงสุดคือร้อยละ 32.49

ส่วนอาจารย์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากคณะ / ภาควิชาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์มีเวลาที่ว่างจากการสอนของแต่ละช่วงซึ่งจะมีห้องพักสำหรับอาจารย์อยู่ที่คณะและภาควิชาอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ ผ่องพรรณ แยมแสบใจ (2544: 45) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย พบว่าส่วนใหญ่ อาจารย์/นักวิจัย ใช้คอมพิวเตอร์ที่ภาควิชา/คณะมากที่สุดร้อยละ 29.5 และสอดคล้องกับ กิตติพร เพชรพราว (2549: 30) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าส่วนใหญ่อาจารย์ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลจากภาควิชา/ คณะ เป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 30.28

10. วิธีการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ ส่วนใหญ่ สืบค้นผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัย กิตติพร เพชรพราว (2549: 31) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าส่วนใหญ่อาจารย์และนักศึกษา ใช้การสืบค้นผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.71 และสอดคล้องกับ ผ่องพรรณ แยมแสบใจ (2544: 47) ที่ศึกษาผู้กลุ่ม อาจารย์ นักศึกษานักวิจัย และบรรณารักษ์ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุด ร้อยละ 66.8 สอดคล้องกับเกษรา บุญपाल (2545) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และสอดคล้องกับ มาลี อิศรานนท์ (2551: 67) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีวิธีการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์โดยการสืบค้นผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุดกลาง ร้อยละ 24.0 ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จะสืบค้นโดยลักษณะเข้าผ่านมาทางหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย แล้วก็ลิงค์ไปที่สำนักหอสมุด อาจเนื่องมาจากจำ ที่อยู่ URL ของสำนักพิมพ์โดยตรงไม่ได้ และการอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ การเรียนรู้ประสบการณ์ คำแนะนำจากเพื่อน ที่เข้าใช้ผ่านเมนูที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ นอกจากนี้การใช้งานผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ยังเป็นการรับประกันการเข้าใช้ในฐานะสมาชิกรฐานข้อมูลออนไลน์ที่ถูกต้อง การใช้งานบางกรณีต้องระบุรหัส จึงจะเข้าถึงสาระสังเขปและเอกสารฉบับเต็มได้

ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาถึงปัญหาของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ใช้บริการ และด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ

ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทุกด้านมีผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ส่วนด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านผลการสืบค้นค้นสารสนเทศ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะได้ผลดังนี้

ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีปัญหาด้านฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.05 คือฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะงบประมาณในการจัดซื้อของสำนักหอสมุด มีจำนวนจำกัด และอีกสาเหตุอาจเป็นเพราะปัจจุบันมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เปิดสาขาใหม่ ๆ เพิ่ม ซึ่งจะเห็นได้ว่างบประมาณของสำนักหอสมุดได้ในปริมาณเท่าเดิมจึงทำให้ยากต่อการสั่งซื้อฐานข้อมูลเพิ่มได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ สีน้อย (2549: 56) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาด้านฐานข้อมูลออนไลน์มีน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.25

ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.39 คือการดาวน์โหลดข้อมูลซ้ำ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบางครั้งระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความเร็วต่ำหรือระบบเสียเป็นบางครั้ง ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2544) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือความเร็วในการดึงข้อมูลเป็นไปได้อย่างล่าช้าเป็นปัญหาในระดับมาก สอดคล้องกับเกษรา บุญपाल (2545) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบออนไลน์ขัดข้อง สอดคล้องกับ เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า สอดคล้องกับ กิตติพร เพชรพราว (2549: 39) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่พบว่าส่วนใหญ่ ประสบปัญหาในความเร็วการดึงข้อมูล (Download) เป็นไปอย่างล่าช้า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.45 ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ นันดาวดี ชาญอนงค์สุข (2548: 100) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่พบว่าส่วนใหญ่ คณาจารย์ ประสบปัญหาระบบเครือข่ายเกิดความขัดข้องบ่อย สอดคล้องกับมะลิวัลย์ สีน้อย (2549) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อยทำให้การดาวน์โหลด

