

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยพายัพ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้
2. ฐานข้อมูลออนไลน์
  - 2.1 ความหมายของฐานข้อมูลออนไลน์
  - 2.2 ชนิดของฐานข้อมูลในห้องสมุด
  - 2.3 การเลือกใช้บริการของระบบฐานข้อมูลออนไลน์ในห้องสมุด
  - 2.4 ประโยชน์ของระบบฐานข้อมูลออนไลน์
  - 2.5 วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
  - 2.6 ผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์
3. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเกิดขึ้นภายหลังจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ โดยถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่าพึงพอใจ (วารินทร์ สีนสูงสุด และวันทิพย์ สีนสูงสุด, 2546: 11)

นอกจากนี้ความพึงพอใจของลูกค้ายังหมายรวมถึง การสนองตอบลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการจริง ขณะเวลาที่เขาต้องการและในวิถีทางที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นการสนองตอบต่อความจำเป็นของลูกค้า

ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้าง สลับซับซ้อนจึงยากที่จะวัดได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยอ้อม โดยการวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีของเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง การวัดความ

พึงพอใจเป็นสิ่งยากเพราะความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง และเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะหนึ่งลักษณะใด วิธีการวัดความพึงพอใจที่เป็นที่นิยมกันมากคือ วิธีของ Likert เพราะสะดวก รวดเร็ว สร้างง่าย โดยการสร้างข้อความขึ้นมาหลาย ๆ ข้อความเพื่อคลุมหัวข้อ ที่เราจะศึกษา การวัดตามวิธีของ Likert นี้จึงประกอบด้วยความคิดเห็นหลาย ๆ ข้อ แต่ละข้อมีค่า ความพอใจตามสเกลของข้อความต่อเนื่องจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ละสเกลกำหนดค่าคะแนนตามลำดับจาก 1, 2, 3, 4, 5 หรือ 5, 4, 3, 2, 1 วิธีการของ Likert นั้น สามารถวัดทัศนคติได้กว้างขวางกว่าแบบอื่นๆ และสามารถวัดทัศนคติได้ เกือบทุกเรื่องและให้ค่าที่เที่ยงตรงสูง มาตรการวัดความพึงพอใจกระทำได้โดยวิธีการดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมกันแพร่หลายอย่างหนึ่ง โดยการขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงอย่างหนึ่ง แต่เป็นวิธีที่ต้องอาศัย กลวิธีและเทคนิคมากมายพอสมควร ไม่เช่นนั้นอาจจะไม่ได้ข้อเท็จจริงก็ได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่สามารถทราบความพึงพอใจในบริการ ได้อีกวิธีหนึ่ง โดยสังเกต จากพฤติกรรมการใช้ กิริยาท่าทาง แต่ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผน

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความ พึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## 2. ฐานข้อมูลออนไลน์

### 2.1 ความหมายของฐานข้อมูลออนไลน์

ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง แหล่งจัดเก็บข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น สาขาวิชาเดียวกัน รูปลักษณ์เดียวกัน โดยข้อมูลเหล่านี้สามารถสืบค้น จัดเรียง ปรับปรุงให้ ทันสมัยหรือเปลี่ยนแปลงได้โดยใช้โปรแกรมที่เรียกว่าระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management Systems : DBMs) ( นฤมล รักษาสุข และสุภารักษ์ เมินกระโทก, 2551 : ระบบออนไลน์ )

“ฐานข้อมูลออนไลน์” หมายถึง ฐานข้อมูลที่ต้องใช้วิธีการค้นคืนสารสนเทศจากระยะไกล โดยผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศจากเครื่องปลายทางผ่านระบบโทรคมนาคมไปยังคอมพิวเตอร์ของ ห้องสมุด บริษัทตัวกลาง หรือผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูล ที่อยู่ห่างไกล (เช่น ต่างประเทศ) และ

ส่งสารสนเทศที่ค้นคืนได้กลับมายังเครื่องปลายทางอย่างรวดเร็ว( ฐานข้อมูลออนไลน์, 2551 : ระบบออนไลน์ )

