

ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์

นาย ไพโรจน์ ปานอินทร์



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษิตตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-697-790-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**USERS' SATISFACTION IN SEARCHING
THE BANGKOK POST NEWS DATABASE**



Mr. Phairote Panin

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Library and Information Science**

Department of Library Science

Chulalongkorn University

Academic Year 1997

ISBN 974-837-730-2

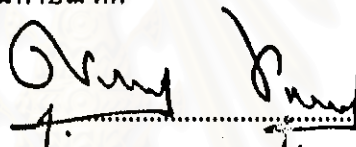
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์
บางกอกโพสต์

โดย นาย ไพโรจน์ ปานอินทร์

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

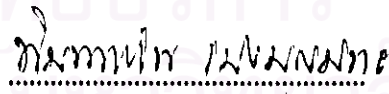
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์

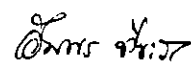
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

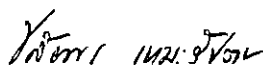

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อัมพร ทีชะระ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชลัษฏ์พร เหมะรัชตะ)

ไพโรจน์ ปานอินทร์ : ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอก
โพสต์ (USERS' SATISFACTION IN SEARCHING THE BANGKOK POST NEWS
DATABASE) อ.พีวีกษา : ศศ.คร. พิมพ์ว่าไพ เปรมสมิทธิ์, 159 หน้า.
ISBN 974-637-730-2.

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ
พิมพ์บางกอกโพสต์ ในด้านวิธีการสืบค้นของผู้ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น และผลการสืบค้น และ
ประเมินผลการสืบค้น ด้วยวิธีการใช้ศัพท์อิสระในการเข้าถึงเนื้อหาข่าว โดยศึกษาจากอัตราเรียกค้นและ
อัตราถูกต้องตรงความต้องการ

การวิจัยครั้งนี้ใช้ฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ โดยให้ผู้ใช้เป็นผู้สืบค้นฐานข้อมูล แล้ว
ประเมินความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ใช้นี้มีความพึงพอใจต่อวิธีการสืบค้นในระดับปานกลาง โดยวิธีการสืบค้นด้วยคำสำคัญคำเดียว
ทำให้ผู้ใช้ได้รับผลการสืบค้นจำนวนสูงสุด และผู้ใช้ส่วนใหญ่ระบุว่าวิธีการสืบค้นโดยการจัดเตรียมคำสำคัญ
ไว้ก่อนการสืบค้นเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด นอกจากนั้นผู้ใช้พึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นใน
ระดับมาก และพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลาง ส่วนการประเมินผลการสืบค้น โดยใช้อัตรา
เรียกค้นและอัตราถูกต้องตรงความต้องการ ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันคือ ถ้าอัตราเรียกค้น
สูง อัตราความถูกต้องตรงความต้องการจะสูงตามด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์.....
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....
ปีการศึกษา ...2540.....

ลายมือชื่อนิติกร ไพโรจน์ ปานอินทร์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา พิมพ์ว่าไพ เปรมสมิทธิ์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

** C710454 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: SATISFACTION / DATABASE SEARCHING / BANGKOK POST NEWS DATABASE

PHAIROTE PANIN : USERS' SATISFACTION IN SEARCHING THE BANGKOK POST NEWS DATABASE. THESIS ADVISER : ASSIST. PROF. PIMRUMPAI PREMSMIT, D.A. 159 pp. ISBN 974-637-730-2.

The thesis aims to assess users' satisfaction in searching the Bangkok Post News Database in terms of search methods, search time, search results ; and to evaluate search results using recall ratio and precision ratio.

The study uses the Bangkok Post fulltext database, allowing users to search the database and evaluate the obtained results.

The findings of the study are as follows : users are moderately satisfied with search methods, the single keyword search method provides highest search results and most users indicates that already prepared terms search methods is the most suitable one. They are highly satisfied with search time, and moderately satisfied with search results. Search results evaluation by recall ratio and precision ratio indicates high correlation-the higher the recall ratio the higher the precision ratio.



ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.....

ลายมือชื่อนิสิต ไพโรจน์ พันธอนันต์

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา พิภพพิศ / พิมพศพัศ

ปีการศึกษา 2540.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ราไพ เปรรมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษา แนะนำทางด้านวิชาการและการศึกษาค้นคว้า ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องอย่างละเอียด ตลอดจนเวลาที่ดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณอาจารย์มา ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ รองศาสตราจารย์ ชลชีพร เหมะรัชตะ และรองศาสตราจารย์ อัมพร ทีชะระ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ช่วยตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จเรียบร้อย

