

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ส่วนที่ 4 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ตอนที่ 2 การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน โดยการใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI)

### ตอนที่ 1 แบบสอบถาม

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

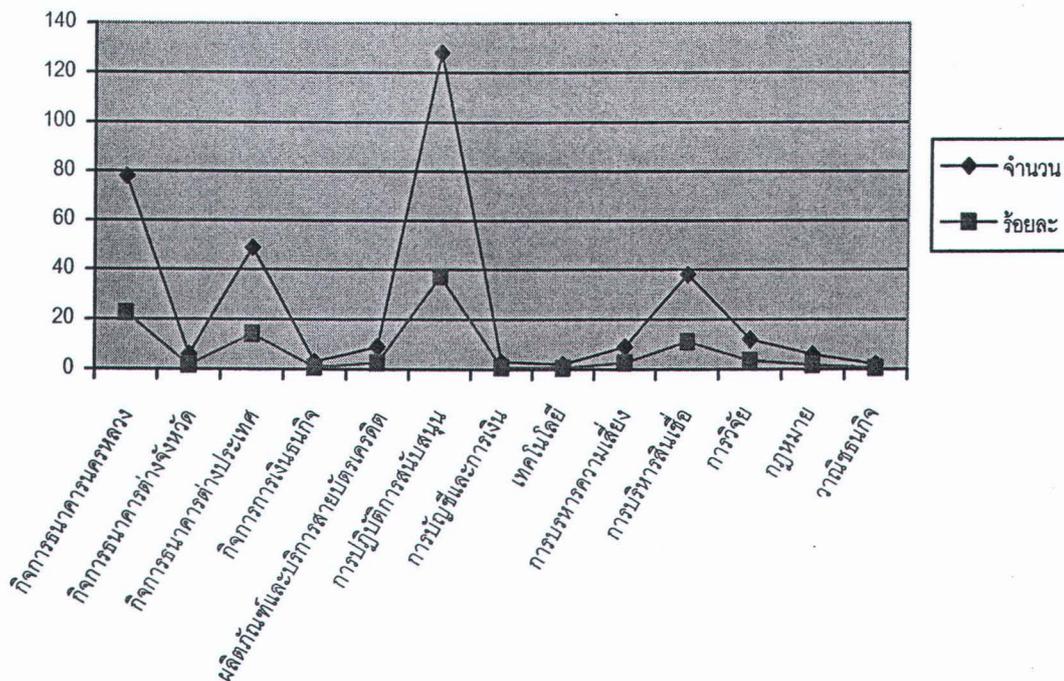
#### ตาราง 1

จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนมา

สังกัด	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับ กลับคืนมา	ร้อยละ
กิจการธนาคารนครหลวง	78	78	100
กิจการธนาคารต่างจังหวัด	6	6	100
กิจการธนาคารต่างประเทศ	49	49	100

ตาราง 1 (ต่อ)

สังกัด	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับ กลับคืนมา	ร้อยละ
กิจการการเงินธนกิจ	3	3	100
ผลิตภัณฑ์และบริการสายบัตรเครดิต	9	9	100
การปฏิบัติการสนับสนุน	128	128	100
การบัญชีและการเงิน	3	3	100
เทคโนโลยี	2	2	100
การบริหารความเสี่ยง	9	9	100
การบริหารสินเชื่อ	38	38	100
การวิจัย	12	12	100
กฎหมาย	6	6	100
วาณิชธนกิจ	2	2	100
รวม	345	345	100



ภาพ 31 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสังกัดของผู้ใช้

จากตาราง 1 พบว่า แบบสอบถามที่ได้ส่งออกไปจำนวน 345 ชุด ได้รับกลับคืนมา 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ใช้ที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุดเป็นผู้ใช้ในสังกัดการปฏิบัติการสนับสนุน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ ผู้ใช้ในสังกัดกิจการธนาคารนครหลวง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 รองลงมา คือ ผู้ใช้ในสังกัดกิจการธนาคารต่างประเทศ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

## ตาราง 2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	110	31.9
หญิง	235	68.1
ระดับการศึกษา		
มัธยมปลาย/ปวช.	4	1.2
อนุปริญญา	7	2.0
ปริญญาตรี	227	65.8
ปริญญาโท	107	31.0
อายุ		
20-30 ปี	119	34.5
31-40 ปี	112	32.5
41 ปีขึ้นไป	112	32.5
ประสบการณ์		
1-5 ปี	92	26.6
6-10 ปี	80	23.2
11-20 ปี	111	32.2
21 ปีขึ้นไป	62	18.0
รวม	345	100.0

