

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์และข้อความย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
นิสิต ป.ตรี	แทน	นิสิตระดับปริญญาตรี
นิสิต ป.โท	แทน	นิสิตระดับปริญญาโท

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 2 สภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ สืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม และมีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 50

ตอนที่ 4 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา (ตาราง 2-6)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม

ประเภทของผู้ใช้	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย	5	3.8
นิสิตระดับปริญญาตรี	87	65.4
นิสิตระดับปริญญาโท	41	30.8
นิสิตระดับปริญญาเอก	1	-
รวม	133	100

จากตาราง 2 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 65.4) รองลงมาคือ นิสิตระดับปริญญาโท (ร้อยละ 30.8) และอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย (ร้อยละ 3.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์	อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย (N = 5)		นิสิต ป.ตรี (N = 87)		นิสิต ป.โท (N = 41)		รวม (N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	-	-	4	4.6	-	-	4	3.0
มีเล็กน้อย	1	20.0	31	35.6	9	21.9	41	30.8
มีในระดับใช้งานได้ทั่วไป	4	80.0	52	59.8	30	73.2	86	64.7
มีในระดับมาก	-	-	-	-	2	4.9	2	1.5
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 3 ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในระดับใช้งานได้ทั่วไป (ร้อยละ 64.7) รองลงมาคือ มีประสบการณ์เล็กน้อย (ร้อยละ 30.8) และไม่มีประสบการณ์ (ร้อยละ 3.0) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในระดับใช้งานได้ทั่วไป (ร้อยละ 80.0) รองลงมาคือ มีประสบการณ์เล็กน้อย (ร้อยละ 20) และไม่มีอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ที่ไม่มีประสบการณ์หรือ มีประสบการณ์ในระดับมาก ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในระดับใช้งานได้ทั่วไป (ร้อยละ 59.8) รองลงมาคือ มีประสบการณ์เล็กน้อย (ร้อยละ 35.6) และไม่มีประสบการณ์ (ร้อยละ 4.6) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในระดับใช้งานได้ทั่วไป (ร้อยละ 73.2) รองลงมาคือ มีประสบการณ์เล็กน้อย (ร้อยละ 21.9) และมีประสบการณ์ในระดับมาก (ร้อยละ 4.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตาม

ประเภทของผู้ใช้	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การสืบค้น								
มี	1	20.0	34	39.1	30	73.2	65	48.9
ไม่มี	4	80.0	53	60.9	11	26.8	68	51.1
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 4 ประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า ผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 51.1) และมีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 48.9)

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 80.0) และมีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 20.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 60.9) และมีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 39.1)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 73.2) และมีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 26.8)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความถี่การเข้าใช้บริการของผู้ที่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ความถี่การเข้าใช้ บริการ	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 1)		(N = 34)		(N = 30)		(N = 65)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นาน ๆ ครั้ง	1	100.0	22	64.7	14	46.7	37	56.9
สัปดาห์ละครั้ง	-	-	8	23.5	10	33.3	18	27.7
2-5 ครั้ง/สัปดาห์	-	-	2	5.9	5	16.7	7	10.8
6-10 ครั้ง/สัปดาห์	-	-	2	5.9	1	3.3	3	4.6
รวม	1	100.0	34	100.0	30	100.0	65	100.0

จากตาราง 5 ความถี่การเข้าใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 56.9) รองลงมาคือ เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 27.7) และเข้าใช้ 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 10.8) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ซึ่งมีเพียงจำนวน 1 ท่าน เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 100.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 64.7) รองลงมาคือ เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 23.5) และเข้าใช้ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์, 6-10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 5.9) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่เข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 46.7) รองลงมาคือ เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 33.3) และเข้าใช้ 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 16.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของสาเหตุการไม่ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม ของผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุ	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 4)		(N = 53)		(N = 11)		(N = 68)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีให้บริการ	-	-	12	22.6	2	18.2	14	20.6
ไม่ทราบวิธีการใช้บริการ	2	50.0	39	73.6	7	63.6	48	70.6
ไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ	-	-	8	15.1	1	9.1	9	13.2
การขอใช้บริการมีขั้นตอนยุ่งยาก	-	-	8	15.1	-	-	8	11.8
ยากต่อการเรียนรู้	1	25.0	7	13.2	3	27.3	11	16.2
ยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้	2	50.0	4	7.5	1	9.1	7	10.3

จากตาราง 6 สาเหตุการไม่ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 70.6) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 20.6) และยากต่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 16.2) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม และยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 50.0) รองลงมาคือ ยากต่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 25.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 73.6) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 22.6) และไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ, การขอใช้บริการมีขั้นตอนยุ่งยาก จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 15.1) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 63.6) รองลงมาคือ ยากต่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 27.3) และไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม (ร้อยละ 18.2) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ตาราง 7-27)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งข้อมูล	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	2	40.0	31	35.6	21	51.2	54	40.6
เพื่อนหรือผู้ร่วมงาน	1	20.0	28	32.2	15	36.6	44	33.1
บุคลากรของห้องสมุด	1	20.0	10	11.5	11	26.8	22	16.5
วิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอน	-	-	74	85.1	21	51.2	95	71.4