น้ำทิพย์ วิชาวิน (2548 : 162) ฐานข้อมูลออนไลน์ หรือฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ เป็นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก ผู้ใช้ภายในสถาบันสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันทีที่ต้องการ โดยการใช้ข้อมูลจากซีดีรอมหรือการใช้บริการข้อมูล ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลออนไลน์จะมีข้อมูลเฉพาะด้านและมีการจัดจำหน่ายโดย บริษัทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลด้านการศึกษา ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ในต่างประเทศ และฐานข้อมูลทางธุรกิจ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) หมายถึง ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที โดยการใช้ข้อมูลจากซีดีรอม หรือผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## 2.2 ชนิดของฐานข้อมูลในห้องสมุด ( อังสนา รงไชย, 2550: ระบบออนไลน์)

2.2.1 ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Database) เป็นฐานข้อมูลที่บันทึกรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือ เช่น ชื่อหนังสือหรือวารสาร ชื่อผู้แต่ง สถานที่พิมพ์ ปีที่พิมพ์ เลขหน้าหรือจำนวนหน้า และหัวเรื่อง โดยใช้คอมพิวเตอร์บันทึกและเรียกใช้ข้อมูล

2.2.2 ฐานข้อมูลที่ไม่ใช่ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Non-bibliographic Database) ยกตัวอย่างเช่น

ก. ข้อมูลที่อยู่ในรูปของข้อเท็จจริง (Factual Database) เช่น ข้อมูลตัวเลขทางสถิติ สูตร แผนผัง มาตรา ตวงวัด ซอฟต์แวร์ ข้อมูลทางเศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ฯลฯ

ข. ข้อมูลนามานุกรม (Directories Database) เช่น สมุดโทรศัพท์

ค. ข้อมูลรูปภาพ (Pictorial Database)

2.3 การเลือกใช้บริการของระบบฐานข้อมูลออนไลน์ในห้องสมุด ( อังสนา รงไชย, 2550: ระบบออนไลน์)

2.3.1 ขอบเขตที่ฐานข้อมูลครอบคลุม ขนาดของฐานข้อมูล และรายละเอียดของข้อมูล

2.3.2 ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ

2.3.3 ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสีย เช่น เงินที่ต้องจ่ายต่อหนึ่งฐานข้อมูล หรือต่อหนึ่งบทความและดูการเปลี่ยนแปลงของราคาว่ามีความถี่มากน้อยแค่ไหน

2.3.4 รายละเอียดของแต่ละเรคอร์ด (Record) ว่าให้ข้อมูลมากน้อยแค่ไหน โดยดูว่ามีบทคัดย่อหรือเอกสารฉบับเต็มหรือไม่

2.3.5 ความถี่ในการปรับปรุงฐานข้อมูล

2.3.6 การจัดทำดัชนีว่าเป็นแบบ Natural Language หรือแบบ Control Language

เพราะการทำแบบ Control Language ทำให้การค้นหาได้ตรงกับที่ต้องการมากกว่า

#### 2.4 ประโยชน์ของระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ( อังสนา ธงไชย, 2550: ระบบออนไลน์)

2.4.1 ประหยัดเวลาในการค้นหา ได้ข้อมูลครบถ้วน และได้ข้อมูลจากสื่อหลายประเภท เช่นหนังสือพิมพ์ วารสาร รายงานการประชุม โดยมีความผิดพลาดต่ำกว่าการค้นหาด้วยมือ

2.4.2 ผู้ค้นได้ข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม บทคัดย่อ หรือเอกสารฉบับเต็ม

2.4.3 ผลการค้นหาจะอยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน และสามารถคัดเลือกเรื่องที่ต้องการและไม่ต้องการได้

2.4.4 ให้บริการผู้ใช้ได้หลายคนในเวลาเดียวกัน

2.4.5 ได้ข้อมูลที่ทันสมัยกว่าข้อมูลที่เป็นรูปเล่ม

2.4.6 ได้ข้อมูลจากหลายแหล่งโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง

2.4.7 สารสนเทศบางรายชื่อออกมาในลักษณะข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเป็นรูปเล่มต้องค้นผ่านระบบฐานข้อมูลเท่านั้น