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 227 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.8 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.0 ซึ่งมีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.2 ส่วนอายุของพนักงานพบว่า ในแต่ละกลุ่ม มีจำนวนใกล้เคียงกัน

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

### ตาราง 3

#### จำนวนและร้อยละของลักษณะการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

ลักษณะการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สืบค้นด้วยตนเอง	161	46.7
ให้บรรณารักษ์ช่วยสืบค้น	44	12.8
ทั้ง 2 ข้อ	121	35.1
อื่น ๆ	19	5.5
รวม	345	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเองจำนวน 161 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ สืบค้นด้วยตนเองและให้บรรณารักษ์ช่วยสืบค้น จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ ให้บรรณารักษ์ช่วยสืบค้น 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

## ตาราง 4

จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ใช้สืบค้น

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือ	161	46.7
ฐานข้อมูลออนไลน์	44	12.8
หนังสือและฐานข้อมูลออนไลน์	121	35.1
อื่น ๆ	19	5.5
รวม	345	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้หนังสือเป็นแหล่งข้อมูลในการสืบค้น จำนวน 161 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ หนังสือและฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

## ตาราง 5

จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากหนังสือหรือฐานข้อมูลออนไลน์

ความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากหนังสือหรือฐานข้อมูลออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือสามารถยืมออกได้	108	31.3
ฐานข้อมูลออนไลน์ใช้ในที่ทำงานได้	224	64.9
อื่น ๆ	13	3.8
รวม	345	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจาก ใช้ในที่ทำงานได้ จำนวน 224 คน คิดเป็น ร้อยละ 64.9

รองลงมา คือ หนังสือเนื่องจากสามารถยืมออกได้ จำนวน 108 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.3  
รองลงมาคือ อื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.8

#### ตาราง 6

จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์/เดือน

จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์/เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ครั้ง/เดือน	310	89.9
6-10 ครั้ง/เดือน	22	6.4
11-15 ครั้ง/เดือน	8	2.3
มากกว่า 15 ครั้ง/เดือน	5	1.4
รวม	345	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ 1-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 310 คน คิดเป็น ร้อยละ 89.9 รองลงมา คือ 6-10 ครั้ง/เดือน จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.4 รองลงมา คือ 11-15 ครั้ง/เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

#### ตาราง 7

จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการสืบค้น ข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	163	47.2
4-6 ครั้ง	82	23.8
7-10 ครั้ง	36	10.4
มากกว่า 10 ครั้ง	64	18.6
รวม	345	100.0

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์มาแล้ว 1-3 ครั้ง จำนวน 163 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.2 รองลงมา คือ 4-6 ครั้ง จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.8 รองลงมา คือ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.6 รองลงมาคือ 7-10 ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

#### ตาราง 8

##### จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมง	250	72.5
1 ชั่วโมง	87	25.2
2 ชั่วโมง	7	2.0
มากกว่า 2 ชั่วโมง	1	0.3
รวม	345	100.0

จากตาราง 8 พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ คือ ครึ่งชั่วโมง จำนวน 250 คน คิดเป็น ร้อยละ 72.5 รองลงมา คือ 1 ชั่วโมง จำนวน 87 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.2 รองลงมา คือ 2 ชั่วโมง จำนวน 7 คน ตามลำดับ

#### ตาราง 9

##### จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

ช่วงเวลาที่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-12.30 น.	73	21.2
12.31-16.30 น.	150	43.5
16.31 น. เป็นต้นไป	72	20.9
อื่นๆ	50	14.4
รวม	345	100.0



จากตาราง 9 พบว่าช่วงเวลาที่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่ คือ 12.31-16.30 น. จำนวน 150 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ 8.30-12.30 น. จำนวน 73 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.2 รองลงมา คือ 16.31 น. เป็นต้นไป จำนวน 72 คน ตามลำดับ

#### ตาราง 10

จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการสืบค้น

วัตถุประสงค์ในการสืบค้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการวิจัย	45	13.0
เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	181	52.5
เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา	60	17.4
เพื่อเขียนเอกสารการอบรม	6	1.7
เพื่อเขียนบทความทางวิชาการ	13	3.8
เพื่อทำวิทยานิพนธ์หรือภาคนิพนธ์	37	10.7
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป	231	67.0
รวม	345	100.0