จากตาราง 7 แหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบจากวิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอน (ร้อยละ 71.4) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (ร้อยละ 40.6) และจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน (ร้อยละ 33.1) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ทราบจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (ร้อยละ 40.0) รองลงมาคือ จากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน และบุคลากรของห้องสมุด จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ทราบจากวิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอน (ร้อยละ 85.1) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (ร้อยละ 35.6) และจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน (ร้อยละ 32.2) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ทราบจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และจากวิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอน จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 51.2) รองลงมาคือ จากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน (ร้อยละ 36.6) และจากบุคลากรของห้องสมุด (ร้อยละ 26.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์การใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทำรายงานประกอบวิชาเรียนหรือภาคนิพนธ์	-	-	65	74.7	15	36.6	80	60.2
ทำวิทยานิพนธ์	-	-	7	8.0	28	68.3	35	26.3
เขียนบทความ หนังสือ ตำรา	1	20.0	5	5.7	-	-	6	4.5
ทำงานวิจัย	2	40.0	20	23.0	11	26.8	33	24.8
ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	1	20.0	1	1.1	2	4.9	4	3.0
เตรียมการสอน	1	20.0	1	1.1	-	-	2	1.5
หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4	80.0	10	11.5	2	4.9	16	12.0

จากตาราง 8 วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนหรือภาคนิพนธ์ (ร้อยละ 60.2) รองลงมาคือ เพื่อทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 26.3) และเพื่อเขียนบทความ หนังสือ ตำรา (ร้อยละ 24.8) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 80.0) รองลงมาคือ เพื่อทำงานวิจัย (ร้อยละ 40.0) และเพื่อเขียนบทความ หนังสือ ตำรา, เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ, เพื่อเตรียมการสอน จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนหรือภาคนิพนธ์ (ร้อยละ 74.7) รองลงมาคือ เพื่อทำงานวิจัย (ร้อยละ 23.0) และเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 11.5) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 68.3) รองลงมาคือ เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนหรือภาคนิพนธ์ (ร้อยละ 36.6) และเพื่อทำงานวิจัย (ร้อยละ 28.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น จำแนกตามประเภทของผู้ใช้
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ฐานข้อมูล	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ABI / Inform	-	-	3	3.4	8	19.5	11	8.3
Aidslane	-	-	-	-	-	-	-	-
DAO	2	40.0	11	12.6	14	34.1	27	20.3
ERIC	2	40.0	37	42.5	18	43.9	57	42.9
Expanded	-	-	-	-	-	-	-	-
Academic Index								
ICONDA	1	20.0	6	6.9	-	-	7	5.3
IEEE	-	-	3	3.4	-	-	3	2.3
Life Sciences	2	40.0	15	17.2	4	9.8	21	15.8
LISA	-	-	4	4.6	-	-	4	3.0
Medline	1	20.0	8	9.2	5	12.2	14	10.5
Nursing & Allied	-	-	6	6.9	2	4.9	8	6.0
Health								
Sciences Citation	-	-	1	1.1	1	2.4	2	1.5
Index								
Serfile	-	-	-	-	-	-	-	-
Sport Discus	-	-	1	1.1	2	4.9	3	2.3
Toxline	-	-	1	1.1	-	-	1	0.8
ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์	3	60.0	23	26.4	17	41.5	43	32.3
ไทย								

จากตาราง 9 ฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ERIC (ร้อยละ 42.9) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (ร้อยละ 32.3) และฐานข้อมูล DAO (ร้อยละ 20.3) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือ ฐานข้อมูล DAO, ERIC, Life Sciences จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 40.0) และฐานข้อมูล ICONDA, Medline จำนวน

เท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ERIC (ร้อยละ 42.5) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (ร้อยละ 26.4) และฐานข้อมูล Life Sciences (ร้อยละ 17.2) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ERIC (ร้อยละ 43.9) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (ร้อยละ 41.5) และฐานข้อมูล DAO (ร้อยละ 34.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของการค้นข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลอื่นที่ไม่ใช่ ฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

การค้นข้อมูลจาก แหล่งอื่น	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	2	40.0	26	29.9	17	41.5	45	33.8
ไม่เคย	3	60.0	61	70.1	24	58.5	88	66.2
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 10 การค้นข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลอื่น เช่น บัณฑิตราชนิเวศ สาร สิ่งพิมพ์ประเภทดรรชนีวารสารหรือสาระสังเขป หรือบรรณานุกรม ก่อนการสืบค้นครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยค้นจากแหล่งอื่นมาก่อน (ร้อยละ 66.2) และเคยค้นมาก่อน (ร้อยละ 33.8)

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ไม่เคย ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน (ร้อยละ 60.0) และเคยค้นมาก่อน (ร้อยละ 40.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่เคยค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน (ร้อยละ 70.1) และเคยค้นมาก่อน (ร้อยละ 29.9)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ไม่เคยค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน (ร้อยละ 58.5) และเคยค้นมาก่อน (ร้อยละ 41.5)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ใช้ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นแล้วมาค้นเพิ่มจากฐานข้อมูลซีดีรอม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผล	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 2)		(N = 26)		(N = 41)		(N = 45)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	1	50.0	15	57.7	11	64.7	27	60.0
ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่ทันสมัย	-	-	9	34.6	5	29.4	14	31.1
ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น	1	50.0	11	42.3	6	35.3	18	40.0

