

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ภูมิหลัง

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เริ่มเปิดบริการเมื่อปี พ.ศ. 2516 ระยะแรกมีลักษณะเป็นห้องอ่านหนังสือในห้องพักอาจารย์ มีหนังสือประมาณ 200 เล่ม โดยใช้สถานที่คณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งขณะนั้นเป็นที่ทำการชั่วคราวของคณะแพทยศาสตร์ พ.ศ.2518 คณะแพทยศาสตร์ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่อาคารคณะแพทยศาสตร์ (ปัจจุบันเป็นที่ทำการของคณะสาธารณสุขศาสตร์) ห้องสมุดจึงได้ย้ายมาเปิดบริการที่อาคารแห่งนี้และต่อมาก็ได้มีการย้ายห้องสมุดอีก 2 ครั้งก่อนที่จะมาอยู่ในอาคารเตรียมวิทยาศาสตร์คลินิก ณ ที่ทำการของคณะแพทยศาสตร์ ในปัจจุบัน

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 4,000 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น 2 ชั้น ชั้นที่ 1 เป็นที่ทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่งานเทคนิค งานบริการยืม-คืนวัสดุ-สารนิเทศ ห้องบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องบริการค้นข้อมูลสนเทศด้วยซีดี-รอม งานวารสาร มุมบริการผู้อ่าน มุมบริการค้นข้อมูลสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์และตู้บัตรรายการ ห้องถ่ายเอกสารทั่วไป มุมถ่ายเอกสารสำหรับใช้การ์ด มุม Index Medicus, Excerpta Medica และมุมสำหรับอ่านหนังสือพิมพ์ ส่วนบริเวณชั้น 2 เป็นห้องโสตทัศนบริการห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server Room) และชั้นวางหนังสือตำราทั่วไป

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ รักษา และเผยแพร่ทรัพยากรสารนิเทศด้านการศึกษาและการวิจัยทางสาขาวิชาแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อให้บริการศึกษาค้นคว้าวิจัยแก่อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์และคณะอื่น ๆ ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ ด้านการบริหาร ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ รวมทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สังกัดกับสำนักวิทยบริการ แต่ในการดำเนินงานอยู่ภายใต้ นโยบายของคณะแพทยศาสตร์ ส่วนลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวสังกัดกับคณะแพทยศาสตร์ นอกจากนั้น ห้องสมุดยังมีที่ปรึกษาของห้องสมุดในรูปของคณะกรรมการห้องสมุด ซึ่งตั้งขึ้นด้วยความเห็นชอบของคณบดีคณะแพทยศาสตร์ ประกอบด้วยผู้แทนจากทุกภาควิชาของคณะแพทยศาสตร์ มีรองคณบดีฝ่ายวิชาการเป็นประธานกรรมการ และหัวหน้างานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เป็นกรรมการและเลขานุการ

บริการที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จัดให้ผู้ใช้ได้แก่ บริการการอ่าน บริการยืม-คืน วัสดุสารนิเทศ บริการหนังสืออ้างอิง บริการหนังสือสำรองและหนังสือเช่า บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำและสอนการใช้ห้องสมุด บริการ สืบค้น ข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุดในรูปการถ่ายสำเนา เอกสารจากห้องสมุดทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ บริการดรรชนีวารสารและสารสังเขป ได้แก่ การจัดบริการสิ่งพิมพ์ชื่อ Index Medicus และ Excerpta Medica บริการข่าวสารทันสมัย ได้แก่ การจัดบริการสิ่งพิมพ์ชื่อ Current Contents และการถ่ายสำเนาเอกสารหน้าสารบัญวารสาร ฉบับใหม่ และโสตทัศนบริการ (ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2538)

สำหรับบริการค้นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอมนั้น ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ได้เริ่มให้บริการ ครั้งแรกเมื่อเดือนมิถุนายน 2530 มีเฉพาะฐานข้อมูล MEDLINE มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 1 เครื่อง เป็นระบบ Stand alone ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองทีละคน จากสถิติ หน่วยบริการของห้องสมุด พ.ศ. 2530 พบว่ามีผู้มาขอใช้บริการปีละประมาณ 3,000 ราย หรือ โดยเฉลี่ยวันละ 10 ราย ต่อมาเมื่อเดือนตุลาคม 2538 ห้องสมุดได้นำระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ระยะใกล้ (LAN) มาให้บริการค้นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม จาก CD-Server ควบคู่ กับระบบ Stand alone ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้พร้อมกัน 100 คน โดยผู้ใช้ที่อยู่ภายใน ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ค้นได้จากสถานีงานให้บริการ (Workstation) จำนวน 5 สถานี ผู้ใช้ที่อยู่ตามภาควิชา ห้องพักรักษาผู้ป่วย และตึกผู้ป่วย เข้าใช้ได้โดยสมัครเป็นสมาชิก ของห้องสมุดแล้วจะได้รหัสผ่าน (Password) ที่ห้องสมุดออกให้จึงจะสามารถค้นผ่านระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับเครื่องประมวลผลกลางโดยตรง