จากตาราง 10 พบว่า วัตถุประสงค์ในการสืบค้นส่วนใหญ่เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป จำนวน 231 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.0 รองลงมา คือ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 181 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ เพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.4 รองลงมา ตามลำดับ

#### ตาราง 11

จำนวนและร้อยละของการนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

การนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กิจการธนาคารนครหลวง	64	18.6
กิจการธนาคารต่างจังหวัด	13	3.8
กิจการธนาคารต่างประเทศ	2	15.1

ตาราง 11 (ต่อ)

การนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กิจการการเงินธนกิจ	12	3.5
ผลิตภัณฑ์และบริการสายบัตรเครดิต	48	13.9
การปฏิบัติการสนับสนุน	105	30.4
การบัญชีและการเงิน	30	8.7
การบริหารทรัพยากรบุคคล	31	9.0
เทคโนโลยี	31	9.0
การบริหารความเสี่ยง	29	8.4
การบริหารสินเชื่อ	55	15.9
การวิจัย	35	10.1
การประชาสัมพันธ์	43	12.5
การกำกับดูแล	3	0.9
กฎหมาย	8	2.3
วาณิชธนกิจ	2	0.6
รวม	345	100.0

จากตาราง 11 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้นำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติการสนับสนุน จำนวน 105 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.4 รองลงมา คือ กิจการธนาคารนครหลวง จำนวน 64 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.6 รองลงมาคือ การบริการสินเชื่อ จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

ตาราง 12

จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่ผู้ใช้เคยใช้

ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่ผู้ใช้เคยใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เศรษฐกิจมหภาค	76	22.0
เกษตรกรรม	31	9.0

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่ผู้ใช้เคยใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อุตสาหกรรม	63	18.3
พลังงาน	16	4.6
ธุรกิจบริการ	86	24.9
การลงทุน	71	20.6
อสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	51	14.8
การท่องเที่ยว	134	38.8
การค้า	31	9.0
ตลาดเงินและตลาดทุน	79	22.9
สถาบันการเงิน	130	37.7
การคลัง	13	3.8
เศรษฐกิจและการเงินต่างประเทศ	70	20.3
สังคม	38	11.0
รวม	345	100.0

จากตาราง 12 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้เคยใช้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว จำนวน 134 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ สถาบันการเงิน จำนวน 130 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ ธุรกิจบริการ จำนวน 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.9 ตามลำดับ

ตาราง 13

## จำนวนและร้อยละของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ผู้ใช้เคยใช้

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ผู้ใช้เคยใช้	จำนวน ( $n = 345$ )	ร้อยละ
iBond Package II	91	26.4
PTIT Focus	38	11.0
PTIT Petchem Olefins and Derivatives	36	10.4
K-Econ Analysis	177	51.3

ตาราง 13 (ต่อ)

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ผู้ใช้เคยใช้	จำนวน (n = 345)	ร้อยละ
สมาคมผู้ค้าปลีกไทย	92	26.7
สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย	38	11.0
รวม	345	100.0

จากตาราง 13 พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ผู้ใช้เคยใช้มากที่สุด คือ K-Econ Analysis จำนวน 177 คิดเป็น ร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ สมาคมผู้ค้าปลีกไทย จำนวน 92 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7 รองลงมา คือ iBond Package II จำนวน 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.4 ตามลำดับ

ตาราง 14

จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและคุ่มค่าที่จะลงทุน

ความคิดเห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและคุ่มค่าที่จะลงทุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คุ่มค่ามากที่สุด	51	14.8
คุ่มค่ามาก	249	72.2
ไม่คุ่มค่า	28	8.1
อื่น ๆ	17	4.9
รวม	345	100.0

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวว่าฐานข้อมูลออนไลน์มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและคุ่มค่าที่มากจะลงทุน จำนวน 249 คน คิดเป็น ร้อยละ 72.2 รองลงมา คือ คุ่มค่ามากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.8 รองลงมาคือ ไม่คุ่มค่า จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.1 รองลงมา คือ อื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

## ตาราง 15

จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นว่าจะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป

ความคิดเห็นว่าจะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช่	303	87.8
ไม่ใช่	8	2.3
ไม่มีความคิดเห็น	34	9.9
รวม	345	100.0

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป จำนวน 303 คน คิดเป็น ร้อยละ 87.8 รองลงมา คือ ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 34 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.9 รองลงมา คือ ไม่ใช่ จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

