

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 327 ชุดให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2539 - 16 กรกฎาคม 2539 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 310 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.8 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตาราง โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม
(ตารางที่ 1 - ตารางที่ 11)
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคและผลการสืบค้น
(ตารางที่ 12 - ตารางที่ 40)
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ต่อการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม และบริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม
(ตารางที่ 41 - ตารางที่ 54)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้ ประสิทธิภาพในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้วัตถุประสงค์ในการใช้ และฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1 - ตารางที่ 11

1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	20	6.5
นักวิจัย/นักวิชาการ	12	3.9
นักศึกษา		
- ปริญญาตรี	167	62.5
- ปริญญาโท	92	34.5
- ปริญญาเอก	2	0.8
- อื่น ๆ	6	2.2
รวม	267	86.1
อื่น ๆ	11	3.5
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ผลทั้งหมด 310 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 267 คน (ร้อยละ 86.1) โดยเป็นนักศึกษาศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 167 คน (ร้อยละ 62.5) รองลงมา เป็นนักศึกษาศึกษาปริญญาโทจำนวน 92 คน (ร้อยละ 34.5) ระดับการศึกษาอื่นๆ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา 3 คน และไม่ได้ระบุอีก 3 คน รวมจำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.2) และระดับปริญญาเอก มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 2 คน (ร้อยละ 0.8) ผู้ใช้กลุ่มอื่นๆ ในลำดับรองลงมาคือ อาจารย์จำนวน 20 คน (ร้อยละ 6.5) นักวิจัย/นักวิชาการจำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.9) และสถานภาพอื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการ 2 คน บรรณารักษ์ 2 คน พนักงานบริษัทเอกชน 2 คน เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ 1 คน นายแพทย์ 1 คน บุคคลภายนอก 1 คน และไม่ได้ระบุสถานภาพ 2 คน รวมจำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.5)

1.2 ประสบการณ์เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม และการใช้คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 2 ประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ประสบการณ์การสืบค้น	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	17	85.0	9	75.0	212	79.4	4	36.4	242	78.1
ไม่เคย	3	15.0	3	25.0	55	20.6	7	63.6	68	21.9
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวนมากถึง 242 คน (ร้อยละ 78.1) เคยมีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมมาก่อนการสืบค้นครั้งนี้ ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์มีเพียง 68 คน (ร้อยละ 21.9) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้แต่ละกลุ่มจำนวนเกินกว่าร้อยละ 75.0 ขึ้นไป เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้น กล่าวคือ อาจารย์มีประสบการณ์ในการสืบค้นจำนวน 17 คน (ร้อยละ 85.0) ไม่มีประสบการณ์เพียง 3 คน (ร้อยละ 15.0) นักวิจัย/นักวิชาการมีประสบการณ์ 9 คน (ร้อยละ 75.0) ไม่มีประสบการณ์เพียง 3 คน (ร้อยละ 25.0) นักศึกษามีประสบการณ์ 212 คน (ร้อยละ 79.4) ไม่มีประสบการณ์เพียง 55 คน (ร้อยละ 20.6) สำหรับกลุ่มสถานภาพอื่นๆ พบว่าเป็นผู้ที่ไม่มีประสบการณ์จำนวน 7 คน (ร้อยละ 63.6) จำนวนมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นซึ่งมีเพียง 4 คน (ร้อยละ 36.4)

ตารางที่ 3 จำนวนครั้งที่เคยใช้ ของผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม
จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

จำนวนครั้งที่เคยใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	1	5.9	1	11.1	22	10.4	-	-	24	9.9
2-5 ครั้ง	9	52.9	5	55.6	57	26.9	1	25.0	72	29.8
มากกว่า 5 ครั้ง	4	23.5	-	-	41	19.3	2	50.0	47	19.4
มากกว่า 10 ครั้ง	3	17.7	3	33.3	92	43.4	1	25.0	99	40.9
รวม	17	100.0	9	100.0	212	100.0	4	100.0	242	100.0

หมายเหตุ N = 242 (จำนวนผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม)