จากตาราง 11 เหตุผลของผู้ใช้ที่เคยค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นมาแล้ว และมาค้นเพิ่มจากฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 40.0) และข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่ทันสมัย (ร้อยละ 31.1) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ และไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 50.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 57.7) รองลงมาคือ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 42.3) และข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่ทันสมัย (ร้อยละ 34.6) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 64.7) รองลงมาคือ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 35.3) และข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่ทันสมัย (ร้อยละ 29.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ใช้ไม่ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นก่อนการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผล	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 3)		(N = 61)		(N = 24)		(N = 88)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการข้อมูลที่กว้างและทันสมัยกว่า	-	-	35	57.4	15	62.5	50	56.8
ต้องการประหยัดเวลาในการค้น	2	66.7	34	55.7	11	45.8	47	53.4
คิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่น	2	66.7	8	13.1	3	12.5	13	14.8

จากตาราง 12 เหตุผลที่ผู้ใช้ไม่ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นก่อนมาสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการข้อมูลที่กว้างและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 56.8) รองลงมาคือ ต้องการประหยัดเวลาในการค้น เนื่องจากต้องการข้อมูลเร่งด่วน (ร้อยละ 53.4) และคิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 14.8) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการประหยัดเวลาในการค้น เนื่องจากต้องการข้อมูลเร่งด่วน และคิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่น จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 66.7)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการข้อมูลที่กว้างและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 57.4) รองลงมาคือ ต้องการประหยัดเวลาในการค้น เนื่องจากต้องการข้อมูลเร่งด่วน (ร้อยละ 55.7) และคิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 13.1) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการข้อมูลที่กว้างและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 62.5) รองลงมาคือ ต้องการประหยัดเวลาในการค้น เนื่องจากต้องการข้อมูลเร่งด่วน (ร้อยละ 45.8) และคิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่น (ร้อยละ 12.5) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของการเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

วิธีการเรียนรู้	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จากคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ	-	-	5	5.7	4	9.8	9	6.8
จากคู่มือการใช้ที่หอสมุดจัดทำ	1	20.0	3	3.5	2	4.9	6	4.5
ถามเพื่อนหรือผู้ที่กำลังค้นอยู่เครื่องอื่น	1	20.0	9	10.3	3	7.3	13	9.8
บรรณารักษ์	3	60.0	50	57.5	20	48.8	73	54.9
บริการแนะนำการใช้ซีดีรวมที่หอสมุดจัดขึ้น	-	-	14	16.1	11	26.8	25	18.8
จากวิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอน	-	-	6	6.9	1	2.4	7	5.3
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 13 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมหรือปัจจัยที่สนับสนุนการสืบค้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้ความรู้ในการสืบค้นมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 54.9) รองลงมาคือ เรียนรู้จากบริการแนะนำการใช้ซีดีรวมที่หอสมุดจัดขึ้น (ร้อยละ 18.8) และเรียนรู้จากการถามเพื่อนหรือผู้ที่กำลังค้นอยู่เครื่องอื่น (ร้อยละ 9.8) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือ เรียนรู้จากคู่มือการใช้ที่หอสมุดจัดทำขึ้น และถามเพื่อนหรือผู้ที่กำลังค้นอยู่เครื่องอื่น จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 57.5) รองลงมาคือ เรียนรู้จากบริการแนะนำการใช้ซีดีรวมที่หอสมุดจัดขึ้น (ร้อยละ 16.1) และถามเพื่อนหรือผู้ที่กำลังค้นอยู่เครื่องอื่น (ร้อยละ 10.3) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 48.8) รองลงมาคือ เรียนรู้จากบริการแนะนำการให้ยืมที่หอสมุดจัดขึ้น (ร้อยละ 26.8) และเรียนรู้จากคำอธิบายวิธีใช้น้ำจอ (ร้อยละ 9.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของการมีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น
จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

การมีข้อมูลสำคัญ	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มี	3	60.0	74	85.1	38	92.7	115	86.5
ไม่มี	2	40.0	13	14.9	3	7.3	18	13.5
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 14 การมีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 86.5) และไม่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 13.5)

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 60.0) และไม่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 40.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 85.1) และไม่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 14.9)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 92.7) และไม่มีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น (ร้อยละ 7.3)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของข้อมูลสำคัญที่ผู้ใช้เตรียมมาสำหรับการสืบค้น จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบของข้อมูล	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 3)		(N = 74)		(N = 38)		(N = 115)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อผู้แต่ง	-	-	20	27.0	5	13.2	25	21.7
ชื่อเรื่อง	-	-	26	35.1	10	26.3	36	31.3
หัวเรื่อง	1	33.3	29	39.2	9	23.7	39	33.9
คำสำคัญ	2	66.7	38	51.4	22	57.9	62	53.9

จากตาราง 15 ข้อมูลสำคัญที่เตรียมมาสำหรับผู้ใช้ที่ตอบว่ามีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เตรียมคำสำคัญ (ร้อยละ 53.9) รองลงมาคือ หัวเรื่อง (ร้อยละ 33.9) และชื่อเรื่อง (ร้อยละ 31.3) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ ข้อมูลสำคัญที่เตรียมมาคือ คำสำคัญ (ร้อยละ 66.7) รองลงมาคือ หัวเรื่อง (ร้อยละ 33.3) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ข้อมูลสำคัญที่เตรียมมาคือ คำสำคัญ (ร้อยละ 51.4) รองลงมาคือ หัวเรื่อง (ร้อยละ 39.2) และชื่อเรื่อง (ร้อยละ 35.1) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ข้อมูลสำคัญที่เตรียมมาคือ คำสำคัญ (ร้อยละ 57.9) รองลงมาคือ ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 26.3) และหัวเรื่อง (ร้อยละ 23.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของการวางแผนเกี่ยวกับเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้น จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

