

ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลงานวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นายเนตร โพธิ์เขียว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

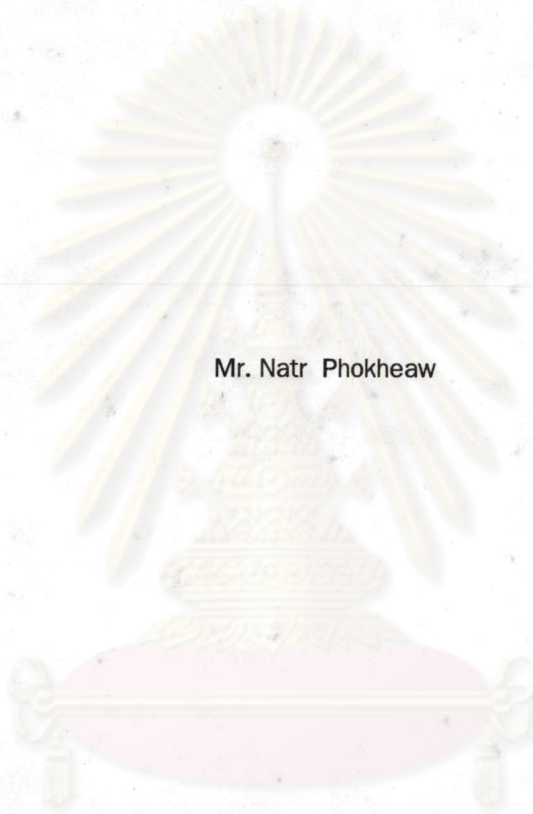
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN 974-633-575-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

USERS' SATISFACTION OF CHULALONGKORN UNIVERSITY'S
RESEARCH DATABASE



Mr. Natr Phokheaw

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1996

ISBN 974-633-575-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลงานวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดย นายเนตร โพธิ์เขียว
ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

Sanit B.

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ ฤงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

Ms. Jit

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศจี จันทิมล)

นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ)

อัมพร ทีชะระ

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อัมพร ทีชะระ)

ชลัษฏ์พร เหมะรัชตะ

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชลัษฏ์พร เหมะรัชตะ)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว



เนตร โพธิ์เขียว : ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (USERS' SATISFACTION OF CHULALONGKORN UNIVERSITY'S RESEARCH DATABASE) อ. ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ, 179 หน้า. ISBN 974-633-575-8

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโครงสร้างฐานข้อมูล การแสดงผลข้อมูล ศัพท์ตรรกษนี้ และเวลาที่ใช้ในการค้นคืน 2) ประสิทธิภาพของระบบการจัดเก็บและค้นคืน 3) ปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศข้อมูลงานวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยมีดังนี้ 1) ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อโครงสร้างฐานข้อมูลและการแสดงผลข้อมูล 2) การค้นคืนด้วยศัพท์อิสระต้องใช้เวลาในการค้นมาก 3) ถ้าค่า Recall มีค่าสูง ค่า Precision จะต่ำ และถ้าค่า Recall มีค่าต่ำ ค่า Precision จะสูง และ 4) สาขางานวิจัยในฐานข้อมูลสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับปานกลาง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีเครื่องมือประกอบด้วย ฐานข้อมูลงานวิจัยที่ใช้โปรแกรม BRS/Search Release 6.1 จำนวน 6,887 ระเบียบ แบ่งเป็น 10 สาขาวิชา แบบประเมินผล แบบฟอร์มการให้บริการ คู่มือการสืบค้น และตารางคำค้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินฐานข้อมูลมี 4 กลุ่ม คือ อาจารย์ 17 คน นักวิจัย 20 คน ข้าราชการ 38 คน และนิสิตระดับปริญญาโท 30 คน รวม 105 คน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อโครงสร้างฐานข้อมูลในระดับมาก ส่วนรูปแบบการแสดงผลข้อมูลทางหน้าจอ และการแสดงผลทางเครื่องพิมพ์ผู้ประเมินมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การค้นคืนด้วยศัพท์อิสระพบว่าใช้เวลาน้อย ส่วนการหาความสัมพันธ์ของค่า Recall และค่า Precision ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกัน คือถ้าค่า Recall มีค่าสูง ค่า Precision จะสูงตาม สำหรับสาขาวิชาที่แบ่งไว้ 10 สาขาวิชา ผู้ประเมินมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์.....
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....
ปีการศึกษา 2538.....

