



รหัสโครงการ SUT 2-204-42-12-28

รายงานการวิจัย

**ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**

**Attitudes and Satisfaction of Patrons Who Use Computer Search Service
at the Center for Library Resources and Educational Media,
Suranaree University of Technology**

หัวหน้าโครงการ

อาจารย์นิวัติ ทาเวียง

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542

ผลงานวิจัยเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการวิจัยแต่เพียงผู้เดียว

กุมภาพันธ์ 2543

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้เนื่องมาจากปัจจัยหลายประการไม่ว่าจะเป็นแรงความคิด แรงกาย และแรงใจทั้งที่ได้มาจากตัวผู้วิจัยเองและจากบุคคลอื่น

แรงความคิด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยอันเป็นฐานความรู้ และความคิด รวมทั้งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์ ที่เป็นแม่แบบให้ผู้วิจัย สำหรับการทำงานและแนวทางในอนาคต

แรงกาย ขอขอบคุณ น้องเก๋ ที่ช่วยดำเนินการเรื่องของการเรียบเรียงของงานวิจัย และ น้องก้อยที่ช่วยเรื่องการพิมพ์งานวิจัย ขอขอบคุณนายเสกฐวิชัย หมั่นชูทร นักศึกษาสาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในเรื่องการแจกแบบสอบถาม ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แรงใจ ผู้วิจัยได้รับกำลังใจที่ดีและสำคัญที่สุดจากคุณยาย พ่อและแม่ รวมทั้งพี่โต ซึ่งเป็นกำลังใจที่ดียิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณนางสาวจิตติมา พึ่งพิบูลย์ นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผู้ช่วยวิจัย) ที่ช่วยดำเนินการวิจัยในทุก ๆ เรื่องมาตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ และเป็นทั้งแรงความคิด แรงกายและแรงใจสำหรับผู้วิจัยตลอดมา

นิธวีดี ทาเวียง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทัศนคติ ความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี การดำเนินการวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแจกให้กับกลุ่มผู้มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ระหว่างวันที่ 3-12 มีนาคม 2542 รวมจำนวน 369 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 343 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.95

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์ (เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1-2 โปรแกรม (ร้อยละ 40.2) โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) ในด้านการใช้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ OPAC (ร้อยละ 86.2) และ Internet (ร้อยละ 85.4) ส่วน CD-ROM ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.5) ไม่เคยใช้ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการ OPAC ได้แก่ ชั้นปี ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการ Internet ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการ CD-ROM ได้แก่ สาขาวิชา และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในด้านประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้ OPAC และผู้ใช้ Internet ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 15 ครั้ง (ร้อยละ 65.4 และ 40.9 ตามลำดับ) แต่ผู้ใช้ CD-ROM ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 49.0) ด้านความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้บริการ OPAC ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.1) สามารถสืบค้นข้อมูลได้เป็นส่วนมาก และผู้ใช้บริการ Internet และ CD-ROM (ร้อยละ 49.6 และ 47.2) สามารถสืบค้นได้เป็นบางครั้ง วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ OPAC คือเพื่อหาหนังสืออ่านเพิ่มเติมมากที่สุด (ร้อยละ 31.2) ส่วนวัตถุประสงค์ของการใช้ Internet และ CD-ROM คือ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุดเหมือนกัน (ร้อยละ 26.8 และ 28.7) ในการใช้บริการทั้ง 3 ประเภท ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบเหมือนกันในเรื่องดังนี้ ผู้ใช้เรียนรู้วิธีการใช้โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง แก้ปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้วยวิธีการถามเพื่อน และชอบลักษณะการให้บริการแบบที่ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง ความต้องการในการใช้บริการ OPAC และ Internet ผู้ใช้มีความต้องการในระดับมาก ส่วน CD-ROM ต้องการในระดับปานกลาง และปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเหมือนกันในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลทั้ง 3 ประเภทคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน นอกจากนี้ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เนื่องจากเป็นปัญหาในภาพรวม โดยทำการศึกษาความเพียงพอของจำนวนเครื่องในลักษณะการทำ Simulation ซึ่งจะช่วยให้สามารถทราบความเพียงพออย่างแท้จริงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย

Abstract

The objectives of this research were to study use, opinions, satisfactions, factors related to use, problems, and suggestions of patrons who use computer search service at The Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology.

This is a survey research and questionnaires were used in data collection. Three-hundred and sixty-nine questionnaires were distributed to users who used OPAC, Internet, and CD-ROM to search for general information from March 3, 1999 to March 12, 1999. Three-hundred and forty-three questionnaires (92.95 percent) were completed and returned.

The SPSS for Windows was used for statistical analysis. The statistical methods used were percentage, mean, and chi-square test (to examine relationships among different factors of interest). Statistical level of significance used was 0.05.

The findings were as follows: Most users had experience in using 1-2 computer programs (40.2). The number of users who previously used OPAC, Internet, and CD-ROM were 86.2, 85.4, and 15.5, respectively. The only factor related to OPAC usage was class standing. However, factors related to Internet usage were sex and experience in computer application. Similarly, factors related to CD-ROM usage were students' major and experience (computer application)

Most OPAC users and most Internet users used OPAC for more than 15 times, but most CD-ROM users used CD-ROM for 1-3 times.

In the success in data search, most OPAC users (62.1) were successful in their search most of the time while most Internet and CD-ROM users found the result of their search sometimes only.

The purpose in searching of most OPAC users was for further reading but that of Internet users and most CD-ROM user was for report writing (26.8, 28.7). In the opinions on the use of the services, most users of the 3 media learned how to use by themselves, users solved problems in searching by asking their friends, and the service type that users like was searching for information by themselves.

OPAC users and Internet users wanted to use these media in level "a lot" but CD-ROM users wanted to use in level "moderately". The problem of most users was that there were not enough computers in service. The users' suggestions were also about computers.

Research in the future should be conducted on problems about computers which is a major problem. For example, simulation should be used in finding out how many computers are needed. The results of such studies can be useful for improving the efficiency of services in the libraries.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ข้อตกลงเบื้องต้น	2
คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ และวิธีการในการเก็บข้อมูล	12
ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบค่าไค-สแควร์	13
ขั้นตอนและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	25
ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการ สืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะ	107
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	111
ประวัติผู้วิจัย	119

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ระดับคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	20
ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา	21
ตารางที่ 4 เวลาที่ใช้ในห้องสมุด	22
ตารางที่ 5 ความถี่ในการมาใช้ห้องสมุด	23
ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด	24
ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	25
ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	26
ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	27
ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษาของผู้ใช้กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	28
ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของกลุ่มโควตากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	28
ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	29
ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	30
ตารางที่ 14 ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	31
ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	32
ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	33
ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	33
ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	35
ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 289)	36
ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	37
ตารางที่ 22 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น ๆ	38
ตารางที่ 23 ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูล OPAC ตั้งแต่เปิดภาคการศึกษาที่ 3/2541	39
ตารางที่ 24 ลักษณะการให้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ	41
ตารางที่ 25 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากบริการ OPAC	43
ตารางที่ 26 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC โดยผ่านทาง Telnet	46
ตารางที่ 27 แหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบว่ามีบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	46
ตารางที่ 28 การเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	47
ตารางที่ 29 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	48
ตารางที่ 30 สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	49
ตารางที่ 31 วิธีการแก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้านการใช้คำค้น	50
ตารางที่ 32 การมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ในครั้งนี้	51
ตารางที่ 33 การเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการสืบค้น	51
ตารางที่ 34 ประเภทของข้อมูลที่ใช้เตรียมมาใช้ในการสืบค้นในครั้งนี้	53
ตารางที่ 35 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลในครั้งนี้	53
ตารางที่ 36 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	54
ตารางที่ 37 ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	55
ตารางที่ 38 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	56
ตารางที่ 39 ความพึงพอใจในการใช้ OPAC	56
ตารางที่ 40 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC	57
ตารางที่ 41 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet	62
ตารางที่ 42 ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 43 ความถี่ในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet	65
ตารางที่ 44 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet	67
ตารางที่ 45 แหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้รับทราบว่าคุณสมบัติบรรณสารและสื่อการศึกษา มีบริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet	70
ตารางที่ 46 วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet	71
ตารางที่ 47 วิธีการเรียนรู้การสืบค้นข้อมูลจาก Internet ของผู้ใช้	72
ตารางที่ 48 สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลจาก Internet ได้	73
ตารางที่ 49 วิธีแก้ปัญหาเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet	74
ตารางที่ 50 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet	75
ตารางที่ 51 ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet	75
ตารางที่ 52 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet	76
ตารางที่ 53 ระดับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet	77
ตารางที่ 54 จำนวนการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ของผู้ตอบแบบสอบถาม	79
ตารางที่ 55 ประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	82
ตารางที่ 56 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	84
ตารางที่ 57 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล	86
ตารางที่ 58 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น	86
ตารางที่ 59 ความต้องการฐานข้อมูล CD-ROM ในสาขาวิชาต่าง ๆ	87
ตารางที่ 60 แหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้รับทราบว่ามีบริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	88
ตารางที่ 61 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	89
ตารางที่ 62 วิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	90
ตารางที่ 63 สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้	91
ตารางที่ 64 วิธีการแก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	92
ตารางที่ 65 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	93
ตารางที่ 66 ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	94
ตารางที่ 67 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 68 ระดับความคิดเห็นของการประสบปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM	95
ตารางที่ 69 เปรียบเทียบการใช้บริการสื่อทั้ง 3 ประเภท	99
ตารางที่ 70 การทดสอบความสั่มพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการใช้บริการจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	99
ตารางที่ 71 เปรียบเทียบประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	100
ตารางที่ 72 การทดสอบความสั่มพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	100
ตารางที่ 73 เปรียบเทียบความถึในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อ 2 ประเภท	101
ตารางที่ 74 การทดสอบความสั่มพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับความถึในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 2 ประเภท	101
ตารางที่ 75 เปรียบเทียบความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	102
ตารางที่ 76 การทดสอบความสั่มพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	102
ตารางที่ 77 เปรียบเทียบแหล่งข้อมูลที่ใช้ส่วนใหญ่รับทราบว่ามีบริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	103
ตารางที่ 78 เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ส่วนใหญ่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	103
ตารางที่ 79 เปรียบเทียบการเรียนรู้ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท	103
ตารางที่ 80 เปรียบเทียบสาเหตุของผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	104
ตารางที่ 81 เปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหาของผู้ใช้ส่วนใหญ่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้านการใช้คำค้น	104
ตารางที่ 82 เปรียบเทียบลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภทที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการ	104

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ภาพที่ 2 สาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ภาพที่ 3 ชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ภาพที่ 4 ประเภทของการเข้ามาศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ภาพที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทของกลุ่มโควตา	19
ภาพที่ 6 การใช้บริการเครือข่าย Internet ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	60

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน หรือที่เรียกกันว่ายุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ข้อมูลหรือสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านอุตสาหกรรม และด้านการศึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการใช้สารสนเทศอย่างมาก เพื่อที่จะนำสารสนเทศต่าง ๆ นั้น มาพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สถาบันทางการศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้พัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพสูงเช่นกัน เพราะสถาบันทางการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าและมีความรู้ที่จะไปพัฒนาประเทศ ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในสถาบันทางการศึกษาที่มีส่วนรับผิดชอบในเรื่องของการพัฒนาและสนับสนุนทางด้านวิชาการแก่สถาบันโดยตรง ในอดีตนั้นห้องสมุดมีหน้าที่ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร เอกสาร และโสตทัศนวัสดุที่ให้ความรู้ต่าง ๆ ฯลฯ ที่มีอยู่ในห้องสมุดเท่านั้น แต่ในปัจจุบันห้องสมุดต้องเปลี่ยนบทบาทไป เนื่องจากข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมากมาย และความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศมีมากขึ้นและเปลี่ยนไป ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการแบบเดิมได้ เพื่อให้ทันต่อยุคปัจจุบันห้องสมุดจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด และภายนอกห้องสมุด ซึ่งนับว่าเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานต่างๆ ของห้องสมุดสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการได้

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้นำเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด ทั้งในด้านการจัดการ การบริการยืม-คืน การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะในด้านการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง ข้อมูลจาก Internet ฐานข้อมูล CD-ROM และฐานข้อมูลเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ซึ่งนับได้ว่าเป็นบริการที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความรวดเร็วและได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด จากการจัดบริการต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ จำเป็นต้องทำการศึกษาว່บริการที่จัดขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด โดยทำการประเมินผลบริการนั้นเพราะการประเมินผลถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของการดำเนินงานและการบริหารงาน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาถึงการใช้ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ เพื่อได้ทราบข้อเท็จจริง

เกี่ยวกับการใช้ และทราบว่าผู้ใช้นี้มีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการเพียงใด อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ ทักษะ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้ ทักษะ ความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมาใช้บริการ โดยศึกษาเฉพาะการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เท่านั้น ไม่รวมถึงการค้นหาข้อมูลจากวัสดุอื่นในห้องสมุด
2. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เท่านั้น ไม่รวมถึงผู้ให้บริการทั่วไป ผู้ให้บริการประเภทอื่น และผู้ให้บริการสืบค้นข้อมูลที่ติดต่อเข้าสู่ระบบโดยผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยหรือผ่านสายโทรศัพท์และโมเด็ม
3. ดำเนินการสำรวจข้อมูลในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2541

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ดังนั้นการวิจัยจะสมบูรณ์เพียงใดขึ้นอยู่กับคำตอบแบบสอบถามของผู้ใช้แต่ละราย
2. การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ไม่ได้ระบุจำนวนที่ต้องการแยกตามสถานภาพใดๆ ของผู้ใช้อย่างนั้นในการเก็บข้อมูลจะคำนึงถึงเฉพาะจำนวนรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่านั้น ทำให้ข้อมูลในบางสถานภาพอาจมากหรือน้อย ตามสภาพความเป็นจริงในการเก็บข้อมูล

คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การสืบค้นข้อมูลจาก OPAC หมายถึง การใช้บริการสืบค้นข้อมูลรายชื่อหนังสือในห้องสมุดโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนการใช้บัตรรายการ

การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet หมายถึง การใช้เครือข่าย Internet เพื่อวัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลเท่านั้น ไม่รวมถึงการใช้เพื่อส่ง E-mail เพจเจอร์ หรืออื่น ๆ

ฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM หมายถึง ฐานข้อมูลที่บันทึกในรูปแบบของสื่อ CD-ROM ซึ่งผลิตโดยสำนักพิมพ์หรือผู้ประกอบการธุรกิจ มีรายละเอียดข้อมูลทางบรรณานุกรม หรือบรรณานุกรมและบทคัดย่อของบทความและสื่อสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาต่างๆ

ประเภทของการเข้ามาศึกษา หมายถึง วิธีการที่นักศึกษาเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ ประเภทโควตาและประเภทเอนทรานซ์

ประเภทของกลุ่มโควตา หมายถึง นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีโดยประเภทโควตามี 2 กลุ่มย่อย คือ โควตาโรงเรียน และโควตาจังหวัด

ระดับคะแนนเฉลี่ย หมายถึง GPAX ของนักศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2/2541

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้แต่ละคนเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการศึกษา

ความถี่ในการมาใช้ห้องสมุด หมายถึง ความถี่ในการมาใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ตั้งแต่เปิดภาค 3/2541 จนถึงวันที่ได้รับแบบสอบถาม คือ 4 มกราคม – 12 มีนาคม 2542

ความถี่ในการมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC หมายถึง ความถี่ในการมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ของผู้ใช้งานตั้งแต่เปิดภาค 3/2541 จนถึงวันที่ได้รับแบบสอบถาม คือ 4 มกราคม – 12 มีนาคม 2542

ความถี่ในการมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet หมายถึง ความถี่ในการมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet ของผู้ใช้งานตั้งแต่เปิดภาค 3/2541 จนถึงวันที่ได้รับแบบสอบถาม คือ 4 มกราคม – 12 มีนาคม 2542

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้ประโยชน์คือ

1. ทำให้ทราบถึงการใช้ ทักษะ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการส่งเสริมการใช้

3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานบริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยและผลงานที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่ามีการศึกษาเรื่องนี้มากมาย เนื่องจากเป็นเรื่องที่น่าสนใจและมีความสำคัญ สำหรับสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยได้แบ่งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ OPAC
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ CD-ROM
3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ Internet

1. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ OPAC

เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ (2539) ศึกษาการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลด้วยตนเองในห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในเรื่องของวัตถุประสงค์ ความถี่ในการสืบค้น ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชาที่เรียน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่อการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเองในห้องสมุด พบว่าวัตถุประสงค์สูงสุดคือ เพื่อหารายชื่อหนังสือและบทความ วารสารในห้องสมุด สาเหตุของการสืบค้นสูงสุดคือ มีอิสระในการค้นด้วยตนเองโดยไม่ต้องกรรบกวนเจ้าหน้าที่ กลวิธีที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลสูงสุดคือ ใช้หัวเรื่อง ในด้านปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลด้วย ตนเองพบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ ไม่ทราบขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูล/เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในขณะที่ต้องการความช่วยเหลือ/เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำกัดต้องรอนาน และค้นไม่พบเรื่องที่ต้องการ และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ในการสืบค้นพบว่า สาขาวิชาที่เรียน ระดับการศึกษาของนักศึกษา และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ มีผลทำให้การสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเองสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นบางส่วน

จิตรารักษ์ เฟ่งดี (2540) ทำการศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการจากการประชาสัมพันธ์ ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ อาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมการสอน นักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน และผู้ใช้เรียนรู้วิธีการใช้บริการจากคำอธิบายหน้าจอ และใช้ชื่อเรื่องเป็นรายการค้นมากที่สุด ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น ความสามารถของระบบ และการให้บริการในระดับมาก

ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้ ส่วนใหญ่พบคือ โปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น

นิสาชล จ่านงศรี (2540) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่มีต่อระบบการเชื่อมประสานของระบบ OPAC ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่าผู้ใช้เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในด้านการควบคุมการทำงานหรือการใช้ระบบ การควบคุมสูตรการค้น การควบคุมการแสดงผลการสืบค้น และการช่วยเหลือในการใช้งานระบบ และนักศึกษาเห็นด้วยกับการออกแบบหน้าจอการแสดงผลของระบบ OPAC รวมทั้งนักศึกษาประสบปัญหาในการสืบค้นในระดับน้อยมาก

นุศรา กลัดเนียม (2540) ศึกษาสภาพและปัญหาการสืบค้นรายการบรรณานุกรมจากระบบ OPAC ของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้า พบว่า ผู้ใช้บริการ OPAC ส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง และวิธีการสืบค้นจะเรียนรู้จากการอ่านคำแนะนำจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ใช้ชื่อเรื่อง ในการสืบค้นมากที่สุด โดยใช้ระยะเวลาในการสืบค้นครั้งละประมาณ 5-10 นาที ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านการสืบค้น ด้านการได้ตอบของระบบ ด้านการได้รับผลของข้อมูล ด้านผู้ใช้และด้านการให้บริการในระดับปานกลาง