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้ที่ตอบว่าเคยมีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม
จำนวนถึง 99 คน (ร้อยละ 40.9) มีประสบการณ์ในการใช้มากกว่า 10 ครั้ง รองลงมาคือ 2-5 ครั้ง
จำนวน 72 คน (ร้อยละ 29.8) ผู้ที่เคยใช้เพียง 1 ครั้ง มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 24 คน (ร้อยละ 9.9)
เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ อาจารย์และนักวิจัย/นักวิชาการที่เคยใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูป
ซีดี-รอมส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 50.0 มีประสบการณ์ในการสืบค้น 2-5 ครั้ง นักศึกษาส่วนใหญ่
มีประสบการณ์มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 92 คน (ร้อยละ 43.4) สำหรับสถานภาพอื่นๆ ตอบว่า
มีประสบการณ์มากกว่า 5 ครั้ง 2 คน (ร้อยละ 50.0)

ตารางที่ 4 สาเหตุของการไม่ใช้ ของผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป
ซีดี-รอม จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

สาเหตุของการไม่เคยใช้*	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบวิธีการใช้	-	-	2	40.0	27	34.2	1	8.3	30	30.0
ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการ	1	25.0	3	60.0	3	3.8	2	16.7	9	9.0
เคยแต่ค้นจากสิ่งพิมพ์	2	50.0	-	-	23	29.1	4	33.3	29	29.0
ต้องใช้เวลาศึกษาระบบ	-	-	-	-	10	12.7	2	16.7	12	12.0
ยากต่อการเรียนรู้	-	-	-	-	11	13.9	2	16.7	13	13.0
อื่น ๆ	1	25.0	-	-	5	6.3	1	8.3	7	7.0
รวม	4	100.0	5	100.0	79	100.0	12	100.0	100	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

N = 68 (จำนวนผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม)

จากตารางที่ 4 ผู้ใช้ที่ตอบว่าไม่เคยมีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมตอบว่าสาเหตุที่ไม่เคยใช้เนื่องจากไม่ทราบวิธีการใช้มากที่สุดจำนวน 30 คน (ร้อยละ 30.0) สาเหตุรองลงมาคือเคยค้นจากสิ่งพิมพ์ มีจำนวนไล่เลี่ยกันคือ 29 คน (ร้อยละ 29.0) สาเหตุที่มีผู้ตอบน้อยที่สุดคือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการจำนวน 9 คน (ร้อยละ 9.0) สำหรับสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ เพราะยังไม่มีเวลาจำเป็น เพิ่งเข้าใช้ห้องสมุด ไม่กล้าใช้ ขาดสื่อในการแนะนำการสืบค้น ไม่มีเวลาศึกษาการใช้ และที่ทำงานไม่มีใช้

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ อาจารย์ตอบว่าที่ไม่เคยใช้เนื่องจากเคยแต่ค้นจากสิ่งพิมพ์มากที่สุด 2 คน (ร้อยละ 50.0) นักวิจัย/นักวิชาการตอบว่ามีสาเหตุเพียง 2 ข้อ คือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการ 3 คน (ร้อยละ 60.0) และไม่ทราบวิธีการใช้ 2 คน (ร้อยละ 40.0) นักศึกษามีสาเหตุจากไม่ทราบวิธีการใช้มากที่สุด จำนวน 27 คน (ร้อยละ 34.2) และไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการ จำนวนน้อยที่สุดคือเพียง 3 คน (ร้อยละ 3.8) ส่วนสถานภาพอื่นๆ ตอบว่าเคยแต่ค้นจากสิ่งพิมพ์มากที่สุด 4 คน (ร้อยละ 33.3)

ตารางที่ 5 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ประสบการณ์	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มี	18	90.0	11	91.7	240	89.9	7	63.6	276	89.0
ไม่มี	2	10.0	1	8.3	27	10.1	4	36.4	34	11.0
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้จะมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากถึง 276 คน (ร้อยละ 89.0) และไม่มีประสบการณ์เพียง 34 คน (ร้อยละ 11.0) เมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้พบว่า ในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ อาจารย์มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 18 คน (ร้อยละ 90.0) นักวิจัย/นักวิชาการมีจำนวน 11 คน (ร้อยละ 91.7) นักศึกษามีจำนวน 240 คน (ร้อยละ 89.9) และสถานภาพมีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 63.6) ส่วนในกลุ่มผู้ไม่มีประสบการณ์ อาจารย์มีเพียง 2 คน (ร้อยละ 10.0) นักวิจัย/นักวิชาการมี 1 คน (ร้อยละ 8.3) นักศึกษามี 27 คน (ร้อยละ 10.1) และสถานภาพอื่นๆ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 36.4)

ตารางที่ 6 ประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ประสบการณ์การสืบค้นที่ดี-รวม	ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	231	95.5	11	4.5	242	100.0
ไม่เคย	45	66.2	23	33.8	68	100.0
รวม	276	89.0	34	11.0	310	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวมกับประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กัน โดยผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวมส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่แล้วจำนวนถึง 231 คน (ร้อยละ 95.5) มีเพียง 11 คน (ร้อยละ 4.5) เท่านั้นที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ แต่เคยมีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม ในทำนองเดียวกันผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวมส่วนใหญ่ก็จะมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนคือ มีจำนวน 45 คน (ร้อยละ 66.2) มีเพียง 23 คน (ร้อยละ 33.8) เท่านั้นที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม

1.3 การใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม

ตารางที่ 7 แหล่งข้อมูลที่ใช้รับทราบว่ามีการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม

แหล่งข้อมูล*	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การประชุมสัมพันธของห้องสมุด	12	48.0	5	31.2	96	27.0	6	40.0	119	28.9
เพื่อนหรือผู้ร่วมงาน	2	8.0	6	37.5	98	27.5	2	13.3	108	26.2
บุคลากรของห้องสมุด	6	24.0	1	6.3	29	8.1	3	20.0	39	9.4
วิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอน	2	8.0	4	25.0	121	34.0	-	-	127	30.9
อื่น ๆ	3	12.0	-	-	12	3.4	4	26.7	19	4.6
รวม	25	100.0	16	100.0	356	100.0	15	100.0	412	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (N = 310)

จากตารางที่ 7 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 30.9) รับทราบว่าห้องสมุดมีการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมจากวิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอนมากที่สุด รองลงมา รับทราบจากการประชุมสัมพันธของห้องสมุด (ร้อยละ 28.9) และจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน (ร้อยละ 26.2) สำหรับการรับทราบจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ มีผู้ตอบน้อยที่สุด ได้แก่ เห็นเองเมื่อเข้ามาใช้ห้องสมุดมากที่สุด 15 คน ใช้ระบบออนไลน์จากคณะ 2 คน ทราบจากวารสารความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 1 คน และคิดว่าห้องสมุดควรมีบริการ 2 คน เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์ (ร้อยละ 48.0) และสถานภาพอื่นๆ (ร้อยละ 40.0) รับทราบจากการประชุมสัมพันธมากที่สุดเหมือนกัน สำหรับนักศึกษารับทราบว่ามีการบริการจากวิชาเรียน/อาจารย์ผู้สอนมากที่สุด (ร้อยละ 34.0) ส่วนนักวิจัย/นักวิชาการจะทราบจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงานมากที่สุด (ร้อยละ 37.5)

ตารางที่ 8 ลักษณะของการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ลักษณะการใช้*	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด	13	44.8	5	45.5	208	80.9	3	60.0	229	75.8
บริการระบบเครือข่าย (CD-NET)	12	41.4	5	45.5	36	14.0	2	40.0	55	18.2
ฝากผู้อื่นมาใช้บริการ	4	13.8	1	9.0	12	4.7	-	-	17	5.6
อื่น ๆ	-	-	-	-	1	0.4	-	-	1	0.3
รวม	29	100.0	11	100.0	257	100.0	5	100.0	302	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = 242 (จำนวนผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม)

จากตารางที่ 8 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด (ร้อยละ 75.8) รองลงมาใช้บริการสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย (ร้อยละ 18.2) และฝากผู้อื่นมาใช้บริการ (ร้อยละ 5.6) ส่วนลักษณะการใช้อื่นๆ น้อยที่สุด (ร้อยละ 0.3) คือ การให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา

ลักษณะการใช้บริการของอาจารย์จะอยู่ในจำนวนไล่เลี่ยกันคือ ใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุดร้อยละ 44.8 และใช้บริการผ่านเครือข่ายร้อยละ 41.4 (เนื่องจากจากศูนย์คอมพิวเตอร์ได้เชื่อมโยงเครือข่ายไปตามคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย) ส่วนการฝากผู้อื่นมาค้นมีเพียงร้อยละ 13.8 นักวิจัย/นักวิชาการใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุดและใช้บริการผ่านเครือข่ายในจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 45.5 และฝากผู้อื่นมาใช้เพียงร้อยละ 9.0 ส่วนนักศึกษาจะใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุดมากที่สุดถึงร้อยละ 80.9 ใช้บริการผ่านเครือข่ายเพียงร้อยละ 4.7 และเป็นผู้ที่ใช้ในลักษณะอื่นๆ ร้อยละ 0.4 สำหรับสถานภาพอื่นๆ ใช้บริการอยู่ 2 ลักษณะคือ ใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุดร้อยละ 60.0 และใช้ผ่านเครือข่ายร้อยละ 40.0

ตารางที่ 9 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม จำแนกตาม
สถานภาพของผู้ใช้

วัตถุประสงค์	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทำวิจัย	6	30.0	4	33.3	24	9.0	1	9.1	35	11.3
ทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์	-	-	-	-	113	42.3	-	-	113	36.5
เขียนบทความ หนังสือหรือตำรา	8	40.0	1	8.3	4	1.5	1	9.1	14	4.5
ทำวิทยานิพนธ์	-	-	-	-	52	19.5	-	-	52	16.8
หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	3	15.0	5	41.7	24	9.0	3	27.3	35	11.3
เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	-	-	1	8.3	22	8.2	6	54.5	29	9.4
อื่น ๆ	3	15.0	1	8.3	28	10.5	-	-	32	10.3
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 9 วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ส่วนมาก คือ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์จำนวน 113 คน (ร้อยละ 36.5) รองลงมาเพื่อทำวิทยานิพนธ์จำนวน 52 คน (ร้อยละ 16.8) และเพื่อทำวิจัยและเพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีจำนวนเท่ากันคือ 35 คน (ร้อยละ 11.3) ส่วนเพื่อเขียนบทความหนังสือหรือตำราน้อยที่สุด 14 คน (ร้อยละ 4.5) วัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ เพื่อจัดสัมมนาและปัญหาพิเศษ 8 คน ค้นคว้าหาความรู้ 7 คน ทดลองใช้ 7 คน มีหลายวัตถุประสงค์ 4 คน เตรียมการสอน เตรียมการอบรม ติดตามเรื่องที่สนใจและหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

อาจารย์ส่วนใหญ่ 8 คน (ร้อยละ 40.0) มีวัตถุประสงค์เพื่อเขียนบทความหนังสือหรือตำรา ซึ่งตรงข้ามกับนักศึกษาที่มีวัตถุประสงค์นี้เป็นลำดับสุดท้ายเพียง 4 คน (ร้อยละ 1.5) นักวิจัย/นักวิชาการมีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 5 คน (ร้อยละ 41.7) และเพื่อทำวิจัยในจำนวนใกล้เคียงกันคือ 4 คน (ร้อยละ 33.3) นักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์มากที่สุดจำนวนถึง 113 คน (ร้อยละ 42.3) และเพื่อทำวิทยานิพนธ์เป็นลำดับที่สอง จำนวน 52 คน (ร้อยละ 19.5) ส่วนในสถานภาพอื่นๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการมากที่สุดจำนวน 6 คน (ร้อยละ 54.5)

ตารางที่ 10 ฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ฐานข้อมูล	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
AGRICOLA	6	30.0	6	50.0	64	23.9	1	9.1	77	24.8
COMPENDEX PLUS	-	-	-	-	7	2.6	4	36.3	11	3.5
ERIC	2	10.0	2	16.7	37	13.9	-	-	41	13.2
HEALTH PLAN	1	5.0	1	8.3	10	3.7	-	-	12	3.9
NURSING & ALLIED HEALTH	2	10.0	1	8.3	17	6.4	-	-	20	6.5
MEDLINE	1	5.0	-	-	16	6.0	3	27.3	20	6.5
SCIENCE CITATION INDEX	1	5.0	-	-	37	13.9	-	-	38	12.3
DISSERTATION ABSTRACTS	1	5.0	-	-	2	0.7	-	-	3	1.0
INFORMATION SCIENCE	1	5.0	-	-	41	15.4	2	18.2	44	14.2
INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACTS	1	5.0	-	-	1	0.4	-	-	2	0.6
LIFE SCIENCES	3	15.0	1	8.3	24	8.9	1	9.1	29	9.4
CAB ABSTRACTS	1	5.0	1	8.3	11	4.2	-	-	13	4.2
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 10 ฐานข้อมูลที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้นี้ทั้งสิ้น 12 ฐาน ผู้ใช้ฐานข้อมูล AGRICOLA มากที่สุดจำนวน 77 คน (ร้อยละ 24.8) รองลงมาเป็นฐานข้อมูล INFORMATION SCIENCE จำนวน 44 คน (ร้อยละ 14.2) และใช้ฐานข้อมูล DISSERTATION ABSTRACTS และ INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACTS น้อยที่สุดจำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.0) และจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.6) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้พบว่าอาจารย์ นักวิจัย/นักวิชาการ นักศึกษาใช้ฐานข้อมูล AGRICOLA มากที่สุดเช่นกัน โดยอาจารย์และนักวิจัย/นักวิชาการมีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน (ร้อยละ 30.0 และ 50.0 ตามลำดับ) นักศึกษาใช้จำนวน 64 คน (ร้อยละ 23.9) ส่วนลำดับรองลงมาอาจารย์ใช้ฐานข้อมูล LIFE SCIENCES จำนวน 3 คน (ร้อยละ 15.0) แต่นักวิจัย/นักวิชาการใช้ฐานข้อมูล ERIC 2 คน (ร้อยละ 16.7) และนักศึกษาใช้ฐานข้อมูล INFORMATION SCIENCE 41 คน (ร้อยละ 15.4) สำหรับสถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล COMPENDEX PLUS จำนวน 4 คน (ร้อยละ 36.3) และรองลงมาใช้ฐานข้อมูล MEDLINE จำนวน 3 คน (ร้อยละ 27.3)