ข้อมูลได้เข้า และสอดคล้องกับสายสุคา ปันตระกูล (2550) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่าปัญหาด้านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยอินเตอร์เน็ตมีช่วงระบบเสียโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ด้านผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีปัญหาด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.21 คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางสำนักหอสมุด มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นยังไม่ทั่วถึงนักศึกษาอาจไม่ได้มาที่สำนักหอสมุด และไม่ได้เข้าค้นหาข้อมูล ในหน้าโฮมเพจของสำนักหอสมุด และการทำหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ไปยังคณะต่าง ๆ และผู้สนใจทั่วไปบางคนคิดว่าไม่ใช่เรื่องสำคัญก็ไม่เปิดอ่าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดประชาสัมพันธ์เป็นกลุ่มใหญ่ ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์เป็นรายบุคคลเช่นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยตรงถึงนักศึกษาแต่ละรายอย่างไรก็ตามปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ยังเป็นปัญหาระดับน้อยกว่าบางแห่งเช่นงานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2549: 58) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าส่วนใหญ่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากในเรื่องขาดการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.54

ด้านผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีปัญหาด้านการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.92 คือปัญหาในการใช้คำเชื่อม (การใช้เทคนิคการสืบค้น) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ฐานข้อมูลที่มีให้บริการในการสืบค้นแต่ละฐานใช้เทคนิคและคำเชื่อมที่แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับกิตติพร เพชรพราว (2549: 39) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการไม่ทราบเทคนิควิธีการสืบค้นของแต่ละฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.17

ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีปัญหาด้านการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.89 คือ สารสนเทศที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คารณิ แซ่ตั้ง (2549: 94) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่พบว่าส่วนใหญ่นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ ระดับปริญญาโท มีปัญหาการสืบค้นสารสนเทศที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.50 ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบางคณะของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เปิดสอนสาขาใหม่ๆ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการอาจจะยังไม่ครอบคลุมสาขาดังกล่าวเช่นคณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะสารสนเทศศาสตร์และการสื่อสาร ทั้งนี้การศึกษาวิจัยใน

อนาคตควรสอบถามในระดับลึกซึ่งขึ้นเช่น ประเด็นด้านภาษาของเอกสาร เนื้อหาประยุกต์ใช้ในบริบทไทยได้มากน้อยเพียงใด ฯลฯ รวมทั้งอาจต้องศึกษาถึงประสิทธิภาพของการสืบค้นข้อมูลด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด เพราะหากผู้ใช้สืบค้นผิดพลาดหรือไม่เหมาะสมก็อาจทำให้ได้ผลลัพธ์จำนวนน้อยได้

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านต่าง ๆ คือ 1) ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ 2) ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านบุคลากร รวมทั้งความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.62 ส่วนด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 3.30 คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจด้านฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.76 คือความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันนี้ผู้ใช้บริการต่าง ๆ สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้จากหลาย ๆ ที่และสามารถนำมาตรวจสอบความถูกต้องความน่าเชื่อถือหรือการอ้างอิงของฐานข้อมูลต่าง ๆ ในแต่ละฐานได้ด้วยตนเอง ซึ่งปัจจุบันนี้ฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อมูลที่ทันสมัยมาก ซึ่งสอดคล้องกับ มะลิวัลย์ สีน้อย (2549: 61) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าส่วนใหญ่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในด้านฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ในระดับมากในเรื่องความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูล และสอดคล้องกับเกษรา บุญपाल (2545) ศึกษากลุ่มผู้ใช้นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่าความพึงพอใจในขอบเขตของเนื้อหาของฐานข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้

ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลอยู่ในระดับมากทุกข้อมีค่าเฉลี่ย 3.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.76 ความทันสมัยของข้อมูล ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันนี้มีหลายหน่วยงานได้จัดทำฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อจัดจัดหน้าและมีการแข่งขันกันสูงทำให้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่จะต้องมีความทันสมัย