ลายมือชื่อนิสิต เนตร โพธิ์เขียว
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ดร. นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม.....

C410469 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: CHULALONGKORN UNIVERSITY / RESEARCH DATABASE

NATR PHOKHEAW : USERS' SATISFACTION OF CHULALONGKORN UNIVERSITY'S RESEARCH DATABASE. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. NONGLAK MINAIKIT, Ph. D., 179 pp.

ISBN 974-633-575-8

The objectives of this thesis were to study : 1) the uses and users' satisfaction of database structure, display format, index term, and time in retrieving ; 2) the efficiency of information storage and retrieval system ; and 3) problems in retrieving information from the research database.

The hypotheses were : 1) the users are satisfied with the database structure and display format ; 2) the retrieving with free terms needs long period of time ; 3) if the recall value is high the precision value is low or vise versa ; and 4) the research subjects in database support the users' needs at moderate level.

The survey research method was employed in this thesis. The instruments used were : research database containing 6,887 records in ten subjects, and the questionnaire.

The sampling population totaled 105, consisting of 17 lecturers, 20 researchers, 38 officials and 30 graduate students.

The research results showed that most users were satisfied with the database structure at high level, while they were satisfied with the display format and printing format at moderate level. The time used in retrieving with free terms was 14 minutes in average which is rather short. The relation between the recall value and precision value was found in the same direction, that is if the recall value is high the precision value would also be high too. The users were satisfied with the division of 10 subjects at moderate level.

ภาควิชา.....บรรณารักษศาสตร์.....

ลายมือชื่อนิสิต.....*นางสาว นงลักษณ์*.....

สาขาวิชา.....บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....*นางสาว นงลักษณ์*.....

ปีการศึกษา.....2538.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่นายกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาควบคุมดูแล ให้คำแนะนำและแนวทางในการศึกษาค้นคว้าตลอดเวลาที่ทำการวิจัย รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศจี จันทวิมล รองศาสตราจารย์ อัมพร ทีชะระ รองศาสตราจารย์ ชลัษฏ์ เหมะรัชตะ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้ข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณบริษัทซัมมิต คอมพิวเตอร์ ที่กรุณาให้ยืมโปรแกรมBRS/Search ในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ นักวิจัย ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาเพื่อประเมินฐานข้อมูลงานวิจัย และขอบคุณ คุณศิริกาญจน์ ศรีเคลือบที่คอยเป็นกำลังใจ คุณอุตร กลิ่นเอี่ยม คุณลัดดา มีคง คุณแก้วทิพย์ ประจักษ์จิตร ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านการจัดพิมพ์รูปเล่ม

ท้ายสุดขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น C4 ทุกท่าน รุ่นพี่ รุ่นน้อง ที่ศึกษาปริญญาโท บรรณารักษศาสตร์ ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในทุก ๆ ด้านด้วยดีมาตลอด

เนตร โพธิ์เขียว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ

บทที่

1 บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
วิธีดำเนินการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9

2 ทัศนวิสัยการวิจัย

การดำเนินงานของกองส่งเสริมและประสานงานวิจัย ฝ่ายวิจัย	
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	10
ความเป็นมาของฐานข้อมูลงานวิจัย	11
การใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูลงานวิจัย	13
การใช้โปรแกรม BRS/Search	14
กิจกรรมและขั้นตอนการดำเนินงาน ฐานข้อมูลงานวิจัย	46
การคืนคืนสารนิเทศ	47
การประเมินผลและความพึงพอใจต่อระบบการคืนคืนสารนิเทศ	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
กลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	54
การประเมินฐานข้อมูล	57
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินผล	65
ตอนที่ 2 การใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย	65
ประสบการณ์การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	65
วัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย	66
ตอนที่ 3 การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย	
โดยใช้โปรแกรม BRS/Search	67
ความคิดเห็นที่มีต่อโครงสร้างฐานข้อมูลและการใช้ฐานข้อมูล	67
ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ฐานข้อมูล	77
ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามและผลการค้นคืน	88
ตอนที่ 5 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลและข้อเสนอแนะ	104
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	117
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล	126
สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินผล	126
การใช้และความพึงพอใจ	127
ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูล	134
การประยุกต์ผลการวิจัย	135
แนวทางการวิจัยในอนาคต	136
รายการอ้างอิง	137