สุริย์ สุทธิสารากร (2540) ศึกษาการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการสืบค้นสารนิเทศ ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์ในการใช้ของผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ ทำรายงานประกอบการเรียน นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ระบบการสืบค้น และผลการสืบค้น ปัญหาที่นักศึกษาพบมากที่สุดคือ ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ บุคลากรขาดความชำนาญในการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์

Cherry, Yuan and Clinton (1994) ได้ทำการศึกษาทดลองประเมินประสิทธิภาพการสอนและการแนะนำการใช้บริการ OPAC ให้กับผู้ใช้ โดยทดลองกับนักศึกษา 2 กลุ่ม กลุ่มแรกได้รับการสอนและแนะนำการใช้ 15 คน กลุ่มที่สองไม่ได้รับการสอนหรือแนะนำ พบว่าผู้ใช้มากกว่าร้อยละ 80.0 ใช้ฐานข้อมูล OPAC ของมหาวิทยาลัยมาก่อน และมากกว่าร้อยละ 60.0 เคยใช้จากที่อื่นมาแล้ว ผู้ใช้ร้อยละ 40.0 เคยได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ OPAC มาแล้ว และผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยใช้ OPAC 1-10 ครั้ง ถึงร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ ไม่เคยใช้ร้อยละ 16.7 สำหรับด้านประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.3 มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมพิมพ์งาน ร้อยละ 30.0 มีประสบการณ์ในการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม

2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ CD-ROM

มาลี ลำสากุล (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการซีดี-รอมและสิ่งพิมพ์ในงานบริการสารสนเทศ” เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ของการเลือกใช้และความพึงพอใจในการใช้ CD-ROM และสิ่งพิมพ์ของผู้ใช้บริการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ที่ให้บริการทั้งสิ่งพิมพ์และ CD-ROM 3 ฐานข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโทที่มารับบริการเพื่อการรวบรวมข้อมูลสำหรับทำวิทยานิพนธ์ จำนวนผู้บริการที่เคยค้นข้อมูลจาก CD-ROM แล้ว ต้องการค้นข้อมูลจากตัวเล่มเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่งมากกว่าจำนวนผู้บริการที่ค้นจากสิ่งพิมพ์แล้วต้องการค้นข้อมูลจาก CD-ROM ซึ่งเหตุผลของผู้ที่เคยค้นจากสิ่งพิมพ์มาแล้วแต่มาค้นเพิ่มจาก CD-ROM นั้น เพราะข้อมูลที่ได้จากสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอกับความต้องการ และเช่นเดียวกันเหตุผลของผู้ที่เคยค้นจากซีดี-รอมแล้วต้องการค้นเพิ่มจากสิ่งพิมพ์อีกคือ ข้อมูลที่ได้จากซีดี-รอมนั้นไม่เพียงพอกับความต้องการ การใช้บริการส่วนใหญ่นั้นจะให้เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดเป็นผู้ค้นให้ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้ได้ร่วมค้นข้อมูลด้วยเพื่อร่วมกำหนดคำค้นและคัดเลือกรายการหัวข้อที่ต้องการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังต้องการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อผลการค้นสิ่งพิมพ์มากกว่าผลการค้นจากซีดี-รอม

รัชนิกร อินเล็ก (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมที่หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” เพื่อศึกษาถึงสภาพของผู้รับบริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม สาขาวิชาที่ใช้ต้องการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม และวัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลจากการค้นไปใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา สาขาวิชาที่มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุดคือ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ รองลงมาคือ สาขาวิชาเทคโนโลยี ส่วนสาขาที่ไม่มีผู้มาขอรับบริการเลยคือ สาขาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำหรับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ ส่วนใหญ่นำมาทำรายงาน รองลงมาคือ ทำวิจัย

นิริวดี ทาเวียง (2539) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM ของผู้ใช้ ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.1 มีประสบการณ์ในการสืบค้นมาก่อน โดยมีประสบการณ์มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป ส่วนวัตถุประสงค์ของการใช้คือ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินิพนธ์มากที่สุด วิธีการค้นที่ใช้มากที่สุดคือ คำสำคัญ โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้พึงพอใจต่อผลการค้นในระดับปานกลาง ผู้ใช้ประสบความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวได้แก่ ประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์ของการสืบค้น ฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น และรูปแบบการสืบค้น

ประไพ จันทร์อินทร์ (2539) ศึกษาการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบ และประเภทเอกสารที่ต้องการ และ

ประเมินผลในด้านอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ อัตราความใหม่ของการค้น ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลการค้น และปัญหาทางด้านการค้น โดยศึกษาจากผู้ใช้งานและบรรณารักษ์พบว่าผู้มาใช้บริการเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุด ผลการค้นที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการคือ บรรณานุกรมและสาระสังเขป ประเภทของผลการค้นที่ต้องการคือ บทความวารสาร อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการที่ได้รับคิดเป็นร้อยละ 60.8 ส่วนอัตราความใหม่คิดเป็นร้อยละ 71.3 ผู้ใช้พึงพอใจต่อผลการค้นในระดับมาก ในเรื่องจำนวนเอกสารที่ค้นได้ ความทันสมัยของรายการเอกสาร รูปแบบของผลการค้น และพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ประเภทข้อมูล และข้อมูลย้อนหลัง สำหรับปัญหาในการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีปัญหาในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล คู่มือการค้นหา ปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ศิริฉวี จุฑาปะมะ (2539) ได้ทำการศึกษาปัญหาของนักศึกษาในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมในห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่านักศึกษาเคยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง โดยอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้กำหนดให้นักศึกษาทราบเกี่ยวกับการให้บริการจากอาจารย์ผู้สอนวัตถุประสงค์ของการใช้บริการคือ เพื่อหาข้อมูลทำรายงานประกอบการเรียน โดยนักศึกษามาใช้บริการด้วยตนเองในห้องสมุด และนักศึกษามีความเห็นว่าการสืบค้นข้อมูลซีดี-รอมมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อการเรียนในปัจจุบัน ปัญหาของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 4 อยู่ในระดับมาก

ฐิติกัญญา สุมณ (2540) ได้ทำการสำรวจผู้ใช้ปลายทางซีดีพลัส เมคไลน์ ในห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในเรื่องจุดประสงค์ ความถี่ในการใช้ วิธีการและกลวิธีในการสืบค้น ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์และปัญหาจากการสืบค้น พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เพื่อทำรายงาน ทำวิจัย และหรือทำวิทยานิพนธ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการใช้ทุกเดือน ส่วนนักศึกษาปริญญาตรีจะใช้เมื่ออาจารย์กำหนดให้ไปสืบค้น หรือเมื่อมีรายงานต้องทำ ระยะเวลาในการใช้ส่วนใหญ่คือ 15-30 นาที ผู้ใช้ส่วนใหญ่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ แต่มีปัญหาเรื่องคำค้นและกลวิธีการสืบค้น ผู้ใช้มีความพึงพอใจผลลัพธ์จากการสืบค้นมากกว่าไม่พึงพอใจ

Walker and Westneat (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสืบค้นซีดี-รอมของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยเคย์ตัน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ และผลการสืบค้นผลการวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ต้องการความช่วยเหลือหรือคำแนะนำใด ๆ และร้อยละ 71.0 นักศึกษาพึงพอใจต่อผลการสืบค้นและประสบความสำเร็จสูงในการสืบค้น นอกจากนี้ นักศึกษาได้

แสดงความเห็นว่า ต้องการใช้อินเทอร์เน็ต-คอมพิวเตอร์ที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์แม้ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายบ้างก็ตาม

Allen (1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและความคิดเห็นของนักศึกษาในการฝึกอบรมการใช้ CD-ROM ที่มหาวิทยาลัยอัลตินนอย์ วิทยาเขตเออร์บานา-แชมเปญ เพื่อดูความต้องการในการฝึกอบรมหรือการแนะนำการใช้ รวมทั้งความต้องการในเรื่องที่ต้องการให้มีการแนะนำการใช้และวิธีการฝึกอบรมแนะนำการใช้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นซีดี-รอมต้องการให้มีการฝึกอบรมการใช้ โดยจัดอบรมในเรื่องการพัฒนากลยุทธ์ในการสืบค้น กระบวนการสืบค้น การใช้คำเชื่อม และวิธีการใช้เครื่องมือมากที่สุด สำหรับวิธีการฝึกอบรม ผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบที่จะให้มีการฝึกอบรมเฉพาะบุคคล เช่น การสอนตัวต่อตัว การช่วยค้นหาเครื่อง และการสาธิตการใช้มากกว่าที่จะมีการฝึกอบรมแบบกลุ่ม ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์แล้วมีความเห็นว่าการฝึกอบรม

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ Internet

พรพรรณ บุญขะทิม (2539) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยสอบถามบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์และนักวิชาการโสตทัศนศึกษาในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 437 คน ผลพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีภายในประเทศ สาขาวิชาสูงสุดคือ บรรณารักษศาสตร์ ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานคือ สำนักและรับผิดชอบงานมากกว่า 1 งาน โดยงานบริการมีมากที่สุด ในด้านแหล่งข้อมูลในการรู้จักระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่จากการจัดอบรมสัมมนาของหน่วยงานด้านสภาพการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 53.24 สำหรับเหตุผลที่ไม่ใช้มากที่สุดคือ ไม่เคยเข้ารับการอบรม ประเภทงานห้องสมุดที่ใช้บริการในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรียงตามอันดับงานห้องสมุดที่ผู้ใช้ระบบรับผิดชอบจากมากไปน้อย สรุปได้ว่า ในงานด้านบริการงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ งานเทคโนโลยีห้องสมุด งานพัฒนาทรัพยากร งานบริหารงานวารสาร และงานโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้ระบบพบมากที่สุดคือ ไม่มีเวลาศึกษาการใช้บริการแต่ละบริการเพราะต้องใช้เวลามาก การติดต่อเข้าสู่ระบบติดต่อยากเพราะเป็นเวลาที่ผู้ใช้มาก ขาดทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ ไม่ได้เข้ารับการอบรมเรื่องการใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถ Login เข้าไปสืบค้นสารนิเทศในบางฐานข้อมูล เพราะต้องมี Password และขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญระบบเพื่อปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา

Rosenthal and Spicgelman (1996) เป็นการสำรวจทัศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต่อการนำ Internet เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการแก่ผู้ใช้ และชักจูงผู้ที่ไม่ใช้ให้มาใช้บริการ โดยศึกษาจาก เพศ อายุ ประสบการณ์ในการใช้ การเข้าถึง และการฝึกอบรม และทำการทดสอบตัวแปรที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการใช้ นอกจากนี้ยังได้เสนอแนะวิธีการรวมเครือข่าย Internet เข้ากับงานบริการอ้างอิงด้วย

Newnham and et. al. (1998) ได้ทำการศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต โดยให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลจากไฟล์ sever ที่ได้ Download จาก Internet มาเก็บไว้ เพื่อเปรียบเทียบว่าการเตรียมข้อมูลให้นักศึกษาจะดีกว่าการให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลจาก Web Site ต่าง ๆ เองหรือไม่ นอกจากนี้ได้เสนอแนวทางการให้บริการข้อมูล Internet สำหรับอาจารย์และนักศึกษา โดยให้ใช้การควบคุมการใช้ในลักษณะเช่นนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

แบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงการใช้ ทักษะ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ได้แก่ ค้นข้อมูลจากวารสารงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการใช้ ทักษะ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย การสร้างเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย
2. สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และจำนวนประชากรนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย
4. ทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) โดยแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ เพื่อทดลองตอบและหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม จำนวน 50 ชุด ในระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ – 26 กุมภาพันธ์ 2542
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างในระหว่างวันที่ 3 มีนาคม – 12 มีนาคม 2542
6. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไค-สแควร์
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผลการวิจัยพร้อมข้อเสนอแนะ
8. จัดทำรูปเล่มรายงานการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ และวิธีการในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 3/2541

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดจากจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2541 จำนวน 4,787 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542)

หมายเหตุ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถกำหนดจากสถิติของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ เนื่องจาก ข้อมูลสถิติการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์บางอย่างไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเลือกจากประชากรทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

สูตรการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

N คือ ขนาดของประชากร

d คือ ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วนของประชากรไม่เกิน 0.05 (หรือ 5%)

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

(สำเริง จันทรสวรรณ, 2537)

$$n = \frac{4787}{1 + 4787(0.05)^2}$$

$$n = 369$$

ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 369 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม เรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งมีโครงสร้างของแบบสอบถาม 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. แจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 369 ชุด ในระหว่างวันที่ 3 มีนาคม – 12 มีนาคม 2542 ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้น 343 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.95

2. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แต่เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีบางแบบสอบถามที่ผู้ใช้ตอบไม่สมบูรณ์ เช่น เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท หรือ บางแบบสอบถามตอบเฉพาะบางส่วนของแบบสอบถามเท่านั้น เป็นต้น

ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบค่าไค-สแควร์

ตัวแปรต้น/อิสระ (Independent variable)

- เพศ
- สาขาวิชา
- ชั้นปี
- ประเภทที่เข้ามาศึกษา
- ประเภทของกลุ่มโควตา
- ระดับคะแนนเฉลี่ย
- ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา
- ความถี่ในการมาใช้ห้องสมุด
- การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
- การใช้บริการเครือข่าย Internet
- ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
- ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

- วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย Internet
- ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet
- ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

ตัวแปรตาม (dependent variable)

- ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC เมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์
- โสตทัศนวัสดุ
- ความต้องการใช้ OPAC
- ความต้องการใช้ Internet
- ความต้องการใช้ CD-ROM
- ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet
- ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
- ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet
- ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
- การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
- ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
- ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- การใช้บริการเครือข่าย Internet
- วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย Internet
- ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet
- ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

ขั้นตอนและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) สถิติที่จะใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive

statistics) คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล และใช้ค่าไค-สแควร์ เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

เนื่องจากโปรแกรมที่ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีข้อจำกัดในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละจะมีค่าทศนิยมเพียง 1 ตำแหน่งเท่านั้น สำหรับค่าเฉลี่ย และค่าไค-สแควร์ ผู้วิจัยกำหนดใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง

มาตรวัดระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจ และปัญหา ใช้ตามมาตรวัดทัศนคติแบบ Likert-Type-Scale ดังนี้

4.51-5.00	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ประสบปัญหา ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ประสบปัญหา ในระดับมาก
2.51-3.50	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ประสบปัญหา ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ประสบปัญหา ในระดับน้อย
1.00-1.50	เห็นด้วย/พึงพอใจ/ประสบปัญหา ในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบค่าไค-สแควร์ (Chi-square test)

H_0	:	ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน
H_1	:	ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน

การวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS จะได้ค่า X^2 , df และค่าระดับนัยสำคัญต่ำสุดที่จะปฏิเสธ H_0

จะนำค่าระดับนัยสำคัญต่ำสุดที่จะปฏิเสธ H_0 และค่า α ที่กำหนดไว้มาเปรียบเทียบกัน ดังนี้

α ที่กำหนด $0.05 \geq$ ระดับนัยสำคัญต่ำสุดที่จะปฏิเสธ H_0

จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

α ที่กำหนด $0.05 <$ ระดับนัยสำคัญต่ำสุดที่จะปฏิเสธ H_0

จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 369 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เมื่อวันที่ 3 มีนาคม – 12 มีนาคม 2542 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 343 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.95 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอในรูปของแผนภาพและตาราง ประกอบคำอธิบาย โดยนำเสนอข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

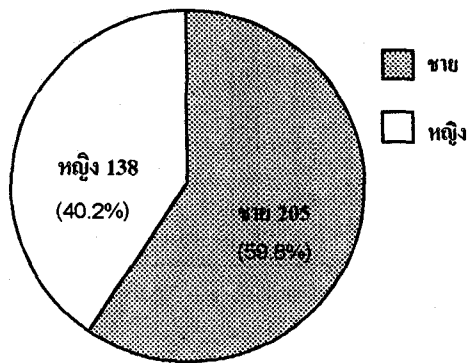
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สาขาวิชา ชั้นปี วิธีการเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย คะแนนเฉลี่ยและประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 343)

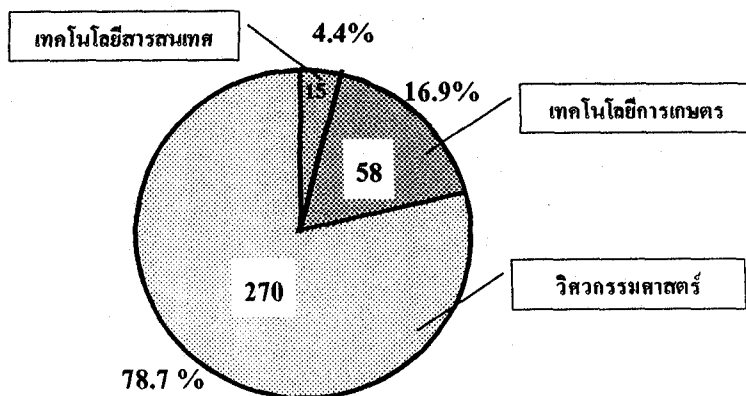
ภาพที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากภาพที่ 1 ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 205 คน (ร้อยละ 59.8) และเป็นเพศหญิงจำนวน 138 คน (ร้อยละ 40.2)

1.2 สาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 343)

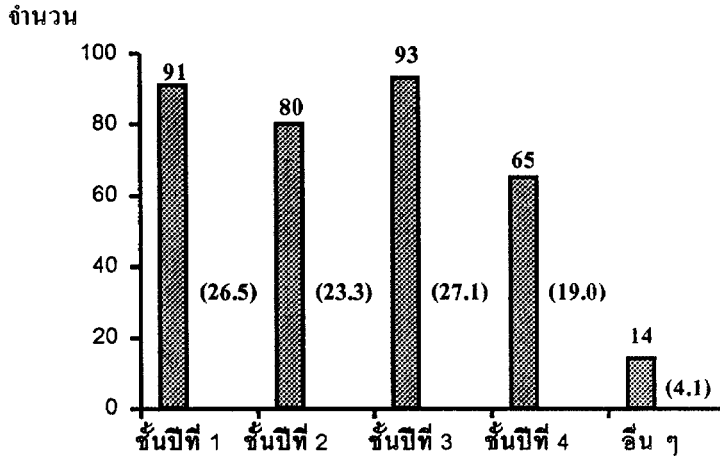
ภาพที่ 2 สาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากภาพที่ 2 ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์จำนวน 270 คน (ร้อยละ 78.7) รองลงมาเป็นนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการเกษตรจำนวน 58 คน (ร้อยละ 16.9) และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุดจำนวน 15 คน (ร้อยละ 4.4)

1.2 ชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 343)