#### 2.5 วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

วิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลระบบออนไลน์หรือฐานข้อมูลสำเร็จรูป มีเทคนิคการสืบค้นที่คล้ายกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชุดคำสั่งหรือโปรแกรมการสืบค้นที่พัฒนาโดยผู้ผลิต หรือผู้จัดทำฐานข้อมูลแต่ละราย โปรแกรมการสืบค้นมีชื่อแตกต่างกันที่คำสั่งและเครื่องหมายต่าง ๆ แต่เทคนิคการสืบค้นมีหลักการคล้ายกัน ( นฤมล รักษาสุข และสุภารักษ์ เมินกระโทก, 2551 : ระบบออนไลน์ )

การให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันส่วนมากจะให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยห้องสมุดจัดฝึกอบรมผู้ใช้ให้มีความรู้เกี่ยวกับชุดคำสั่ง และเทคนิควิธีการสืบค้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้สามารถสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ทั้งที่มีบริการในห้องสมุด หน่วยงานภายใน คณะหรือสาขาวิชา ภายในมหาวิทยาลัย เพราะเงื่อนไขการยอมรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์กำหนดให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่อยู่ในระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย

การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์มีวิธีการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้แก่ การใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) และการใช้คำสำคัญ (Keyword)

ก. การใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) เป็นการใช้คำ กลุ่มคำหรือวลี ชื่อนุคคลหรือชื่อเฉพาะที่กำหนดขึ้นใช้แทนเนื้อหาของสารนิเทศ เป็นกลุ่มคำที่สั้น กะทัดรัดและครอบคลุมเนื้อหา เช่น ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคการขายและเจรจาต่อรอง หัวเรื่องที่ใช้ได้แก่ การขาย, การเจรจาต่อรองและการตลาด เป็นต้น

ข. การใช้คำสำคัญ (Keyword) เป็นการใช้คำหรือกลุ่มคำในการค้น มักเป็นที่ปรากฏในชื่อเรื่อง หรือคำที่ปรากฏอยู่ในเนื้อหาหรือสาระสังเขปของสารนิเทศนั้น ๆ คำสำคัญจึงเป็นคำใด ๆ ที่ใช้ได้อย่างอิสระโดยไม่ต้องคำนึงถึงแบบแผน เช่น ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับปรัชญาทางจิตวิทยา คำสำคัญที่ใช้ได้แก่ ปรัชญา และจิตวิทยา เป็นต้น

การเตรียมการการใช้เทคนิคการสืบค้นและการใช้คำสั่ง ดังนี้

1. การเตรียมการสืบค้น เป็นการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อคัดเลือกฐานข้อมูลที่มีสารสนเทศตรงกับความต้องการ และคัดเลือกคำศัพท์สำหรับการสืบค้นคำศัพท์อาจเป็นคำสำคัญหรือวลี ที่บางฐานข้อมูลอาจใช้คำศัพท์ควบคุม (Controlled Vocabulary) เหมือนกันทั้งระบบ เพื่อให้การค้นหามีประสิทธิภาพมากขึ้น คำศัพท์ที่ถูกควบคุมจะบังคับแนวความคิดที่คล้ายแต่แตกต่างกันเล็กน้อยให้เป็นคำคำเดียวกัน ทำให้เมื่อใช้คำที่อยู่บนแนวความคิดอย่างหนึ่งก็จะทำให้ได้เอกสารทั้งหมดที่ถูกกำหนดด้วยคำศัพท์ที่ถูกควบคุมคำนั้น ในขณะที่บางฐานข้อมูลอาจใช้คำศัพท์อิสระ (ไม่ถูกควบคุม) เพื่อความแม่นยำในการค้นหาและได้เอกสารที่ตรงกับความต้องการมากกว่า ซึ่งฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ส่วนมากเลือกที่จะใช้คำศัพท์อิสระมากกว่าที่จะทำให้ผู้ใช้สืบค้นในการเลือกคำที่ระบบอนุญาตให้ใช้ (นิพนธ์ เจริญกิจการ, 2543 : 19-20) ในทำนองเดียวกัน การใช้คำศัพท์ที่ต้องการสืบค้นสามารถกำหนดให้คำนั้น ๆ ไปปรากฏในเขตข้อมูล (Field) ต่าง ๆ เช่น ชื่อเรื่อง สาระสังเขป เอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น หรือบางฐานข้อมูลสามารถจำกัดระยะเวลาหรือประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการสืบค้นได้ด้วย

2. การใช้เทคนิคการสืบค้น

2.1 การตัดปลายคำ (Truncation) การสืบค้นสารสนเทศบางครั้งต้องการใช้

คำศัพท์ให้มีรูปแตกต่างกันจากรากศัพท์เดียวกัน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ครบถ้วน เช่น ต้องการค้นเกี่ยวกับเรื่อง Moral ก็ต้องค้นคำที่เกี่ยวข้อง เช่น Morally, Moralism, Morality, Moralist หรือ Morale การพิมพ์ทุกคำจะเสียเวลา จึงมีวิธีตัดปลายคำโดยใช้เครื่องหมาย ? ต่อท้ายคำศัพท์ที่รากคำ เช่น Moral? ระบบจะค้นคำศัพท์ที่ขึ้นต้นด้วยคำดังกล่าว และคำหรือวลีที่ต่อท้ายด้วยอักษรอื่น ๆ เท่าที่มีในบรรดาให้ทั้งหมด

2.2 การใช้เครื่องหมายหรือกำหนดคำค้นพื้นฐาน เช่น Boolean logic เพื่อกำหนดขอบเขตของคำที่ใช้ค้น เช่น

1) ใช้ and หรือเครื่องหมาย บวก เชื่อมคำระหว่างคำ จะทำให้ได้เรื่องที่เกี่ยวข้องเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น education and Thailand

2) ใช้ or หรือเครื่องหมาย ลบ เพื่อขยายคำค้นให้มากกว่า 1 คำ เช่น gene or genome

- 3) ใช้ not เพื่อตัดคำที่ไม่ต้องการออก เช่น GMOs not fish
- 4) ระบุเขตข้อมูลของข้อมูลที่ต้องการสืบค้น (Field searching) เพื่อช่วยค้นหาข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น เช่น ต้องการค้นเรื่องที่อยู่ในชื่อเรื่อง t:Cleaner technology

## 2.6 ผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

สารสนเทศจากฐานข้อมูลเป็นสินค้าประเภทหนึ่งที่สามารถแสวงหากำไรได้ ผู้ผลิตฐานข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ได้ทำธุรกิจขายบริการเอง แต่จะมอบให้ผู้จัดจำหน่าย (Suppliers or Distributors) นำสารสนเทศจากฐานข้อมูลไปดำเนินการทางธุรกิจการค้าและแบ่งผลประโยชน์ตามอัตราที่ตกลงกัน ผู้จัดจำหน่ายแต่ละรายพยายามจัดหาฐานข้อมูลเข้ามาอยู่ในธุรกิจการค้าของตน โดยการซื้อหรือเช่าจากผู้ผลิตเพื่อแข่งขันกันขายบริการให้กว้างขวาง ฉะนั้น ฐานข้อมูลหนึ่งอาจจะมีผู้จัดจำหน่ายหลายรายให้บริการ ขณะเดียวกันผู้ผลิตฐานข้อมูลบางรายอาจให้ผู้จัดจำหน่ายเพียงรายเดียวเป็นผู้ขาย จึงเป็นฐานข้อมูลพิเศษสำหรับผู้จัดจำหน่ายรายนั้น ตัวอย่างผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูลที่สำคัญและน่าสนใจ มีดังนี้ (ผ่องพรรณ แยมแจไข, 2543 : 15-18)

2.6.1 Bell & Howell Information and Learning เดิมรู้จักกันในนามบริษัท UMI เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี ค.ศ.1938 เป็นผู้นำในการให้บริการไมโครฟิล์ม ปัจจุบันเป็นผู้แทนจำหน่ายฐานข้อมูลให้กับประเทศต่างๆ ทั่วโลกกว่า 160 ประเทศ ให้บริการฐานข้อมูลหลัก 2 รูปแบบ คือ ในรูปของการสืบค้นตรงผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในชื่อ ProQuest ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลรวมหลายสาขาวิชา และฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา กว่า 30 ฐานข้อมูล เช่น ABI/Imform ; Academic Research Library ; Dissertation Abstract ; Education PlusText ; Social Science Plus Text เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการเอกสารฉบับเต็ม อีกรูปแบบหนึ่งให้บริการในลักษณะของฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม มีให้เลือกทั้งในลักษณะของบรรณานุกรม สาระสังเขป หรือเอกสารฉบับเต็ม ผู้ที่สนใจดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.umi.com>