และมีปริมาณมากพอ ต้องเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อดึงดูดลูกค้าที่ให้อาศัยบริการฐานข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับเสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข (2546) ที่ศึกษากลุ่มผู้ใช้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กิตติพร เพชรพราว (2549: 37) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่พบว่าส่วนใหญ่อาจารย์และนักศึกษาที่ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดกลางในด้านความทันสมัยของข้อมูลและความน่าเชื่อถือได้มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.71

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.33 คือ ความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นละเอียดและเข้าใจง่าย สอดคล้องกับ มะลิวัลย์ สีน้อย (2549: 63) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกเรื่อง โดยความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.81 หนึ่ง เป็นที่น่าสังเกตว่าการประเมิน “ความพึงพอใจ” ประเด็นความเร็วอยู่ในระดับปานกลาง และประเมิน “ปัญหา” ที่กล่าวถึงก่อนหน้า ก็มีปัญหความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้าในระดับปานกลางเช่นกัน

ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.39 คือ การให้คำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2549: 63) ที่ศึกษาผู้ใช้กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าส่วนใหญ่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจเรื่องการให้คำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.99 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์เป็นบุคลากรที่มีอายุใกล้เคียงกับนักศึกษา

เปรียบเทียบปัญหา และระดับความพึงใจ ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ตามสถานภาพของผู้ใช้

ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีสถานภาพต่างกันมีปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลลัพธ์ปัญหาที่พบและความพึงพอใจไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีนโยบายให้บริการนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ในรูปแบบ

และระดับการให้บริการที่เหมือนกัน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการอบรมฐานข้อมูลออนไลน์จะเหมือนกันคือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปที่คณะ มีการจัดอบรมรวมกัน ไม่มีแยกอบรมตามกลุ่ม และส่วนใหญ่อาจารย์ที่มาร่วมอบรมจะเป็นอาจารย์ที่มีอายุน้อย ซึ่งมีอายุใกล้เคียงกับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

1. สำนักหอสมุด ควรนำผลของการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางการในการพิจารณาการต่ออายุการบอกรับสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในปัจจุบัน
2. สำนักหอสมุด ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์การใช้งานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด และการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์โดยการส่งถึงอาจารย์ทุกคนและประชาสัมพันธ์ผ่านห้องสมุดคณะ
3. สำนักหอสมุด ควรจัดให้มีบุคลากรบริการฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและอาจารย์
4. สำนักหอสมุด ควรเสนอให้มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วมากขึ้น
5. สำนักหอสมุด ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ให้บริการให้มากขึ้น
6. สำนักหอสมุด ควรปรับปรุงบรรยากาศห้องสืบค้นสารสนเทศชั้น 2 ให้ปลอดโปร่ง
7. สำนักหอสมุด ควรเพิ่มการจัดอบรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงการประเมินต้นทุนและประสิทธิผลของการใช้งานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. ควรศึกษาและประเมินผลการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้เทียบกับอื่นที่คล้ายคลึงกันเช่นห้องสมุดด้านการเกษตร (มหาวิทยาลัยอื่น)
3. ควรศึกษาการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของประชากรจำแนกตามคณะหรือสาขาวิชาภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