การดำเนินการ	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วางแผน	4	80.0	28	32.2	28	68.3	60	45.1
ไม่ได้วางแผน	1	20.0	59	67.8	13	31.7	73	54.9
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 16 การวางแผนเกี่ยวกับเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้วางแผนก่อนการสืบค้น (ร้อยละ 54.9) และวางแผนก่อนการสืบค้น (ร้อยละ 45.1)

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่วางแผนก่อนการสืบค้น (ร้อยละ 80.0) และไม่ได้วางแผน (ร้อยละ 20.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่ได้วางแผนก่อนการสืบค้น (ร้อยละ 67.8) และวางแผน (ร้อยละ 32.2)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่วางแผนก่อนการสืบค้น (ร้อยละ 68.3) และไม่ได้วางแผน (ร้อยละ 31.7)

ตารางที่ 17 จำนวน น้ำหนักคะแนนและลำดับที่ของเทคนิคที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดริอม

เทคนิคที่ใช้	จำนวน				น้ำหนักคะแนน	ลำดับที่
	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3	อันดับที่ 4		
คำเชื่อม (boolean)	43	59	17	6	389	2
ดรรชนี (index)	3	15	18	28	121	4
คำสำคัญ (keyword)	82	22	16	3	429	1
คำตัด (truncation)	5	33	44	17	224	3

จากตาราง 17 เทคนิคที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดริอม โดยให้ผู้ผู้เรียงลำดับความสำคัญ พบว่า เทคนิคที่ใช้มากเป็นอันดับที่ 1 คือ การใช้คำสำคัญ (429 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ การใช้คำเชื่อม (389 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ การใช้คำตัด (224 คะแนน) และอันดับที่ 4 คือ การใช้ดรรชนี (121 คะแนน)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของลักษณะการใช้คำค้นในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม
จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ลักษณะคำค้น	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คำที่คิดขึ้นเอง	4	80.0	39	44.8	23	56.1	66	49.6
ใช้คำที่ตรวจสอบกับ ศัพท์สัมพันธ์หรือดู จากบัญชีคำ หรือใช้ คำที่แทนเนื้อหา	1	20.0	48	55.2	18	43.9	67	50.4
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 18 ลักษณะการใช้คำค้นในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คำค้นที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ (thesaurus) หรือดูจากบัญชีคำ เช่น บัญชีหัวเรื่อง พจนานุกรมคำเหมือน หรือคำที่แทนเนื้อหา (descriptor) (ร้อยละ 50.4) และเป็นคำที่คิดขึ้นเอง (ร้อยละ 49.6)

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้คำค้นที่คิดขึ้นเอง (ร้อยละ 80.0) และใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ (ร้อยละ 20.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ (ร้อยละ 55.2) และใช้คำค้นที่คิดขึ้นเอง (ร้อยละ 44.8)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้คำค้นที่คิดขึ้นเอง (ร้อยละ 56.1) และใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ (ร้อยละ 43.9)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของการใช้คำค้นอื่นที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น หรือใช้คำเชื่อม and, not เมื่อได้รับข้อมูลที่มากหรือกว้างเกินไป จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

การใช้	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	4	80.0	72	82.8	38	92.7	114	85.7
ไม่ใช้	1	20.0	15	17.2	3	7.3	19	14.3
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 19 กรณีที่ได้ข้อมูลมากเกินไปหรือกว้างเกินไป โดยการใช้คำค้นอื่นที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นหรือใช้คำเชื่อมที่ทำให้แคบลง เช่น and, not พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบว่าใช้ (ร้อยละ 85.7) และไม่ใช้ (ร้อยละ 14.3)

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ตอบว่าใช้ (ร้อยละ 80.0) และไม่ใช้ (ร้อยละ 20.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ตอบว่าใช้ (ร้อยละ 82.8) และไม่ใช้ (ร้อยละ 17.2)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ตอบว่าใช้ (ร้อยละ 92.7) และไม่ใช้ (ร้อยละ 7.3)

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของการแก้ปัญหาเมื่อได้รับข้อมูลน้อยเกินไปหรือได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

วิธีแก้ปัญหา	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ตรรกะ	-	-	14	16.1	13	31.7	27	20.3
ใช้คำเชื่อม or	3	60.0	45	51.7	19	46.3	67	50.4
ใช้คำตัด	1	20.0	26	29.9	7	17.1	34	25.6
ขอคำปรึกษาจาก บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	1	20.0	2	2.3	-	-	3	2.2
ที่ใช้เทคนิคหลายๆอย่าง ร่วมกัน เช่น ใช้ คำเชื่อม และใช้คำตัด	-	-	-	-	2	4.9	2	1.5
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 20 หากการสืบค้นได้รับข้อมูลน้อยเกินไปหรือได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวิธีแก้ปัญหาโดยการใช้อำนาจ or (ร้อยละ 50.4) รองลงมาคือ การใช้อำนาจ (ร้อยละ 25.6) และการใช้ตรรกะ (ร้อยละ 20.3) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการใช้อำนาจ or (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือ การใช้อำนาจ และขอคำปรึกษาจากบรรณาธิการ/เจ้าหน้าที่ จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสัยระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการใช้อำนาจ or (ร้อยละ 51.7) รองลงมาคือ การใช้อำนาจ (ร้อยละ 29.9) และการใช้ตรรกะ (ร้อยละ 16.1) ตามลำดับ

นิสัยระดับปริญญาโทส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการใช้อำนาจ or (ร้อยละ 46.3) รองลงมาคือ การใช้ตรรกะ (ร้อยละ 31.7) และการใช้อำนาจ (ร้อยละ 17.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของรูปแบบผลการค้นที่ผู้ใช้ต้องการ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