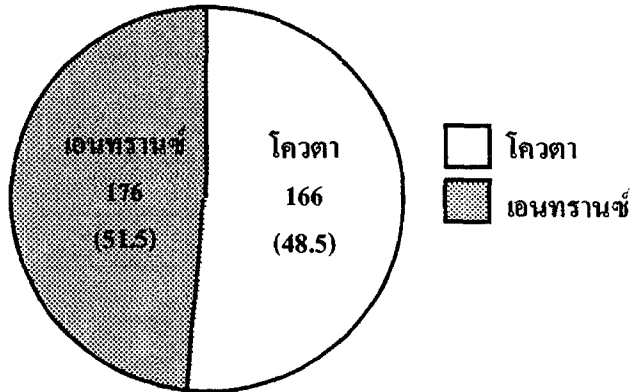
ภาพที่ 3 ชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากภาพที่ 3 ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 93 คน (ร้อยละ 27.1) รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 91 คน (ร้อยละ 26.5) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 80 คน (ร้อยละ 23.3) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 65 คน (ร้อยละ 19.0) และเป็นนักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ น้อยที่สุดจำนวน 14 คน (ร้อยละ 4.1) ได้แก่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 5 11 คน และไม่ได้ระบุชั้นปี 3 คน

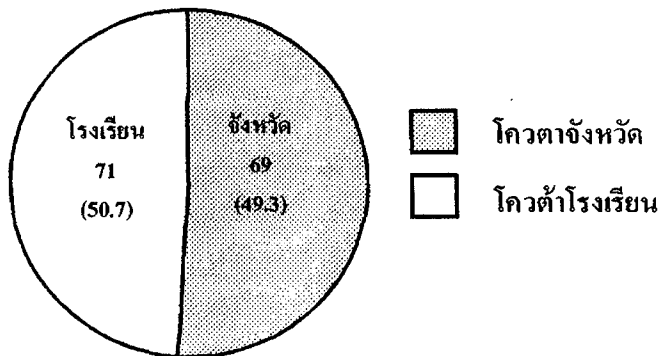
1.4 วิธีการเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพที่ 4 ประเภทของการเข้ามาศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 342)



ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการสอบเอนทรานซ์ จำนวน 176 คน (ร้อยละ 51.5) ส่วนผู้ที่เข้ามาด้วยวิธีโควตามีจำนวน 166 คน (ร้อยละ 48.5) เมื่อจำแนกตามประเภทของกลุ่มโควตาพบว่า ส่วนใหญ่มาจากโควตาโรงเรียน จำนวน 71 คน (ร้อยละ 50.7) และโควตาจังหวัดจำนวน 69 คน (ร้อยละ 49.3) ดังแสดงในภาพที่ 5

ภาพที่ 5 จำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทของกลุ่มโควตา (N = 140)



1.5 ระดับคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ระดับคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 342)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
3.50-4.00	2	0.6
3.00-3.49	23	6.7
2.50-2.99	110	32.2
2.00-2.49	178	52.0
1.50-1.99	29	8.5
รวม	342	100.0

จากตารางที่ 1 ผู้ใช้ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.00 มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวนเพียง 2 คน (ร้อยละ 0.6) ส่วนใหญ่แล้วจะได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.00-2.49 จำนวน 178 คน (ร้อยละ 52.0) รองลงมาอยู่ที่ระดับ 2.50-2.99 จำนวน 110 คน (ร้อยละ 32.2)

1.6 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (N = 341)

จำนวนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
1-2 โปรแกรม	137	40.2
3-4 โปรแกรม	127	37.2
5-6 โปรแกรม	53	15.5
อื่นๆ	24	7.0
รวม	341	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1-2 โปรแกรม จำนวน 137 คน (ร้อยละ 40.2) รองลงมาคือ 3-4 โปรแกรมจำนวน 127 คน (ร้อยละ 37.2) 5-6 โปรแกรมจำนวน 53 คน (ร้อยละ 15.5) และอื่น ๆ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 7.0) ได้แก่ มากกว่า 10 โปรแกรมขึ้นไป 9 คน ไม่สามารถนับได้ 4 คน ไม่เคยใช้เลย 1 คน และไม่ตอบ 10 คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

ส่วนที่ 2 มีรายละเอียดเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกา เวลาที่ใช้ ความถี่ในการใช้ และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกา

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกา (N = 340)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	190	55.9
มาก	133	39.1
ปานกลาง	13	3.8
น้อย	1	0.3
น้อยที่สุด	3	0.9
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 3 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกา ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกาในระดับมากที่สุดจำนวน 190 คน (ร้อยละ 55.9) และตอบว่ามีความสำคัญในระดับน้อยที่สุดเพียง 3 คน (ร้อยละ 0.9) มีความสำคัญในระดับน้อยเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.3) จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกาในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49)

2.2 การใช้ห้องสมุด

ตารางที่ 4 เวลาที่มาใช้ห้องสมุด (N = 343)

เวลาที่มาใช้ห้องสมุด *	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการค้นคว้าข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	238	27.3
ก่อนสอบ	125	14.3
อาจารย์สั่งงาน	152	17.4
ช่วงที่มีการสอบ	52	6.0
ว่างจากการเรียน	278	31.9
อื่น ๆ	27	3.1
รวม	872	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4 ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะมาใช้ห้องสมุดเมื่อมีเวลาว่างจำนวนถึง 278 คน (ร้อยละ 31.9) รองลงมาจะมาใช้เมื่อต้องการค้นคว้าข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งจำนวน 238 คน (ร้อยละ 27.3) เข้ามาใช้บริการเมื่ออาจารย์สั่งงานจำนวน 152 คน (ร้อยละ 17.4) และมาใช้ในช่วงที่มีการสอบจำนวน 52 คน (ร้อยละ 6.0) ส่วนในเวลาอื่น ๆ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 3.1) ได้แก่ อาจารย์ร้อนจึงหลบเข้ามาในห้องสมุด 6 คน แล้วแต่ความสะดวกในการมาใช้ 5 คน เมื่ออยากอ่านหนังสือ 3 คน เมื่อต้องการคู่มือ 2 คน นั่งรอเพื่อน 3 คน และไม่ตอบเหตุผล 8 คน

ตารางที่ 5 ความถี่ในการมาใช้ห้องสมุด (N = 341)

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	20	5.9
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	137	40.2
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	144	42.2
เดือนละครั้ง	6	1.8
เดือนละ 2-3 ครั้ง	33	9.7
ไม่เคยมาใช้เลย	1	0.3
รวม	341	100.0

จากตารางที่ 5 เมื่อสอบถามผู้ใช้ในเรื่องความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดตั้งแต่เปิดภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2541 ผู้ใช้ส่วนมากมีความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดคือ สัปดาห์ละ 3-5 ครั้งจำนวน 144 คน (ร้อยละ 42.2) รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 137 คน (ร้อยละ 40.2) และมีผู้ใช้ที่ตอบว่ามาใช้ทุกวันจำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.9) ส่วนที่ตอบว่าไม่เคยมาใช้เลยตั้งแต่เปิดเทอมเพิ่งมาใช้ครั้งนี้ครั้งแรกจำนวนเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด (N = 343)

วัตถุประสงค์ *	จำนวน	ร้อยละ
เพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียน	267	21.5
เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม	236	19.0
เพื่อค้นหาเอกสารประกอบการทำรายงาน	233	18.7
เพื่อพักผ่อน พุดคุย นัดพบเพื่อน	106	8.5
เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำการบ้าน	139	11.2
เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	236	19.0
อื่น ๆ	26	2.1
รวม	1,243	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ เพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียนจำนวน 267 คน (ร้อยละ 21.5) รองลงมาคือ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และ เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดจำนวนเท่ากันคือ 236 คน (ร้อยละ 19.0) เพื่อค้นหาเอกสารประกอบการทำรายงาน จำนวน 233 คน (ร้อยละ 18.7) และวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน พุดคุย และเป็นสถานที่นัดพบเพื่อนมีจำนวน 106 คน (ร้อยละ 8.5)

สำหรับวัตถุประสงค์อื่น ๆ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 2.1) มีดังนี้ เพื่อดูวีดิทัศน์บันทึกการเรียนการสอน 5 คน เพื่อเล่น Internet 4 คน เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์และวารสารต่าง ๆ 5 คน เพื่อหลบความร้อน 3 คน และไม่ตอบเหตุผล 9 คน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ส่วนที่ 3 มีรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ได้แก่ การใช้และการทดสอบค่าไคสแควร์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการใช้ OPAC ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และปัญหา การนำเสนอผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยใช้ตารางแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์เพื่อทดสอบว่ามีตัวแปรใดซึ่งมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ

3.1 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 341)

เพศ	การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	85.8	29	14.2	204	100.0
หญิง	119	86.9	18	13.1	137	100.0
รวม	294	86.2	47	13.8	341	100.0

จากตารางที่ 7 ผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC จำนวนถึง 294 คน (ร้อยละ 86.2) และไม่เคยใช้เพียง 47 คน (ร้อยละ 13.8) จากการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า เพศกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 0.08$, $df = 1$, $\alpha 0.05 < 0.77$)

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 341)

สาขาวิชา	การให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เทคโนโลยีการเกษตร	50	86.2	8	13.8	58	100.0
เทคโนโลยีสารสนเทศ	15	100.0	-	-	15	100.0
วิศวกรรมศาสตร์	229	85.4	39	14.6	268	100.0
รวม	294	86.2	47	13.8	341	100.0

จากตารางที่ 8 ผู้ใช้สาขาวิชาเทคโนโลยีการเกษตร เคยใช้บริการจำนวน 50 คน (ร้อยละ 86.2) และไม่เคยใช้ 8 คน (ร้อยละ 13.8) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีผู้ใดที่ไม่เคยใช้บริการ ส่วนสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ เคยใช้จำนวน 229 คน (ร้อยละ 85.4) และไม่เคยใช้ 39 คน (ร้อยละ 14.6) เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปร พบว่า สาขาวิชากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.53$, $df = 2$, $\alpha 0.05 < 0.28$)

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 341)

ชั้นปีที่	การให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	83	91.2	8	8.8	91	100.0
ชั้นปีที่ 2	73	92.4	6	7.6	79	100.0
ชั้นปีที่ 3	74	79.6	19	20.4	93	100.0
ชั้นปีที่ 4	50	78.1	14	21.9	64	100.0
อื่น ๆ	14	100.0	-	-	14	100.0
รวม	294	86.2	47	13.8	341	100.0

จากตารางที่ 9 ผู้ใช้ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีเปอร์เซ็นต์ที่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC มากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป ส่วนในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 เคยใช้ร้อยละ 79.6 และ 78.1 ตามลำดับ และผู้ใช้อื่น ๆ ไม่มีใครเลยที่ไม่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรพบว่า ชั้นปีกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 13.68$, $df = 4$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษาของผู้ใช้กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 340)

ประเภทการเข้ามศึกษา	การให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โควตา	146	88.0	20	12.0	166	100.0
เอนทรานซ์	147	84.5	27	15.5	174	100.0
รวม	293	86.2	47	13.8	340	100.0

จากตารางที่ 10 ผู้ที่เข้ามาด้วยวิธีโควตาเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ถึงร้อยละ 88.0 และไม่เคยใช้ร้อยละ 12.0 ส่วนที่เข้ามาด้วยวิธีเอนทรานซ์ เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ร้อยละ 84.5 และไม่เคยใช้ร้อยละ 15.5 จากการทดสอบความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรพบว่าประเภทของการเข้ามศึกษาของผู้ใช้กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 0.85, df = 1, \alpha 0.05 < 0.35$)

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของกลุ่มโควตากับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 140)

ประเภทของโควตา	การให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียน	60	87.0	9	13.0	69	100.0
จังหวัด	63	88.7	8	11.3	71	100.0
รวม	123	87.9	17	12.1	140	100.0

จากตารางที่ 11 ผู้ใช้ที่เข้ามาศึกษาด้วยวิธีโควตาจังหวัด เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC มากกว่า (ร้อยละ 88.7) ผู้ที่เข้ามาด้วยวิธีโควตาโรงเรียน (ร้อยละ 87.0) แต่เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรพบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 0.10, df = 1, \alpha 0.05 < 0.75$)

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
(N = 340)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3.50-3.40	2	100.0	-	-	2	100.0
3.00-3.49	22	95.7	1	4.3	23	100.0
2.50-2.99	94	85.5	16	14.5	110	100.0
2.00-2.49	151	85.8	25	14.2	176	100.0
1.50-1.99	24	82.8	5	17.2	29	100.0
รวม	293	86.2	47	13.8	340	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.5 ขึ้นไป เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ทั้งหมด และคะแนนเฉลี่ย 3.00-3.49 เคยใช้บริการถึงร้อยละ 95.7 และไม่เคยใช้เพียงร้อยละ 4.3 ส่วนผู้ใช้ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 เคยใช้บริการร้อยละ 82.8 และไม่เคยใช้ถึงร้อยละ 17.2 แต่เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรพบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.40$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.66$)

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการใช้บริการ
สืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 339)

ประสิทธิภาพในการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์	การให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 โปรแกรม	115	84.6	21	15.4	136	100.0
3-4 โปรแกรม	107	84.9	19	15.1	126	100.0
5-6 โปรแกรม	50	94.3	3	5.7	53	100.0
อื่น ๆ	20	83.3	4	16.7	24	100.0
รวม	292	86.1	47	13.9	339	100.0

จากตารางที่ 3 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 3.58$, $df = 3$, $\alpha 0.05 < 0.31$)

ผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1-2 โปรแกรม เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ร้อยละ 84.6 และไม่เคยใช้ร้อยละ 15.4 ผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3-4 โปรแกรม เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ร้อยละ 84.9 และไม่เคยใช้ร้อยละ 15.1 ผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 5-6 โปรแกรม เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ถึง ร้อยละ 94.3 และไม่เคยใช้เพียงร้อยละ 5.7 และผู้ใช้ที่ตอบอื่น ๆ ร้อยละ 83.3 เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้ร้อยละ 16.7

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการให้บริการสืบค้น ข้อมูลจาก OPAC (N = 340)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 7.13$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.12$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

(N = 341)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 4.1$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.53$)

ตารางที่ 14 ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 289)

จำนวนครั้งในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	30	10.4
4-6 ครั้ง	23	8.0
7-9 ครั้ง	17	5.9
10-12 ครั้ง	22	7.6
13-15 ครั้ง	8	2.8
มากกว่า 15 ครั้ง	189	65.4
รวม	289	100.0

จากผู้ที่ตอบว่าใช้ OPAC ในการสืบค้นข้อมูลจำนวน 294 คน มีเพียง 289 คนที่ตอบว่ามีประสิทธิภาพอย่างไรเกี่ยวกับการใช้ดังตารางที่ 14 พบว่าส่วนใหญ่จำนวน 189 คน (ร้อยละ 65.4) มีประสิทธิภาพมากกว่า 15 ครั้ง รองลงมาคือมีประสิทธิภาพ 1-3 ครั้งจำนวน 30 คน (ร้อยละ 10.4) มีประสิทธิภาพ 4-6 ครั้ง จำนวน 23 คน (ร้อยละ 8.0) และมีประสิทธิภาพ 13-15 ครั้ง จำนวนน้อยที่สุดคือ 8 คน (ร้อยละ 2.8)

3.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 289)

สาขาวิชา	ประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC													
	1-3		4-6		7-9		10-12		13-15		มากกว่า 15		รวม	
เทคโนโลยีการเกษตร	7	14.0	3	6.0	3	6.0	3	6.0	3	6.0	31	62.0	50	100.0
เทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-	1	7.1	1	7.1	12	85.7	14	100.0
วิศวกรรมศาสตร์	23	10.2	20	8.9	14	6.2	18	8.0	4	1.8	146	64.9	225	100.0
รวม	30	10.4	23	8.0	17	5.9	22	7.6	8	2.8	189	65.4	289	100.0

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า สาขาวิชากับประสิทธิภาพ ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 9.41$, $df = 10$, $\alpha 0.05 < 0.49$) และจะเห็นว่าผู้ใช้ทุกสาขาวิชาส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการสืบค้น OPAC มากกว่า 15 ครั้ง

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 287)

ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC													
	1-3		4-6		7-9		10-12		13-15		มากกว่า 15		รวม	
1-2 โปรแกรม	15	13.4	9	8.0	7	6.3	9	8.0	6	5.4	66	58.9	112	100
3-4 โปรแกรม	12	11.3	12	11.3	7	6.6	12	11.3	1	0.9	62	58.5	106	100
5-6 โปรแกรม	2	4.0	1	2.0	2	4.0	-	-	1	2.0	44	88.0	50	100
อื่น ๆ	1	5.3	1	5.3	1	5.3	-	-	-	-	16	84.2	19	100
รวม	30	10.5	23	8.0	17	5.9	21	7.3	8	2.8	188	65.5	287	100

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 26.25$, $df = 15$, $\alpha 0.05 > 0.04$)

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษา กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 288)

ประเภทการเข้ามาศึกษา	ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC													
	1-3		4-6		7-9		10-12		13-15		มากกว่า 15		รวม	
โควตา	10	6.9	8	5.5	9	6.2	15	10.3	5	3.4	98	67.6	145	100
เอนทรานซ์	20	14.0	14	9.8	8	5.6	7	4.9	3	2.1	91	63.6	143	100
รวม	30	10.4	22	7.6	17	5.9	22	7.6	8	2.8	189	65.5	288	100

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า วิธีการเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 8.68$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.12$)

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูล
จาก OPAC (N = 288)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC													
	1-3		4-6		7-9		10-12		13-15		มากกว่า 15		รวม	
3.50-4.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100	2	100
3.00-3.49	2	9.1	1	4.5	3	13.6	1	4.5	2	9.1	13	59.1	22	100
2.50-2.99	6	6.5	7	7.6	7	7.6	5	5.4			67	72.8	92	100
2.00-2.49	19	12.8	15	10.1	4	2.7	12	8.1	5	3.4	93	62.8	148	100
1.50-1.99	2	8.3	-	-	3	12.5	4	16.7	1	4.2	14	58.3	24	100
รวม	29	10.1	23	8.0	17	5.9	22	7.6	8	2.8	189	65.6	288	100

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 24.33$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.23$)

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
(N = 289)

ชั้นปี	ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC													
	1-3		4-6		7-9		10-12		13-15		มากกว่า 15		รวม	
ชั้นปีที่ 1	8	9.8	4	4.9	7	8.5	11	13.4	4	4.9	48	58.5	82	100
ชั้นปีที่ 2	5	7.1	8	11.4	3	4.3	5	7.1	2	2.9	47	67.1	70	100
ชั้นปีที่ 3	14	19.2	10	13.7	4	5.5	4	5.5	1	1.4	40	54.8	73	100
ชั้นปีที่ 4	1	2.0	-	-	1	2.0	2	4.0	1	2.0	45	90.0	50	100
อื่น	2	14.3	1	7.1	2	14.3	-	-	-	-	9	64.3	14	100
รวม	30	10.4	23	8.0	17	5.9	22	7.6	8	2.8	189	65.4	289	100