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	142
ภาคผนวก ก แบบประเมินผลสำหรับการวิจัย	143
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัย	152
ภาคผนวก ค คู่มือการสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัย	154
ภาคผนวก ง ตารางคำค้นภาษาอังกฤษและภาษาไทย	173
ประวัติผู้เขียน	179



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ระดับการใช้ข้อมูลของโปรแกรม BRS/Search 45
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผล 53
3	ผู้ใช้งานข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ 65
4	ประสบการณ์จำแนกตามโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 66
5	วัตถุประสงค์จำแนกตามการใช้ 66
6	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อโครงสร้าง และการใช้ฐานข้อมูล ของผู้ประเมินจำแนกตามสถานภาพ 71
7	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงสร้าง และการใช้ฐานข้อมูล ของผู้ประเมินที่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรม BRS/Search, Mini-Micro CDS/ISIS, dBASE และ FoxPro 73
8	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงสร้างและการใช้ฐานข้อมูล ของผู้ประเมินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์, เขียนตำรา/ บทความ, เพื่อเตรียมการประชุมและติดตามความก้าวหน้า 76
9	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อฐานข้อมูลงานวิจัยของผู้ประเมินจำแนกตามสถานภาพ 80
10	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ฐานข้อมูลของผู้ประเมิน ที่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรม BRS/Search, Mini-Micro CDS/ISIS, dBASE และ FoxPro 84
11	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ฐานข้อมูลของผู้ประเมินที่มี วัตถุประสงค์เพื่อการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์, เขียนตำรา/บทความ, เตรียมการประชุม และติดตามความก้าวหน้า 87
12	คำถามและเวลาที่ใช้ในการค้นคืนแต่ละคำถาม 89
13	เวลาที่ใช้ในการค้นคืนทั้งหมดของผู้ประเมินจำแนกตามสถานภาพ 93
14	สาขาวิชาในฐานข้อมูลงานวิจัยที่มีการใช้ของผู้ประเมินจำแนกตามสถานภาพ 95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 สาขาวิชางานวิจัยที่กำหนดไว้กับความต้องการของผู้ใช้จำแนกตามสถานภาพ	96
16 ความทันสมัยของข้อมูลในฐานะข้อมูลงานวิจัยของผู้ใช้จำแนกตามสถานภาพ	97
17 บันทึกผลการวิเคราะห์ผลการประเมินข้อมูลของผู้ประเมิน	99
18 ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหา การใช้ฐานข้อมูลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิจัย ข้าราชการ และนิสิต ระดับปริญญาโท	107
19 เปรียบเทียบระดับปัญหาที่มีต่อการใช้ฐานข้อมูลของผู้ประเมินที่มีประสบการณ์ การใช้โปรแกรม BRS/Search, Mini-Micro CDS/ISIS, dBASE และ FoxPro	110
20 เปรียบเทียบระดับปัญหาที่มีต่อโครงสร้างและการใช้ฐานข้อมูลของ ผู้ประเมินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำวิจัย/วิทยานิพนธ์, เขียนตำรา/บทความ, เตรียมการประชุม และติดตามความก้าวหน้า	112
21 ปัญหาอื่น ๆ ของการใช้ฐานข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ	115
22 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัยของผู้ประเมิน จำแนกตามสถานภาพ	118
23 ข้อเสนอแนะการใช้ฐานข้อมูลงานวิจัย จำแนกตามสถานภาพ	120
24 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นทั่วไปต่อฐานข้อมูลงานวิจัย จำแนกตามสถานภาพ	122

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 โครงสร้างฐานข้อมูลของโปรแกรม BRS/Search	21
2 แผนผังการสร้างฐานข้อมูลในโปรแกรม BRS/Search	24
3 ลักษณะระเบียบ	31
4 หน้าจอการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล	33
5 แผ่นงานสำหรับกรอกข้อมูล	35
6 ตัวอย่างหน้าจอสำหรับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	37
7 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลทางหน้าจอแบบเต็ม	39
8 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลทางหน้าจอแบบเฉพาะเขตข้อมูล	43
9 ผังการดำเนินงานฐานข้อมูลงานวิจัย	46
10 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	52
11 ขั้นตอนการค้นคืน	60
12 กราฟเส้นถดถอยแสดงผลการเฉลี่ยค่า Recall และ ค่า Precision	102

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย