

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน จำนวนคน

μ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร

σ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร

จนท. แทน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ป.ตรี แทน ปริญญาตรี

ป.โท แทน ปริญญาโท

บรรณารักษ์ฯ แทน สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

บรรณารักษ์ฯ และสารนิเทศฯ แทน สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

คอมฯ / เทคโนโลยีฯ แทน สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ / เทคโนโลยีทางการศึกษา

ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน และนำเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถาบันราชภัฏ	จำนวน	ร้อยละ	
		แบบสอบถามที่แจก	แบบสอบถามที่ได้รับ
1. สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี	5	5	100.0
2. สถาบันราชภัฏกาฬสินธุ์	1	1	100.0
3. สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร	2	2	100.0
4. สถาบันราชภัฏจันทรเกษม	3	3	100.0
5. สถาบันราชภัฏเชียงราย	3	3	100.0
6. สถาบันราชภัฏเชียงใหม่	15	11	73.3
7. สถาบันราชภัฏเทพสตรี	2	2	100.0
8. สถาบันราชภัฏธนบุรี	2	2	100.0
9. สถาบันราชภัฏนครปฐม	2	2	100.0
10. สถาบันราชภัฏนครพนม	1	1	100.0
11. สถาบันราชภัฏนครราชสีมา	2	1	50.0
12. สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช	2	1	50.0
13. สถาบันราชภัฏนครสวรรค์	3	3	100.0
14. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	2	1	50.0
15. สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์	2	1	50.0
16. สถาบันราชภัฏพระนคร	3	3	100.0
17. สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	2	2	100.0
18. สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม	2	1	50.0
19. สถาบันราชภัฏเพชรบุรี	2	1	50.0
20. สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาสงครณ	9	9	100.0
21. สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์	9	9	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถาบันราชภัฏ	จำนวน	ร้อยละ	
		แบบสอบถามที่แจก	แบบสอบถามที่ได้รับ
22. สถาบันราชภัฏภูเก็ต	2	2	100.0
23. สถาบันราชภัฏมหาสารคาม	3	2	66.6
24. สถาบันราชภัฏยะลา	4	4	100.0
25. สถาบันราชภัฏร้อยเอ็ด	1	1	100.0
26. สถาบันราชภัฏราชนครินทร์	2	2	100.0
27. สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี	10	10	100.0
28. สถาบันราชภัฏลำปาง	2	1	50.0
29. สถาบันราชภัฏเลย	2	2	100.0
30. สถาบันราชภัฏศรีสะเกษ	3	3	100.0
31. สถาบันราชภัฏสกลนคร	3	3	100.0
32. สถาบันราชภัฏสงขลา	2	2	100.0
33. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต	4	4	100.0
34. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	12	8	66.6
35. สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี	2	2	100.0
36. สถาบันราชภัฏสุรินทร์	2	1	50.0
37. สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	2	1	100.0
38. สถาบันราชภัฏอุดรธานี	2	2	100.0
39. สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์	2	2	100.0
40. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี	2	1	50.0
รวม	136	117	86.0

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของบุคลากร

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.4
ปริญญาตรี	92	78.6
ปริญญาโท	21	17.9
รวม	117	100.0

จากตาราง 3 ระดับการศึกษาของบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.6) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 17.9) และต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 3.4)

ตารางที่ 4 แสดงสาขาวิชาของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา

สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บรรณารักษศาสตร์	32	27.4
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	43	36.8
คอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีทางการศึกษา	42	35.9
รวม	117	100.0

จากตาราง 4 สถานภาพของบุคลากรจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (ร้อยละ 36.8) รองลงมาคือ สาขาคอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยีทางการศึกษา (ร้อยละ 35.9) และ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ (ร้อยละ 27.4)

ตารางที่ 5 แสดงสถานภาพของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
บรรณารักษ์	52	44.4
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	65	55.6
รวม	117	100.0

จากตาราง 5 สถานภาพของบุคลากร พบว่า เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 55.6) และบรรณารักษ์ (ร้อยละ 44.4)

ตารางที่ 6 แสดงประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร

ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	8.5
1-5 ปี	81	69.2
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	26	22.2
รวม	117	100.0

จากตาราง 6 ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-5 ปี (ร้อยละ 69.2) รองลงมาคือ มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 22.2) และมีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 8.5)

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

ตารางที่ 7 แสดงสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน	110	94
ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน	7	6.0
รวม	117	100.0

จากตาราง 7 การใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 94.0) และไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 6.0)

ตารางที่ 8 แสดงสาเหตุของการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุของการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
การเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตไม่พร้อม	-	-
ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม / สัมมนา	1	0.9
หน่วยงานมีอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนน้อย	1	0.9
ไม่มีความรู้เรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ต	6	5.1
ไม่ทราบแหล่งเพื่อการติดต่อปฏิบัติงานที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต	3	2.6

จากตาราง 8 สาเหตุของการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่ใช้เนื่องจากไม่มีความรู้เรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 5.1) รองลงมาคือไม่ทราบแหล่งเพื่อการติดต่อปฏิบัติงานที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 2.6) และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม / สัมมนา และหน่วยงานมีอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนน้อย (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ที่ห้องสมุดใช้ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP)	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์		
แห่งชาติ (NECTEC)	5	4.5
ทบวงมหาวิทยาลัย (UNINET)	47	42.7
บ. เคเอสซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ต	23	20.9
ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย	17	15.5
บ. ซีเอส คอมมิวนิเคชั่น	8	7.3
ไม่ตอบ	10	9.1
รวม	110	100.0