บรรณานุกรม

- กิติพร เพชรพราว. 2549. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เกษรา บุญปาด. 2545. การใช้ฐานข้อมูล IEEE ของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ นันทิไพบุลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิรวรรณ ภักดีบุตร. 2536. “ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ”. น. 161-202. ใน เอกสารการสอนชุด สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. 2540. “การบริการห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ”. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชมพูนุช บุญญวรรณ. 2545. “ข้อมูลออนไลน์กับเสียงสะท้อนกลับของผู้ใช้บริการ.” ว.สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับสารสนเทศดิจิทัล. 9 (2545): 38-42.
- คารณี แซ่ตั้ง. 2549. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สาขามนุษยศาสตร์ของนิสิตบัณฑิตศึกษา สาขามนุษยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัตดาวดี ชาญอนงค์สุข. 2548. การศึกษาปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิสกร กรวยสวัสดิ์. 2549. การใช้ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย. ขอนแก่น: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร. 2538. พจนานุกรมจิตวิทยาฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: เอสและเคบุ๊กส์.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. 2543. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ปิยนุช ประใจกรบุรี. 2546. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ชลบุรี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ผ่องพรรณ เข้มแขไข. 2544. รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็นสมาชิก โดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวา พันธุ์เมฆา. 2541. สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ.
- พิมลพรรณ เรพเพอร์. 2536. บริการตอบคำถามและบริการสารนิเทศเพื่อช่วยการค้นคว้า. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภรณ์ ศิริโชติ และ มาลี กาบมาลา. 2551. การจัดการบริการสารสนเทศ: เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา 412731. ขอนแก่น: สาขาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น. [ระบบออนไลน์] http://home.kku.ac.th/malee_ka/412731/doc (15 มีนาคม 2553).
- มนัส สุวรรณ. 2549. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเคชั่นสโตร์.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. กองการเจ้าหน้าที่. 2553. “จำนวนบุคลากรสายวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://personnel.mju.ac.th> (25 พฤศจิกายน 2553).
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ. 2553. “จำนวนนักศึกษาปัจจุบันภาคปลายปีการศึกษา 2553” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.education.mju.ac.th> (3 ธันวาคม 2553).
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สำนักหอสมุด. 2553ก. “ฐานข้อมูลห้องสมุด” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.library.mju.ac.th/> (5 มกราคม 2554).
- _____. 2553ข. รายงานการประเมินตนเอง 2553 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- _____. 2553ค. รายงานประจำปี 2553 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. 2549. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการโดย สำนักวิทยบริการ ของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- มาลี อิศรานนท์. 2551. การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.
- วิเชียร นิตยะกุล. 2543. “ประเภททรัพยากรสารสนเทศ. น 34. ใน ปราณี วงศ์จำรัส และคณะ.
การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและการเขียนรายงาน. เชียงใหม่: ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2545. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงาน
บริการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ.
- สมชาย วรญาณุไกร. 2545. เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2545. “ผู้ใช้สารสนเทศ” น. 119-151 ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
สารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. 2546. “รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ” น. 62-64 ใน เอกสารการ
สอนชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. 2530. ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อ
สวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สมิต สัชฌุกร. 2550. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สายสุดา ปันตระกูล. 2550. การศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต: กรณีการบอกรับเป็นสมาชิก.
กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุวิมล ศีรกันันท์. 2548. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.
พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสาวนีย์ ศิริบำรุงสุข. 2545. การใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ScienceDirect ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา: ฝ่ายหอสมุด
คุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
หาดใหญ่.

อังสนา ธงไชย. 2552. การรู้สารสนเทศและการนำเสนอสารสนเทศ. เชียงใหม่: สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อาภากร ธาดูโลหะ. 2547. ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า. ชลบุรี: พี เค กราฟฟิค พรินต์.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W.1970 "Determining sample size for research activities".

Educational and Psychological Measurement. 30, 3 (Autumn): 607-610.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
ขออนุมัติทำงานวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด โทร. ๓๒๐๐

ที่ ศธ.๐๕๒๓.๒๐.๕.๒/๐๐๓

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำงานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้”

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

เนื่องด้วย ที่ประชุมกลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2554 วันที่ 27 ตุลาคม 2553 ระเบียบวาระที่ 3.7 เรื่องการวิจัยสถาบัน ที่ประชุมกลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ จะจัดทำวิจัย ปีละ 1 เรื่อง สำหรับในปีงบประมาณ 2554 ได้เสนอการทำวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้” และ ในการประชุมคณะกรรมการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด ครั้งที่ 2/2553 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2543 ระเบียบวาระที่ 4.3 เรื่อง พิจารณาหัวข้องานวิจัย/ศึกษา/สำรวจ พร้อมเอกสารเสนอโครงร่างการวิจัย โดยที่ประชุมมีมติอนุมัติให้ดำเนินการทำวิจัยดังกล่าว

บัดนี้ ข้าพเจ้า นางจินภา ไกรมา ขอเสนอโครงร่างงานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางจินภา ไกรมา)