รูปแบบผลการค้น	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บรรณานุกรม	-	-	13	14.9	1	2.4	14	10.5
บรรณานุกรมและ สาระสังเขป	1	20.0	49	56.3	27	65.9	77	57.9
ข้อมูลฉบับสมบูรณ์	4	80.0	25	28.8	13	31.7	42	31.6
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 21 รูปแบบของผลการค้นที่ผู้ใช้ต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป (ร้อยละ 57.9) รองลงมาคือ ข้อมูลฉบับสมบูรณ์ (ร้อยละ 31.6) และบรรณานุกรม (ร้อยละ 10.5) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ (ร้อยละ 80.0) รองลงมาคือ บรรณานุกรมและสาระสังเขป (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสัยระดับปริญญาตรีต้องการผลการค้นรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป (ร้อยละ 56.3) รองลงมาคือ ข้อมูลฉบับสมบูรณ์ (ร้อยละ 28.8) และบรรณานุกรม (ร้อยละ 14.9) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป (ร้อยละ 65.9) รองลงมาคือ ข้อมูลฉบับสมบูรณ์ (ร้อยละ 31.7) และบรรณานุกรม (ร้อยละ 2.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวน น้ำหนักคะแนนและลำดับที่ของประเภทข้อมูลที่ใช้ต้องการ

ประเภทข้อมูล	จำนวน			น้ำหนักคะแนน	ลำดับที่
	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3		
บทความวารสาร	40	33	40	226	1
สิทธิบัตร	-	-	1	1	7
หนังสือ	21	34	20	151	4
โสตทัศนวัสดุ	2	2	11	21	5
รายงานการประชุม	-	2	7	11	6
รายงานการวิจัย	28	33	26	176	3
วิทยานิพนธ์	42	29	28	212	2

จากตาราง 22 ประเภทของข้อมูลที่ใช้ต้องการ 3 อันดับแรก คือ บทความวารสาร (226 คะแนน) วิทยานิพนธ์ (212 คะแนน) และรายงานการวิจัย (176 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาของข้อมูลที่ใช้ต้องการ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ระยะเวลาของข้อมูล	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เฉพาะปีปัจจุบันเท่านั้น	-	-	10	11.5	2	4.9	12	9.1
ปีปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี	1	20.0	38	43.7	27	65.8	66	49.6
ปีปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี	3	60.0	34	39.1	12	29.3	49	36.8
ข้อมูลย้อนหลัง 10 ปีขึ้นไป	1	20.0	5	5.7	-	-	6	4.5
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 23 ระยะเวลาของข้อมูลที่ต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 49.6) รองลงมาคือ ข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 36.8) และข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบันเท่านั้น (ร้อยละ 9.1) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือ ข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี และข้อมูลย้อนหลัง 10 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 43.7) รองลงมาคือ ข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 39.1) และข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบันเท่านั้น (ร้อยละ 11.5) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 65.8) รองลงมาคือ ข้อมูลปัจจุบันถึงข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 29.3) และข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบันเท่านั้น (ร้อยละ 4.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ระยะเวลาที่ใช้	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15 นาที	1	20.0	38	43.7	6	14.6	45	33.8
16-30 นาที	1	20.0	17	19.5	13	31.7	31	23.3
มากกว่า 30 นาที	2	40.0	16	18.4	14	34.2	32	24.1
มากกว่า 60 นาที	1	20.0	16	18.4	8	19.5	25	18.8
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 24 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที (ร้อยละ 33.8) รองลงมาคือ มากกว่า 30 นาที (ร้อยละ 24.1) และ 16-30 นาที (ร้อยละ 23.3) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที (ร้อยละ 40.0) รองลงมาคือ ไม่เกิน 15 นาที, 16-30 นาที และมากกว่า 60 นาที จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที (ร้อยละ 43.7) รองลงมาคือ 16-30 นาที (ร้อยละ 19.5) และมากกว่า 30 นาที, มากกว่า 60 นาที จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 18.4) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที (ร้อยละ 34.2) รองลงมาคือ 16-30 นาที (ร้อยละ 31.7) และมากกว่า 60 นาที (ร้อยละ 19.5) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของการขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์เกี่ยวกับการสืบค้น
จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

การขอคำแนะนำ	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถาม	5	100.0	85	97.7	35	85.4	125	94.0
ไม่ถาม	-	-	2	2.3	6	14.6	8	6.0
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 25 การขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์เกี่ยวกับการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ถามหรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ (ร้อยละ 94.0) และไม่ถาม (ร้อยละ 6.0)

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยทุกคนถามบรรณารักษ์ (ร้อยละ 100.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ถามบรรณารักษ์ (ร้อยละ 97.7) และไม่ถาม (ร้อยละ 2.3)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ถามบรรณารักษ์ (ร้อยละ 85.4) และไม่ถาม (ร้อยละ 14.6)

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของลักษณะคำถามที่ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์เกี่ยวกับการสืบค้นของผู้ที่ถามบรรณารักษ์ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำถาม	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเลือกฐานข้อมูล	1	20.0	41	48.2	14	40.0	56	44.8
ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่าย	-	-	21	24.7	9	25.7	30	24.0
ขั้นตอนและวิธีการค้น	5	100.0	72	84.7	29	82.9	106	84.8
การพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้น	1	20.0	42	49.4	21	60.0	64	51.2