จากตาราง 9 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ที่ห้องสมุดใช้ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า เชื่อมต่อผ่านทบวงมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 42.7) รองลงมาคือ บ. เคเอสซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 20.9) และศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 15.5)

ตารางที่ 10 แสดงวิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
จากการฝึกอบรม / สัมมนาภายในหน่วยงาน	55	50.0
จากการฝึกอบรม / สัมมนาภายนอกหน่วยงาน	25	22.7
จากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	96	87.3
จากคำแนะนำของบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน	62	56.4
จากแหล่งอื่น ๆ	7	6.4

จากตาราง 10 วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตด้วยการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง (ร้อยละ 87.3) รองลงมา คือ จากคำแนะนำของบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน (ร้อยละ 56.4) และจากการฝึกอบรม / สัมมนาภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 50.0)

ตารางที่ 11 แสดงความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ทุกวัน	68	61.8
ใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	33	30.0
ใช้สัปดาห์ละครั้ง	4	3.6
ใช้สองสัปดาห์ครั้ง	-	-
ใช้เดือนละครั้ง	3	2.7
นาน ๆ ครั้ง	1	0.9
ไม่แน่นอน	1	0.9
รวม	110	100.0

จากตาราง 11 ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานทุกวัน (ร้อยละ 61.8) รองลงมาคือ ใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 30.0) และใช้สัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 3.6)

ตารางที่ 12 แสดงบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการบนอินเทอร์เน็ต	บรรณารักษ์ (N = 50)		จนท. (N = 60)		รวม (N = 110)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-mail)	42	84.0	57	95.0	99	90.0
บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP)	24	48.0	44	73.0	68	61.8
บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล(Telnet)	37	74.0	47	78.3	84	76.4
บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ (WWW)	50	100.0	60	100.0	110	100.0
บริการกลุ่มข่าวและสนทนา (Usenet / Newsgroup)	23	46.0	41	68.3	63	57.2

จากตาราง 12 บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการให้บริการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ บริการไปรษณีย์-

อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 90.0) และบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (ร้อยละ 76.4)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์ไวด์เว็บ (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 84.0) และบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (ร้อยละ 74.0)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์ไวด์เว็บ (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 95.0) และบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (ร้อยละ 78.3)

ตารางที่ 13 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	บรรณารักษ์ (N = 42)		จนท. (N = 56)		รวม (N = 98)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับ - ส่ง จดหมาย	41	97.6	54	96.4	95	96.9
ให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้	5	11.9	17	30.4	22	22.4
ถามคำถามหรือตอบคำถาม บรรณารักษ์จากที่อื่น	6	14.3	7	12.5	13	13.3
ใช้ในการยืมระหว่างห้องสมุด	2	4.8	2	3.6	4	4.1
เป็นสมาชิกเมลลิ่งลิสต์	4	9.5	1	1.8	5	5.1
ส่งแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	14	33.3	24	42.9	38	38.8

จากตาราง 13 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่ง จดหมาย (ร้อยละ 96.9) รองลงมาคือ ส่งแนบแฟ้มข้อมูลไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 38.8) และให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ (ร้อยละ 22.4)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่ง จดหมาย (ร้อยละ 97.6) รองลงมาคือ ส่งแนบแฟ้มข้อมูลไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 33.3) และถามคำถามหรือตอบคำถามบรรณารักษ์จากที่อื่น (ร้อยละ 14.3)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่ง จดหมาย (ร้อยละ 96.4) รองลงมาคือ ส่งแนบแฟ้มข้อมูลไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(ร้อยละ 42.9) และให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ (ร้อยละ 30.4)

ตารางที่ 14 แสดงโปรแกรมที่ใช้ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	บรรณารักษ์ (N = 42)		จนท. (N = 57)		รวม (N = 99)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โปรแกรม Mail เช่น yahoomail,	41	97.6	54	96.4	95	96.9
Hotmail	42	100.0	55	96.4	97	97.9
โปรแกรม Outlook Express	6	14.3	12	21.1	18	18.2
โปรแกรม Pine	3	7.1	10	17.2	13	13.1

จากตาราง 14 โปรแกรมที่ใช้ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Mail เช่น yahoomail, hotmail (ร้อยละ 97.9) รองลงมาคือ ใช้โปรแกรม Outlook Express (ร้อยละ 18.2) และโปรแกรม Pine (ร้อยละ 13.1)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Mail เช่น yahoomail, hotmail (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ โปรแกรม Outlook Express (ร้อยละ 14.3) และโปรแกรม Pine (ร้อยละ 7.1)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Mail เช่น yahoomail, hotmail (ร้อยละ 96.4) รองลงมาคือ โปรแกรม Outlook Express (ร้อยละ 21.1) และโปรแกรม Pine (ร้อยละ 17.5)

ตารางที่ 15 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	บรรณารักษ์ (N = 25)		จนท. (N = 45)		รวม (N = 70)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้	9	36.0	16	35.6	25	35.7
ขอแฟ้มข้อมูลจากหน่วยงาน Bitnet, Listserv	2	8.0	2	4.4	4	5.7
ดาวน์โหลดหรืออัปโหลดโปรแกรมมาใช้งาน	22	88.0	45	100.0	67	95.7

จากตาราง 15 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดหรืออัปโหลดโปรแกรมมาใช้งาน (ร้อยละ 95.7) รองลงมาคือ ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ (ร้อยละ 35.7) และขอแฟ้มข้อมูลจากหน่วยงาน Bitnet, Listserv (ร้อยละ 5.7)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลเพื่อดาวนโหลดหรืออัปโหลดโปรแกรมมาใช้งาน (ร้อยละ 88.0) รองลงมาคือ ถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ (ร้อยละ 36.0) และขอเพิ่มข้อมูลจากข่ายงาน Bitnet, Listserv และอื่น ๆ (ร้อยละ 8.0)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลเพื่อดาวนโหลดหรืออัปโหลดโปรแกรมมาใช้งาน (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ ถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ (ร้อยละ 35.6) และขอเพิ่มข้อมูลข่ายงาน Bitnet, Listserv (ร้อยละ 4.4)

ตารางที่ 16 แสดงวิธีการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล	บรรณารักษ์ (N = 25)		จนท. (N = 45)		รวม (N = 70)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์	13	52.0	29	64.4	42	64.4
ใช้ ftp โดยตรง	4	16.0	29	64.4	33	47.1
ใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	16	64.0	21	46.7	37	52.9
ใช้ผ่านบริการสนทนาออนไลน์ เช่น ICQ	5	20.0	13	28.9	18	25.7

จากตาราง 16 วิธีการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีวิธีการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลโดยใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (ร้อยละ 64.4) รองลงมาคือ ใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 52.9) และใช้ ftp โดยตรง (ร้อยละ 47.1)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีวิธีการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลโดยใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 64.0) รองลงมาคือ ใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (ร้อยละ 52.0) และใช้ผ่านบริการสนทนาออนไลน์ (ร้อยละ 20.0)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีวิธีการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลโดยใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (ร้อยละ 64.4) ใช้ ftp โดยตรง (ร้อยละ 64.4) รองลงมาคือ ใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 46.7) และใช้ผ่านบริการสนทนาออนไลน์ (ร้อยละ 28.9)

ตารางที่ 17 แสดงประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ถ่ายโอน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของแฟ้มข้อมูล	บรรณารักษ์ (N = 25)		จนท. (N = 45)		รวม (N = 70)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูล (text)	21	84.0	41	91.1	62	88.6
โปรแกรม (software)	14	56.0	26	57.8	40	57.1
เสียง (sound)	5	20.0	17	37.8	22	31.4
ภาพนิ่ง (images)	12	48.0	29	64.4	41	58.6
สื่อประสม (multimedia)	8	32.0	11	24.4	19	27.1

จากตาราง 17 ประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ถ่ายโอน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ถ่ายโอนข้อมูล (ร้อยละ 88.6) รองลงมาคือ ภาพนิ่ง (ร้อยละ 58.6) และโปรแกรม (ร้อยละ 57.1)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ถ่ายโอนข้อมูล (ร้อยละ 84.0) รองลงมาคือ โปรแกรม (ร้อยละ 56.0) และภาพนิ่ง (ร้อยละ 48.0)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ถ่ายโอนข้อมูล (ร้อยละ 91.1) รองลงมาคือ ภาพนิ่ง (ร้อยละ 64.4) และโปรแกรม (ร้อยละ 57.8)

ตารางที่ 18 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เข้าใช้เครื่องระยะไกล	บรรณารักษ์ (N = 38)		จนท. (N = 47)		รวม (N = 85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น	34	89.5	37	78.8	71	83.5
สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์	8	21.1	14	29.8	22	25.9
ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น ๆ เช่น e-mail, gopher ฯลฯ	15	39.4	29	61.7	44	51.7

จากตาราง 18 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลเพื่อสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น (ร้อยละ 83.5) รองลงมาคือ ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น ๆ เช่น e-mail, gopher ฯลฯ (ร้อยละ 51.7) และสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 25.9)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น (ร้อยละ 89.5) รองลงมาคือ ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น ๆ เช่น e-mail, gopher ฯลฯ (ร้อยละ 39.4) และสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 21.1)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลเพื่อสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น (ร้อยละ 78.9) รองลงมาคือ ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น ๆ เช่น e-mail, gopher ฯลฯ (ร้อยละ 61.7) และสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 29.8)

ตารางที่ 19 แสดงแหล่งสารสนเทศที่สืบค้นจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งสารสนเทศที่สืบค้น	บรรณารักษ์ (N = 38)		จนท. (N = 47)		รวม (N = 85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยของรัฐ	34	89.5	40	85.1	74	87.1
มหาวิทยาลัยเอกชน	18	47.4	23	48.9	41	48.2
สถาบันราชภัฏ	28	73.7	29	61.7	57	67.1
สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ	20	52.6	17	36.2	37	43.5
หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ	23	60.5	28	59.6	51	60.0

จากตาราง 19 แหล่งสารสนเทศที่สืบค้นจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐ (ร้อยละ 87.1) รองลงมาคือ สถาบันราชภัฏ (ร้อยละ 67.1) และหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ (ร้อยละ 60.0)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐ (ร้อยละ 89.5) รองลงมาคือ สถาบันราชภัฏ (ร้อยละ 73.7) และหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ (ร้อยละ 60.5)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐ (ร้อยละ 85.1) รองลงมาคือ สถาบันราชภัฏ (ร้อยละ 61.7) และหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ (ร้อยละ 59.6)

ตารางที่ 20 แสดงเหตุผลในการสืบค้นแหล่งสารสนเทศจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการสืบค้นแหล่งสารสนเทศ จากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล	บรรณารักษ์ (N = 38)		จนท. (N = 47)		รวม (N = 85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยของรัฐ						
เข้าถึงง่าย	20	52.6	19	40.4	39	45.9
สารสนเทศจำนวนมาก	24	63.2	32	68.1	56	65.9
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	15	39.5	14	29.8	29	34.1
มหาวิทยาลัยเอกชน						
เข้าถึงง่าย	6	15.8	14	29.8	20	23.5
สารสนเทศจำนวนมาก	10	26.3	14	29.8	24	28.2
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	9	23.7	16	34.0	25	29.4
สถาบันราชภัฏ						
เข้าถึงง่าย	19	50.0	21	44.7	40	47.1
สารสนเทศจำนวนมาก	11	28.9	16	34.0	27	31.8
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	10	26.3	12	25.5	22	25.9
สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ						
เข้าถึงง่าย	8	21.1	4	8.5	12	14.1
สารสนเทศจำนวนมาก	9	23.7	12	25.5	21	24.7
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	16	42.1	14	29.8	30	35.3
หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ						
เข้าถึงง่าย	10	26.3	19	40.4	29	34.1
สารสนเทศจำนวนมาก	13	34.2	16	34.0	29	34.1
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	13	34.2	16	34.0	29	34.1

จากตาราง 20 เหตุผลในการสืบค้นแหล่งสารสนเทศจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐเพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก (ร้อยละ 65.9) รองลงมาคือ สืบค้นสารสนเทศจากสถาบันราชภัฏเพราะเข้าถึงง่าย (ร้อยละ 47.1) และสืบค้นสารสนเทศจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพราะเข้าถึงง่าย สารสนเทศจำนวนมาก ทันสมัย ตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 34.1)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐเพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก (ร้อยละ 63.2) รองลงมาคือ สืบค้นสารสนเทศจากสถาบันราชภัฏเพราะเข้าถึงง่าย (ร้อยละ 50.0) และสืบค้นสารสนเทศจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก ทันสมัย ตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 34.2)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐเพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก (ร้อยละ 68.1) รองลงมาคือ สืบค้นสารสนเทศจากสถาบันราชภัฏเพราะเข้าถึงง่าย (ร้อยละ 44.7) และสืบค้นสารสนเทศจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพราะเข้าถึงง่าย (ร้อยละ 40.4)

ตารางที่ 21 แสดงรูปแบบสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบของสารสนเทศ ที่ได้จากการสืบค้น	บรรณารักษ์ (N = 38)		จนท. (N = 47)		รวม (N = 85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บรรณานุกรม (bibliographic)	26	68.4	24	51.1	50	58.8
บรรณานุกรมและสาระสังเขป (bibliographic & abstract)	23	60.5	40	85.1	63	74.1
เอกสารฉบับเต็ม (full text)	16	42.1	23	48.9	39	45.8

จากตาราง 21 รูปแบบของสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศในรูปแบบของบรรณานุกรมและสาระสังเขป (ร้อยละ 74.1) รองลงมาคือ บรรณานุกรม (ร้อยละ 58.8) และเอกสารฉบับเต็ม (ร้อยละ 45.8)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศในรูปแบบของบรรณานุกรม (ร้อยละ 68.4) รองลงมาคือ บรรณานุกรมและสาระสังเขป (ร้อยละ 60.5) และเอกสารฉบับเต็ม (ร้อยละ 42.1)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศในรูปแบบของบรรณานุกรมและสาระสังเขป (ร้อยละ 85.1) รองลงมาคือ บรรณานุกรม (ร้อยละ 51.1) และเอกสารฉบับเต็ม (ร้อยละ 48.9)

ตารางที่ 22 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวลาดีโวลด์เว็บ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ สืบค้นข้อมูลเวลาดีโวลด์เว็บ	บรรณารักษ์ (N = 49)		จนท. (N = 60)		รวม (N = 109)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สืบค้นข้อมูลทั่วไป	46	93.9	56	93.3	102	93.5
สืบค้นวัสดุสารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ	38	77.6	44	73.3	82	75.2
เข้าถึงเอกสารฉบับเต็มให้บริการฟรี ประเมินและสำรวจแหล่งสารสนเทศ ที่มีประโยชน์เพื่อบริการผู้ใช้	25	51.0	25	41.7	50	45.9
	16	32.7	22	36.6	38	34.8

จากตาราง 22 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวลาดีโวลด์เว็บ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวลาดีโวลด์เว็บเพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป (ร้อยละ 93.5) รองลงมาคือ สืบค้นวัสดุสารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ (ร้อยละ 75.2) และเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มให้บริการฟรี (ร้อยละ 45.9)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวลาดีโวลด์เว็บเพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป (ร้อยละ 93.9) รองลงมาคือ สืบค้นวัสดุสารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ (ร้อยละ 77.6) และเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มให้บริการฟรี (ร้อยละ 51.0)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวลาดีโวลด์เว็บเพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป (ร้อยละ 93.3) รองลงมาคือ สืบค้นวัสดุสารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ (ร้อยละ 73.3) และเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มให้บริการฟรี (ร้อยละ 41.7)

ตารางที่ 23 แสดงโปรแกรมช่วยค้นเว็ลด์ไวด์เว็บที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โปรแกรมช่วยค้นเว็ลด์ไวด์เว็บ	บรรณารักษ์ (N = 50)		จนท. (N = 59)		รวม (N = 109)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
AltaVista	17	34.0	14	23.7	31	28.4
Excite	8	16.0	5	8.5	13	11.9
Google	15	30.0	19	32.2	34	31.2
Hotbot	6	12.0	5	8.5	11	10.1
InfoSeek	10	20.0	9	15.3	19	17.4
Lycos	10	20.0	9	15.3	19	17.4
Yahoo	48	96.0	54	91.5	102	93.6
Sanook	2	4.0	2	3.3	4	3.6
Hunsa	2	4.0	2	3.3	4	3.6
I-kool	2	4.0	1	1.6	3	2.7
Slamguru	2	4.0	2	3.3	4	3.6
Thaiwebhunter	1	2.0	1	1.6	2	1.8

จากตาราง 23 โปรแกรมช่วยค้นเว็ลด์ไวด์เว็บที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้ Yahoo (ร้อยละ 93.6) รองลงมาคือ Google (ร้อยละ 31.2) และ AltaVista (ร้อยละ 28.4)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้ Yahoo (ร้อยละ 96.0) รองลงมาคือ AltaVista (ร้อยละ 34.0) และ Google (ร้อยละ 30.0)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ Yahoo (ร้อยละ 91.5) รองลงมาคือ Google (ร้อยละ 32.2) และ AltaVista (ร้อยละ 23.7)

ตารางที่ 24 แสดงเหตุผลในการใช้โปรแกรมช่วยค้นเว็ลดีไวด์เว็บในการสืบค้นสารสนเทศ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการใช้โปรแกรม ช่วยค้นเว็ลดีไวด์เว็บ	บรรณารักษ์ (N = 50)		จนท. (N = 58)		รวม (N = 108)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
AltaVista						
ใช้งานง่าย	11	22.0	9	15.5	20	18.5
สารสนเทศจำนวนมาก	10	20.0	9	15.5	19	17.6
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	8	16.0	6	10.3	14	13.0
Excite						
ใช้งานง่าย	4	8.0	3	5.2	7	6.5
สารสนเทศจำนวนมาก	6	12.0	2	3.4	8	7.4
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	2	4.0	2	3.4	4	3.7
Google						
ใช้งานง่าย	7	14.0	15	25.9	22	20.4
สารสนเทศจำนวนมาก	11	22.0	12	20.7	23	21.3
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	8	16.0	11	19.0	19	17.6
Hotbot						
ใช้งานง่าย	2	4.0	5	8.6	7	6.5
สารสนเทศจำนวนมาก	4	8.0	2	3.4	6	5.6
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	1	2.0	2	3.4	3	2.8
InfoSeek						
ใช้งานง่าย	7	14.0	7	12.1	14	13.0
สารสนเทศจำนวนมาก	5	10.0	4	6.9	9	8.3
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	4	8.0	5	8.6	9	8.3
Lycos						
ใช้งานง่าย	6	12.0	5	8.6	11	10.2
สารสนเทศจำนวนมาก	8	16.0	6	10.3	14	13.0
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	3	6.0	5	8.6	8	7.4
Yahoo						
ใช้งานง่าย	40	80.0	41	70.7	81	75.0
สารสนเทศจำนวนมาก	30	60.0	34	58.6	64	59.3
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	27	54.0	36	62.1	63	58.3

ตารางที่ 24 (ต่อ)

เหตุผลในการใช้โปรแกรม ช่วยค้นเว็ลด์ไวด์เว็บ	บรรณารักษ์ (N = 50)		จนท. (N = 58)		รวม (N = 108)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Sanook						
ใช้งานง่าย	2	4.0	2	3.4	4	3.7
สารสนเทศจำนวนมาก	2	4.0	2	3.4	3	2.7
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	2	4.0	2	3.4	4	3.7
Hunsa						
ใช้งานง่าย	2	4.0	2	3.4	4	3.7
สารสนเทศจำนวนมาก	1	2.0	1	1.7	2	1.8
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	1	2.0	1	1.7	2	1.8
I-kool						
ใช้งานง่าย	2	4.0	1	1.7	3	2.7
สารสนเทศจำนวนมาก	1	2.0	1	1.7	2	1.8
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	1	2.0	1	1.7	2	1.8
Siamguru						
ใช้งานง่าย	2	4.0	2	3.4	4	3.7
สารสนเทศจำนวนมาก	2	4.0	1	1.7	3	2.7
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	2	4.0	2	3.4	4	3.7
Thaiwebhunter						
ใช้งานง่าย	1	4.0	1	1.7	2	1.8
สารสนเทศจำนวนมาก	1	4.0	1	1.7	2	1.8
ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	1	4.0	1	1.7	2	1.8

จากตาราง 24 เหตุผลในการใช้โปรแกรมช่วยค้นเว็ลด์ไวด์เว็บ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้ Yahoo เพราะใช้งานง่าย (ร้อยละ 75.0) รองลงมาคือ ใช้ Google เพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก (ร้อยละ 21.3) และใช้ AltaVista เพราะใช้งานง่าย (ร้อยละ 18.5)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้ Yahoo เพราะใช้งานง่าย (ร้อยละ 80.0) รองลงมาคือ ใช้ AltaVista เพราะใช้งานง่าย (ร้อยละ 22.0) และใช้ Google เพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก (ร้อยละ 22.0)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ Yahoo เพราะใช้งานง่าย (ร้อยละ 70.7) รองลงมาคือ ใช้ Google เพราะใช้งานง่าย (ร้อยละ 25.9) และใช้ AltaVista เพราะ

ใช้งานง่ายและมีสารสนเทศจำนวนมาก (ร้อยละ 15.3)

ตารางที่ 25 แสดงประเภทสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเว็ลต์ไวด์เว็บ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของสารสนเทศที่ได้จาก การสืบค้นเว็ลต์ไวด์เว็บ	บรรณารักษ์ (N = 48)		จนท. (N = 60)		รวม (N = 108)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูล (text)	46	95.8	54	90.0	100	92.6
โปรแกรม (software)	20	41.7	34	56.7	54	50.0
เสียง (sound)	8	16.7	18	30.0	26	24.1
ภาพนิ่ง (Images)	20	41.7	34	56.7	54	50.0
สื่อประสม (multimedia)	17	35.4	23	38.3	40	37.0

จากตาราง 25 ประเภทของสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเว็ลต์ไวด์เว็บ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศประเภทข้อมูล (ร้อยละ 92.6) รองลงมาคือ โปรแกรมและภาพนิ่ง (ร้อยละ 50.0) และสื่อประสม (ร้อยละ 37.0)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศประเภทข้อมูล (ร้อยละ 95.8) รองลงมาคือ โปรแกรมและภาพนิ่ง (ร้อยละ 41.7) และ สื่อประสม (ร้อยละ 35.4)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศประเภทข้อมูล (ร้อยละ 90.0) รองลงมาคือ โปรแกรมและภาพนิ่ง (ร้อยละ 56.7) และสื่อประสม (ร้อยละ 38.3)

ตารางที่ 26 แสดงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการใช้ บริการกลุ่มข่าวและสนทนา	บรรณารักษ์ (N = 48)		จนท. (N = 60)		รวม (N = 108)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบรรณารักษ์						
ห้องสมุดอื่น	7	33.3	10	26.3	17	28.8
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น	13	61.9	22	57.9	35	59.3
สอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหา						
ในการปฏิบัติงาน	11	52.4	19	50.0	30	50.8
อ่านข่าว	15	71.4	28	73.7	43	72.9
ส่ง, ประกาศข่าว	4	19.0	7	18.4	11	18.6
ตรวจสอบคำถามที่มีผู้ถามบ่อย (FAQs)	4	19.0	3	7.9	7	11.9

จากตาราง 26 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาเพื่ออ่านข่าว (ร้อยละ 72.9) รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น (ร้อยละ 59.3) และสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 50.8)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาเพื่ออ่านข่าว (ร้อยละ 71.4) รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น (ร้อยละ 61.9) และสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 52.4)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาเพื่ออ่านข่าว (ร้อยละ 73.7) รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น (ร้อยละ 57.9) และสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 50.0)

ตารางที่ 27 แสดงกลุ่มข่าวที่อ่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการกลุ่มข่าวและสนทนา	บรรณารักษ์ (N = 21)		จนท. (N = 38)		รวม (N = 59)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Alt	2	9.5	2	5.3	4	6.8
Biz	-	-	3	7.9	3	5.1
Comp	3	14.3	13	34.2	16	27.1
Misc	2	9.5	9	23.7	11	18.6
News	19	90.5	33	86.8	52	88.1
Rec	2	9.5	2	5.3	4	6.8
Sci	4	19.0	12	31.6	16	27.1
Soc	3	14.3	5	13.2	8	13.6
Talk	9	42.9	9	23.7	18	30.5

จากตาราง 27 กลุ่มข่าวที่อ่าน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อ่านข่าวในกลุ่มข่าว news (ร้อยละ 88.1) รองลงมาคือ talk (ร้อยละ 30.5) และ comp, sci (ร้อยละ 27.1)

เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่อ่านข่าวในกลุ่มข่าว news (ร้อยละ 90.5) รองลงมาคือ talk (ร้อยละ 42.9) และ sci (ร้อยละ 27.1)

ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่อ่านข่าวในกลุ่มข่าว news (ร้อยละ 86.8) รองลงมาคือ comp (ร้อยละ 34.2) และ sci (ร้อยละ 31.6)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต (บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล, บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล, บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ และบริการกลุ่มข่าวและสนทนา) 2. ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม 3. ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต 4. ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การนำเสนอปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศโดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 24) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีปัญหาน้อยที่สุด

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ

ปัญหารายด้าน	μ	σ	ระดับ
1. ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต	2.88	.68	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม	3.06	.91	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	3.01	.74	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	2.75	.86	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.91	.61	ปานกลาง

จากตาราง 28 ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันราชภัฏ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ทุกข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาด้าน
อุปกรณ์และโปรแกรม ($\mu = 3.06$) รองลงมาคือ ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
($\mu = 3.01$) ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต ($\mu = 2.88$) และปัญหาด้าน
บุคลากรผู้ให้บริการ ($\mu = 2.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บน
อินเทอร์เน็ต

ปัญหารายด้าน	μ	σ	ระดับ
1. ปัญหาการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	2.31	.82	น้อย
2. ปัญหาการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	3.25	.87	ปานกลาง
3. ปัญหาการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล	3.39	.80	ปานกลาง
4. ปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ	3.00	.86	ปานกลาง
5. ปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา	2.78	.90	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.88	.68	ปานกลาง

จากตาราง 29 ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยรวมมี
ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา

อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล ($\mu = 3.39$) รองลงมาคือ ปัญหาการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ($\mu = 3.26$) ส่วนข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ($\mu = 2.31$)

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์-อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ปัญหาด้านการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	μ	σ	ระดับ
1. ไม่รู้จักศูนย์บริการ (host unknown)	2.46	1.24	น้อย
2. ไม่รู้จักผู้รับ (user unknown)	2.29	1.17	น้อย
3. รหัสผ่านการขออนุญาตเข้าใช้หมดอายุ	2.13	1.13	น้อย
4. ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน	2.54	1.24	ปานกลาง
5. ส่งจดหมายไม่ได้เนื่องจากผู้จดหมายเต็ม	2.11	1.18	น้อย
ปัญหาโดยรวม	2.31	.82	น้อย

จากตาราง 30 ปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งข้อ ได้แก่ ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน ($\mu = 2.54$)

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการถ่ายโอน
แฟ้มข้อมูล (FTP)

ปัญหาด้านการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	μ	σ	ระดับ
1. แฟ้มข้อมูลที่ได้รับไม่สมบูรณ์	3.14	1.20	ปานกลาง
2. วิธีการถ่ายโอนมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน	3.43	1.16	ปานกลาง
3. การขอเข้าใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลบางแห่ง ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.31	1.22	ปานกลาง
4. มีการจำกัดเวลาและเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูล ใน home directory	3.25	1.03	ปานกลาง
5. ไม่พบแฟ้มข้อมูลที่ต้องการ	3.25	1.26	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	3.26	.88	ปานกลาง

จากตาราง 31 ปัญหาการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ระดับปานกลาง ($\mu = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการถ่ายโอนมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน ($\mu = 3.43$) รองลงมาคือ การขอเข้าใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลบางแห่งต้องเสียค่าใช้จ่าย ($\mu = 3.31$)

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการเข้าใช้เครื่อง
ระยะไกล (Telnet)

ปัญหาด้านการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล	μ	σ	ระดับ
1. ไม่รู้จักหมายเลขไอพี (IP Address) ของ ศูนย์บริการต่าง ๆ	3.26	1.19	ปานกลาง
2. แหล่งบริการปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน	3.02	1.18	ปานกลาง
3. การติดต่อเข้าใช้บริการช้าเนื่องจาก มีผู้ใช้จำนวนมาก	3.69	1.06	มาก
4. ศูนย์บริการให้บริการด้วยความเร็วต่ำ	3.58	.98	มาก
ปัญหาโดยรวม	3.39	.80	ปานกลาง

จากตาราง 32 ปัญหาการให้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ การติดต่อเข้าใช้บริการช้าเนื่องจากมีผู้ใช้จำนวนมาก ($\mu = 3.69$) รองลงมาคือ ศูนย์บริการให้บริการด้วยความเร็วต่ำ ($\mu = 3.58$)

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซต์เวป (WWW)

ปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล				
เวปไซต์เวป				
	μ	σ	ระดับ	
1. ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการหรือเว็บไซต์ที่ต้องการได้	3.08	1.20	ปานกลาง	
2. ข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป	2.97	1.07	ปานกลาง	
3. ไม่ทราบ Uniform Resource Locator (URL) ของศูนย์บริการ	3.08	1.20	ปานกลาง	
4. เพิ่มข้อมูลที่ค้นได้อยู่ในรูป PDF file ต้องดาวน์โหลดโปรแกรม Acrobat Reader เพื่อเปิดดูเอกสารทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในคอมพิวเตอร์	3.00	1.25	ปานกลาง	
ปัญหาโดยรวม	3.00	.85	ปานกลาง	

จากตาราง 33 ปัญหาการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเวปไซต์เวป พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการหรือเว็บไซต์ที่ต้องการได้ และไม่ทราบ Uniform Resource Locator (URL) ของศูนย์บริการ ($\mu = 3.08$) รองลงมาคือ เพิ่มข้อมูลที่ค้นได้อยู่ในรูป PDF file ต้องดาวน์โหลดโปรแกรม Acrobat Reader เพื่อเปิดดูเอกสารทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในคอมพิวเตอร์ ($\mu = 3.00$)

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและ
สนทนา (Usenet / Newsgroup)

ปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา	μ	σ	ระดับ
1. ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการข่าวสาร และกลุ่มข่าว	2.75	1.20	ปานกลาง
2. ไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ	2.86	1.14	ปานกลาง
3. กลุ่มข่าวมีจำนวนมาก	2.74	1.16	ปานกลาง
4. ไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ	2.72	1.14	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.78	.90	ปานกลาง

จากตาราง 34 ปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ ($\mu = 2.86$) รองลงมาคือ ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการข่าวสารและกลุ่มข่าว ($\mu = 2.75$)

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม

ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม	μ	σ	ระดับ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีจำนวนน้อย	2.86	1.36	ปานกลาง
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีสมรรถนะต่ำ	3.01	1.37	ปานกลาง
3. อุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ มีจำนวนน้อย	3.08	1.25	ปานกลาง
4. อุปกรณ์เสริมมีสมรรถนะต่ำ	2.95	1.21	ปานกลาง
5. วงจรเช่า (leased line) ที่ใช้เชื่อมต่อเกตเวย์ มีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ	3.42	1.10	ปานกลาง
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้ บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย	3.62	1.17	มาก