ตารางที่ 11 ฐานข้อมูลที่ถูกใช้เคยใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ฐานข้อมูล*	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
AGRICOLA	6	18.2	5	29.4	73	16.8	1	9.1	85	17.2
COMPENDEX PLUS	-	-	-	-	13	3.0	2	18.2	15	3.0
ERIC	4	12.1	2	11.8	44	10.1	2	18.2	52	10.5
HEALTH PLAN	1	3.0	1	5.9	18	4.2	-	-	20	4.0
NURSING & ALLIED HEALTH	3	9.1	1	5.9	24	5.5	1	9.1	29	5.9
MEDLINE	3	9.1	1	5.9	29	6.7	3	27.3	36	7.3
SCIENCE CITATION INDEX	2	6.1	1	5.9	56	12.9	-	-	59	11.9
DISSERTATION ABSTRACTS	1	3.0	1	5.9	11	2.5	-	-	13	2.6
INFORMATION SCIENCE	4	12.1	2	11.8	69	15.9	1	9.1	76	15.4
INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACTS	1	3.0	-	-	4	0.9	-	-	5	1.0
LIFE SCIENCES	4	12.1	1	5.9	58	13.4	-	-	63	12.7
CAB ABSTRACTS	4	12.1	2	11.8	35	8.1	1	9.1	42	8.5
รวม	33	100.0	17	100.0	434	100.0	11	100.0	495	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (N = 310)

จากตารางที่ 11 ฐานข้อมูลที่ถูกใช้ส่วนใหญ่เคยใช้มาก 3 อันดับได้แก่ AGRICOLA (ร้อยละ 17.2) INFORMATION SCIENCE (ร้อยละ 15.4) และ LIFE SCIENCES (ร้อยละ 12.7) ตามลำดับ ส่วนฐานข้อมูลที่เคยใช้น้อยที่สุดคือ INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACTS (ร้อยละ 1.0) ส่วนฐานข้อมูลอื่นๆ ก็มีการใช้ในอัตราไม่ต่างกันนัก

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ อาจารย์ นักวิจัย/นักวิชาการ และนักศึกษาเคยใช้ฐานข้อมูล AGRICOLA มากที่สุดเช่นกัน โดยมีอาจารย์จำนวน 6 คน (ร้อยละ 18.2) นักวิจัย/นักวิชาการ 5 คน (ร้อยละ 29.4) และนักศึกษา 73 คน (ร้อยละ 16.8) ส่วนสถานภาพอื่นๆ เคยใช้ฐานข้อมูล MEDLINE มากที่สุดจำนวน 3 คน (ร้อยละ 27.3)

ส่วนที่ 2 เทคนิคและผลการสืบค้น

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคและผลการสืบค้น ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการก่อนการค้น เทคนิควิธีการต่างๆ ในการสืบค้น การแก้ปัญหาในขณะที่สืบค้น ผลการสืบค้น ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นที่ได้รับ และการแก้ปัญหาหากไม่พบข้อมูลที่ต้องการ การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในเรื่องที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และค่าไค-สแควร์ ในส่วนนี้ได้ทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ที่ได้ตั้งไว้ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 12 - 40

สมมติฐานข้อที่ 1 ตารางที่ 23

สมมติฐานข้อที่ 2 ตารางที่ 24-31

2.1 การดำเนินการก่อนการสืบค้น

ตารางที่ 12 การค้นข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลอื่นที่ไม่ใช่ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ก่อนการสืบค้นครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