จากตารางที่ 19 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้
บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 37.93$, $df = 20$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 289)

ความถี่ในการใช้บริการ	ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC													
	1-3		4-6		7-9		10-12		13-15		มากกว่า 15		รวม	
ทุกวัน	-	-	1	5.9	1	5.9	-	-	-	-	15	88.2	17	100
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	11	9.6	12	10.5	10	8.8	9	7.9	4	3.5	68	59.6	114	100
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	13	10.3	7	5.6	6	4.8	8	6.3	4	3.2	88	69.8	126	100
1 ครั้งต่อเดือน	1	25.0	-	-	-	-	-	-	-	-	3	75.0	4	100
2-3 ครั้งต่อเดือน	5	18.5	3	11.1	-	-	5	18.5	-	-	14	51.9	27	100
ไม่เคยใช้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100	1	100
รวม	30	10.4	23	8.0	17	5.9	22	7.6	8	2.8	189	65.4	289	100

จากตารางที่ 20 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 22.01$, $df = 25$, $\alpha 0.05 < 0.63$)

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา กับ
ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 288)

ระดับความคิดเห็น	ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC													
	1-3		4-6		7-9		10-12		13-15		มากกว่า 15		รวม	
มากที่สุด	14	8.6	7	4.3	12	7.4	13	8.0	5	3.1	112	68.7	163	100
มาก	12	10.8	16	14.4	5	4.5	7	6.3	3	2.7	68	61.3	111	100
ปานกลาง	4	36.4	-	-	-	-	1	9.1	-	-	6	54.5	11	100
น้อย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-	1	33.3	-	-	2	66.7	3	100
รวม	30	10.4	23	8.0	17	5.9	22	7.6	8	2.8	188	65.3	288	100

จากตารางที่ 21 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 23.49$, $df = 15$, $\alpha 0.05 < 0.07$)

3.3 เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และการทดสอบความสั่มพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ

ตารางที่ 22 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น ๆ (N = 289)

การใช้บริการที่อื่น	จำนวน	ร้อยละ
เคย	58	20.1
ไม่เคย	231	79.9
รวม	289	100.0

จากตารางที่ 22 เมื่อสอบถามผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการ OPAC ของห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคยไปใช้บริการ OPAC ของห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น จำนวนถึง 231 คน (ร้อยละ 79.9) มีเพียง 58 คน (ร้อยละ 20.1) ที่ตอบว่าเคยไปใช้บริการ OPAC จากหน่วยงานหรือห้องสมุดอื่น และเมื่อสอบถามสำหรับผู้ใช้ที่เคยใช้บริการที่อื่น เกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้พบว่า ใช้ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น 16 คน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 6 คน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 4 คน มหาวิทยาลัยบูรพา 2 คน สถาบัน AIT 2 คน หอสมุดแห่งชาติกรุงเทพมหานคร 2 คน มหาวิทยาลัยรังสิต 1 คน สถาบันราชภัฏนครราชสีมา 1 คน สถาบันราชภัฏเชียงราย 1 คน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 1 คน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 1 คน มหาวิทยาลัยหอการค้า 1 คน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 1 คน มหาวิทยาลัยรามคำแหง 1 คน สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้มีเหตุผลที่ไม่เคยใช้เพราะเห็นว่าไม่จำเป็น 8 คน ไม่เข้าใจวิธีการใช้ 5 คน ไม่รู้จัก OPAC 3 คน ไม่รู้ว่าที่ห้องสมุดมีบริการ OPAC 2 คน ไม่รู้ว่าจะค้นอะไร 2 คน และไม่ว่าง 2 คน

ตารางที่ 23 ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูล OPAC ตั้งแต่เปิดภาคการศึกษาที่ 3/2541

(N = 293)

ความถี่ในการมาใช้	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	6	2.0
เดือนละครั้ง	28	9.6
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	107	36.5
เดือนละ 2-3 ครั้ง	66	22.5
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	71	24.2
ไม่เคยมาใช้เลย	15	5.1
รวม	293	100.0

จากตารางที่ 23 เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้ OPAC ตั้งแต่ 4 มกราคม -12 มีนาคม 2542 ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 107 คน (ร้อยละ 36.5) มาใช้บริการ OPAC สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง รองลงมาคือเดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 66 คน (ร้อยละ 22.5) และมาใช้สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง จำนวน 71 คน (ร้อยละ 24.2) ส่วนผู้ที่มาใช้ทุกวันมีเพียง 6 คน (ร้อยละ 2.0) และไม่เคยมาใช้เลย 15 คน (ร้อยละ 5.1) จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับตัวแปรต่างๆ ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 293)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 6.56$, $df = 10$, $\alpha 0.05 < 0.76$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 291)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 13.05$, $df = 15$, $\alpha 0.05 < 0.59$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 292)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 5.66$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.34$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 292)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 17.83$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.59$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 293)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 7.95$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.99$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 293)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 107.34$, $df = 25$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 292)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 49.91$, $df = 15$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ตารางที่ 24 ลักษณะการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 292)

ลักษณะการใช้	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ทุกครั้ง	100	34.2
ใช้เป็นส่วนใหญ่	138	47.3
ใช้เป็นส่วนน้อย	54	18.5
อื่นๆ	-	-
รวม	292	100.0

จากตารางที่ 24 จากการสอบถามผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้ OPAC เมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบว่า ใช้ OPAC ค้นหาเป็นส่วนใหญ่จำนวน 138 คน (ร้อยละ 47.3) รองลงมาคือ ใช้ทุกครั้ง จำนวน 100 คน (ร้อยละ 34.2) และใช้เป็นส่วนน้อยจำนวน 54 คน (ร้อยละ 18.5)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ กับตัวแปรอื่น ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 292)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 6.13$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.18$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 290)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 20.91$, $df = 6$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษา กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 291)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษา กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 3.21$, $df = 2$, $\alpha 0.05 < 0.20$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 291)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 6.98$, $df = 8$, $\alpha 0.05 < 0.53$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 292)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 10.63$, $df = 8$, $\alpha 0.05 < 0.22$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 290)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 15.18$, $df = 10$, $\alpha 0.05 < 0.12$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 289)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 6.86$, $df = 6$, $\alpha 0.05 < 0.33$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 285)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 16.91$, $df = 10$, $\alpha 0.05 < 0.07$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ (N = 289)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับลักษณะของการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 35.56$, $df = 10$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ตารางที่ 25 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากบริการ OPAC (N = 293)

ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ได้ทุกครั้ง	42	14.3
ส่วนมากได้	182	62.1
ได้เป็นบางครั้ง	60	20.5
ส่วนมากไม่ได้	8	2.7
ไม่ได้เลย	1	0.3
รวม	293	100.0

จากตารางที่ 25 สำหรับการได้รับข้อมูลเมื่อสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 182 คน (ร้อยละ 62.1) ตอบว่าในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ส่วนมากจะได้รับข้อมูล และตอบว่าได้เป็นบางครั้งจำนวน 60 คน (ร้อยละ 20.5) เป็นลำดับรองลงมา ส่วนที่ตอบว่าได้ทุกครั้งจำนวน 42 คน (ร้อยละ 14.3) และไม่ได้เลยมีเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.3)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับตัวแปรอื่นๆ ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 293)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 10.02$, $df = 8$, $\alpha 0.05 < 0.26$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 291)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 17.40$, $df = 12$, $\alpha 0.05 < 0.13$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 292)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 3.95$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.41$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 292)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 15.76$, $df = 16$, $\alpha 0.05 < 0.47$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 293)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่าไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 19.36$, $df = 16$, $\alpha 0.05 < 0.25$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

(N = 291)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 19.61$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.48$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 290)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความสำเร็จในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 42.33$, $df = 12$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 286)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 26.26$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.15$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 290)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC พบว่า **มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 47.28$, $df = 20$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ตารางที่ 26 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC โดยผ่านทาง Telnet (N = 289)

การใช้บริการ OPAC ผ่าน Telnet	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	67	23.2
ไม่เคยใช้	222	76.8
รวม	289	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่าการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC โดยผ่านทาง Internet ผู้ใช้ส่วนมากจำนวน 222 คน (ร้อยละ 76.8) ไม่เคยใช้ และมีจำนวน 67 คน (ร้อยละ 23.2) เคยใช้

ตารางที่ 27 แหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้รับทราบว่ามีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 294)

แหล่งข้อมูล *	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรของห้องสมุด	63	10.5
เพื่อน	137	23.0
เห็นเองในห้องสมุด	200	33.5
จากการเรียนวิชา Logical Thinking	130	21.8
จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	62	10.4
อื่น ๆ	5	0.8
รวม	597	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 27 ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC จากการเห็นเองในห้องสมุดมากที่สุดจำนวนร้อยละ 33.5 รองลงมาคือจากการที่เพื่อนบอก หรือแนะนำจำนวนร้อยละ 23.0 จากการเรียนรายวิชา Logical Thinking จำนวนร้อยละ 21.8 จากบุคลากรของห้องสมุดร้อยละ 10.5 จากการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 10.4 และจากแหล่งอื่นร้อยละ 0.8 สำหรับการทราบจากแหล่งอื่น คือเคยใช้ที่ห้องสมุดอื่นมาก่อน 2 คน

ตารางที่ 28 การเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 294)

การเรียนรู้ *	จำนวน	ร้อยละ
คู่มือประกอบการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	38	6.1
คำแนะนำจากเพื่อน	190	30.4
จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น	23	3.7
การใช้บริการ OPAC จากห้องสมุดอื่น	9	1.4
จากการเรียนรายวิชา Logical Thinking	98	15.7
คำแนะนำจากบรรณารักษ์	43	6.9
เรียนรู้ด้วยตนเองจากหน้าจอขณะทำการค้น	207	33.1
มีประสบการณ์ในการสืบค้นจากระบบอื่น	15	2.4
อื่น ๆ	2	0.3
รวม	625	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 28 การเรียนรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้ OPAC เพื่อสืบค้นข้อมูล โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้ใช้ใช้การเรียนรู้ด้วยตนเองจากหน้าจอขณะทำการค้นจำนวนร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ จากคำแนะนำจากเพื่อนร้อยละ 30.4 จากการเรียนรายวิชา Logical Thinking จำนวนร้อยละ 15.7 และจากคำแนะนำของบรรณารักษ์ ร้อยละ 6.9 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ตอบอื่น ๆ ไม่ได้ระบุว่าเรียนรู้อย่างไร

ตารางที่ 29 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 294)

วัตถุประสงค์ *	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน	167	23.2
เพื่อดูรายละเอียดการยืม-จองของตนเอง	147	20.4
เพื่อหาหนังสืออ่านเพิ่มเติม	224	31.2
ทดลองใช้บริการ	80	11.1
เพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูล	89	12.4
อื่น ๆ	12	1.7
รวม	719	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 29 ในด้านวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อหาหนังสืออ่านเพิ่มเติมร้อยละ 31.2 รองลงมา เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนร้อยละ 23.2 เพื่อดูรายละเอียดการยืม-จองของตนเองร้อยละ 20.4 เพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูลร้อยละ 12.4 เพื่อทดลองใช้ร้อยละ 11.1 และมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ร้อยละ 1.7 ได้แก่ เพื่อหาวิดิทัศน์ 3 คน

ตารางที่ 30 สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ (N = 294)

สาเหตุ *	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้น	84	16.8
ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น	113	22.6
ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่จะสืบค้น	143	28.7
ข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่สืบค้นไม่เพียงพอ	127	25.5
ไม่ทราบสาเหตุ	28	5.6
อื่น ๆ	4	0.8
รวม	499	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 30 สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้จาก OPAC ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบว่า เนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่จะสืบค้นร้อยละ 28.7 รองลงมาเนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่สืบค้นไม่เพียงพอร้อยละ 25.5 และ เนื่องจากไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นจำนวนร้อยละ 22.6 สำหรับผู้ที่ตอบว่าจากสาเหตุอื่น ๆ ร้อยละ 0.8 ได้แก่ ใช้คำค้นไม่ดีพอ ไม่เข้าใจคำค้น ของระบบฐานข้อมูลไม่ดีพอ เป็นต้น

ตารางที่ 31 วิธีการแก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้านการใช้คำค้น (N = 294)

วิธีแก้ปัญหา *	จำนวน	ร้อยละ
ถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	129	25.1
ถามอาจารย์ผู้สอน	12	2.3
ถามเพื่อน	187	36.3
ไม่ค้นต่อ ใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือแทน	95	18.5
ถามผู้ใช้คนอื่น	83	16.1
อื่น ๆ	9	1.7
รวม	515	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 31 การแก้ปัญหาเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ผู้ใช้แก้ปัญหาด้วยวิธีการถามจากเพื่อนมากที่สุดถึงร้อยละ 36.3 รองลงมาแก้ปัญหาโดยการถามบรรณารักษ์ห้องสมุดร้อยละ 25.1 และไม่ค้นต่อใช้วิธีการเดินดูตามชั้นหนังสือแทนร้อยละ 18.5 สำหรับการแก้ปัญหาด้วยวิธีอื่น ๆ ร้อยละ 1.7 ได้แก่ ทดลองใช้ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะถูก 3 คน ใช้คำค้นอื่นที่มีความหมายใกล้เคียงแทน 2 คน และเลิกค้นต่อ 2 คน

ตารางที่ 32 การมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ในครั้งนี้ (N = 293)

การมาใช้ในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	119	40.6
ไม่ใช้	174	59.4
รวม	293	100.0

เมื่อสอบถามผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ว่าในการมาใช้บริการห้องสมุดในครั้งนี้ ได้มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC หรือไม่ พบว่า จำนวนร้อยละ 40.6 ตอบว่ามาใช้ OPAC และร้อยละ 59.4 ไม่ได้ใช้ ดังปรากฏในตารางที่ 32 และเมื่อสอบถามต่อว่าในการมาค้นคว้านี้ได้เตรียมข้อมูลมาด้วยหรือไม่ ผู้ใช้จำนวน 114 คน (ร้อยละ 97.4) ตอบว่าเตรียมข้อมูลมา และไม่ได้เตรียมข้อมูลมาจำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.6) ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 การเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการสืบค้น (N = 117)

การเตรียมข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
มี	114	97.4
ไม่มี	3	2.6
รวม	117	100.0

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรการมาใช้ OPAC ในครั้งนี้ กับตัวแปรอื่น ๆ และตัวแปรการเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการสืบค้นกับตัวแปรอื่น ๆ ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับการมาใช้ OPAC ในครั้งนี้ (N = 286)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับการมาใช้ OPAC ในครั้งนี้ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 3.23$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.66$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับการเตรียมข้อมูลมาสืบค้น (N = 116)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และการเตรียมข้อมูลมา สืบค้น พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 1.44$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.92$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับการมาใช้ OPAC ในครั้งนี้ (N = 290)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับการมาใช้ OPAC ในครั้งนี้ พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 14.61$, $df = 5$, $\alpha 0.05 > 0.01$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC กับการเตรียมข้อมูลมาสืบค้น (N = 117)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC และการเตรียมข้อมูลมาสืบค้น พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.02$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.84$)

ตารางที่ 34 ประเภทของข้อมูลที่ใช้เตรียมมาใช้ในการสืบค้นในครั้งนี้ (N = 114)

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อผู้แต่ง	43	22.7
ชื่อเรื่อง	88	46.6
หัวเรื่อง	49	25.9
เลขเรียกหนังสือ	7	3.7
อื่น ๆ	2	1.1
รวม	189	100.0

ตารางที่ 34 แสดงประเภทของข้อมูลที่ใช้เตรียมมาเพื่อสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีข้อมูลชื่อเรื่องถึงร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ หัวเรื่องร้อยละ 25.9 ชื่อผู้แต่งร้อยละ 22.7 เลขเรียกหนังสือร้อยละ 3.7 สำหรับผู้ที่ตอบว่ามีข้อมูลอื่น ๆ ไม่ได้ระบุว่าเป็นข้อมูลใด

ตารางที่ 35 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลในครั้งนี้ (N = 83)

ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พบ	77	92.8
ไม่พบ	6	7.2
รวม	83	100.0

จำนวนผู้ที่ตอบว่าใช้ OPAC ในการสืบค้นครั้งนี้มี 119 คน แต่ตอบข้อนี้เพียง 83 คน

จากตารางที่ 35 ในด้านของความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้นข้อมูลในครั้งนี้ของผู้ใช้ ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลที่ต้องการพบถึงร้อยละ 92.8 และ ไม่พบเพียงร้อยละ 7.2

3.4 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ตารางที่ 36 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 294)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	69	23.5
มาก	132	44.9
ปานกลาง	81	27.6
น้อย	10	3.4
น้อยที่สุด	2	0.7
รวม	294	100.0

จากตารางที่ 36 แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับความต้องการในการใช้ OPAC ผู้ใช้ส่วนมากจำนวน 132 คน (ร้อยละ 44.9) มีความต้องการในระดับมาก รองลงมาคือ ต้องการในระดับปานกลาง จำนวน 81 คน (ร้อยละ 27.6) มีความต้องการมากที่สุด 69 คน (ร้อยละ 23.5) มีความต้องการในระดับน้อย 10 คน (ร้อยละ 3.4) และมีความต้องการใช้ OPAC น้อยที่สุด มีเพียง 2 คน (ร้อยละ 0.7) และโดยเฉลี่ยผู้ที่มีความต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)

ตารางที่ 37 ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 289)

ลักษณะการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้	10	3.5
ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นร่วมกัน	52	18.0
ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง	217	75.1
อื่น ๆ	10	3.5
รวม	289	100.0

จากตารางที่ 37 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบการให้บริการแบบผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ถึงร้อยละ 75.1 รองลงมาชอบในลักษณะของบรรณารักษ์และผู้ใช้ค้นร่วมกันร้อยละ 18.0 และลักษณะมีบรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้เท่ากับลักษณะอื่น ๆ คือ ร้อยละ 3.5 โดยลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ ให้บรรณารักษ์นั่งประจำเครื่องคอยให้คำแนะนำเมื่อต้องการคำแนะนำเท่านั้น 5 คน

ตารางที่ 38 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น
OPAC ใช้ได้ง่ายโดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ (N = 293)	3.48	ปานกลาง
OPAC ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น (N = 293)	4.28	มาก
OPAC มีประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูล (N = 292)	4.45	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นมีผลต่อการมาใช้บริการ (N = 292)	4.33	มาก
หากบรรณารักษ์อยู่ระหว่างการสืบค้น จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น (N = 292)	4.04	มาก
คู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ (N = 292)	3.97	มาก
ห้องสมุดควรมีบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (N = 292)	4.52	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ว่าเห็นด้วยในเรื่องต่าง ๆ อย่างไร โดยรวมผู้ใช้งานเห็นด้วยในเรื่องต่าง ๆ ในระดับมาก มีเพียงเรื่องของ OPAC ใช้ได้ง่ายโดยไม่ต้องคำแนะนำหรือฝึกการใช้ผู้ใช้เห็นด้วยในระดับปานกลางเท่านั้น และเรื่องของห้องสมุดควรมีบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ผู้ใช้เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจในการใช้ OPAC

ความพึงพอใจในการใช้ OPAC	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
คำแนะนำจากบรรณารักษ์ (N = 293)	3.24	ปานกลาง
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ (N = 294)	3.06	ปานกลาง
ความสะดวกในการใช้ (N = 292)	3.66	มาก
คู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น (N = 292)	3.40	ปานกลาง
ผลการสืบค้น (N = 294)	3.71	มาก
เวลาที่เปิดให้บริการ (N = 294)	3.68	มาก

ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มี 3 เรื่องที่ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ คำแนะนำจากบรรณารักษ์ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ และคู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น ส่วนในอีก 3 เรื่อง ผู้ใช้พึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 40 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

ปัญหา	$\bar{X}$	แปลความ
ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้น (N = 294)	3.03	ปานกลาง
การใช้คำค้น (N = 294)	3.13	ปานกลาง
ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการสืบค้น (N = 291)	2.98	ปานกลาง
ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ (N = 292)	3.08	ปานกลาง
เมื่อได้ข้อมูลแล้วไม่สามารถหาต้นฉบับได้ (N = 293)	3.36	ปานกลาง
เวลาที่ให้บริการน้อยเกินไป (N = 293)	2.84	ปานกลาง
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (N = 292)	3.69	มาก
ไม่เข้าใจคู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น (N = 292)	2.80	ปานกลาง
การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ (N = 296)	3.00	ปานกลาง
แสงสว่างไม่เพียงพอ (N = 293)	2.29	น้อย
การถ่ายเทอากาศ (N = 296)	2.31	น้อย
เสียงรบกวนจากผู้ใช้อย่างคึกคัก (N = 292)	2.85	ปานกลาง
บริเวณที่ให้บริการ (N = 291)	2.56	ปานกลาง

ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้งานเพียงเรื่องเดียว ส่วนปัญหาอื่น ๆ ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลางเท่านั้น และที่ประสบปัญหาในระดับน้อยได้แก่เรื่องการถ่ายเทอากาศและแสงสว่างไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการสืบค้นข้อมูลทาง OPAC

1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องที่ให้บริการ 19 คน
2. ควรมีคู่มือแนะนำการใช้ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และหน้าจอ 7 คน
3. ควรจัดอบรมการใช้ 7 คน
4. หน้าจอควรจะน่าสนใจดึงดูดผู้ใช้ 5 คน
5. รายละเอียดที่มีให้ควรมีมากกว่านี้ 3 คน
6. เมื่อค้นแล้วพบข้อมูลใน OPAC แต่ไม่ปรากฏว่ามีหนังสืออยู่บนชั้น 3 คน
7. ไม่อยากให้มีการรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง 3 คน
8. เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า 2 คน
9. ฐานข้อมูลใช้ยาก 2 คน
10. อยากให้มีบรรณารักษ์คอยให้คำแนะนำ 2 คน
11. ควรจัดหมวดหมู่การค้นตามหมวดรายวิชา 1 คน
12. เครื่องที่มีปัญหาควรทำการแก้ไขให้เร็วขึ้น 1 คน
13. ฐานข้อมูลควรมีการ Update ให้ทันสมัย 1 คน
14. ควรมี Abstract ประกอบ 1 คน
15. น่าจะมีลักษณะระบบที่ใช้งานง่าย (Windows) 1 คน
16. คู่มือที่มีอยู่ไม่น่าสนใจ (เก่า) 1 คน
17. การบริการของบรรณารักษ์ควรปรับปรุง 1 คน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสืบค้น ข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

ส่วนที่ 4 มีรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ได้แก่ การใช้ การทดสอบค่าไค-สแควร์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ กับการใช้ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ มีลักษณะเช่นเดียวกับส่วนที่ 3

4.1 การใช้บริการเครือข่าย Internet และการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ กับการใช้บริการ เครือข่าย Internet

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 343 คน ตอบว่าเคยใช้บริการเครือข่าย Internet ในศูนย์-
บรรณสารและสื่อการศึกษา จำนวน 293 คน (ร้อยละ 85.4) และไม่เคยใช้จำนวน 50 คน (ร้อยละ
14.6) ดังปรากฏในภาพที่ 6

สำหรับเหตุผลของผู้ที่ตอบว่าไม่เคยใช้บริการเครือข่าย Internet เนื่องจาก

เครื่องที่ให้บริการไม่เพียงพอ เครื่องไม่ว่า 6 คน

ใช้ไม่เป็น 5 คน

ใช้ที่อื่นแทน เช่นที่หอพัก ที่บ้าน 4 คน

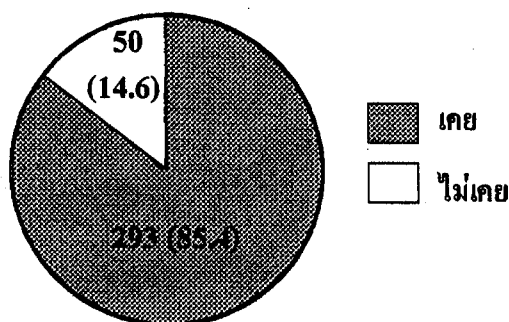
กลัวการเข้าไปใช้ 1 คน

ไม่อยากจองเครื่องก่อนเล่น 1 คน

เคยค้นข้อมูลที่อื่นแล้ว แต่ไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการ

ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ 1 คน

ภาพที่ 6 การใช้บริการเครือข่าย Internet ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (N = 343)



จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ กับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการเครือข่าย Internet ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ได้แก่ สาขาวิชา ชั้นปี ประเภทของการเข้ามาศึกษา ประเภทของกลุ่มโควตา ระดับคะแนนเฉลี่ย ความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา และความถี่ในการมาใช้ห้องสมุด

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 343)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 6.05$, $df = 1$, $\alpha 0.05 > 0.01$)

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 343)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 4.35$, $df = 2$, $\alpha 0.05 < 0.11$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 343)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 0.47$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.97$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับการให้บริการเครือข่าย Internet (N = 342)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับการให้บริการเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 1.30$, $df = 1$, $\alpha 0.05 < 0.25$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของกลุ่มโคเวตากับการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 140)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของกลุ่มโคเวตากับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.15$, $df = 1$, $\alpha 0.05 < 0.14$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 342)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.93$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.56$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 341)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า **มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 12.10$, $df = 3$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการให้บริการเครือข่าย Internet (N = 340)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการให้บริการเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 1.72$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.78$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการมาใช้ห้องสมุดกับการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 341)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการมาใช้ห้องสมุดกับการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 1.32$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.93$)

4.2 ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet และการทดสอบความสัมพันธ ของตัวแปรต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

ตารางที่ 41 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย Internet (N = 293)

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
E-mail	137	31.6
Page	135	24.6
Search	228	41.6
อื่น ๆ	12	2.2
รวม	548	100.0

จากตารางที่ 41 จากการศึกษาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย Internet พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นข้อมูลจำนวนร้อยละ 41.6 รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่อส่ง E-mail จำนวนร้อยละ 31.6 เพื่อส่งเพจเจอร์ร้อยละ 24.6 และเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ร้อยละ 2.2 ได้แก่ เพื่อดู Web site ที่น่าสนใจ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการใช้บริการเครือข่าย Internet เพื่อวัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้จะได้จากกลุ่มผู้ที่ตอบว่าใช้เพื่อสืบค้นข้อมูล (N = 228)

ตารางที่ 42 ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 225)

ประสิทธิภาพในการใช้ Internet	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	43	19.1
4-6 ครั้ง	43	19.1
7-9 ครั้ง	32	14.2
10-12 ครั้ง	12	5.3
13-15 ครั้ง	3	1.3
มากกว่า 15 ครั้ง	92	40.9
รวม	225	100.0

จากตารางที่ 42 ผู้ใช้ส่วนมากมีประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet มากกว่า 15 ครั้ง จำนวนถึง 92 คน (ร้อยละ 40.9) รองลงมา คือ 1-3 ครั้ง และ 4-6 ครั้ง จำนวนเท่ากันคือ 43 คน (ร้อยละ 19.1) และมีประสิทธิภาพ 13-15 ครั้งจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน (ร้อยละ 1.3)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า สาขาวิชา ประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ส่วนประเภทของการเข้ามศึกษา ระดับคะแนนเฉลี่ย ชั้นปี และความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 225)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 20.54$, $df = 10$, $\alpha 0.05 > 0.02$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 46.08$, $df = 15$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 225)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 25.60$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.17$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 6.73$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.24$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 225)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 12.36$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.90$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 42.75$, $df = 25$, $\alpha 0.05 > 0.01$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 10.79$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.95$)

4.3 เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet และการทดสอบ

ความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ

ตารางที่ 43 ความถี่ในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

ความถี่ในการสืบค้น	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	6	2.7
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	66	29.5
3-5 ครั้งต่อสัปดาห์	37	16.5
เดือนละ 1 ครั้ง	46	20.5
เดือนละ 2-3 ครั้ง	45	20.1
ไม่เคยใช้เลย	24	10.7
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 43 ความถี่ในการมาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet ตั้งแต่เปิดภาคการศึกษาที่ 3/2541 ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ Internet 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 66 คน (ร้อยละ 29.5) รองลงมาคือ 1 ครั้งต่อเดือนจำนวน 46 คน (ร้อยละ 20.5) 2-3 ครั้งต่อเดือนจำนวน 45 คน (ร้อยละ 20.1) 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 37 คน (ร้อยละ 16.5) และใช้ทุกวันจำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.7) ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้เลยจำนวน 24 คน (ร้อยละ 10.7) เมื่อสอบถามถึงสาเหตุที่ผู้ที่ไม่เคยมาใช้เลย ได้แก่ เครื่องไม่ว่าง 3 คน ไม่มีเวลา 2 คน ไม่รู้วิธีการใช้ 2 คน ไม่ต้องการสืบค้นข้อมูล 1 คน และมีใช้ที่หอพัก 1 คน

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ปรากฏผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับการความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 24.80$, $df = 10$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่าง มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 25.06$, $df = 15$, $\alpha 0.05 > 0.04$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับการความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่าง ไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 1.32$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.93$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับการความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 18.02$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.58$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับการความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความถนัดในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่าง มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 44.58$, $df = 20$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับการความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับการความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่าง มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 58.34$, $df = 25$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 222)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 17.54$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.61$)

ตารางที่ 44 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

ความสำเร็จในการสืบค้น	จำนวน	ร้อยละ
ได้ทุกครั้ง	11	4.9
ส่วนมากได้	84	37.5
ได้เป็นบางครั้ง	111	49.6
ส่วนมากไม่ได้	14	6.3
ไม่ได้เลย	4	1.8
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 44 เกี่ยวกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 111 คน (ร้อยละ 37.5) ตอบว่าสามารถสืบค้นข้อมูลได้เป็นบางครั้ง รองลงมา คือ ส่วนมากสืบค้นได้จำนวน 84 คน (ร้อยละ 37.5) ส่วนมากไม่ได้จำนวน 14 คน (ร้อยละ 6.3) ได้ทุกครั้งจำนวน 11 คน (ร้อยละ 4.9) และไม่สามารถสืบค้นได้เลยจำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.8)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 4.95$, $df = 8$, $\alpha 0.05 < 0.76$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 11.38$, $df = 12$, $\alpha 0.05 < 0.49$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.53$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.63$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 16.85$, $df = 16$, $\alpha 0.05 < 0.39$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 224)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 15.81$, $df = 16$, $\alpha 0.05 < 0.46$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย

Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 21.33$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.37$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 222)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 7.60$, $df = 16$, $\alpha 0.05 < 0.96$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 222)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet กับความสามารถในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 25.20$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.19$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 223)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 33.71$, $df = 20$, $\alpha 0.05 > 0.02$)

ตารางที่ 45 แหล่งข้อมูลที่ใช้รับทราบว่าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีบริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet (N = 228)

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรของห้องสมุด	34	7.2
เพื่อน	144	30.7
อาจารย์ผู้สอน	57	12.2
เห็นเองในห้องสมุด	166	35.4
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	65	13.9
อื่น ๆ	3	0.6
รวม	469	100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 45 แหล่งข้อมูลที่ใช้ส่วนใหญรับทราบว่าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีบริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet คือ จากการที่ผู้ใช้เห็นเองในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จำนวนร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ จากเพื่อนจำนวนร้อยละ 30.7 จากการประชาสัมพันธ์จำนวน ร้อยละ 13.9 จากอาจารย์ผู้สอนจำนวนร้อยละ 12.2 จากบุคลากรของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ร้อยละ 7.2 และ จากแหล่งอื่น ๆ ร้อยละ 0.6 ได้แก่ ทราบจากการใช้คอมพิวเตอร์ที่หอพักนักศึกษา 1 คน จากรุ่นพี่ 1 คน และจาก Homepage ของศูนย์บรรณสาร 1 คน

ตารางที่ 46 วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet (N = 228)

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน	126	26.8
เพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูล	99	21
เพื่อหาข้อมูลประกอบการเรียน	126	26.8
ทดลองใช้บริการ	99	21
อื่น ๆ	21	4.5
รวม	471	100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 46 ในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนและเพื่อหาข้อมูลประกอบการเรียน จำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 26.8 รองลงมาเพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูลและเพื่อทดลองใช้บริการจำนวนเท่ากัน จำนวนร้อยละ 21.0 และเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ น้อยที่สุด ได้แก่ เพื่อหาความรู้ที่ต้องการ และสนใจเพิ่มเติม 9 คน เพื่อค้นหาเรื่องราว ความบันเทิง 5 คน เพื่ออ่านข่าว 3 คน เพื่อดูผลการเรียน 2 คน เพื่อค้นหาเรื่องราวเพื่อทำวิจัย 1 คน เพื่อศึกษาข้อมูลต่างๆ ใน Web site ทั่วไป 1 คน

ตารางที่ 47 วิธีการเรียนรู้การสืบค้นข้อมูลจาก Internet ของผู้ใช้ (N = 228)

วิธีการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
คู่มือประกอบการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	16	3.6
คำแนะนำจากเพื่อน	158	35.7
จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	16	2.9
คำแนะนำจากบรรณารักษ์	33	7.5
เรียนรู้ด้วยตนเอง	159	35.9
สอบถามจากผู้ใช้อื่น ๆ	60	13.5
อื่น ๆ	4	0.9
รวม	443	100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 47 สำหรับวิธีการเรียนรู้การสืบค้นข้อมูลจาก Internet ผู้ใช้ส่วนมากร้อยละ 35.9 ใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ ร้อยละ 35.7 เรียนรู้โดยคำแนะนำที่ได้รับจากเพื่อน ร้อยละ 13.5 เรียนรู้จากการสอบถามผู้ใช้อื่น ๆ ร้อยละ 7.5 เรียนรู้จากคำแนะนำของบรรณารักษ์ และผู้ใช้เรียนรู้จากคู่มือประกอบการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นร้อยละ 3.6 จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพียงร้อยละ 2.9 ส่วนการเรียนรู้ด้วยวิธีอื่นๆ ร้อยละ 0.9 ได้แก่ การอ่านจากหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการใช้ Internet 2 คน และจากอาจารย์ผู้สอน 1 คน

ตารางที่ 48 สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลจาก Internet ได้ (N = 228)

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประสบการณ์ในการค้น	123	32.1
ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น	135	35.3
ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการค้น	89	23.2
ไม่ทราบสาเหตุ	18	4.7
อื่น ๆ	18	4.7
รวม	383	100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 48 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลจาก Internet ได้ ส่วนใหญ่เนื่องมาจากผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ ผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นร้อยละ 32.1 ผู้ใช้ไม่มีข้อมูลเพียงพอในการค้นร้อยละ 23.2 ผู้ใช้ไม่ทราบสาเหตุและสาเหตุอื่นๆ ร้อยละ 4.7 เท่ากันสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ระบบ Internet และเครื่องเสีย 10 คน ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ และมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ 2 คน ไม่เข้าใจคำที่ต้องใช้ค้น 1 คน เวลาที่ค้นไม่เพียงพอ 1 คน

ตารางที่ 49 วิธีแก้ปัญหาเมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet (N = 228)

วิธีแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่	86	22.2
ถามผู้ใช้คนอื่น	94	24.3
ถามเพื่อน	169	43.7
ถามอาจารย์	17	4.4
อื่น ๆ	21	5.4
รวม	387	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 49 ในด้านของปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อทำการสืบค้นข้อมูลจาก Internet ผู้ใช้แก้ปัญหาโดยการถามจากเพื่อนเป็นจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 43.7 รองลงมา คือ ถามจากผู้ใช้คนอื่น ร้อยละ 24.3 ถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ร้อยละ 22.2 และถามจากอาจารย์เพียงร้อยละ 4.4 ส่วนการใช้วิธีอื่นๆ ในการแก้ปัญหา มีร้อยละ 5.4 ได้แก่ เลิกค้น 3 คน แก้ปัญหาคด้วยตนเอง 3 คน ศึกษาจากหนังสือเกี่ยวกับการใช้ Internet 2 คน เปลี่ยนแปลงรูปแบบการค้น 2 คน และค้นจากสารานุกรมแทน 1 คน

ตารางที่ 50 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet (N = 223)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	62	27.8
มาก	74	33.2
ปานกลาง	76	34.1
น้อย	10	4.5
น้อยที่สุด	1	0.4
รวม	223	100.0

$\bar{X}$ = 3.83

จากตารางที่ 50 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet นักศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 76 คน (ร้อยละ 34.1) มีความต้องการในระดับปานกลาง รองลงมาจำนวน 74 คน (ร้อยละ 33.2) มีความต้องการในระดับมาก จำนวน 62 คน (ร้อยละ 27.8) มีความต้องการในระดับมากที่สุด จำนวน 10 คน (ร้อยละ 4.5) มีความต้องการในระดับน้อย และมีเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.4) ที่มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด และโดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้มีความต้องการในระดับมาก

ตารางที่ 51 ลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet (N = 217)

ลักษณะการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้	8	3.7
ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นร่วมกัน	42	19.4
ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง	163	75.1
อื่น ๆ	4	1.8
รวม	217	100.0

จากตารางที่ 51 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ชอบลักษณะการให้บริการแบบที่ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง จำนวน 163 คน (ร้อยละ 75.1) รองลงมาชอบลักษณะการสืบค้นแบบที่ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นข้อมูลร่วมกันจำนวน 42 คน (ร้อยละ 19.4) และผู้ใช้ต้องการให้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นให้มีจำนวน 8 คน (ร้อยละ 3.7) สำหรับลักษณะการบริการแบบอื่นมี 4 คน (ร้อยละ 1.8) ได้แก่ ต้องการเอกสารแนะนำการค้น 1 คน และคอมพิวเตอร์ที่สอนการค้น 1 คน