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม	μ	σ	ระดับ
7. การแลกเปลี่ยนสื่อสารระหว่างเครื่อง คอมพิวเตอร์ใช้ภาษาและตัวอักษรต่างกัน	2.86	1.16	ปานกลาง
8. โปรแกรมที่ใช้มีประสิทธิภาพต่ำ	2.65	1.14	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	3.06	.91	ปานกลาง

จากตาราง 35 ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย ($\mu = 3.62$) รองลงมามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ วงจรเช่า (leased line) ที่ใช้เชื่อมต่อเกตเวย์มีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ ($\mu = 3.42$) และอุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ มีจำนวนน้อย ($\mu = 3.08$)

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	μ	σ	ระดับ
1. การติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้ในช่วงเวลานั้นมาก	3.69	1.10	มาก
2. ช่องกว้างสัญญาณ (bandwidth) ต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว	3.50	1.06	ปานกลาง
3. เข้าสู่ระบบได้แต่ต้องใช้เวลาานาน	3.69	1.06	มาก
4. ไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการสั่งพิมพ์	2.54	1.08	ปานกลาง
5. ไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูล (save)	2.28	1.08	น้อย
6. คำอธิบายวิธีการใช้งาน (help) ไม่ชัดเจน	2.36	1.06	น้อย
ปัญหาโดยรวม	3.01	.74	ปานกลาง

จากตาราง 36 ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ การติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้มาก และเข้าสู่ระบบได้แต่ต้องใช้เวลาาน ($\mu = 3.96$) มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องกว้างสัญญาณ (bandwidth) ต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว ($\mu = 3.50$) และไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการสั่งพิมพ์ ($\mu = 2.54$) มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูล ($\mu = 2.28$) และคำอธิบายวิธีการใช้งาน (help) ไม่ชัดเจน ($\mu = 2.36$)

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	μ	σ	ระดับ
1. ไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต	2.26	1.14	น้อย
2. ไม่มีความรู้ในการแก้ปัญหาเมื่ออินเทอร์เน็ตเสีย	2.93	1.21	ปานกลาง
3. ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในการสืบค้น	2.69	1.19	ปานกลาง
4. ไม่รู้จักวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต	2.26	1.16	น้อย
5. ไม่มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน	2.26	1.29	น้อย
6. ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารบนหน้าจอ	3.03	1.15	ปานกลาง
7. ไม่มีเวลาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีภาระงานมาก	3.14	1.17	ปานกลาง
8. ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา	3.05	1.18	ปานกลาง

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	μ	σ	ระดับ
9. เนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและยากต่อ การกำหนดคำศัพท์ที่ใช้ในการสืบค้น	3.09	1.04	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.75	.86	ปานกลาง

จากตาราง 37 ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีเวลาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีภาระงานมาก ($\mu = 3.14$) รองลงมาคือ เนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชาทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและยากต่อการกำหนดคำศัพท์ที่ใช้ในการสืบค้น ($\mu = 3.09$) ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ($\mu = 3.05$) ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารบนหน้าจอ ($\mu = 3.03$) ไม่มีความรู้ในการแก้ปัญหาเมื่ออินเทอร์เน็ตเสีย ($\mu = 2.93$) และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในการสืบค้น ($\mu = 2.69$) มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่รู้จักวิธีการสืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต และไม่มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน ($\mu = 2.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าป.ตรี		ป. ตรี		ป.โท	
	(N = 4)		(N = 87)		(N = 19)	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ในงานบริการสารสนเทศ	2.57	.55	2.93	.60	2.93	.69

จากตาราง 38 ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.57$) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.93$) และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.93$)

ตารางที่ 39 เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	μ	ต่ำกว่าป.ตรี (N = 4)	ป.ตรี (N = 87)	ป.โท (N = 19)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.57	-	0.65*	0.65*
ปริญญาตรี	2.93		-	0.00
ปริญญาโท	2.93			-

* E.S. > .5

จากตาราง 39 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทมีปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างอย่างมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับปริญญาโทมีปัญหาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าป.ตรี (N = 4)		ป.ตรี (N = 87)		ป.โท (N = 19)	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ปัญหาการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต	2.55	.76	2.89	.62	2.93	.89

จากตาราง 40 ปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.55$) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.89$) และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.93$)

ตารางที่ 41 เปรียบเทียบปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าป.ตรี			ป.ตรี		ป.โท	
	μ	(N = 4)		(N = 87)		(N = 19)	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.55	-		0.44		0.50	
ปริญญาตรี	2.89			-		0.06	
ปริญญาโท	2.93					-	

จากตาราง 41 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าป.ตรี		ป.ตรี		ป.โท	
	(N = 4)		(N = 78)		(N = 16)	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	2.15	.84	2.32	.78	2.31	1.02

จากตาราง 42 ปัญหาการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.15$) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.32$) และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.31$)

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าป.ตรี			ป.โท (N = 16)	ป.ตรี (N = 78)
	μ	(N = 4)			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.15	-	0.19	0.20	
ปริญญาโท	2.31		-	0.01	
ปริญญาตรี	2.32			-	

จากตาราง 43 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าป.ตรี		ป.ตรี		ป.โท	
	(N = 2)		(N = 57)		(N = 10)	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ
ปัญหาการให้บริการ						
ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	3.29	.83	3.28	.97	2.20	1.69