นักเอกสารสนเทศ

Dr. Jintana Kraima
6 มก. ๕๔

6 มก. ๕๔



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษางานวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โทร. ๐๕๓-๘๗๒๒๐๐
ที่ กธ.๐๕๒๓.๒๐.๕.๒/๓๒๕ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษามานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ท้ายเรือคำ

ด้วยข้าพเจ้า นางจินภา ไคร์มา สังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้เข้าร่วมค่ายฝึกอบรมการทำวิจัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ค่าย ๑ ระหว่างวันที่ ๑๒-๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรมเมอร์เกียว เชียงใหม่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ นั้น บัดนี้ ข้าพเจ้าได้ทำวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้” เสร็จเรียบร้อยแล้ว มีความประสงค์จะขอคำชี้แนะเกี่ยวกับงานวิจัยดังกล่าว หากมีข้อผิดพลาดประการใดโปรดแนะนำข้าพเจ้าด้วย ซึ่งได้ส่งมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางจินภา ไคร์มา)

นักเอกสารสนเทศ



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. นางอรณา พิทยากรศิลป์

ตำแหน่ง : บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ระดับ 8
รักษาการหัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

2. นางสาวเบญจรัตน์ ศุภอุดมฤกษ์

ตำแหน่ง : นักเอกสารสนเทศ
รักษาการหัวหน้ากลุ่มภารกิจจัดหาและสารสนเทศท้องถิ่น
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

3. นางพิทยา สุนทรวงค์

ตำแหน่ง : บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
กลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง “พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
และอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ปัญหาและความพึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะ ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ฐานข้อมูลออนไลน์ในแบบสอบถามนี้ หมายถึง การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุด ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริงเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ชื่อฐานข้อมูลออนไลน์	เนื้อหา
1) Academic Search Elite	ทุกสาขาวิชา
2) ACM Digital Library	เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์
3) Education Research Complete	การศึกษาทุกสาขาวิชา
4) ISI Web of Science	วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
5) ProQuest Digital Dissertations	วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก
6) ProQuest ABI/INFORM Complete	บริหารธุรกิจ
7) H.W.Wilson	ทุกสาขาวิชา
8) SpringLink	ทุกสาขาวิชา
9) ScienceDirect	ทุกสาขาวิชา
10) IEEE/IEE Electronic Library (IEL)	วิศวกรรมไฟฟ้า วิทยาการคอมพิวเตอร์ ฟิสิกส์ประยุกต์
11) CABi Publishing	ด้านพืชและแมลงศัตรูพืชป่าไม้และการผลิตสัตว์โรคสัตว์
12) Proquest 5000	ทุกสาขาวิชา
13) Matichon E-Library	ฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยมากกว่า 30 ฉบับ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

1.2 สถานภาพ () 1. นักศึกษาปริญญาโท () 2. นักศึกษาปริญญาเอก () 3. อาจารย์

1.3 สังกัดคณะ

- | | |
|---|---------------------------------------|
| () 1. คณะผลิตกรรมการเกษตร | () 2. คณะวิทยาศาสตร์ |
| () 3. คณะบริหารธุรกิจ | () 4. คณะพัฒนาการท่องเที่ยว |
| () 5. คณะเศรษฐศาสตร์ | () 6. คณะศิลปศาสตร์ |
| () 7. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร | () 8. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี |
| () 9. คณะวิทยาลัยบริหารศาสตร์ | () 10. คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร |
| () 11. คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ | |
| () 12. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

2.1 ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ สำนักหอสมุดมีให้บริการ ท่านเคยใช้บริการฐานข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| () 1. Academic Search Elite | () 2. ACM Digital Library |
| () 3. Education Research Complete | () 4. ISI Web of Science |
| () 5. ProQuest Digital Dissertations | () 6. ProQuest ABI/INFORM Complete |
| () 7. H.W.Wilson | () 8. SpringLink-Journal |
| () 9. ScienceDirect | () 10. IEEE/IEE Electronic Library |

(IEL)

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| () 11. Cabi Publishing | () 12. Proquest 5000 |
| () 13. Matichon E-Library | |