2.6.2 OCLC : Online Computer Library Center เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ดำเนินการเพื่อให้ห้องสมุดทั่วโลกได้ใช้ทรัพยากรร่วมกัน ก่อตั้งโดยการรวมตัวของห้องสมุดสมาชิกในรัฐโอไฮโอเมื่อปี ค.ศ. 1967 มีบริการหลายประเภท เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (World Cat) ที่สมบูรณ์ ปัจจุบันมีสารสนเทศกว่า 39 ล้านบรรณานุกรม บริการจัดทำรายการข้อมูลหนังสือในห้องสมุด (Cataloging) ทางออนไลน์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ชื่อ OCLC FirstSearch ซึ่งมีข้อมูลทางวิชาการและความรู้อ้างอิงทั่วไปกว่า 80 ฐานข้อมูล สามารถสืบค้นได้ทั้งบรรณานุกรม สาระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม

ปัจจุบันได้จัดทำฐานข้อมูล OCLC Wilson Select Plus ประกอบด้วยบทความฉบับเต็มจากวารสาร 1,352 ชื่อ เป็นข้อมูลปัจจุบันและย้อนหลังถึงปี ค.ศ.1994 ครอบคลุมทุกสาขาวิชา โดย

รายชื่อวารสารเหล่านี้ได้รับการคัดเลือกจากผู้ใช้ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ เช่น Subject Specialist และ ALA's Reference and User Service Association ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.oclc.com>

2.6.3 Elsevier Science ผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูล ScienceDirect ที่ให้บริการสืบค้นบทความจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์กว่า 5,800 ชื่อ โดยมีวารสารประมาณ 1,100 ชื่อ ที่มีบทความฉบับเต็ม นอกนั้นให้ข้อมูลในลักษณะของบรรณานุกรมและสาระสังเขป ครอบคลุมวารสารทุกสาขาวิชา โดยเฉพาะวารสารของสำนักพิมพ์ Elsevier Science และได้ร่วมมือกับบริษัทอื่น ๆ ในการจำหน่ายข้อมูล เช่น ADONIS; Beilstein Information Systems ; Engineering Information Inc. และ Science Server LLC. เป็นต้น การบอกรับเป็นสมาชิกห้องสมุดต้องสั่งรับวารสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์ของบริษัท Elsevier Science ก่อนจึงจะมีสิทธิ์เข้าไปสืบค้นบทความฉบับเต็มในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.sciencedirect.com>

2.6.4 LEXIS – NEXIS เป็นบริษัทแรกที่ให้บริการฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มทางด้านกฎหมายตั้งแต่ปี ค.ศ.1973-ปัจจุบัน ให้บริการแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่เป็นเอกสารสำคัญย้อนหลังและเอกสารที่เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ เช่น ฐานข้อมูลข่าว ข้อมูลธุรกิจ การตลาด อุตสาหกรรม การเงิน จากหนังสือพิมพ์ทั่วโลกกว่า 1,000 รายชื่อ นิตยสาร วารสารทางการค้า จดหมายข่าว รายงานจากหน่วยงานทางการเงิน อุตสาหกรรม เป็นต้น บริการสืบค้นข้อมูลทั้งในรูปแบบของบรรณานุกรม สาระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.lexis-nexis.com>

### 3. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ

#### 3.1 ABI/inform Global (Full Text)

ABI/inform Global (Full Text) เป็นฐานข้อมูลทางด้านธุรกิจ การจัดการ และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ การเงิน การธนาคาร กฎหมายและภาษี การตลาด การโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ การประกันภัย การบริหารทรัพยากรบุคคล และการสื่อสาร

#### 3.2 H.W. Wilson

H.W. Wilson เป็นฐานข้อมูลบทความวารสาร ฉบับเต็ม (Full Text) กว่า 1,400 รายชื่อ มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาต่างๆ ได้แก่ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ บริหารธุรกิจ การศึกษา วิทยาศาสตร์ทั่วไป วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และศิลปะ