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มีบริการค้นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม ทั้งสิ้น 4 ฐานข้อมูล คือ

1) ฐานข้อมูล MEDLINE ของปี 1966-1997 จัดจำหน่ายโดยบริษัท SilverPlatter International N.V. เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารสังเขป ในสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ การพยาบาล จิตวิทยา สาธารณสุข และวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลทุกเดือน (ฐานข้อมูล MEDLINE ปี 1966-1981 ยังเป็นระบบ Stand alone จะต้องขอใช้บริการจาก บรรณารักษ์งานบริการโดยตรง)

2) ฐานข้อมูล DRUG INFORMATION FULLTEXT (DIF) จัดจำหน่ายโดยบริษัท SilverPlatter International N.V. ของปี 1985-1997 เป็นฐานข้อมูลเต็มรูป (Full-text) มี เนื้อหาทางด้านยาและผลิตภัณฑ์จากยา รวบรวมจากแหล่งข้อมูล 2 แห่ง คือ

(1) The American Hospital Formulary Service (AHFS)

(2) The Handbook on Injectable Drugs (HID)

3) ฐานข้อมูล IMMUNOLOGY & AIDS จัดจำหน่ายโดยบริษัท SilverPlatter International N.V. ของปี 1987-1995 เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารสังเขปของ บทความวารสาร และสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับวิทยาภูมิคุ้มกันและโรคเอดส์

4) ฐานข้อมูล POPLINE (Population Information Online) ผลิตและเผยแพร่โดย The Johns Hopkins School of Public Health ของปี 1827-1996 ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ของบทความวารสารเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ การวางแผนครอบครัว และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เปิดให้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม แก่บุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ นอกจากนี้ผู้ใช้ที่อยู่ที่บ้านยังสามารถติดต่อสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยการติดต่อทางโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์

สถานีให้บริการภายในห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 สถานี จัดไว้ให้บริการที่ห้องโถงกลางชั้นล่าง บริเวณโต๊ะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและข้างเคาน์เตอร์ให้ยืม-คืนวัสดุสารนิเทศ จำนวน 7 สถานี จัดไว้ที่ห้องบริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม จำนวน 2 สถานี และจัดไว้ที่บริเวณชั้น 2 ของห้องสมุดบริเวณหน้าชั้นหนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษและภาษาไทย จำนวน 1 สถานี

สำหรับอัตราค่าบริการ หากผู้ใช้สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ไม่ต้องเสียค่าบริการ หากผู้ใช้อาศัยการให้บริการช่วยสืบค้น ต้องเสียค่าบริการ 20 บาท ต่อ 1 เรื่อง (Topic) ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษต่อเนื่อง หน้าละ 1 บาท ส่วนกรณีที่ผู้ใช้นำแผ่นบันทึกข้อมูลมาเอง ไม่ต้องเสียค่าบริการ

1.2 ความสำคัญของปัญหา

คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นแหล่งการศึกษาและวิจัยทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อสนับสนุนการผลิตบุคลากร และการค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ในสาขาการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ภารกิจของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ นอกจากจะมีหน้าที่หลักด้านการสอนแล้ว ยังต้องผลิตผลงานทางวิชาการ ให้บริการทางวิชาการ ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทางด้านสุขภาพอนามัยและสาธารณสุขมูลฐาน การปฏิบัติภารกิจดังกล่าว ทำให้อาจารย์จำเป็นต้องติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ และต้องได้รับทราบข้อมูลทางวิชาการและงานวิจัยในสาขาที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ตอบสนองนโยบายของคณะ คือ ในฐานะที่มีหน้าที่และบทบาทสำคัญในด้านการส่งเสริมการเรียนการสอน โดยเป็นแหล่งรวบรวมสารนิเทศเพื่อให้บริการแก่อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ในยุคที่สารนิเทศมีจำนวนมากและมีอยู่อย่างแพร่หลาย ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ที่แสวงหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ มาให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นในการใช้สารนิเทศที่ถูกต้องและทันสมัย อุทัย ทูติยะโพธิ (2537) กล่าวไว้ว่า การใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม ทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามดูความก้าวหน้า