## ตาราง 16

จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์มีประโยชน์ต่อการทำงาน

ความคิดเห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์ มีประโยชน์ต่อการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีประโยชน์	303	87.8
ไม่มีประโยชน์	12	3.5
ไม่มีความคิดเห็น	30	8.7
รวม	345	100.0

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวว่าฐานข้อมูลออนไลน์มีประโยชน์ต่อการทำงาน จำนวน 303 คน คิดเป็น ร้อยละ 87.8 รองลงมา คือ ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.7 รองลงมา คือ ไม่ใช่ จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตาราง 17

จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป

ความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรบอกรับ ฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บอกรับต่อไป	318	92.2
ยกเลิกการบอกรับ	4	1.2
ไม่มีความคิดเห็น	23	6.6
รวม	345	100.0

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ห้องสมุดควรบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป จำนวน 318 คน คิดเป็น ร้อยละ 92.2 รองลงมา คือ ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.6 รองลงมา คือ ไม่ใช่ จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ตาราง 18

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	3.47	.535	ปานกลาง
2. ด้านเทคนิค	3.27	.552	ปานกลาง
3. ด้านความสะดวก	3.26	.538	ปานกลาง
รวม	3.33	.478	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ด้านเนื้อหา ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านเทคนิค ( $\bar{X} = 3.27$ ) และ ด้านความสะดวก ( $\bar{X} = 3.26$ )

#### ตาราง 19

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความทันสมัย	3.53	.673	มาก
2. ตรงตามความต้องการ	3.48	.674	ปานกลาง
3. ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการ	3.35	.661	ปานกลาง
4. ปริมาณเพียงพอกับความต้องการ	3.25	.653	ปานกลาง
5. ความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.66	.669	มาก
6. การนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์	3.59	.726	มาก
7. จำนวนฐานข้อมูลมีเพียงพอกับ ความต้องการ	3.20	.689	ปานกลาง
รวม	3.47	.535	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเนื้อหาในระดับปานกลาง โดยข้อที่มากที่สุด คือ ความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และ ต่ำสุด คือ จำนวนฐานข้อมูลมีเพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.20$ ) ตามลำดับ

## ตาราง 20

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์  
ด้านเทคนิค

ด้านเทคนิค	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดรูปแบบนำเสนอ	3.27	.687	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมของเมนูในการใช้งาน	3.35	.662	ปานกลาง
3. ความเสถียรของระบบ	3.26	.657	ปานกลาง
4. ประสิทธิภาพ/ความรวดเร็ว	3.26	.682	ปานกลาง
5. คำแนะนำในการสืบค้น	3.24	.648	ปานกลาง
รวม	3.27	.552	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์  
ด้านเทคนิค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเทคนิคในระดับปานกลาง  
โดยข้อที่มากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเมนูในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.35$ ) และต่ำสุด คือ  
คำแนะนำในการสืบค้น ( $\bar{X} = 3.24$ ) ตามลำดับ

## ตาราง 21

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์  
ด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการช่วยสืบค้นของบรรณารักษ์	3.58	.731	มาก
2. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.21	.725	ปานกลาง
3. การพิมพ์ผลข้อมูลมีความรวดเร็ว	3.29	.668	ปานกลาง
4. การประชาสัมพันธ์ให้รู้จักฐานข้อมูลต่าง ๆ	3.00	.828	ปานกลาง
5. บริการส่งข้อมูลทาง e-mail	3.37	.849	ปานกลาง
6. บริการส่งข้อมูลในรูปสิ่งพิมพ์	3.19	.711	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
7. การต่ออายุการบอกรับฐานข้อมูลที่ใช้บริการ	3.21	.754	ปานกลาง
รวม	3.26	.538	ปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการช่วยเหลือของบรรณารักษ์ ( $\bar{X} = 3.58$ )

#### ส่วนที่ 4 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ตาราง 22

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	SD	สภาพปัญหาและอุปสรรค
1. ด้านเนื้อหา	2.94	.560	ปานกลาง
2. ด้านเทคนิค	2.71	.623	ปานกลาง
3. ด้านความสะดวก	2.87	.676	ปานกลาง
รวม	2.84	.540	ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ด้านเนื้อหา ( $\bar{X} = 2.94$ ) ด้านเทคนิค ( $\bar{X} = 2.71$ ) และ ด้านความสะดวก ( $\bar{X} = 2.87$ )