การค้นข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลอื่น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	8	40.0	7	58.3	171	64.0	7	63.6	193	62.3	158	65.3	35	51.5	193	62.3
ไม่เคย	12	60.0	5	41.7	96	36.0	4	36.4	117	37.7	84	34.7	33	48.5	117	37.7
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 12 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการค้นข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลอื่นที่ไม่ใช่ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม เช่น บัตรบรรณานุกรม สารานุกรม สารานุกรม และสารานุกรม หรือบรรณานุกรมก่อนการสืบค้นครั้งนี้ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยค้นแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อนจำนวน 193 คน (ร้อยละ 62.3) และไม่เคยค้นจำนวน 117 คน (ร้อยละ 37.7) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่เคยค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 60.0) และเคยค้นมาก่อนจำนวน 8 คน (ร้อยละ 40.0) ซึ่งจะต่างจากสถานภาพอื่นที่ส่วนใหญ่จะเคยค้นมาก่อนจำนวนมากกว่าร้อยละ 50.0 โดยนักวิจัย/นักวิชาการจำนวน 7 คน (ร้อยละ 58.3) นักศึกษา 171 คน (ร้อยละ 64.0) และสถานภาพอื่นๆ มีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 63.6) สำหรับผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมส่วนใหญ่เคยค้นแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน 158 คน (ร้อยละ 65.3) และไม่เคยค้น 84 คน (ร้อยละ 34.7) ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ส่วนใหญ่ก็เคยค้นแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อนเช่นเดียวกัน 35 คน (ร้อยละ 51.5) แต่จำนวนไม่แตกต่างจากผู้ที่ไม่เคยค้นมาก่อนซึ่งมี 33 คน (ร้อยละ 48.5) มากนัก

ตารางที่ 13 เหตุผลที่ผู้ใช้ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นแล้วมาค้นเพิ่มจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รวม
จำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น

เหตุผล*	ประสบการณ์การสืบค้น					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	85	41.1	15	29.4	100	38.8
ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่ทันสมัย	59	28.5	12	23.5	71	27.5
ไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น	51	24.6	20	39.2	71	27.5
อื่น ๆ	12	5.8	4	7.8	16	6.2
รวม	207	100.0	51	100.0	258	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = 193 (จำนวนผู้ที่เคยค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นแล้วมาค้นเพิ่มจากฐานข้อมูล
สำเร็จรูปซีดี-รวม)

จากตารางที่ 13 เมื่อสอบถามถึงเหตุผลของผู้ใช้ทั้งหมด 193 คน ที่เคยค้นข้อมูลจากแหล่งอื่นมาแล้ว และมาค้นเพิ่มจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รวม พบว่าโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.8) ให้เหตุผลว่าข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอื่นน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ ส่วนเหตุผลอีก 2 ข้อที่ว่าข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลอื่นไม่ทันสมัยและไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น มีผู้ตอบจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 27.5) สำหรับเหตุผลอื่นๆ ที่ผู้ใช้ระบุมานั้นมีเพียงร้อยละ 6.2 ได้แก่ ซีดี-รวมเร็วกว่า สะดวกกว่า ใช้ง่าย 4 คน ไม่ต้องลอกข้อความ 2 คน ต้องการทดสอบดูว่าข้อมูลดีหรือไม่ เหมือนหรือต่างกัน 2 คน คิดว่าได้ข้อมูลกว้างกว่า 1 คน ค้นจากดรรชนียุ่งยาก และช้า 1 คน และเพื่อความครอบคลุมในการค้นหาควรจะค้นหาจากทุกระบบ 1 คน

เมื่อจำแนกเหตุผลของผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่าที่เขามาค้นเพิ่มจากซีดี-รวมก็เพราะข้อมูลที่เขาได้จากแหล่งข้อมูลอื่นไม่เพียงพอกับความต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 41.1) ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ส่วนมากให้เหตุผลว่า เพราะไม่พบข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลอื่น จึงมาค้นเพิ่ม (ร้อยละ 39.2)

ตารางที่ 14 เหตุผลที่ผู้ใช้ไม่ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นก่อนการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รวม
จำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น