จากตาราง 26 เมื่อสอบถามผู้ใช้ที่ตอบว่าได้ถามบรรณารักษ์เกี่ยวกับคำถามที่ขอคำแนะนำในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการค้น (ร้อยละ 84.8) รองลงมาคือ ถามเกี่ยวกับการพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้น (ร้อยละ 51.2) และถามเกี่ยวกับการเลือกฐานข้อมูล (ร้อยละ 44.8) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยทุกคนถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการค้น (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ ถามเกี่ยวกับการเลือกฐานข้อมูล และการพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้น จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการค้น (ร้อยละ 84.7) รองลงมาคือ การพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้น (ร้อยละ 49.4) และการเลือกฐานข้อมูล (ร้อยละ 48.2) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการค้น (ร้อยละ 82.9) รองลงมาคือ การพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้น (ร้อยละ 60.0) และการเลือกฐานข้อมูล (ร้อยละ 40.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของการแก้ปัญหากรณีสืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ
จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

การแก้ปัญหา	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นจากวารสาร/ สิ่งพิมพ์	3	60.0	18	20.7	10	24.4	31	23.3
สอบถามบรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2	40.0	62	71.3	25	61.0	89	66.9
เลิกค้น	-	-	7	8.0	6	14.6	13	9.8
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 27 การแก้ปัญหากรณีสืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการสอบถามจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 66.9) รองลงมาคือ ค้นจากวารสาร/สิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 23.3) และเลิกค้น (ร้อยละ 9.8) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการค้นจากวารสาร/สิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือ สอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 40.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการสอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 71.3) รองลงมาคือ ค้นจากวารสาร/สิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 20.7) และเลิกค้น (ร้อยละ 8.0) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการสอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 61.0) รองลงมาคือ ค้นจากวารสาร/สิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 24.4) และเลิกค้น (ร้อยละ 14.6) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้ (ตาราง 28-29)
ผู้ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 50

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของความสำเร็จและความล้มเหลวของการสืบค้นฐานข้อมูล
ซีดีรอม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ผลการสืบค้น	อาจารย์ นักวิชาการ		นิสิต ป.ตรี		นิสิต ป.โท		รวม	
	นักวิจัย (N = 5)		(N = 87)		(N = 41)		(N = 133)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำเร็จ	3	60.0	71	81.6	31	75.6	105	78.9
ล้มเหลว	2	40.0	16	18.4	10	24.4	28	21.1
รวม	5	100.0	87	100.0	41	100.0	133	100.0

จากตาราง 28 ความสำเร็จและความล้มเหลวของการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ระบุว่าพบสารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ ซึ่งนับว่าเป็นความสำเร็จในการสืบค้น (ร้อยละ 78.9) ส่วนผู้ใช้ที่ไม่พบสารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ นับว่าเป็นความล้มเหลว (ร้อยละ 21.1) จะเห็นว่าผู้ใช้จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งมีความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่สืบค้นประสบความสำเร็จ (ร้อยละ 60.0) และสืบค้นประสบความสำเร็จล้มเหลว (ร้อยละ 40.0)

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่สืบค้นประสบความสำเร็จ (ร้อยละ 81.6) และสืบค้นประสบความสำเร็จล้มเหลว (ร้อยละ 18.4)

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่สืบค้นประสบความสำเร็จ (ร้อยละ 75.6) และสืบค้นประสบความสำเร็จล้มเหลว (ร้อยละ 24.4)

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้

อัตราความถูกต้อง และตรงกับความต้องการ(ร้อยละ)	อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย (N = 3)		นิสิต ป.ตรี (N = 71)		นิสิต ป.โท (N = 31)		รวม (N = 105)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01 – 25.00	-	-	2	2.8	1	3.2	3	2.8
25.01 – 50.00	-	-	18	25.4	9	29.0	27	25.7
50.01 – 75.00	1	33.3	37	52.1	7	22.6	45	42.9
75.01 – 100.00	2	66.7	14	19.7	14	45.2	30	28.6
รวม	3	100.0	71	100.0	31	100.0	105	100.0

จากตาราง 29 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของการค้นพบสารสนเทศพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ อยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 50.01 – 75.00 (ร้อยละ 42.9) รองลงมาคือ ระหว่างอัตราร้อยละ 75.01 – 100.00 (ร้อยละ 28.6) และระหว่างอัตราร้อยละ 25.01 – 50.00 (ร้อยละ 25.7) ตามลำดับ จะเห็นว่าผู้ใช้จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งมีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากกว่าร้อยละ 50 และเมื่อได้หาค่าเฉลี่ยของอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการจากจำนวนผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม จำนวน 105 คน พบว่า ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.8 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ อยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 75.01 – 100.00 (ร้อยละ 66.7) รองลงมาคือ ระหว่างอัตราร้อยละ 50.01 – 75.00 (ร้อยละ 33.3) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ อยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 50.01 – 75.00 (ร้อยละ 52.1) รองลงมาคือ ระหว่างอัตราร้อยละ 25.01 – 50.00 (ร้อยละ 25.4) และระหว่างอัตราร้อยละ 75.01 – 100.00 (ร้อยละ 19.7) ตามลำดับ

นิสิตระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ อยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 75.01 – 100.00 (ร้อยละ 45.2) รองลงมาคือ

ระหว่างอัตราร้อยละ 25.01 – 50.00 (ร้อยละ 29.0) และระหว่างอัตราร้อยละ 50.01 – 75.00 (ร้อยละ 22.6) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ตาราง 30-37)

การนำเสนอปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) แล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 30 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐานปัญหาการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัญหาการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	2.64	1.08	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านฐานข้อมูล	2.52	0.93	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	2.05	0.93	น้อย
4. ปัญหาการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรวม	1.98	0.80	น้อย
5. ปัญหาการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ	2.58	0.91	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ	2.42	0.77	น้อย
7. ปัญหาด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรวม	2.76	1.09	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.41	0.68	น้อย

จากตาราง 30 ปัญหาการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการติดตามเอกสาร

ฉบับสมบูรณ์ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรวม ($\bar{X} = 2.76$) รองลงมาคือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 2.64$) ด้านการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.58$) และด้านฐานข้อมูล ($\bar{X} = 2.52$) มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ ($\bar{X} = 2.42$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.05$) และการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรวม ($\bar{X} = 1.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรวม

ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. เครื่องมือและอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ	2.67	1.22	ปานกลาง
2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ เช่น ใช้เวลาดำเนินการ, ผลการพิมพ์ลงกระดาษตัวอักษรไม่ชัดเจน	2.69	1.21	ปานกลาง
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย	2.57	1.18	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.64	1.08	ปานกลาง

จากตาราง 31 ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่าโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ เช่น ใช้เวลาในการดำเนินการ, ผลการพิมพ์ลงกระดาษตัวอักษรไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.69$) รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.67$) และเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ($\bar{X} = 2.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านฐานข้อมูล

ปัญหาด้านฐานข้อมูล	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ฐานข้อมูลซีดีรวมไม่มีเนื้อหาที่ต้องการ	2.68	1.23	ปานกลาง
2. ฐานข้อมูลซีดีรวมมีน้อย	2.62	1.17	ปานกลาง
3. ฐานข้อมูลซีดีรวมไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน	2.34	1.10	น้อย
4. ฐานข้อมูลซีดีรวมมีเนื้อหาไม่เป็นปัจจุบัน	2.46	1.18	น้อย
5. แต่ละฐานข้อมูลมีวิธีใช้ต่างกันทำให้เกิดความ สับสน	2.53	1.15	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.52	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 32 ปัญหาด้านฐานข้อมูล พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ฐานข้อมูลซีดีรวมไม่มีเนื้อหาที่ต้องการ ($\bar{X} = 2.68$) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลซีดีรวมมีน้อย ($\bar{X} = 2.62$) และแต่ละฐานข้อมูลมีวิธีใช้ต่างกันทำให้เกิดความสับสน ($\bar{X} = 2.53$) มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ฐานข้อมูลซีดีรวมมีเนื้อหาไม่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.46$) และฐานข้อมูลซีดีรวมไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน ($\bar{X} = 2.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรวม

ปัญหาด้านสถานที่	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. มองเห็นไม่เด่นชัด	2.38	1.22	น้อย
2. ไม่เป็นสัดส่วน	1.97	1.05	น้อย
3. มีเสียงรบกวน	1.82	1.06	น้อย
ปัญหาโดยรวม	2.05	0.93	น้อย

จากตาราง 33 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่มองเห็นไม่เด่นชัด ($\bar{X} = 2.38$) รองลงมาคือ ไม่เป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 1.97$) และมีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 1.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการให้บริการฐานข้อมูล-ซีดีรวม

ปัญหาด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. เวลาที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมมีน้อย	2.07	1.14	น้อย
2. คำแนะนำจากบรรณารักษ์ไม่ชัดเจน	2.01	1.12	น้อย
3. คู่มือการใช้ไม่ละเอียดทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้	2.25	1.04	น้อย
4. ผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ	1.87	1.10	น้อย
5. ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.17	0.90	น้อยที่สุด
6. ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.16	1.05	น้อย
7. ผู้ใช้กับผู้ให้บริการเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องที่ต้องการสืบค้น	1.86	0.91	น้อย
ปัญหาโดยรวม	1.98	0.80	น้อย

จากตาราง 34 ปัญหาด้านการให้บริการฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า โดยรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหายุ่งในระดับน้อย ได้แก่ คู่มือการใช้ไม่ละเอียดทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X} = 2.25$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 2.16$) เวลาที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรวมมีน้อย ($\bar{X} = 2.07$) คำแนะนำจากบรรณารักษ์ไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.01$) ผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ ($\bar{X} = 1.87$) และผู้ใช้กับผู้ให้บริการเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องที่ต้องการสืบค้น ($\bar{X} = 1.86$) และมีปัญหายุ่งในระดับน้อยที่สุดหนึ่งข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 1.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 คะแนนเฉลี่ย ความเป็ยเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการดำเนินการสืบค้น
สารสนเทศ

