

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยพายัพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุหรือเหตุผลของการใช้และไม่ใช้ข้อมูลออนไลน์ รวมถึงศึกษาความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยพายัพ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณาจารย์ที่เป็นคนไทย มหาวิทยาลัยพายัพ รวมจำนวน 238 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC for Windows ตัวสถิติที่ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษาพบว่า

1. สาเหตุหรือเหตุผลของการใช้ ข้อมูลออนไลน์ พบว่าประหยัดเวลาในการค้นหามากที่สุด ส่วนสาเหตุหรือเหตุผลของการไม่ใช้ พบว่า ไม่สะดวกในการไปใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

2. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่ที่ใช้ข้อมูลส่วนนี้ มีความพึงพอใจมาก ด้านวิธีการสืบค้น การเข้าถึงแหล่งข้อมูล สืบค้นได้เร็วกว่าการสืบค้นจากสิ่งพิมพ์ และคำแนะนำการใช้จากบรรณารักษ์ นอกจากนี้พบว่าคณาจารย์ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันสมัย ข้อมูลเชื่อถือได้ ข้อมูลมีปริมาณมากเพียงพอกับความต้องการและสามารถนำผลจากการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สรุปได้ 4 ประเด็นคือ ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งใช้เวลาในการโหลดข้อมูลนานมาก เนื่องจากการโหลดข้อมูลส่วนใหญ่ผู้ใช้มักเลือกการแสดงผลแบบ full text ด้านเนื้อหา พบว่าฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สุขภาพยังมีน้อย ด้านเทคนิคการสืบค้น ได้แก่ ผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ยังไม่ทราบวิธีการสืบค้นที่ถูกต้อง และด้านการจัดบริการ ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละภาควิชาที่พร้อมสำหรับการสืบค้นข้อมูลมีไม่เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะ

1. ให้มีผู้รับผิดชอบการให้บริการ เพื่อจะทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการใช้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดเก็บสถิติการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจบริการฐานข้อมูลใหม่หรือต่ออายุฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป

2. การให้บริการควรเป็นแบบเชิงรุกมากขึ้น โดยจัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดย ผู้ให้บริการส่งคำถาม ห้องสมุดดำเนินการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ค้นข้อมูลในสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการภายในระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าของฐานข้อมูลออนไลน์

3. จัดให้มี Database call center หรือ Research center เพื่อคอยช่วยเหลือผู้ใช้กรณีที่มีปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยบรรณารักษ์อาจให้บริการผ่านโปรแกรมสนทนาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น MSN เป็นต้น หรือให้บริการผ่านโทรศัพท์ หรือใช้วิธีการถาม-ตอบ (FAQ) ที่หน้าจอหลักของห้องสมุด

The Survey of Satisfaction of Using Online Databases among Academic Staff , Payap University. The objectives of this research is to study the reason behind the decision to use or not to use online databases, the satisfaction of using online databases, the opinion of problems and obstacles faced by academic staff when using online databases and suggestions on how to use online databases for academic staff at Payap University.

The sampling used in this research was 238 Thai academic staff working. The methodology used for this research is a Multi-stage Sampling . The tool used for this research is a survey consisted of general information of the sampling, the use of online databases, the satisfaction of using online databases, the opinion of problems faced while using online databases and suggestions on how to use online databases. The SPSS/PC for Windows was used to find means, average and standard deviation

### **Results**

1. Academic staff was mostly satisfied when using online databases to search for information quickly, getting to the source faster than searching through print matters and useful suggestions from librarians.

2. The academic staff was also very satisfied with accurate, up to date information from reliable sources and sufficient information that could be used to its fullest benefit.

3. There were four problems and obstacles found during this research. The first problem is computer related. The time it took to download the information was too long due to users had chosen to load the full text version. The second problem concerned the content. Online databases for science subjects and health related issues were not sufficient. The third problem concerned the lack of proper search techniques of the user. Lastly, the service was not adequate due to lack of computers at each department provided for online databases searches

### **Suggestions**

1. There should be an online database service section to continuously follow up, evaluate, and collect statistics of regular usage to be used as the basis for making decision to accept or renew online database.

2. There should also be more proactive services by providing reference service such as search for information and retrieve the information within three months.

3. There should be a Database call center or Research center to help users who have problems retrieving information from online database. The librarian can provide services through using MSN or through FAQ on the library's homepage.