เหตุผล*	ประสบการณ์การสืบค้น					
	เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการข้อมูลที่กว้างกว่าและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่น	37	28.7	8	20.5	45	26.8
ต้องการประหยัดเวลาในการค้นเนื่องจากต้องการข้อมูลเร่งด่วน	65	50.4	22	56.4	87	51.8
คิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่น	20	15.5	4	10.3	24	14.3
อื่น ๆ	7	5.4	5	12.8	12	7.1
รวม	129	100.0	39	100.0	168	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = 117 (จำนวนผู้ที่ไม่ค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นก่อนการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รวม)

จากตารางที่ 14 ผู้ที่ตอบว่าไม่ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นก่อนการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รวมซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 117 คน มีเหตุผลคือ ต้องการที่จะประหยัดเวลาในการค้นเนื่องจากต้องการข้อมูลที่เร่งด่วนถึงร้อยละ 51.8 ต้องการข้อมูลที่กว้างขวางและทันสมัยกว่าในแหล่งข้อมูลอื่นร้อยละ 26.8 และคิดว่าอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการในแหล่งข้อมูลอื่นๆ มีเพียงร้อยละ 14.3 ส่วนเหตุผลอื่นๆ ที่ผู้ใช้ระบุมานั้นน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 7.1 ซึ่งได้แก่ ซีดี-รวมครอบคลุมข้อมูลเกือบทั้งหมด 4 คน สะดวกและรวดเร็วกว่า 3 คน ไม่ต้องคัดลอกข้อความ 2 คน คิดว่าซีดี-รวมดีแล้ว 1 คน ต้องการนำไปเปรียบเทียบกับการค้นจากแหล่งอื่นๆ 1 คน ทดลองใช้ 1 คน

เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์ในการสืบค้นจะเห็นว่าทั้งผู้มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์ไม่ค้นจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อนเพราะส่วนใหญ่ต้องการประหยัดเวลาในการค้นโดยผู้มีประสบการณ์มีจำนวนร้อยละ 50.4 และผู้ไม่มีประสบการณ์มีจำนวนร้อยละ 56.4

ตารางที่ 15 การเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมของผู้ใช้จำแนกตามสถานภาพ และประสบการณ์ในการสืบค้น

วิธีการเรียนรู้	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จากคำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจอ	13	65.0	6	50.0	89	33.3	6	54.5	114	36.8	92	38.0	22	32.4	114	36.8
จากคู่มือการใช้ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	2	10.0	4	33.3	35	13.1	1	9.1	42	13.5	31	12.8	11	16.2	42	13.6
จากบรรณารักษ์	2	10.0	1	8.3	46	17.2	1	9.1	50	16.1	34	14.0	16	23.5	50	16.1
จากเพื่อนหรือผู้ที่กำลังค้นอยู่เครื่องอื่น	-	-	-	-	52	19.5	2	18.2	54	17.4	41	16.9	13	19.1	54	17.4
บริการแนะนำการใช้ซีดี-รอม	1	5.0	1	8.3	20	7.5	1	9.1	23	7.4	20	8.3	3	4.4	23	7.4
อื่น ๆ	2	10.0	-	-	25	9.4	-	-	27	8.7	24	9.9	3	4.4	27	8.7
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 15 สำหรับการเรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมหรือปัจจัยที่มีมาสนับสนุนการสืบค้นซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้ความรู้ในการสืบค้นมากที่สุด ผู้ใช้ส่วนมากจำนวนถึง 114 คน (ร้อยละ 36.8) เรียนรู้วิธีการสืบค้นจากคำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจอ ซึ่งจะเห็นว่าผู้ใช้เรียนรู้ด้วยตนเอง และคำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจอนั้นง่ายต่อการทำความเข้าใจ รองลงมาผู้ใช้จำนวน 54 คน (ร้อยละ 17.4) เรียนรู้จากเพื่อนหรือผู้ที่กำลังค้นอยู่เครื่องอื่น และผู้ใช้เรียนรู้จากบริการแนะนำการใช้ซีดี-รอมที่ห้องสมุดจัดขึ้นน้อยที่สุดมีจำนวนเพียง 23 คน (ร้อยละ 7.4) การเรียนรู้อื่นๆ ที่ผู้ใช้เรียนรู้มากที่สุดได้แก่ จากการเรียนในชั้นเรียนจำนวนถึง 20 คน ศึกษาเอง 2 คน จากอาจารย์ผู้สอน 2 คน จากการสังเกต 1 คน จากการจัดให้มีการอธิบายการใช้ซีดี-รอมของภาควิชา 1 คน และจากบรรณารักษ์ห้องสมุดที่คณะ 1 คน