ตารางที่ 52 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น
การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ใช้งานโดยไม่ต้องการคำแนะนำ (N = 222)	3.27	ปานกลาง
การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น (N = 222)	3.77	มาก
บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet มีประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูล (N = 222)	4.16	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นมีผลต่อการมาใช้บริการ (N = 221)	3.95	มาก
หากบรรณารักษ์อยู่ระหว่างการสืบค้น จะทำให้ได้รับข้อมูลถูกต้องยิ่งขึ้น (N = 221)	3.73	มาก
คู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ (N = 222)	3.86	มาก
ห้องสมุดควรมีบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (N = 222)	4.48	มาก

โดยรวมแล้วความคิดเห็นในทุกเรื่องผู้ใช้มีความเห็นในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องของการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ใช้งานโดยไม่ต้องการคำแนะนำ ผู้ใช้เห็นด้วยกับเรื่องนี้ในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 53 ระดับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet

ปัญหา	$\bar{X}$	แปลความ
ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้น (N = 222)	3.40	ปานกลาง
การใช้คำค้น (N = 222)	3.35	ปานกลาง
ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการค้น (N = 222)	3.25	ปานกลาง
ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ (N = 221)	3.35	ปานกลาง
การจองเวลา (N = 222)	3.54	มาก
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (N = 222)	4.12	มาก
คู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น (N = 222)	3.24	ปานกลาง
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ (N = 222)	2.95	ปานกลาง
แสงสว่างไม่เพียงพอ (N = 221)	2.25	น้อย
การถ่ายเทอากาศ (N = 222)	2.22	น้อย
เสียงรบกวนจากผู้ใช้งานเคียง (N = 222)	2.66	ปานกลาง
บริเวณที่ให้บริการ (N = 221)	2.63	ปานกลาง

สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet โดยภาพรวมผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลาง มีเพียง 2 เรื่องเท่านั้นที่ประสบปัญหาในระดับมาก คือ เรื่องการจองเวลาและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอ และมีเพียง 2 เรื่องที่ประสบปัญหาในระดับน้อย คือ เรื่องของแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet

1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้ Internet ให้มากขึ้น 10 คน
2. เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย ไม่มีการแก้ไข 5 คน
3. ควรเพิ่มความเร็วของเครื่อง 4 คน
4. ควรจัดเวลาในการใช้ในรัศมียกกว่านี้ 3 คน
5. ควรปรับปรุงเรื่องมารยาทและพฤติกรรมของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ 3 คน
6. ไม่มีความรู้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet 2 คน
7. ควรให้จองเวลาในการใช้มากขึ้น 2 คน
8. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 2 คน
9. สถานที่ในการให้บริการแคบไป 1 คน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ส่วนที่ 5 มีรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้แก่ การใช้และการทดสอบค่าไคสแควร์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นลักษณะเดียวกับส่วนที่ 3 และ 4

5.1 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM และการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ตารางที่ 54 จำนวนการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 343)

การใช้	จำนวน	ร้อยละ
เคย	53	15.5
ไม่เคย	290	84.5
รวม	343	100.0

จากตารางที่ 54 แสดงถึงจำนวนการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ของผู้ใช้ พบว่ามีผู้เคยใช้เพียง 53 คน (ร้อยละ 15.5) และไม่เคยใช้จำนวนถึง 290 คน (ร้อยละ 84.5) และเมื่อสอบถามถึงสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้ผลดังนี้

1. ไม่ทราบวิธีการใช้ 42 คน
2. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ 14 คน
3. ไม่มีฐานข้อมูลที่ใช้ต้องการ 10 คน
4. ไม่ทราบว่าฐานข้อมูล CD-ROM มีความสำคัญและประโยชน์อย่างไร 8 คน
5. ไม่ทราบวิธีการขอใช้บริการ 7 คน
6. ไม่ทราบว่ามียุทธการนี้ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา 6 คน
7. ผู้ใช้เห็นว่าสืบค้นข้อมูลจาก Internet ก็เพียงพอแล้ว 5 คน
8. สามารถค้นข้อมูลจากที่อื่นได้จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูล CD-ROM 5 คน
9. ผู้ใช้เห็นว่าสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ก็เพียงพอแล้ว 1 คน

10. ค้นข้อมูลจากหนังสือโดยตรงจะสะดวกและใช้ง่ายกว่า 1 คน

11. รู้สึกยุ่งยากที่ต้องศึกษาเรื่องการใส่ 1 คน

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 343)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 0.01$, $df = 1$, $\alpha 0.05 < 0.92$)

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 343)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 18.71$, $df = 2$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 343)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 5.74$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.21$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 342)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษากับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 1.63$, $df = 1$, $\alpha 0.05 < 0.20$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของโคตากับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 140)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของโคตา กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.75$, $df = 1$, $\alpha 0.05 < 0.09$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 342)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 3.63$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.45$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 341)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 9.03$, $df = 3$, $\alpha 0.05 > 0.02$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 340)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 1.82$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.76$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 341)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 8.81$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.11$)

5.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM และการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ตารางที่ 55 ประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 51)

การใช้	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	25	49.0
4-6 ครั้ง	14	27.5
7-9 ครั้ง	3	5.9
10-12 ครั้ง	2	3.9
13-15 ครั้ง	1	2.0
มากกว่า 15 ครั้ง	6	11.8
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 55 ผู้ใช้ที่ตอบว่าเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ส่วนใหญ่แล้ว มีประสิทธิภาพในการสืบค้น 1-3 ครั้ง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 49.0) รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง จำนวน 14 คน (ร้อยละ 27.5) และที่มีประสิทธิภาพมากกว่า 15 ครั้ง มีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 11.8) จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 51)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่าไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 5.18$, $df = 10$, $\alpha 0.05 < 0.87$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 51)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่าไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 15.72$, $df = 15$, $\alpha 0.05 < 0.40$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 50)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามาศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 2.27$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.68$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 51)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 15.32$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.75$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 51)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 20.55$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.42$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 51)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 8.97$, $df = 25$, $\alpha 0.05 < 0.99$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 51)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 10.55$, $df = 15$, $\alpha 0.05 < 0.78$)

5.3 เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM และการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ

ตารางที่ 56 ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ความสำเร็จ	จำนวน	ร้อยละ
ได้ทุกครั้ง	6	11.3
ส่วนมากได้	14	26.4
ได้เป็นบางครั้ง	25	47.2
ส่วนมากไม่ได้	6	11.3
ไม่ได้เลย	2	3.8
รวม	53	100.0

จากตารางที่ 56 เมื่อสอบถามผู้ใช้งานว่าสามารถสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้ในระดับใด ผู้ใช้ส่วนมากสามารถสืบค้นได้เป็นบางครั้งจำนวน 25 คน (ร้อยละ 47.2) รองลงมาคือส่วนมากสืบค้นได้จำนวน 14 คน (ร้อยละ 26.4) และมีจำนวนเพียง 2 คน (ร้อยละ 3.8) เท่านั้นที่ตอบว่าสืบค้นไม่ได้เลย

และเมื่อทำการทดสอบตัวแปรต่าง ๆ กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้ผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 7.67$, $df = 8$, $\alpha 0.05 < 0.46$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 12.96$, $df = 12$, $\alpha 0.05 < 0.37$)

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 52)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการเข้ามศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 8.98$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.06$)

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 52)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนเฉลี่ยกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 14.91$, $df = 16$, $\alpha 0.05 < 0.53$)

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 15.59$, $df = 16$, $\alpha 0.05 < 0.48$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดกับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 15.82$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.72$)

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษากับความสำเร็จในการสืบค้น ข้อมูลจาก CD-ROM พบว่า **ไม่มี** ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 10.33$, $df = 12$, $\alpha 0.05 < 0.58$)

ตารางที่ 57 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล (N = 51)

ประสบการณ์ ในการใช้บริการ	ความสำเร็จ											
	ทุกครั้ง		ส่วนมากได้		ได้บางครั้ง		ได้เป็นส่วนน้อย		ไม่ได้เลย		รวม	
1-3 ครั้ง	2	8.0	3	12.0	14	56.0	4	16.0	2	8.0	25	100.0
4-6 ครั้ง	2	14.3	7	50.0	3	21.4	2	14.3	-	-	14	100.0
7-9 ครั้ง	1	33.3	2	66.7	-	-	-	-	-	-	3	100.0
10-12 ครั้ง	-	-	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	100.0
13-15 ครั้ง	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-	1	100.0
มากกว่า 15 ครั้ง	-	-	2	33.3	4	66.7	-	-	-	-	6	100.0
รวม	5	9.8	14	27.5	24	47.1	6	11.8	2	3.9	51	100.0

จากตารางที่ 57 แสดงถึงประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ 1-3 ครั้ง 10-12 ครั้ง 13-15 ครั้ง และมากกว่า 15 ครั้ง ส่วนใหญ่สามารถสืบค้นข้อมูลได้บางครั้งจำนวนเกินร้อยละ 50.0 ขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ 4-6 ครั้ง และ 7-9 ครั้ง ส่วนใหญ่สามารถสืบค้นข้อมูลได้เป็นส่วนมาก ร้อยละ 50.0 ขึ้นไป

จากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM กับความสำเร็จในการได้รับข้อมูล ไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 20.31$, $df = 20$, $\alpha 0.05 < 0.43$)

ตารางที่ 58 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น (N = 52)

การใช้ CD-ROM ที่หน่วยงานอื่น	จำนวน	ร้อยละ
เคย	13	25.0
ไม่เคย	39	75.0
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 58 เมื่อสอบถามผู้ใช้งานเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ พบว่า 13 คน (ร้อยละ 25.0) ตอบว่าเคยใช้ ส่วนอีก 39 คน (ร้อยละ 75.0) ตอบว่าไม่เคย และเมื่อสอบถามว่าเคยใช้ที่ไหน ผู้ใช้ตอบเพียง 10 คน คือคนที่ห้องสมุด อักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 3 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น 7 คน

ตารางที่ 59 ความต้องการฐานข้อมูล CD-ROM ในสาขาวิชาต่าง ๆ

สาขาวิชา	จำนวน
วิศวกรรมศาสตร์ทุกสาขา	15
วิศวกรรมไฟฟ้า	12
เทคโนโลยีการเกษตร	10
วิศวกรรมโยธา	10
เทคโนโลยีสารสนเทศ	8
วิศวกรรมเครื่องกล	7
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	7
วิศวกรรมโลหการ	6
เทคโนโลยีอาหาร	5
เทคโนโลยีการผลิตพืช	5
วิศวกรรมเซรามิก	5
วิศวกรรมธรณี	5
วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	5
วิศวกรรมเทคโนโลยี	5
วิศวกรรมขนส่ง	3
เทคโนโลยีการผลิตสัตว์	2
ฟิสิกส์	2
สังคมศาสตร์	2
เทคโนโลยีชีวภาพ	2
การสื่อสาร	2
การศึกษา	1
เรื่องทั่วไปทุก ๆ เรื่อง	15

ตารางที่ 60 แหล่งข้อมูลที่ใช้รับทราบว่ามีการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรของห้องสมุด	12	14.5
เพื่อน	28	33.7
เห็นเองในห้องสมุด	7	8.4
จากการเรียนวิชา Logical Thinking	24	28.9
จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	12	14.5
อื่นๆ	-	-
รวม	83	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 60 ผู้ใช้ส่วนมากทราบว่ามีการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM จากเพื่อนจำนวน 28 คน (ร้อยละ 33.7) รองลงมาทราบจากการที่เห็นด้วยตนเองในห้องสมุดจำนวน 24 คน (ร้อยละ 28.9) และจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดและจากบุคลากรของห้องสมุดจำนวนเท่ากันคือ 12 คน (ร้อยละ 14.5) และจากอาจารย์ผู้สอนน้อยที่สุดจำนวนเพียง 7 คน (ร้อยละ 8.4)

ตารางที่ 61 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

วัตถุประสงค์ *	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน	29	28.7
เพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูล	21	20.8
เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการเรียน	21	20.8
ทดลองใช้บริการ	14	13.9
เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	16	15.8
อื่น ๆ	-	-
รวม	101	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 61 ในด้านวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุดจำนวนร้อยละ 28.7 รองลงมาเพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูล และเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการเรียนจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20.8 เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ร้อยละ 15.8 และเพื่อทดลองใช้น้อยที่สุดจำนวนร้อยละ 13.9

ตารางที่ 62 วิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

วิธีการเรียนรู้ *	จำนวน	ร้อยละ
คู่มือประกอบการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	9	10.3
การให้บริการ CD-ROM จากห้องสมุดอื่น	3	3.5
จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น	2	2.3
คำแนะนำจากบรรณารักษ์	15	17.2
เรียนรู้ด้วยตนเองจากหน้าจอขณะทำการค้น	31	35.6
สอบถามจากผู้ใช้อื่น ๆ	11	12.6
คำแนะนำจากเพื่อน	16	18.4
อื่น ๆ	-	-
รวม	87	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 62 วิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ผู้ใช้ส่วนใหญ่เรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุดร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ จากคำแนะนำจากเพื่อนร้อยละ 18.4 จากคำแนะนำของบรรณารักษ์ร้อยละ 17.2 ส่วนเรียนรู้จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดขึ้นมีเพียงร้อยละ 2.3 เท่านั้น

ตารางที่ 63 สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ได้ (N = 53)

สาเหตุ *	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประสบการณ์ในการค้น	25	32.9
ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น	25	32.9
ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการค้น	17	22.4
ไม่ทราบสาเหตุ	6	7.9
อื่น ๆ	3	4.0
รวม	76	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 63 สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ในการค้น และไม่เข้าใจวิธีการค้นมากที่สุดจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 32.9 รองลงมาคือไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการค้น ร้อยละ 22.4 และไม่ทราบสาเหตุจำนวนร้อยละ 7.9 ส่วนสาเหตุอื่น ๆ จำนวนร้อยละ 4.0 ได้แก่ ไม่เข้าใจการใช้คำค้น 1 คน ข้อมูลที่ได้ไม่ทันสมัย 1 คน และไม่เคยใช้มาก่อน 1 คน

ตารางที่ 64 วิธีการแก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
(N = 53)

วิธีแก้ปัญหา *	จำนวน	ร้อยละ
ถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	86	22.2
ถามผู้ใช้คนอื่น	94	24.3
ถามเพื่อน	169	43.7
ถามอาจารย์ผู้สอน	17	4.4
อื่น ๆ	21	5.4
รวม	387	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 64 ผู้ใช้ส่วนใหญ่แก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการสืบค้นโดยการถามจากเพื่อนจำนวนถึงร้อยละ 43.7 รองลงมาแก้ปัญหาโดยการถามจากผู้ใช้คนอื่น ๆ ร้อยละ 24.3 ถามบรรณารักษ์ ร้อยละ 22.2 และถามอาจารย์ผู้สอน ร้อยละ 4.4 ส่วนการแก้ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ การลองใช้ค้นคำอื่นไปเรื่อย ๆ เลิกค้น เป็นต้น

5.4 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ตารางที่ 65 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 53)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	7	13.2
มาก	17	32.1
ปานกลาง	24	45.3
น้อย	5	9.4
น้อยที่สุด	-	-
รวม	53	100.0

จากตารางที่ 65 เมื่อสอบถามผู้ใช้เกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่าผู้ใช้มีความต้องการในระดับปานกลางจำนวน 24 คน (ร้อยละ 45.3) และต้องการในระดับมากจำนวน 17 คน (ร้อยละ 32.1) และไม่มีใครตอบเลยว่ามีความต้องการน้อยที่สุด โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$)

ตารางที่ 66 ลักษณะการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM (N = 52)

ลักษณะการใช้	จำนวน	ร้อยละ
บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นหาให้	3	5.8
ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นร่วมกัน	19	36.5
ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง	29	55.8
อื่น ๆ	1	2.0
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 66 ผู้ใช้จำนวน 29 คน (ร้อยละ 55.8) ต้องการลักษณะการใช้แบบสืบค้นด้วยตนเอง และต้องการใช้บริการแบบผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นข้อมูลร่วมกันจำนวน 19 คน (ร้อยละ 36.5) เป็นลำดับรองลงมา การบริการแบบใช้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นหาให้มีเพียง 3 คน (ร้อยละ 5.8)

ตารางที่ 67 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	ระดับ ความคิดเห็น
CD- ROM ใช้ได้ง่าย โดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ (N = 53)	3.47	ปานกลาง
CD- ROM ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น (N = 53)	3.74	มาก
CD- ROM มีประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูล (N = 53)	3.85	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นมีผลต่อการมาใช้บริการ (N = 53)	3.83	มาก
หากบรรณารักษ์อยู่ระหว่างการสืบค้นจะทำให้ได้รับข้อมูลถูกต้องยิ่งขึ้น (N = 52)	3.71	มาก
คู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ (N = 52)	3.50	ปานกลาง
ห้องสมุดควรมีบริการ CD- ROM (N = 53)	4.08	มาก

ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM นั้น ผู้ใช้เห็นด้วยในเรื่องต่าง ๆ ในระดับมาก มี 2 เรื่องเท่านั้นที่ผู้ใช้เห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ เรื่องของการที่ CD-ROM ใช้งาน โดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ และเรื่องคู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ

ตารางที่ 68 ระดับความคิดเห็นของการประสบปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ปัญหา	$\bar{X}$	ระดับ ความคิดเห็น
ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้น (N = 53)	3.30	ปานกลาง
การใช้คำค้น (N = 53)	3.21	ปานกลาง
ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการค้น (N = 53)	3.06	ปานกลาง
ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ (N = 53)	3.21	ปานกลาง
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (N = 52)	3.79	มาก
ไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ (N = 53)	3.62	มาก
คู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น (N = 53)	3.13	ปานกลาง
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ (N = 53)	3.04	ปานกลาง
แสงสว่างไม่เพียงพอ (N = 53)	2.13	น้อย
การถ่ายเทอากาศ (N = 53)	2.04	น้อย
เสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง (N = 53)	2.72	ปานกลาง
บริเวณการให้บริการ (N = 52)	2.42	น้อย

ในด้านการประสบปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM โดยส่วนใหญ่แล้ว ประสบปัญหาในระดับปานกลาง มีเพียง 2 เรื่องที่ประสบปัญหาในระดับมาก คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ ส่วนที่ประสบปัญหาในระดับน้อย คือ เรื่องการถ่ายเทอากาศแสงสว่างไม่เพียงพอ และบริเวณการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

1. ฐานข้อมูลที่ให้บริการควรปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ
2. ควรจะพัฒนาระบบการค้นที่ง่ายขึ้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงในเรื่องการช่วยเหลือผู้ใช้ เช่น การให้คำแนะนำที่ดีและการบริการอย่างเป็นกันเอง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด
3. การใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC Internet และ CD-ROM และ
การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM

ในส่วนที่ 3 นำเสนอประเด็นในเรื่องเดียวกันของสื่อทั้ง 3 ประเภทโดยแสดงในลักษณะตารางเพื่อเปรียบเทียบสื่อทั้ง 3 ประเภทให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ส่วนประเด็นอื่นที่แตกต่างกันได้นำเสนอไว้ในส่วนที่ 4-6 ตามประเภทของสื่อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ 59.8 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 40.2 นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 78.7 รองลงมาคือเทคโนโลยีการเกษตรร้อยละ 16.9 และเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงร้อยละ 4.4 ข้อมูลเพศและสาขาวิชาสอดคล้องกับสภาพความจริงของประชากรทั้งหมดเพราะนักศึกษาของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์มีจำนวนมากที่สุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด และเมื่อสอบถามถึงวิธีการเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาโดยวิธีการสอบเอนทรานซ์ร้อยละ 51.5 และเข้ามาโดยวิธีโควตาร้อยละ 48.5 ซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก และเมื่อจำแนกย่อยลงไปอีกสำหรับผู้เข้ามาโดยวิธีโควตา ว่ามาจากโควตาโรงเรียนหรือโควตาจังหวัด พบว่าส่วนใหญ่มาจากโควตาโรงเรียนร้อยละ 50.7 นอกจากนี้ยังสอบถามผู้ใช้ถึงระดับคะแนนเฉลี่ย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนถึงร้อยละ 52.0 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ 2.00-2.49 และมีเพียงร้อยละ 0.6 เท่านั้นที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.50-4.00 และคำถามสุดท้ายเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามคือประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานใหญ่อ้อยละ 40.2 มีประสบการณ์ในการใช้

โปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวน 1-2 โปรแกรม ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ได้นำไปเป็นตัวแปรที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์กับการใช้บริการของสื่อทั้ง 3 ประเภท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

การสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ทำให้ทราบการใช้ ทักษะคิดและความคิดเห็นของผู้ใช้ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยพัฒนาการดำเนินการของห้องสมุดได้ นอกจากนี้ยังใช้เป็นตัวแปรในการทดสอบความสัมพันธ์กับการใช้บริการของสื่อทั้ง 3 ประเภท โดยเฉลี่ยแล้วผู้มีความเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) ในด้านเวลาที่มาใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 31.9 ตอบว่ามาใช้เมื่อว่างจากการเรียน รองลงมาคือเมื่อต้องการค้นคว้าข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งร้อยละ 27.3 ส่วนความถี่ในการมาใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง ร้อยละ 42.2 มาใช้ทุกวันร้อยละ 5.9 และไม่เคยมาใช้เลยตั้งแต่เปิดภาคการศึกษาคั้งนี้เพิ่งมาใช้ครั้งแรกจำนวนเพียงร้อยละ 0.3 คำถามสุดท้ายของส่วนนี้คือวัตถุประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้เพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียน (ร้อยละ 21.5) รองลงมาคือเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมและเพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 19.0)

ส่วนที่ 3

ส่วนที่ 3 นี้ผู้วิจัยสรุปประเด็นที่เหมือนกันของสื่อทั้ง 3 ประเภท โดยนำเสนอในรูปของตารางเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นภาพที่ชัดเจน

ตารางที่ 69 เปรียบเทียบการใช้บริการสื่อทั้ง 3 ประเภท

การใช้	ประเภทของสื่อ		
	OPAC	Internet	CD-ROM
เคย	294 (86.2)	293 (85.4)	53 (15.5)
ไม่เคย	47 (13.8)	50 (14.6)	290 (84.5)
รวม	341 (100.0)	343 (100.0)	343 (100.0)

ตารางที่ 70 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการใช้บริการจากสื่อทั้ง 3 ประเภท

ตัวแปร	ผลการทดสอบความสัมพันธ์		
	OPAC	Internet	CD-ROM
เพศ	ไม่มี	มี	ไม่มี
สาขาวิชา	ไม่มี	ไม่มี	มี
ชั้นปี	มี	ไม่มี	ไม่มี
ประเภทของการเข้ามศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ประเภทของกลุ่มโควตา	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	ไม่มี	มี	มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ตารางที่ 71 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท

ประสิทธิภาพ	ประเภทของสื่อ		
	OPAC	Internet	CD-ROM
1-3 ครั้ง	30 (10.4)	43 (19.1)	25 (49.0)
4-6 ครั้ง	23 (8.0)	43 (19.1)	14 (27.5)
7-9 ครั้ง	17 (5.9)	32 (14.2)	3 (5.9)
10-12 ครั้ง	22 (7.6)	12 (5.3)	2 (3.9)
13-15 ครั้ง	8 (2.8)	3 (1.3)	1 (2.0)
มากกว่า 15 ครั้ง	189 (65.4)	92 (40.9)	6 (11.8)
รวม	289 (100.0)	225 (100.0)	51 (100.0)

ตารางที่ 72 การทดสอบความสัมพันธของตัวแปรต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท

ตัวแปร	ผลการทดสอบความสัมพันธ		
	OPAC	Internet	CD-ROM
สาขาวิชา	ไม่มี	มี	ไม่มี
ประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	มี	มี	ไม่มี
ประเภทของการเข้ามาศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ชั้นปี	มี	ไม่มี	ไม่มี
ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	ไม่มี	มี	ไม่มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ตารางที่ 73 เปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อ 2 ประเภท

ความถี่ในการมาใช้	ประเภทของสื่อ	
	OPAC	Internet
ทุกวัน	6 (2.0)	6 (2.7)
เดือนละครั้ง	28 (9.6)	46 (20.5)
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	107 (36.5)	66 (29.5)
เดือนละ 2-3 ครั้ง	66 (22.5)	45 (20.1)
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	71 (24.2)	37 (16.5)
ไม่เคยมาใช้เลย	15 (5.1)	24 (10.7)
รวม	293 (100.0)	224 (100.0)

ตารางที่ 74 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 2 ประเภท

ตัวแปร	ผลการทดสอบความสัมพันธ์	
	OPAC	Internet
สาขาวิชา	ไม่มี	มี
ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	ไม่มี	มี
ประเภทของการเข้ามศึกษา	ไม่มี	ไม่มี
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ไม่มี	ไม่มี
ชั้นปี	ไม่มี	มี
ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	มี	มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา	มี	ไม่มี

ตารางที่ 75 เปรียบเทียบความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท

ความสำเร็จ	ประเภทของสื่อ		
	OPAC	Internet	CD-ROM
ได้ทุกครั้ง	42 (14.3)	11 (4.9)	6 (11.3)
ส่วนมากได้	182 (62.1)	84 (37.5)	14 (26.4)
ได้เป็นบางครั้ง	60 (20.5)	111 (49.6)	25 (47.2)
ส่วนมากไม่ได้	8 (2.7)	14 (6.3)	6 (11.3)
ไม่ได้เลย	1 (0.3)	4 (1.8)	2 (3.8)
รวม	293 (100.0)	224 (100.0)	53 (100.0)

ตารางที่ 76 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภท

ตัวแปร	ผลการทดสอบความสัมพันธ์		
	OPAC	Internet	CD-ROM
สาขาวิชา	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ประเภทของการเข้ามาศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ระดับคะแนนเฉลี่ย	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ชั้นปี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการศึกษา	มี	ไม่มี	ไม่มี
ประสบการณ์ในการใช้	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ความถี่ในการใช้	มี	มี	(ไม่ได้ศึกษา)

ตารางที่ 77 เปรียบเทียบแหล่งข้อมูลที่ใช้ส่วนใหญ่รับทราบว่ามีบริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อ
ทั้ง 3 ประเภท

ประเภทของสื่อ	แหล่งข้อมูล
OPAC	เห็นเองในห้องสมุด (33.5)
Internet	เห็นเองในห้องสมุด (35.4)
CD-ROM	เพื่อน (33.7)

ตารางที่ 78 เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ส่วนใหญ่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อ
ทั้ง 3 ประเภท

ประเภทของสื่อ	วัตถุประสงค์
OPAC	เพื่อหาหนังสืออ่านเพิ่มเติม (31.2)
Internet	เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน และเพื่อหาข้อมูล ประกอบการเรียน (26.8)
CD-ROM	เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน (28.7)

ตารางที่ 79 เปรียบเทียบการเรียนรู้ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นข้อมูลจากสื่อ
ทั้ง 3 ประเภท

ประเภทของสื่อ	การเรียนรู้
OPAC	เรียนรู้ด้วยตนเองจากหน้าจอขณะทำการค้น (33.1)
Internet	เรียนรู้ด้วยตนเอง (35.9)
CD-ROM	เรียนรู้ด้วยตนเองจากหน้าจอขณะทำการค้น (35.6)

ตารางที่ 80 เปรียบเทียบสาเหตุของผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้

ประเภทของสื่อ	สาเหตุ
OPAC	ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่จะสืบค้น (28.7)
Internet	ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น (35.3)
CD-ROM	ไม่มีประสบการณ์ในการค้น และ ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น จำนวนเท่ากัน (32.9)

ตารางที่ 81 เปรียบเทียบวิธีการแก้ปัญหของผู้ใช้ส่วนใหญ่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูล
ด้านการใช้คำค้น

ประเภทของสื่อ	วิธีแก้ปัญห
OPAC	ถามเพื่อน (36.3)
Internet	ถามเพื่อน (43.7)
CD-ROM	ถามเพื่อน (43.7)

ตารางที่ 82 เปรียบเทียบลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจากสื่อทั้ง 3 ประเภทที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่
ต้องการ

ประเภทของสื่อ	ลักษณะการให้บริการ
OPAC	ผู้ให้บริการสืบค้นด้วยตนเอง (75.1)
Internet	ผู้ให้บริการสืบค้นด้วยตนเอง (75.1)
CD-ROM	ผู้ให้บริการสืบค้นด้วยตนเอง (55.8)

ส่วนที่ 4

เมื่อสอบถามผู้ใช้งานว่าเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวนถึงร้อยละ 79.9 ตอบว่าไม่เคย และเช่นกันเมื่อถามผู้ใช้งานว่าเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC โดยผ่านทาง Telnet หรือไม่ ผู้ใช้จำนวนร้อยละ 76.8 ตอบว่าไม่เคยใช้ ข้อมูลส่วนนี้ต้องนำไปพิจารณาเพื่อส่งเสริมการใช้ของผู้ใช้ นอกจากนี้ได้สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ในเรื่องของการใช้บริการ OPAC เมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.3 ตอบว่าได้ใช้การสืบค้นข้อมูลจาก OPAC เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.2 ใช้ทุกครั้ง และเพียงร้อยละ 18.5 ตอบว่าใช้เป็นส่วนน้อย และเมื่อทำการทดสอบดูว่ามีตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะการใช้บริการเมื่อต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และความถี่ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์

จากการสอบถามผู้ใช้งาน ในการมาใช้ห้องสมุดครั้งนี้ ได้มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC หรือไม่ พบว่าผู้ใช้ส่วนมากร้อยละ 59.4 ตอบว่าไม่ใช่ และใช้เพียงร้อยละ 40.6 และได้ถามผู้ที่มาสืบค้นครั้งนี้ว่า มีการเตรียมข้อมูลมาหรือไม่ พบว่าจำนวนถึงร้อยละ 97.4 มีการเตรียมข้อมูลมาด้วย โดยข้อมูลที่เตรียมมาส่วนใหญ่เป็นข้อมูลประเภทชื่อเรื่องถึงร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ หัวเรื่องร้อยละ 25.9 จากการถามต่อว่าประสบความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลครั้งนี้หรือไม่ นั้น ร้อยละ 92.8 ตอบว่าพบหรือประสบความสำเร็จในการสืบค้น นอกจากนี้ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับการมาใช้ OPAC ครั้งนี้ พบว่ามีเพียงตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้ OPAC

ในด้านความคิดเห็น ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้งานมีความต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ในระดับมาก ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ผู้ใช้มีความเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในระดับมาก มีเพียงเรื่องของ OPAC ใช้งานง่ายโดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ ผู้ใช้เห็นด้วยในระดับปานกลาง และผู้ใช้เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องของการที่ห้องสมุดควรมีบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ด้านความพึงพอใจ ผู้ใช้พึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางและมาก ส่วนในเรื่องของปัญหาโดยเฉลี่ยผู้ใช้ประสบปัญหาแต่ละเรื่องในระดับปานกลาง มีเพียงเรื่องของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ผู้ใช้เห็นว่า เป็นปัญหาในระดับมาก ส่วนเรื่องของการถ่ายเทอากาศและแสงสว่างไม่เพียงพอเป็นปัญหาในระดับน้อย และข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้เสนอมากที่สุดคือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ส่วนที่ 5

จากการสอบถามผู้ใช้ที่เคยใช้บริการเครือข่าย Internet ว่า มีวัตถุประสงค์อย่างไรในการใช้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นข้อมูลจำนวนร้อยละ 41.6 รองลงมาคือร้อยละ 31.6 ใช้เพื่อส่ง E-mail การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้ใช้ที่ใช้บริการเครือข่าย Internet เพื่อสืบค้นข้อมูลเท่านั้น ดังนั้นกลุ่มผู้ที่จะให้คำตอบในเรื่องการบริการสืบค้นข้อมูล Internet จะเป็นกลุ่ม 41.6 % ผู้ใช้โดยเฉลี่ยมีความต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ผู้ใช้จะเห็นด้วยในระดับมากทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องของการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ใช้งานโดยไม่ต้องการคำแนะนำ ผู้ใช้เห็นด้วยในระดับปานกลาง เหมือนกับความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ในด้านปัญหาของการให้บริการมีเพียง 2 เรื่องที่ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมาก คือ เรื่องการจองเวลาและเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และมี 2 เรื่องที่ ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับน้อย คือ แสงสว่างไม่เพียงพอ และการถ่ายเทอากาศ ส่วนปัญหาที่เหลือผู้ใช้เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งก็เหมือนกับการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM รวมทั้งเรื่องของข้อเสนอแนะ ผู้ใช้ยังคงเสนอในเรื่องเกี่ยวกับการใช้บริการ CD-ROM คือควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น

ส่วนที่ 6

ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ มากมาย โดยส่วนใหญ่คือไม่ทราบวิธีการใช้ เห็นว่าไม่จำเป็นต้องใช้ และไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เห็นว่า ผู้ใช้ไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการจึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้และไม่อยากศึกษาการใช้ และเมื่อสอบถามผู้ใช้งานเคยไปใช้บริการ CD-ROM ที่อื่นหรือไม่ มีเพียงร้อยละ 25.0 เท่านั้นที่เคยไปใช้ที่อื่น ส่วนสาขาวิชาที่ผู้ใช้ต้องการให้มีฐานข้อมูลมากที่สุดคือ ทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ เนื่องจากนักศึกษาที่นี้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์

เมื่อสอบถามความต้องการของผู้ใช้เกี่ยวกับการบริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้มีความต้องการในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.49$) อันเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้ และยังไม่ทราบประโยชน์ของ CD-ROM ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ ผู้ใช้เห็นด้วยในเรื่องต่าง ๆ ในระดับมาก มีเพียง 2 เรื่องที่ผู้ใช้เห็นด้วยในระดับปานกลางคือ CD-ROM ใช้งานโดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ และเรื่องคู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ และในเรื่องของปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ ผู้ใช้มักประสบปัญหาในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น 2 เรื่องที่ประสบปัญหาในระดับมาก คือ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและ

เรื่องไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ และ 3 เรื่องที่ประสบปัญหาน้อยคือ เรื่องแสงสว่าง อากาศ และบริเวณ การให้บริการ และข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้นั้นมีเพียง 4 ข้อคือ

1. ฐานข้อมูลให้บริการควรปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ
2. ควรพัฒนาระบบการค้นที่ง่ายขึ้น เพื่อความสะดวกในการใช้งาน
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงในเรื่องการช่วยเหลือผู้ใช้ เช่น การให้คำแนะนำที่ดี และการบริการอย่างเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปปฏิบัติสำหรับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-
สุรนารี

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ จะทำให้ทราบถึงลักษณะต่าง ๆ ของการใช้บริการของผู้ใช้ โดยนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ส่งเสริมการใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ CD-ROM ดังนั้น ห้องสมุดควรจะเร่งส่งเสริมการใช้และพิจารณาว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบวิธีการใช้หรือทราบว่ามีบริการจากที่ใดเพื่อส่งเสริมสื่อประชาสัมพันธ์ที่มี ประสิทธิภาพอยู่แล้ว และปรับปรุงสื่อบางตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์
2. ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ จะเป็นข้อมูลแก่ห้องสมุด ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการจะใช้จะช่วยให้ทราบว่าควรส่งเสริมปัจจัย ด้านใดที่จะทำให้ผู้ใช้นำมาใช้หรือมีความสำเร็จในการใช้มากขึ้น

การนำผลวิจัยไปใช้ในหน่วยงานอื่น

หน่วยงานอื่นที่มีการจัดบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC Internet และ CD-ROM สามารถ นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางในการปฏิบัติและพัฒนางานของหน่วยงานตน และหาก หน่วยงานใดยังไม่มีบริการนี้ก็สามารใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อพิจารณาการจัดการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่องานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จะได้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ควรมีการทำ วิจัยในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น

1. ศึกษาความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เนื่องจากเป็นปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญ รวมทั้งงานวิจัยหลายเรื่องที่มักพบว่าผู้ใช้มีความเห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ โดยอาจทำการศึกษาในลักษณะการทำ Simulation

2. ควรศึกษาหรือประเมินระบบสารสนเทศจากผู้รับผิดชอบในการจัดหาระบบสารสนเทศหรือจากบรรณารักษ์เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบนั้นจากหลายด้านหรือหลายมุมมอง ไม่ใช่เฉพาะจากผู้ใช้เท่านั้น

3. ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมการใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ เพราะจากการวิจัยข้างต้นพบว่าประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์และประสิทธิภาพในการสืบค้นเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้อย่าง

บรรณานุกรม

- จิตราภรณ์ เฟื่องดี. (2540). ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่ต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฐิติกัญญา ทุมม. (2540). ตำรวจผู้ใช้ปลายทางซีดีพลัสเมคไคลน์ในห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์. (2539). การสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเองในห้องสมุด ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิธวีดี ทาเวียง. (2539). ประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมของผู้ใช้ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิสาชล จำนงศรี. (2540). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบเชื่อมประสานกับผู้ใช้ (User interfaces) ของระบบ OPAC ของโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX: กรณีศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นุศรา กัดเนียม. (2540). การสืบค้นรายการบรรณานุกรมจากระบบ OPAC ของผู้ใช้นักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมิตร.
- ประไพ จันทรอินทร์. (2539). การประเมินผลการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพรรณ บุญยะทิม. (2539). การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลี ลำสกุล. (2533). ทรรศนะของผู้ใช้ซีดี-รอม และสิ่งพิมพ์ในงานบริการสารนิเทศ. สารนิพนธ์หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- รัชนิกร อินเล็ก. (2535). รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM ที่ หอสมุดกลางสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: ฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริณี จุโทปะมะ. (2539). การศึกษาปัญหาของนักศึกษาในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่ให้บริการในฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรีย์ สุทธิสารกร. (2540). การใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระดับคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ ของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำริง จันทร์สุวรรณ. (2537). สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (ฉบับเปรียบเทียบตัวแปรต่าง ๆ ของ Population และ Sample). ขอนแก่น: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (อัดสำเนา).
- Allen, Gillian. (1990). CD-ROM training: What do the patrons want ?. *RQ* 30(1): 88-93.
- Cherry, Joan M., Yuan, Weijing, and Clinton, Marshall. (1994). Evaluating the effectiveness of concept-based computer tutorial for OPAC users. *College & Research Libraries* 55(4): 355-364.
- Newnham, Rewi, et. al. (1998). An Evaluation of Use of Internet Sources as a Basis for Geography Course work. [On-line]. *Journal of Geography in Higher Education* 22(1): 19-34.
Abstract from: First search File: ERIC Item: EJ566828
- Rosenthal, Marilyn and Spiegelman, Marsha. (1996). Evaluating Use of the Internet among Academic Reference Librarians. [On-line]. *Internet Reference Services Quarterly* 1(1): 53-67.
Abstract from: First Search File: ERIC Item: EJ529758
- Walker, Marry Ann and Westneat, Helen. (1985). Using InfoTrac in an Academic Library. *Reference Services Review* 13:17-22. Quoted in Allen, Gillian. (1989). Patron Response to Bibliographic Database on CD-ROM. *RQ* 29(1): 103-110.