### 3.3 The ACM Digital Library

The ACM Digital Library เป็นฐานข้อมูลด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากวารสารหนังสือ จดหมายข่าว และ เอกสารการประชุม ที่จัดพิมพ์โดย ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งประกอบด้วยรายการบรรณานุกรม สารระสังเขป เอกสารวิจารณ์ และบทความฉบับเต็ม ตั้งแต่ปี 1985 – ปัจจุบัน

### 3.4 LexisNexis

LEXIS เป็นฐานข้อมูลทางด้านกฎหมาย ครอบคลุมข้อมูลจากทั่วโลก ตั้งแต่ปีค.ศ. 1980 ประกอบไปด้วย บทความวารสาร และ สิ่งพิมพ์ทางด้านกฎหมายมากกว่า 4 ล้านบทความ จากแหล่งข้อมูลมากกว่า 1,000 แหล่ง รวมถึงสามารถสืบค้นกรณีพิพาทที่อยู่ในระหว่างดำเนินคดีและคดีที่สิ้นสุดแล้ว ของแต่ละรัฐในสหรัฐอเมริกา

NEXIS เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข่าวสาร แหล่งข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญทั้งหมดจากประเทศสหรัฐอเมริกาและ ประเทศอื่นๆทั่วโลก เนื้อหาประกอบด้วย ข่าว วารสารชั้นนำ ประวัติข้อมูลบริษัท และ กฎหมายประเภทต่างๆ รวบรวมเอกสารมากกว่า 30,000 รายชื่อ ให้ข้อมูลในลักษณะเอกสารฉบับเต็ม(Full Text) โดยครอบคลุมเนื้อหาตั้งแต่ปีค.ศ. 1980 และ เอกสารฉบับเต็มตั้งแต่ปีค.ศ. 1990 จนถึงปัจจุบัน

### 3.5 IFD Newsclip Online

IFD Newsclip Online เป็นระบบบริการสืบค้นข่าว บทความภาพ รายงานต่างๆ จากหนังสือพิมพ์สำคัญๆ กว่า 20 ฉบับ ฐานข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมเป็นหมวดหมู่เรียกว่า "รหัสข่าว" สามารถสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการติดตาม ข่าวสาร ใช้ในการค้นคว้าอ้างอิง สำหรับงานวิชาการงานวิจัย

### 3.6 CINALH

CINALH เป็นฐานข้อมูลด้านการพยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพ จากทั้งในรูปแบบของบทความ และงานวิจัยในวารสาร มากกว่า 3,024 ชื่อ และให้ข้อมูลในรูปแบบวารสารฉบับเต็ม (full Text) จำนวนกว่า 336 ชื่อ สืบค้นผ่านระบบออนไลน์ ภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัยพายัพ

### 3.7 ฐานข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทย

ฐานข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทยให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานวิเคราะห์เหตุการณ์ปัจจุบันทางด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงิน - การธนาคาร ตลาดหุ้น บทความวิเคราะห์ภาวะธุรกิจและบริการ ภาวะการเงิน ตลาดหุ้น ตราสารหนี้ และ ตัวเลขสำคัญทางเศรษฐกิจ จำนวนกว่า 2,500 เรื่อง



### 3.8 ERIC

ERIC เป็นฐานข้อมูลทางการศึกษา ประกอบด้วย บทความวิชาการรายงานการวิจัย คู่มือหลักสูตรและการสอน เอกสารการประชุมสัมมนา หนังสือและวารสารมากกว่า 1 ล้านชื่อเรื่อง ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป โดยมีข้อมูลตั้งแต่ปีค.ศ. 1966 จนถึงปัจจุบัน

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญผลการศึกษา และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และการศึกษาด้านผู้จัดทำฐานข้อมูลออนไลน์