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่สนับสนุนทุกด้าน และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ตลอดจนงานประเภทต่างๆ แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณหัวหน้าศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ที่ช่วยสนับสนุนและให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น และพี่ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณที่เจ๊อบ เพื่อนๆ และน้องๆ สมาชิกน้ำใจทุกท่าน ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพและแผนภูมิ	ฏ
บทที่	
1. บทนำ	
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของประชากร.....	4
วิธีดำเนินการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	7
คำอธิบายศัพท์.....	7
2. ปรัชญาบรรณกรรม	
ความหมายของฐานข้อมูล.....	8
ประเภทของฐานข้อมูล.....	9
ฐานข้อมูลเนื้อหาเต็มในห้องสมุดหนังสือพิมพ์.....	11
หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์.....	13
ฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์.....	14
องค์ประกอบฐานข้อมูล.....	15
การจัดฐานข้อมูล	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล	19
การประเมินผลการสืบค้นสารนิเทศ.....	22
เกณฑ์ในการประเมินผลการสืบค้นสารนิเทศ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	36
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การทดสอบแบบสอบถาม	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูล.....	45
ส่วนที่ 2 ผลการสืบค้นข้อมูลที่ใช้ค่าสำคัญในการเข้าถึงเนื้อหาข่าว โดย คำนวณจากอัตราเรียกค้นและอัตราถูกต้องความต้องการ.....	49
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น.....	93
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นข่าว แบ่งออกเป็นความพึงพอใจต่อ ข่าวที่สืบค้นได้และข่าวที่ตรงกับความต้องการ.....	103
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อวิธีการสืบค้น และเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจต่อ วิธีการสืบค้น.....	110
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	115
ข้อเสนอแนะ.....	122

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
รายการอ้างอิง.....	124
ภาคผนวก	
ก. คู่มือการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์.....	129
ข. แบบสอบถามภาษาไทย.....	134
ค. แบบสอบถามภาษาอังกฤษ.....	146
ประวัติผู้วิจัย.....	158



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.	ตำแหน่งของผู้ใช้งานข้อมูล.....	36
2.	ผู้ใช้งานข้อมูลจำแนกตามสายงาน.....	46
3.	ประเภทการวัดในการสืบค้นข้อมูล	48
4.	ผลการสืบค้นข่าว จำแนกตามวิธีการสืบค้น.....	51
5.	ผลการสืบค้น จำแนกตามสายงานผู้ใช้.....	58
6.	อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ จากผลการ ประเมินวิธีการสืบค้นด้วยคำสำคัญเพียงคำเดียว.....	59
7.	อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ จากผลการ ประเมินวิธีการสืบค้นด้วยคำสำคัญร่วมกับตรรก布林.....	65
8.	อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ จากผลการ ประเมินวิธีการสืบค้นจากช่วงตัวเลข ปี/เดือน/วัน.....	70
9.	อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ จากผลการ ประเมินวิธีการสืบค้นจากการตัดคำ.....	76
10.	อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ จากผลการ ประเมินวิธีการสืบค้นจากคำศัพท์ที่มีความหมายเหมือนกัน.....	81
11.	อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ จากผลการ ประเมินวิธีการสืบค้นจากการจัดเตรียมชุดของคำสำคัญไว้ก่อน การสืบค้น.....	86
12.	ค่าเฉลี่ยอัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้องตรงความต้องการ จำแนก ตามวิธีการสืบค้น.....	92
13.	ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นข่าว จำแนกตามวิธีการสืบค้น.....	94
14.	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระยะเวลาที่ใช้.....	102
15.	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อข่าวที่สืบค้นได้.....	105
16.	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อข่าวที่ตรงความต้องการ.....	108
17.	ความพึงพอใจวิธีการสืบค้น โดยรวม.....	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18.	วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลที่ใช้หึ่งพอใจมากที่สุด.....	111
19.	เหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยหึ่งพอใจต่อวิธีการสืบค้นฐานข้อมูล.....	113



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพและแผนภูมิ

	หน้า
1. โครงสร้างการปฏิบัติงานของ บริษัท โพลีฟลูออโร จำกัด (มหาชน).....	13
2. โครงสร้างของ กองบรรณาธิการ.....	14
3. ความหมายและสูตรที่ใช้ในการคำนวณค่า Recall และ Precision.....	27
4. กราฟเส้นถดถอยแสดงค่าเฉลี่ย อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้อง ตรงความต้องการ จากวิธีการสืบค้นด้วยคำสำคัญเพียงคำ เดียว.....	64
5. กราฟเส้นถดถอยแสดงค่าเฉลี่ย อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้อง ตรงความต้องการ จากวิธีการสืบค้นด้วยคำสำคัญร่วมกับ ตรรกบูลีน.....	69
6. กราฟเส้นถดถอยแสดงค่าเฉลี่ย อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้อง ตรงความต้องการ จากวิธีการสืบค้นช่วงตัวเลข ปี/เดือน/วัน.....	75
7. กราฟเส้นถดถอยแสดงค่าเฉลี่ย อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้อง ตรงความต้องการ จากวิธีการสืบค้นด้วยการตัดคำ.....	80
8. กราฟเส้นถดถอยแสดงค่าเฉลี่ย อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้อง ตรงความต้องการ จากวิธีการสืบค้นด้วยคำศัพท์ที่มีความหมาย เหมือนกัน.....	85
9. กราฟเส้นถดถอยแสดงค่าเฉลี่ย อัตราเรียกค้น และอัตราถูกต้อง ตรงความต้องการ จากวิธีการสืบค้นด้วยการจัดเตรียมชุดของคำ สำคัญไว้ก่อนการสืบค้น.....	91