และความเปลี่ยนแปลงทางการแพทย์ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การสอน การวิจัย การผลิตผลงานทางวิชาการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Vigil (1988) กล่าวถึงความสำคัญของการสืบค้นฐานข้อมูลว่า ฐานข้อมูลเป็นแหล่งจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้น ผู้สืบค้นฐานข้อมูลจะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการจากที่เดียว คือฐานข้อมูล เนื่องจากฐานข้อมูลได้รวบรวมจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เอาไว้แล้ว ส่วน Reynolds (1985) ได้กล่าวถึงการให้บริการค้นฐานข้อมูลในห้องสมุดว่า ทำให้การบริการของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะส่งผลให้มีการใช้บริการค้นข้อมูลเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้ได้รับความสะดวกจากการค้นหาข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และมองเห็นว่าห้องสมุดเป็นแหล่งจัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

เริ่มตั้งแต่ปี 2530 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ให้บริการค้นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอมจำนวน 4 ฐานข้อมูล ซึ่งมีเนื้อหา และวิธีการใช้ที่แตกต่างกัน การสืบค้นฐานข้อมูลนั้น แม้ว่าจะสะดวกและรวดเร็ว แต่ยังมีขาดบุคลากรที่ให้บริการค้นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอมโดยตรงในจุดนี้ และผู้ใช้บริการจะต้องสืบค้นผ่านทางแป้นพิมพ์และจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจมีปัญหาก่เกิดขึ้นได้ เช่น ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ค้นข้อมูลเอง คือ อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ส่วนใหญ่นอกจากจะมีหน้าที่สอนแล้ว ยังต้องรักษาคนไข้ทุกวันโดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์กลุ่มคลินิกจะต้องประจำห้องผ่าตัด ดังนั้นจึงไม่ค่อยมีเวลามาห้องสมุดบ่อยนัก และปัญหาที่เกิดจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อไปยังภาควิชายังไม่สามารถใช้งานได้เหมือนเครือข่ายในห้องสมุดในการสืบค้นฐานข้อมูลในระบบนั้นมีเฉพาะในห้องสมุด ภาควิชาบางภาควิชา ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน ศัลยศาสตร์ และโสต ศอ นาสิก และ รวลิ้งชีวิตยา ส่วนที่ตึกผู้ป่วย คณะแพทยศาสตร์ยังวางระบบไปไม่ถึง ส่วนการติดต่อระบบเครือข่ายผ่านโมเด็ม ยังมีปัญหาเนื่องจากเครือข่ายน้อย คือ มีเพียง 5 เครื่อง เบอร์ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2 เครื่อง และเบอร์ภายนอกมหาวิทยาลัย 6 ตัว อีก 3 เครื่อง จากการศึกษาของราไพพรรณ ประสมพิช (2538) เรื่องความพึงพอใจของอาจารย์ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ออนไลน์ ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อประกอบการศึกษารายวิชาการวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เมื่อภาคปลายปีการศึกษา 2538 พบว่าอาจารย์พึงพอใจในการให้บริการเพียง ร้อยละ 28.00 และเห็นว่าอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการถึงร้อยละ 62.00 และจำนวนจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 44.00 นอกจากนี้อาจารย์ประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ ส่วนงานวิจัยของรชนิกร อินเล็ก (2535) เรื่องการให้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ที่หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าผู้ใช้บริการพอใจในบริการค้นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม หากแต่ประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์และผลที่ได้จากการสืบค้นยังไม่ดีพอ ส่วนใหญ่ผู้ใช้ต้องพึ่งบรรณารักษ์ และจากการศึกษาของนิวัติ ทาเวียง (2539) เรื่องประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ของผู้ใช้ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจ

ต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลาง แต่ประสบปัญหาการไม่เข้าใจการใช้คำตัด (Truncation) ร้อยละ 26.2