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ ทักษคติ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งผลการวิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานบริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง งานวิจัยนี้จะบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

อาจารย์นิวัติ ทาเวียง

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet
- ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในการเลือกคำตอบหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ท่านเรียนอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาใด

- ☐ เทคโนโลยีการเกษตร ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ วิศวกรรมศาสตร์

3. ชั้นปีที่ท่านศึกษาอยู่

- ☐ ปี 1 ☐ ปี 2 ☐ ปี 3 ☐ ปี 4 ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

4. นักศึกษาเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยด้วยวิธีใด

- ☐ โควตา ☐ โรงเรียน ☐ จังหวัด
- ☐ Entrance

5. GPAX ของท่านอยู่ในระดับใด

- ☐ 3.50-4.00 ☐ 3.00-3.49 ☐ 2.50-2.99 ☐ 2.00-2.49
- ☐ 1.50-1.99 ☐ 1.00-1.49 ☐ ต่ำกว่า 1.00

6. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มากน้อยเพียงใด

- ☐ 1-2 โปรแกรม ☐ 3-4 โปรแกรม ☐ 5-6 โปรแกรม ☐ อื่นๆ โปรดระบุจำนวน _____

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

1. ท่านคิดว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาเพียงใด
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด
2. ท่านมาใช้ห้องสมุดเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ เวลาที่ต้องการค้นข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ☐ ก่อนสอบ
☐ เวลาอาจารย์สั่งงาน ☐ ช่วงที่มีการสอบ
☐ เวลาว่างจากการเรียน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
3. โดยเฉลี่ยแล้วความถี่ในการมาใช้ห้องสมุดของท่าน ตั้งแต่เปิดภาคการศึกษา 3/2541 จนถึงขณะนี้
☐ ทุกวัน ☐ เดือนละครั้ง
☐ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ☐ เดือนละ 2-3 ครั้ง
☐ สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง ☐ ไม่เคยมาใช้เลย ระบุเหตุผล _____
4. วัตถุประสงค์ในการมาใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ เพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียน ☐ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม
☐ เพื่อค้นหาเอกสารประกอบการทำรายงาน ☐ พักผ่อน พูดคุย นัดพบเพื่อน
☐ เพื่อใช้เป็นสถานที่ทำการบ้าน ☐ เพื่อใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด
☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC

การใช้

1. ท่านเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC หรือไม่
☐ เคย
☐ ไม่เคย (กรุณาระบุสาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้ และข้ามไปตอบในส่วนที่4) _____
2. ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC
☐ 1-3 ครั้ง ☐ 4-6 ครั้ง ☐ 7-9 ครั้ง ☐ 10-12 ครั้ง ☐ 13-15 ครั้ง ☐ มากกว่า 15 ครั้ง
3. ท่านเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ของห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่
☐ เคย โปรดระบุ ชื่อของห้องสมุดและหน่วยงานที่ท่านเคยใช้ _____
☐ ไม่เคย
4. ท่านทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ บุคลากรของห้องสมุด ☐ เพื่อน
☐ เห็นเองในห้องสมุด ☐ จากการเรียนรายวิชา Logical Thinking
☐ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (เช่น คู่มือแนะนำห้องสมุด แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์)
☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
5. ท่านใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC โดยผ่านทาง Telnet ได้หรือไม่
☐ ได้ ☐ ไม่ได้
6. โดยเฉลี่ยแล้วตั้งแต่เปิดภาคการศึกษา 3/2541 ท่านใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC บ่อยแค่ไหน
☐ ทุกวัน ☐ เดือนละครั้ง ☐ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
☐ เดือนละ 2-3 ครั้ง ☐ สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง ☐ ไม่เคยมาใช้เลย
7. ท่านทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC ด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ คู่มือประกอบการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ☐ คำแนะนำจากเพื่อน
☐ จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ☐ การใช้บริการ OPAC จากห้องสมุดอื่น
☐ จากการเรียนวิชา Logical Thinking ☐ คำแนะนำจากบรรณารักษ์
☐ เรียนรู้ด้วยตนเองจากหน้าจอขณะทำการค้น ☐ มีประสบการณ์การสืบค้นจากระบบอื่น
☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

8. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ☐ เพื่อดูรายละเอียดการยืม-จองของตนเอง
- ☐ เพื่อหาหนังสืออ่านเพิ่มเติม ☐ ทดลองใช้บริการ
- ☐ เพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูล ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
9. เมื่อท่านต้องการค้นหาหนังสือ/สิ่งพิมพ์/โสตทัศนวัสดุ ในห้องสมุด ท่านใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC อย่างไร
- ☐ ใช้ทุกครั้ง ☐ ใช้เป็นส่วนใหญ่
- ☐ ใช้เป็นส่วนน้อย ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
10. ท่านสืบค้นข้อมูลที่ต้องการจาก OPAC ได้ทุกครั้งหรือไม่
- ☐ ได้ทุกครั้ง ☐ ส่วนมากได้ ☐ ได้เป็นบางครั้ง ☐ ส่วนมากไม่ได้ ☐ ไม่ได้เลย
11. ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้จาก OPAC เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้น ☐ ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น
- ☐ ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่จะสืบค้น ☐ ข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่สืบค้นไม่เพียงพอ
- ☐ ไม่ทราบสาเหตุ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
12. หากท่านประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้านการใช้คำค้น ท่านทำอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ ถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ☐ ถามอาจารย์ผู้สอน
- ☐ ถามเพื่อน ☐ ไม่ค้นต่อ ใช้วิธีเดินดูตามชั้นหนังสือแทน
- ☐ ถามผู้ใช้คนอื่น ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
13. ในการมาใช้ห้องสมุดครั้งนี้ของท่าน ท่านได้มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC หรือไม่
- ☐ ใช้
- ก่อนที่จะทำการสืบค้น ท่านมีข้อมูลบางอย่างเกี่ยวกับเรื่องที่ท่านต้องการหรือไม่
- ☐ มี ข้อมูลนั้น ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ ชื่อผู้แต่ง ☐ ชื่อเรื่อง ☐ หัวเรื่อง ☐ เลขเรียกหนังสือ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
- ☐ ไม่มี
- ท่านพบข้อมูลที่ต้องการหรือไม่
- ☐ พบ ☐ ไม่พบ
- ☐ ไม่ใช่

ความคิดเห็น

14. ท่านมีความต้องการใช้ OPAC มากน้อยเพียงใด
- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด
15. ท่านชอบลักษณะการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC แบบใด
- ☐ บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ ☐ ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นร่วมกัน
- ☐ ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ท่านมีระดับความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

เรื่อง	5	4	3	2	1
16. OPAC ใช้ได้ง่าย โดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้					
17. OPAC ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น					
18. OPAC มีประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูล					
19. ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นมีผลต่อการมาใช้บริการ					
20. หากบรรณารักษ์อยู่ระหว่างการสืบค้น จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น					
21. คู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ					
22. ห้องสมุดควรมีบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC					

ความพึงพอใจ

ท่านมีความพึงพอใจอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ

5 = พึงพอใจมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

เรื่อง	5	4	3	2	1
23. คำแนะนำจากบรรณารักษ์					
24. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์					
25. ความสะดวกในการใช้					
26. คู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น					
27. ผลการสืบค้น					
28. เวลาที่เปิดให้บริการ					

ปัญหา

ท่านประสบปัญหาอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

ระดับปัญหา 5 = ประสบปัญหามากที่สุด

4 = ประสบปัญหามาก

3 = ประสบปัญหาปานกลาง

2 = ประสบปัญหาน้อย

1 = ประสบปัญหาน้อยที่สุด

ปัญหา	5	4	3	2	1
29. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้น					
30. การใช้คำค้น					
31. ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการสืบค้น					
32. ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ					
33. เมื่อได้ข้อมูลแล้วไม่สามารถหาต้นฉบับได้					
34. เวลาที่เปิดบริการน้อยเกินไป					
35. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ					
36. ไม่เข้าใจคู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น					
37. การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่					
38. แสงสว่างไม่เพียงพอ					
39. การถ่ายเทอากาศ					
40. เสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง					
41. บริเวณที่ให้บริการ					

42. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC _____

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

การใช้

1. ท่านเคยใช้บริการเครือข่าย Internet ในศูนย์บรรณสารฯ หรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย (โปรดระบุสาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้และข้ามไปตอบในส่วนของ 5)

2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย Internet

☐ ส่ง E-mail ☐ ส่งเพจเจอร์ ☐ สืบค้นข้อมูล ☐ อื่นๆ _____

(หากใช้บริการเครือข่าย Internet เพื่อสืบค้นข้อมูล กรุณาตอบในข้อต่อไป หากไม่ได้ใช้ กรุณาข้ามไปตอบในส่วนที่ 5)

3. ประสิทธิภาพในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet

☐ 1-3 ครั้ง ☐ 4-6 ครั้ง ☐ 7-9 ครั้ง ☐ 10-12 ครั้ง ☐ 13-15 ครั้ง ☐ มากกว่า 15 ครั้ง

4. ท่านทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ บุคลากรของห้องสมุด ☐ เพื่อน
☐ อาจารย์ผู้สอน ☐ เห็นเองในห้องสมุด
☐ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (เช่น คู่มือแนะนำห้องสมุด แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์)
☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

5. โดยเฉลี่ยแล้วตั้งแต่เปิดภาคการศึกษา 3/2541 ท่านใช้ บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet บ่อยแค่ไหน
- ☐ ทุกวัน ☐ เดือนละครั้ง
- ☐ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ☐ เดือนละ 2-3 ครั้ง
- ☐ สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง ☐ ไม่เคยมาใช้เลย ระบุเหตุผล _____
6. ท่านได้ข้อมูลที่ต้องการจากการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ทุกครั้งหรือไม่
- ☐ ได้ทุกครั้ง ☐ ส่วนมากได้ ☐ ได้เป็นบางครั้ง ☐ ส่วนมากไม่ได้ ☐ ไม่ได้เลย
7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ☐ เพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูล
- ☐ เพื่อหาข้อมูลประกอบการเรียน ☐ ทดลองใช้บริการ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
8. ท่านทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ คู่มือประกอบการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ☐ คำแนะนำจากเพื่อน
- ☐ จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น ☐ คำแนะนำจากบรรณารักษ์
- ☐ เรียนรู้ด้วยตนเอง ☐ สอบถามจากผู้ใช้คนอื่น ๆ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
9. ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ท่านต้องการได้ เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ ไม่มีประสบการณ์ในการค้น ☐ ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น
- ☐ ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการค้น ☐ ไม่ทราบสาเหตุ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
10. หากท่านประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูล ท่านทำอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ☐ ถามผู้ใช้อื่น
- ☐ ถามเพื่อน ☐ ถามอาจารย์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ความคิดเห็น

11. ท่านมีความต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet มากน้อยเพียงใด
- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด
12. ท่านชอบลักษณะการบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet แบบใด
- ☐ บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ ☐ ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นร่วมกัน
- ☐ ผู้ให้บริการค้นด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ท่านมีระดับความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

เรื่อง	5	4	3	2	1
13. การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ใช่ง่าย โดยไม่ต้องการคำแนะนำ					
14. การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น					
15. บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet มีประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูล					
16. ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นมีผลต่อการมาใช้บริการ					
17. หากบรรณารักษ์อยู่ระหว่างการสืบค้น จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น					
18. คู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ					
19. ห้องสมุดควรมีบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet					

ปัญหา

ท่านประสบปัญหาอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

ระดับปัญหา 5 = ประสบปัญหามากที่สุด 4 = ประสบปัญหามาก 3 = ประสบปัญหาปานกลาง
2 = ประสบปัญหาน้อย 1 = ประสบปัญหาน้อยที่สุด

ปัญหา	5	4	3	2	1
20. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้น					
21. การใช้คำค้น					
22. ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการค้น					
23. ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ					
24. การจองเวลา					
25. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ					
26. คู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น					
27. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่					
28. แสงสว่างไม่เพียงพอ					
29. การถ่ายเทอากาศ					
30. เสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง					
31. บริเวณที่ให้บริการ					

32. ข้อเสนอแนะอื่นๆ _____

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลสำเนาในรูปแบบ CD-ROM

การใช้

- ท่านเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM หรือไม่
☐ เคย
☐ ไม่เคย (ระบุสาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้ และตอบข้อ 2 แล้วส่งแบบสอบถามคืน) _____
- ท่านมีความต้องการฐานข้อมูล CD-ROM ในสาขาวิชาใด _____
- ประสบการณ์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM
☐ 1-3 ครั้ง ☐ 4-6 ครั้ง ☐ 7-9 ครั้ง ☐ 10-12 ครั้ง ☐ 13-15 ครั้ง ☐ มากกว่า 15 ครั้ง
- ท่านเคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ของห้องสมุดอื่น หรือหน่วยงานอื่นหรือไม่
☐ เคย โปรดระบุ ชื่อของห้องสมุดและหน่วยงานที่ท่านเคยใช้ _____
☐ ไม่เคย
- ท่านทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ บุคลากรของห้องสมุด ☐ เพื่อน
☐ อาจารย์ผู้สอน ☐ เห็นเองในห้องสมุด
☐ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์)
☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
- ท่านสืบค้นข้อมูลที่ต้องการจาก CD-ROM ได้ทุกครั้งหรือไม่
☐ ได้ทุกครั้ง ☐ ส่วนมากได้ ☐ ได้เป็นบางครั้ง ☐ ส่วนมากไม่ได้ ☐ ไม่ได้เลย

7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ CD-ROM (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน
 - ☐ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการเรียน
 - ☐ เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ
 - ☐ เพื่อฝึกหัดการสืบค้นข้อมูล
 - ☐ ทดลองใช้บริการ
 - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
8. ท่านทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก CD-ROM ด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ คู่มือประกอบการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น
 - ☐ จากการอบรมวิธีการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น
 - ☐ เรียนรู้ด้วยตนเองจากหน้าจอขณะทำการค้น
 - ☐ คำแนะนำจากเพื่อน
 - ☐ การใช้บริการ CD-ROM จากห้องสมุดอื่น
 - ☐ คำแนะนำจากบรรณารักษ์
 - ☐ สอบถามจากผู้ใช้อื่นๆ
 - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
9. ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ท่านต้องการได้ เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ ไม่มีประสบการณ์ในการค้น
 - ☐ ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการค้น
 - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
 - ☐ ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น
 - ☐ ไม่ทราบสาเหตุ
10. หากท่านประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูล ท่านทำอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ☐ สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
 - ☐ ถามผู้ใช้อื่น
 - ☐ ถามเพื่อน
 - ☐ ถามอาจารย์
 - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ความคิดเห็น

11. ท่านมีความต้องการใช้ CD-ROM มากน้อยเพียงใด
- ☐ มากที่สุด
 - ☐ มาก
 - ☐ ปานกลาง
 - ☐ น้อย
 - ☐ น้อยที่สุด
12. ท่านชอบลักษณะการให้บริการแบบใด
- ☐ บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้
 - ☐ ผู้ใช้และบรรณารักษ์ค้นร่วมกัน
 - ☐ ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง
 - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ท่านมีระดับความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

เรื่อง	5	4	3	2	1
13. CD-ROM ใช้ง่าย โดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้					
14. CD-ROM ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น					
15. CD-ROM มีประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูล					
16. ความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นมีผลต่อการมาใช้บริการ					
17. หากบรรณารักษ์อยู่ระหว่างการสืบค้น จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น					
18. คู่มืออธิบายวิธีการใช้มีความสำคัญ					
19. ห้องสมุดควรมีบริการ CD-ROM					

ปัญหา

ท่านประสบบัญหาอย่างไรในเรื่องดังต่อไปนี้

ระดับปัญหา 5 = ประสบบัญหามากที่สุด 4 = ประสบบัญหามาก 3 = ประสบบัญหาปานกลาง
 2 = ประสบบัญหาน้อย 1 = ประสบบัญหาน้อยที่สุด

ปัญหา	5	4	3	2	1
20. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้น					
21. การใช้คำค้น					
22. ความเข้าใจเกี่ยวกับผลการค้น					
23. ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ					
24. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ					
25. ไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ					
26. คู่มือแนะนำวิธีการสืบค้น					
27. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่					
28. แสงสว่างไม่เพียงพอ					
29. การถ่ายเทอากาศ					
30. เสียงรบกวนจากผู้ใช้งานเคียง					
31. บริเวณการให้บริการ					

32. ข้อเสนอแนะอื่นๆ _____

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นิรวดี ทาเวียง

วัน-เดือน-ปีเกิด: 1 มกราคม พ.ศ. 2516 (อายุ 27 ปี)

ภูมิลำเนา: พิชณุโลก

ที่อยู่ปัจจุบัน: 111 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

โทรศัพท์: 044-224205, 224258, 224207

สถานที่ทำงาน: สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

โทรศัพท์: 044-224205, 224258, 224207

ประวัติการศึกษา:

ระดับการศึกษา	วุฒิการศึกษา	สถาบันการศึกษา	ปีจบการศึกษา
ปริญญาตรี	ศศ.บ. (สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)	สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พิชณุโลก	2537
ปริญญาโท	ศศ.ม. (สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2539

ประวัติการทำงาน:

ปี พ.ศ.	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
2539-2540	อาจารย์	สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พิชณุโลก
2540-ปัจจุบัน	อาจารย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประวัติผลงานทางด้านการวิชาการ:

- บทความทางวิชาการ เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการติดต่อองค์กร ลงในวารสารบรรณารักษศาสตร์ มข.
- บทความทางวิชาการ เรื่อง Information Need Assessment ลงในวารสารบรรณารักษศาสตร์ มข.