## ตาราง 23

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	$\bar{X}$	SD	สภาพปัญหาและอุปสรรค
1. ปัญหาในการเข้าถึงเอกสารฉบับปัจจุบัน	2.97	.655	ปานกลาง
2. ปัญหาในการเข้าถึงเอกสารฉบับย้อนหลัง	2.97	.664	ปานกลาง
3. ปัญหาในการทำความเข้าใจกับเนื้อหาที่สืบค้น	2.90	.675	ปานกลาง
รวม	2.94	.560	ปานกลาง

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้พบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

## ตาราง 24

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านเทคนิค

ด้านเทคนิค	$\bar{X}$	SD	สภาพปัญหาและอุปสรรค
1. ไม่ได้รับความสะดวกในการสืบค้น	2.64	.718	ปานกลาง
2. ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	2.83	.774	ปานกลาง
3. เมนูการสืบค้นยากต่อการใช้งาน	2.68	.710	ปานกลาง
4. ปัญหาในการใช้คำเพื่อสืบค้น	2.70	.673	ปานกลาง
รวม	2.71	.623	ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ใช้พบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเทคนิค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเทคนิคในระดับ

ปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.83$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการสืบค้น ( $\bar{X} = 2.64$ ) ตามลำดับ

#### ตาราง 25

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	$\bar{X}$	SD	สภาพปัญหา และอุปสรรค
1. ปัญหาความสะดวกในการใช้งาน	2.82	.698	ปานกลาง
2. ปัญหาการสืบค้นด้วยตนเองในที่ทำงาน	2.89	.838	ปานกลาง
3. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ	2.90	.814	ปานกลาง
4. สถานที่ตั้งคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เหมาะสม	2.85	.838	ปานกลาง
5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถนะไม่เหมาะสม	2.93	.825	ปานกลาง
รวม	2.87	.676	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ใช้พบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านความสะดวกในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถนะไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 2.93$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัญหาความสะดวกในการใช้งาน ( $\bar{X} = 2.82$ ) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนโดยใช้อัตราผลตอบแทน ของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI)

การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน โดยใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI) สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน

$$\text{อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน} = \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ยหรือเงินลงทุนถัวเฉลี่ย}}$$

กำไรจากการดำเนินงาน หมายถึง จำนวนเงินที่ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพสามารถประหยัดได้ หลังจากที่เป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งจำนวนเงินดังกล่าว คือ งบประมาณในการจัดซื้อหนังสือ จำนวน 290,000 บาท จำนวนเงินดังกล่าวนี้นับว่าเป็นราคาเงา (ราคาเงา หมายถึง ราคาของสินค้าหรือบริการที่ถูกประเมินขึ้นในกรณีที่สินค้าหรือบริการชนิดนั้นมิได้มีการซื้อขายเกิดขึ้น จึงไม่ทราบราคาตลาด หรือในกรณีที่มีราคาซื้อขายแต่ราคาที่ซื้อขายกันนั้นไม่อาจจะสะท้อนถึงราคาของผู้บริโภคยินดีจ่าย การคิดราคาเงาเป็นการตีค่าราคาของสินค้าหรือบริการขึ้นใหม่ เพื่อที่จะนำเอาราคาดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ต้นทุนหรือผลประโยชน์ของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ)

สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ย หรือ เงินลงทุนถัวเฉลี่ย หมายถึง งบประมาณในการสมัครเป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ทั้ง 6 ฐานข้อมูล จำนวนเงิน 24,600 บาท

ผลลัพธ์ที่ได้หากเท่ากับ 1 แสดงว่า เท่าทุน (เงินลงทุน 1 บาท ได้กำไรเท่ากับ 1 บาท)

มากกว่า 1 แสดงว่า กำไร (เงินลงทุน 1 บาท ได้กำไรมากกว่า 1 บาท)

น้อยกว่า 1 แสดงว่า ขาดทุน (เงินลงทุน 1 บาท ได้กำไรน้อยกว่า 1 บาท)

นำตัวเลขแทนค่าในสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน} &= \frac{290,000}{24,600} \\ &= 11.78 \end{aligned}$$

จากผลลัพธ์นี้สามารถสรุปได้ว่า ถ้าห้องสมุดลงทุนซื้อฐานข้อมูลออนไลน์เป็นจำนวนเงิน 1 บาท จะได้กำไรจากการดำเนินงานเท่ากับ 11.78 บาท จึงมีความคุ้มค่าในการลงทุน