2.2 ท่านรู้จักฐานข้อมูลดังกล่าว ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---------------------------|
| () 1. การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | |
| () 2. เอกสารเผยแพร่ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | |
| () 3. เอกสารเผยแพร่ของ มหาวิทยาลัย | |
| () 4. จดหมายเชิญอบรมการใช้ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด | |
| () 5. บุคลากรสำนักหอสมุด | () 6. บุคลากรห้องสมุดคณะ |
| () 7. อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ | () 8. สถานีวิทยุ FM 95.5 |
| () 9. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

2.3 วัดประสงฆ์ที่ใช้ โปรดเรียงตามลำดับ ใ้มากที่สุดให้ใส่หมายเลข 1 ใน () ใ้น้อยลงใส่ 2,3.... (เรียงตามลำดับการใช้มากไปหาน้อย)

() 1 งานที่ได้รับมอบหมายในชั้นเรียน () 2. การสอน การทดสอบ การเรียน
เร่งรัด

- () 3 จัดทำเอกสาร รายงาน บทความ () 4. เพื่อทำคุณนิพนธ์/วิทยานิพนธ์
() 5. การทำงานวิจัย () 6. การศึกษาค้นคว้า หาความรู้
() 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.4 เหตุผลที่ท่านเลือกใ้ฐานข้อมูลออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ข้อมูลที่ค้นได้มีความทันสมัย () 2. ข้อมูลที่ค้นได้ตรงต่อความต้องการ
() 3. ค้นหาทรัพยากรจากฐานข้อมูลได้ง่าย () 4. ข้อมูลมีความหลากหลาย
() 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.5 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์โดย (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เรียนรู้ด้วยตัวเอง () 2. อาจารย์เป็นผู้ให้คำแนะนำ
() 3. รับการอบรม/แนะนำจากบรรณารักษ์สำนักหอสมุด
() 4. เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดจัดทำขึ้น
() 5. เข้าร่วมโครงการอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดที่จัดขึ้น
() 6. เพื่อนเป็นผู้ให้คำแนะนำ () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.6 ความถี่ในการใ้ฐานข้อมูลออนไลน์

- () 1. ทุกวัน () 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
() 3. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง () 4. เดือนละ 1 ครั้ง
() 5. เดือนละ 2-3 ครั้ง () 6 ไม่แน่นอน

2.7 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใ้ฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละครั้ง

- () 1 น้อยกว่า 15 นาที () 2. 15 -30 นาที
() 3. ประมาณ 1 ชั่วโมง () 4. มากกว่า 1 ชั่วโมง
() 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.8 ส่วนใหญ่ท่านใช้เวลาช่วงใดในการเข้าใ้ฐานข้อมูลออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. 06.00 -12.00 น. () 2. 12.00-18.00 น.
() 3. 18.00-24.00 น. () 4. 24.00-06.00 น.

2.9 ท่านใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากแหล่งใดในการเข้าใ้ฐานข้อมูลออนไลน์ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ () 2. ห้องสมุดคณะ
() 3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ () 4. คณะ/ภาควิชา
() 5. ที่พักภายในมหาวิทยาลัย () 6. ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย

() 7. ร้านอินเทอร์เน็ต

() 8. ที่อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.10 วิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจของฐานข้อมูลออนไลน์

() 1. สืบค้นจากชื่อ URL ของฐานข้อมูลโดยตรง

() 2. สืบค้นผ่านโฮมเพจของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

() 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านฐานข้อมูลออนไลน์					
1. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีบริการไม่ตรงกับความต้องการ					
2. ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ					
3. ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ					
4. ฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกัน					
5. การสืบค้นยุ่งยากและซับซ้อน					
6. วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละฐานแตกต่างกัน					
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย					
1. ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต					
2. การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า					
3. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสมรรถนะต่ำ					
4. คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีจำนวนน้อย					
5. คอมพิวเตอร์เสียบ่อย					
6. เครื่องพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย					
ด้านผู้ให้บริการ					
1. ขาดการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์					
2. ผู้ให้บริการแนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ชัดเจน					
3. ผู้ให้บริการขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้ฐานข้อมูล					
4. ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย					
5. ผู้ให้บริการมีท่าทีไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ					
6. เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นไม่ละเอียดชัดเจน					

ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผู้ให้บริการ					
1. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสืบค้น					
2. ปัญหาในการใช้คำเชื่อม (การใช้เทคนิคการสืบค้น)					
3. ไม่เข้าใจคำสั่งและวิธีการสืบค้น					
ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ					
1. สารสนเทศที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินไป					
2. สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ					
3. รูปแบบของสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านฐานข้อมูลออนไลน์					
1. ความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์					
2. ความครอบคลุมหลากหลายของฐานข้อมูลออนไลน์					
3. สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา					
4. รูปแบบการสืบค้นเหมาะสม					
5. การสืบค้นได้รวดเร็ว					
ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์					
1. ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ					
2. ใช้เวลาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์น้อยกว่าสิ่งพิมพ์					
3. ได้รับข้อมูลปริมาณมาก					
4. ความทันสมัยของข้อมูล					
5. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล					

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความรวดเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
2. เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นละเอียดและเข้าใจง่าย					
3. การพิมพ์ บันทึกผลทำได้สะดวกรวดเร็ว					
4. บรรยากาศห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ชั้น 2)					
ด้านบุคลากร					
1. การให้คำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่					
2. จัดฝึกอบรมเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล					
3. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ					
4. การให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ/ให้ความเห็นกันเอง					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ข้อเสนอแนะด้านปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้

จิณาภา ไกร์มา

ผู้วิจัย



ภาคผนวก จ

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ชื่อเรื่อง “พฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อศึกษาปัญหา และความพึงพอใจในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหา และระดับความพึงพอใจ ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีปัญหาการใช้งานข้อมูลออนไลน์แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์แตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย จึงได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์
 - 1.1 ฐานข้อมูลที่ใช้งาน
 - 1.2 ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์
 - 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์
 - 1.4 เหตุผลในการเลือกใช้งานข้อมูลออนไลน์
 - 1.5 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
 - 1.6 ความถี่ในการใช้งานข้อมูลออนไลน์

- 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

ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ | นางอรณา พิทยากรศิลป์ |
| ตำแหน่ง | รักษาการหัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ |
| | รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร |
| สถานที่ทำงาน | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 2. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ | นางสาวเบญจรัตน์ สุกอุดมฤกษ์ |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | รักษาการหัวหน้ากลุ่มภารกิจจัดหาหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น |
| สถานที่ทำงาน | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 3. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ | นางพิทยา สุนทรวงค์ |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | บรรณารักษ์ชำนาญพิเศษ |
| สถานที่ทำงาน | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |

คำชี้แจง

แบบวัดของการวิจัยตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ทำขึ้นเพื่อให้ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้วัด ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ในแต่ละหัวข้อหากท่านผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเห็นว่าคำถามในข้อใดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามความคิดเห็นของท่าน

- ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

แบบประเมินความเหมาะสมของเนื้อหาในแบบสอบถามสำหรับศึกษาปัญหาและความพึงพอใจการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์		การพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
		คนที่	คนที่	คนที่	
		1	2	3	
ด้านฐานข้อมูลออนไลน์					
1.	1. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีบริการไม่ตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	1
2.	2. ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ	+1	+1	+1	1
3.	3. ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ	+1	+1	+1	1
4.	4. ฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกัน	+1	+1	+1	1
5.	5. การสืบค้นยุ่งยากและซับซ้อน	+1	+1	+1	1
6.	6. วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละฐานแตกต่างกัน	+1	+1	+1	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย					
7.	1. ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	1
8.	2. การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า	+1	+1	+1	1