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2538 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ได้เริ่มให้บริการค้นข้อมูลด้วย ซีดี-รอม ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล โดยฐานข้อมูลในระบบเครือข่ายจะครอบคลุมข้อมูลตั้งแต่ปี 1982-1997 ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากห้องสมุด ภาควิชา ห้องฟักแพทย์ ประจำบ้าน ดึกผู้ป่วย การสืบค้นข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีข้อจำกัดทางด้านการให้บริการบางประการ กล่าวคือในระบบเครือข่ายห้องสมุดยังให้บริการฐานข้อมูล MEDLINE ในช่วงปี 1966-1981 ซึ่งฐานข้อมูลของปีดังกล่าวให้บริการค้นในรูปของ Stand alone ดังนั้นข้อมูลฐาน MEDLINE ในระบบเครือข่ายที่ได้จึงไม่ครอบคลุมเนื้อหาปี 1966-1981 การให้บริการค้นฐานข้อมูลระยะไกล (Remote Access) ผ่านเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมงนั้นมีความยุ่งยากไม่สามารถสั่งพิมพ์ผลการสืบค้นหรือบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นบันทึกข้อมูลได้ทันที และไม่สามารถค้นข้อมูลโดยใช้วินโดวส์เหมือนเครื่องที่ให้บริการภายในห้องสมุด ในทางกลับกัน การให้บริการค้นฐานข้อมูลจากห้องสมุดหรือภาควิชาที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาการเปิด-ปิด ของสถานที่ทำงาน และการให้บริการในระบบเครือข่ายยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จะเห็นว่าการสืบค้นฐานข้อมูลจากสถานที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการให้บริการ อีกประการหนึ่ง เนื่องจากระบบเครือข่ายมักมีปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณขาดการติดต่อ ดังนั้นห้องสมุดจึงยังบอกรับ Index Medicus ในรูป Printed Material อยู่ เพื่อแก้ปัญหาในช่วงที่ระบบไม่สามารถทำงาน (Down) และผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ก็ยังคงสามารถค้นข้อมูลในส่วนนี้ได้ นอกจากนี้คณะแพทยศาสตร์มีแผนที่จะขยายระบบเครือข่ายค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม ไปสู่โรงพยาบาลต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงจำเป็นต้องวางแผนการดำเนินการให้บริการที่มีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่ และพัฒนาระบบเครือข่ายให้สามารถดำเนินการบนวินโดวส์ (Windows) ควบคู่กับระบบปฏิบัติการ DOS ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่ต้องศึกษาการใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม ของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เกี่ยวกับสภาพการให้บริการในด้าน วัตถุประสงค์ของการใช้ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม สถานที่ที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ความถี่ในการสืบค้น และระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นแต่ละครั้ง เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อบริการ ในด้านสภาพการให้บริการ รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม ในห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการศึกษาค้นคว้า ประสิทธิภาพของการเตรียมข้อมูลทางด้านการเรียน การสอน การผลิตผลงานทางวิชาการของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการสู่โรงพยาบาลต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม ของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม สถานที่ที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ความถี่ในการสืบค้น และระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นแต่ละครั้ง

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ที่มีต่อบริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม ในด้านสภาพการให้บริการ

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ในการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ จำกัดขอบเขตศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ที่ให้บริการคั่นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งหมายรวมทั้งผู้ที่มาใช้บริการภายในห้องสมุดและผู้ที่ใช้บริการโดยผ่านระบบเครือข่าย ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นโดยผู้วิจัย เมื่อเดือนพฤษภาคม 2540 พบว่ามีจำนวน 337 คน

4. นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

4.1 สภาพการให้บริการ หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมที่ใช้ สถานที่ที่ใช้สืบค้น ช่วงเวลาที่ใช้ ความถี่ในการสืบค้น และระยะเวลาในการสืบค้นแต่ละครั้ง

4.2 บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม หมายถึง บริการคั่นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งจัดให้บริการแก่อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.3 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

4.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและความสมปรารถนาของอาจารย์ ในคณะแพทยศาสตร์ ที่ได้รับการตอบสนองให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึงความพึงพอใจของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ต่อบริการคั่นข้อสนเทศด้วย ซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.5 สภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะเกี่ยวกับการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการในด้านวัน-เวลาที่ใช้บริการ สถานที่ที่ใช้ให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ จำนวนและประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลที่มีให้บริการ และบุคลากร

4.6 ผลการสืบค้น หมายถึง ข้อมูลที่อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ได้รับจากการค้นขอ
สนเทศด้วยซีดี-รอม

4.7 ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม หมายถึง รายการบรรณานุกรมหรือบรรณนุกรม
พร้อมบทคัดย่อในขอบเขตสาขาวิชาที่ผู้จัดทำกำหนด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบสภาพการใช้บริการค้นขอสนเทศด้วยซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อันจะเป็นประโยชน์
ต่อการพัฒนาบริการค้นขอสนเทศด้วยซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ให้มี
ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและเป็นไปอย่างคุ้มค่า

5.2 ทำให้ทราบความพึงพอใจของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อ
การให้บริการ และการดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้
บริการค้นขอสนเทศด้วยซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

5.3 ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ ของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ต่อการใช้บริการ
ค้นขอสนเทศด้วยซีดี-รอม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อันจะเป็น
แนวทางในการพัฒนาบริการและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้สอดคล้องกับการใช้และสนอง
ตอบต่อความพึงพอใจของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์