### 4.1 การศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

การศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ช่วยให้รู้กระบวนการสืบค้นระบบออนไลน์ รู้ความต้องการและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศของผู้ใช้บริการ รู้ปัญหาในการสืบค้นและความต้องการใช้สารสนเทศ ระบบการค้นสารสนเทศแบบออนไลน์เป็นการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพการสืบค้นสารสนเทศประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์คำถามเพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ต้องการสารสนเทศ และการกำหนดคำศัพท์ให้สอดคล้องกับแนวความคิด ความต้องการนั้น กลยุทธ์การสืบค้น หรือประสิทธิภาพการสืบค้น คือ การใช้เวลาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นให้น้อยที่สุด ดังนั้น จึงมีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านต่างๆ เช่น

Littlejohn และ Parker (1998 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง “Online Database Searching Workbook” โดยแนะนำวิธีสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ให้กับผู้ที่เริ่มสืบค้นเป็นครั้งแรก มีขั้นตอนสู่ความสำเร็จ 5 ข้อ คือ 1. วิเคราะห์เรื่องที่ต้องการสืบค้น 2. เลือกฐานข้อมูล 3. พัฒนาการใช้คำค้น 4. ใช้เทคนิคการค้นแบบบูลีน และ 5. ทำการสืบค้น พร้อมทั้งได้แนะนำระบบชุดคำสั่งเขตข้อมูลต่างๆ การใช้ดัชนี และยกตัวอย่างวิธีการสืบค้น

Tenopir และ Read (2000) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “Patterns of Database Use in academic Libraries” ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้ฐานข้อมูลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ฐานข้อมูลในห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิเคราะห์การใช้ฐานข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอเมริกา และแคนาดา ทำการส่งแบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลและอิทธิพลทางสิ่งแวดล้อมที่มีต่อการใช้ระบบออนไลน์ไปยังห้องสมุดที่ทำการศึกษา ผลปรากฏว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมักจะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ภาครัฐกิจจัดทำขึ้น โดยเฉพาะจะใช้ใน ช่วงต้นสัปดาห์ เวลากลางวันและในช่วงเดือนที่จะต้องส่งรายงาน การใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลาที่มาใช้บริการห้องสมุด

ลีปาน ทรัพย์ทอง (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีผลต่อการสืบค้นสารสนเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล Dialog” พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลาง โดยพอใจในเรื่องจำนวนรายชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการและการได้รับผลการสืบค้นที่สะดวกและรวดเร็ว ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้พบคือการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามรายชื่อที่ได้รับผลจากการสืบค้น ปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่พบคือค่าใช้จ่าย งบประมาณในการดำเนินงาน และปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์และระบบการสื่อสารโทรคมนาคม

Clark และ Gomez (1990) ได้ศึกษาเรื่อง “Faculty Use of Databases at Texas A & M University” พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในห้องทำงานและห้องทดลอง ปฏิบัติการมากกว่าสืบค้นในห้องสมุดและมีการศึกษาถึงค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดจ่ายเป็นค่าฐานข้อมูลออนไลน์

ผ่องพรรณ เข้มเขใจ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็นสมาชิกโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย และบรรณารักษ์ ที่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับเป็นสมาชิก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย สังกัดกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ผู้ใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอน ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่คณะ/ภาควิชา และสืบค้นในช่วงเวลา 12.00-18.00 น. มากที่สุด ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงในการสืบค้นแต่ละเรื่อง ด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจผลการสืบค้นที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และพอใจที่ข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้ในระดับมาก ส่วนปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลคือความเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล (Load)

#### 4.2 การศึกษาด้านผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูลออนไลน์

เอกวิทย์ เขียรถาวร (2541) ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศผ่าน ศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทาง เศรษฐกิจ พ.ศ.2540 ในด้านความต้องการและการใช้ประโยชน์ตลอดจนอุปสรรคต่างๆ ในการใช้สารสนเทศด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีความต้องการการใช้ สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์มากขึ้น และฐานข้อมูลออนไลน์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเสนอสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์โดยไม่ต้องรอวาระการนำเสนอเหมือนสื่อสิ่งพิมพ์ที่เคยใช้อยู่

เดิม สารสนเทศที่ผู้ใช้ (Users) ได้รับจากฐานข้อมูลมีคุณภาพ จับใจ ใช้ งานง่าย และให้ผลตอบแทน  
คุ้มค่า

PAYAP UNIVERSITY