ปัญหาการใช้งานข้อมูลออนไลน์		การพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า เฉลี่ย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
9.	3. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสมรรถนะต่ำ	+1	+1	+1	1
10.	4. คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีจำนวนน้อย	+1	+1	+1	1
11.	5. คอมพิวเตอร์เสียบ่อย	+1	+1	+1	1
12.	6. เครื่องพิมพ์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย	+1	+1	+1	1
ด้านผู้ให้บริการ					
13.	1. ขาดการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์	+1	+1	+1	1
14.	2. ผู้ให้บริการแนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ชัดเจน	+1	+1	+1	1
15.	3. ผู้ให้บริการขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้ ฐานข้อมูล	+1	+1	+1	1
16.	4. ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย	+1	+1	+1	1
17.	5. ผู้ให้บริการมีท่าทีไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	1
18.	6. เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นไม่ละเอียดชัดเจน	+1	+1	+1	1
ด้านผู้ใช้บริการ					
19.	1. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสืบค้น	+1	+1	+1	1
20.	2. ปัญหาในการใช้คำเชื่อม (การใช้เทคนิคการสืบค้น)	+1	+1	+1	1
21.	3. ไม่เข้าใจคำสั่งและวิธีการสืบค้น	+1	+1	+1	1
ด้านผลการสืบค้นสารสนเทศ					
22.	1. สารสนเทศที่ได้รับมีจำนวนน้อยเกินไป	+1	+1	+1	1
23.	2. สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	1
24.	3. รูปแบบของสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	1
ความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์					
ด้านฐานข้อมูลออนไลน์					
25.	1. ความน่าเชื่อถือของฐานข้อมูลออนไลน์	+1	+1	+1	1
26.	2. ความครอบคลุมหลากหลายของฐานข้อมูลออนไลน์	+1	+1	+1	1
27.	3. สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์		การพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
28.	4. รูปแบบการสืบค้นเหมาะสม	+1	+1	+1	1
39.	5. การสืบค้นได้รวดเร็ว	+1	+1	+1	1
ด้านผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์					
30.	1. ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	1
31.	2. ใช้เวลาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์น้อยกว่าสิ่งพิมพ์	+1	+1	+1	1
32.	3. ได้รับข้อมูลปริมาณมาก	+1	+1	+1	1
33.	4. ความทันสมัยของข้อมูล	+1	+1	+1	1
34.	5. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	+1	+1	+1	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
35.	1. ความรวดเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	1
36.	2. เอกสารแนะนำวิธีการสืบค้นละเอียดและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1
37.	3. การพิมพ์ บันทึกผลทำได้สะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
38.	4. บรรยากาศห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ชั้น 2)	+1	+1	+1	1
ด้านบุคลากร					
39.	1. การให้คำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	1
40.	2. จัดฝึกอบรมเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล	+1	+1	+1	1
41.	3. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
42.	4. การให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ/ให้ความเห็นกันเอง	+1	+1	+1	1



ภาคผนวก ง

การทดสอบความเชื่อมั่น

RELIABILITY /VARIABLES=B3.1 B3.2 B3.3 B3.4 B3.5 B3.6 C3.1 C3.2
C.3.3 C3.4 C3.5

C3.6 D3.1 D3.2 D3.3 D3.4 D3.5 D3.6 E3.1 E3.2 E3.3 F3.1 F3.2 F3.3 3
G4.1 G4.2

G4.3 G4.4 G4.5 H4.1 H4.2 H4.3 H4.4 H4.5 I4.1 I4.2 I4.3 I4.4 J4.1 J4.2
J4.3

J4.4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Reliability

[DataSet1] D:\My Documents\การนำเสนอ20ก.ค.54.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	42



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางจินภา ไกร์มา
วันเดือนปีเกิด	11 กันยายน 2507
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2539 ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2553 ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2553 พนักงานห้องสมุด สังกัดงานบริการ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2544 นักเอกสารสนเทศ สังกัดงานบริการ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2547 พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ สังกัดงานบริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2552 พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ สังกัดกลุ่มภารกิจบริการสารนิเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลงานงานวิจัย

- อรณา พิทยากรศิลป์, จินภา ไกร์มา และ พอดตา สุวรรณหล่อ. 2550. การใช้วารสาร
ภาษาต่างประเทศในกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จินภา ไกร์มา, พิทยา สุนทรวงษ์ และ เขียวภา เชื้อนคำ. 2554. ความพึงพอใจของบุคลากร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- _____. 2555. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.