ปัญหาด้านการดำเนินการสืบค้น	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดรวม	2.83	1.19	ปานกลาง
2. คำอธิบายวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ละเอียด	2.44	1.07	น้อย
3. คำสั่งต่าง ๆ ของแต่ละฐานข้อมูลยุ่งยากต่อการใช้	2.63	1.18	ปานกลาง
4. วิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลมีขั้นตอนยุ่งยาก	2.56	1.18	ปานกลาง
5. ไม่เข้าใจวิธีกำหนดคำสำคัญในการสืบค้นฐานข้อมูล	2.57	1.14	ปานกลาง
6. ไม่เข้าใจวิธีการใช้คำเชื่อม (boolean)	2.42	1.20	น้อย
7. ไม่เข้าใจวิธีการใช้คำตัด (truncation)	2.72	1.19	ปานกลาง
8. ไม่ทราบว่าจะค้นเรื่องที่ต้องการจากฐานข้อมูลใด	2.53	1.22	ปานกลาง
9. ไม่สามารถใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษกำหนดคำค้น	2.53	1.26	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.58	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 35 ปัญหาด้านการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ที่ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลซีดรวม ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการใช้คำตัด (truncation) ($\bar{X} = 2.72$) คำสั่งต่าง ๆ ของแต่ละฐานข้อมูลยุ่งยากต่อการใช้ ($\bar{X} = 2.63$) ไม่เข้าใจวิธีกำหนดคำสำคัญในการสืบค้นฐานข้อมูล ($\bar{X} = 2.57$) วิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลมีขั้นตอนยุ่งยาก ($\bar{X} = 2.56$) ไม่สามารถใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษกำหนดคำค้น ($\bar{X} = 2.53$) และไม่ทราบว่าจะค้นเรื่องที่ต้องการจากฐานข้อมูลใด ($\bar{X} = 2.53$) มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ คำอธิบายวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ละเอียด ($\bar{X} = 2.44$) และไม่เข้าใจวิธีการใช้คำเชื่อม (boolean) ($\bar{X} = 2.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 คะแนนเฉลี่ย ความเป็ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ

ปัญหาด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ	2.55	1.27	ปานกลาง
2. ข้อมูลที่ค้นได้ไม่ทันสมัย	2.36	1.16	น้อย
3. ไม่สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับรหัสหรืออักษรย่อของข้อมูลที่ค้นได้	2.59	1.16	ปานกลาง
4. ข้อมูลที่ค้นได้นำมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะมีเฉพาะบรรณานุกรม	2.44	1.09	น้อย
5. ข้อมูลที่ค้นได้นำมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะให้สาระสังเขปสั้นเกินไป	2.45	1.14	น้อย
6. ข้อมูลที่ค้นได้เป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เสียเวลาในการแปลข้อมูล	2.83	1.35	ปานกลาง
7. ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษมีราคาแพง	1.71	1.00	น้อย
8. ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงแผ่นดิสก์มีราคาแพง	2.47	1.40	น้อย
ปัญหาโดยรวม	2.42	0.77	น้อย

จากตาราง 36 ปัญหาด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูลที่ค้นได้เป็นภาษาต่างประเทศทำให้เสียเวลาในการแปลข้อมูล ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมาคือ ไม่สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับรหัสหรืออักษรย่อของข้อมูลที่ค้นได้ ($\bar{X} = 2.59$) และได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.55$) มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงแผ่นดิสก์มีราคาแพง ($\bar{X} = 2.47$) ข้อมูลที่ค้นได้นำมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะให้สาระสังเขปสั้นเกินไป ($\bar{X} = 2.45$) ข้อมูลที่ค้นได้นำมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะมีเฉพาะบรรณานุกรม ($\bar{X} = 2.44$) ข้อมูลที่ค้นได้ไม่ทันสมัย ($\bar{X} = 2.36$) และค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษมีราคาแพง ($\bar{X} = 1.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 คะแนนเฉลี่ย ความเป็ยเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ (full-text) ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรวม

ปัญหาด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีเอกสารฉบับสมบูรณ์ไม่เพียงพอในการให้บริการ	2.93	1.27	ปานกลาง
2. การติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดใช้เวลานาน	2.88	1.24	ปานกลาง
3. การติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ตรงเวลานัด	2.55	1.13	ปานกลาง
4. ค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์มีราคาแพง	2.69	1.16	ปานกลาง
ปัญหาโดยรวม	2.76	1.09	ปานกลาง

จากตาราง 37 ปัญหาด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ (full-text) ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรวม พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มีเอกสารฉบับสมบูรณ์ไม่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.93$) รองลงมาคือการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดใช้เวลานาน ($\bar{X} = 2.88$) ค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์มีราคาแพง ($\bar{X} = 2.69$) และการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากบริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ตรงเวลานัด ($\bar{X} = 2.55$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม มีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

1. ต้องการให้สำนักหอสมุดเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น 8 ราย
2. ต้องการให้สำนักหอสมุดปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย 1 ราย

ด้านฐานข้อมูล

3. ต้องการให้สำนักหอสมุดจัดหาฐานข้อมูลให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชามากกว่านี้ 6 ราย
4. ต้องการให้สำนักหอสมุดมีการปรับปรุงฐานข้อมูลบางฐานให้ทันสมัยอยู่เสมอ 3 ราย

ด้านสถานที่ให้บริการ

5. ต้องการให้สำนักหอสมุดทำป้ายบอกให้ชัดเจน และควรจัดให้ภายในห้องมีความเป็นสัดส่วน 3 ราย

ด้านการดำเนินการสืบค้นสารสนเทศ

6. ต้องการให้สำนักหอสมุดมีการเปิดอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอบรมให้มากกว่านี้ 4 ราย

ด้านผลการสืบค้นและค่าบริการ

7. ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงแผ่นดิสก์มีราคาแพงเกินไป ควรปรับลดราคาลง 5 ราย

ด้านการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ภายหลังการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม

8. ต้องการให้สำนักหอสมุดจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์มาให้บริการมากกว่านี้ และควรปรับปรุงเอกสารที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย 7 ราย
9. ต้องการให้สำนักหอสมุดปรับปรุงเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุด ควรปรับลดราคาให้ถูกลง และควรใช้เวลาไม่นานเกินไป 3 ราย