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ พบว่าในทุกสถานภาพจะเรียนรู้จากคำอธิบายวิธีใช้ที่หน้าจอมากที่สุดเหมือนกัน โดยมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50.0 มีเพียงนักศึกษาที่มีจำนวนร้อยละ 33.3 ส่วนการเรียนรู้จากวิธีอื่นๆ ก็จะอยู่ในจำนวนที่ไม่แตกต่างกันนัก ในด้านผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นและไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นก็จะเรียนรู้จากวิธีการใช้ที่หน้าจอมากที่สุดเหมือนกัน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 30.0 ขึ้นไป

ตารางที่ 16 การเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการสืบค้นของผู้ใช้ในการสืบค้นครั้งนี้
จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

การเตรียมข้อมูล	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เตรียม	20	100.0	11	91.7	200	74.9	5	45.5	236	76.1	202	83.5	34	50.0	236	76.1
ไม่เตรียม	-	-	1	8.3	67	25.1	6	54.5	74	23.9	40	16.5	34	50.0	74	23.9
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 16 การเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่ต้องการสืบค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่เตรียมข้อมูลมาสำหรับการสืบค้นคือมีจำนวน 236 คน (ร้อยละ 76.1) และไม่ได้เตรียมข้อมูลจำนวน 74 คน (ร้อยละ 23.9) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ อาจารย์เตรียมข้อมูลมาสืบค้นทั้งหมด คือ 20 คน (ร้อยละ 100.0) และไม่มีผู้ใดตอบว่าไม่ได้เตรียมข้อมูล ซึ่งใกล้เคียงกับนักวิจัยที่มีผู้ตอบว่าไม่ได้เตรียมข้อมูลเพียง 1 คน (ร้อยละ 8.3) เท่านั้น แต่มีการเตรียมข้อมูลมาถึง 11 คน (ร้อยละ 91.7) นักศึกษาส่วนใหญ่ได้เตรียมข้อมูลมาก่อนจำนวน 200 คน (ร้อยละ 74.9) และไม่ได้เตรียมข้อมูลจำนวน 67 คน (ร้อยละ 25.1) สำหรับในสถานภาพอื่นๆ ส่วนมากไม่ได้เตรียมข้อมูลจำนวนมากกว่าเตรียมข้อมูลมา โดยเตรียมข้อมูลจำนวน 5 คน (ร้อยละ 45.5) และไม่ได้เตรียมข้อมูลจำนวน 6 คน (ร้อยละ 54.5) ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นทั้งหมด 242 คนนั้น ได้เตรียมข้อมูลมาสืบค้นถึง 202 คน (ร้อยละ 83.5) และไม่มีข้อมูลเพียง 40 คน (ร้อยละ 16.5) ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นเตรียมข้อมูลและไม่ได้เตรียมข้อมูลมาก่อนจำนวนเท่ากันคือ 34 คน (ร้อยละ 50.0)

ตารางที่ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการที่ผู้ใช้เตรียมมาสำหรับการสืบค้น จำแนกตาม
สถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

รูปแบบของข้อมูล	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อผู้แต่ง	5	25.0	3	30.0	18	9.0	1	20.0	27	11.5	18	8.9	9	27.3	27	11.5
ชื่อเรื่อง	4	20.0	2	20.0	43	21.5	2	40.0	51	21.7	43	21.3	8	24.2	51	21.7
หัวเรื่อง	4	20.0	1	10.0	53	26.5	1	20.0	59	25.1	48	23.8	11	33.3	59	25.1
คำสำคัญ	7	35.0	4	40.0	86	43.0	1	20.0	98	41.7	93	46.0	5	15.2	98	41.7
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	20	100.0	10	100.0	200	100.0	5	100.0	235	100.0	202	100.0	33	100.0	235	100.0

หมายเหตุ ผู้ใช้ที่ตอบว่าเตรียมข้อมูลมามีทั้งสิ้น 236 คน แต่ไม่ตอบในส่วนที่ว่าข้อมูลนั้นคือข้อมูลอะไร

1 คน จึงมีผู้ตอบข้อมูลตรงนี้เพียง 235 คน

จากตารางที่ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการที่ผู้ใช้เตรียมมาสำหรับการสืบค้นครั้งนี้ เป็นคำสำคัญมากที่สุด จำนวน 98 คน (ร้อยละ 41.7) รองลงมาคือ หัวเรื่องจำนวน 59 คน (ร้อยละ 25.1) และไม่มีใครตอบเลยว่าได้เตรียมข้อมูลอื่นๆ เมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่า อาจารย์ นักวิจัย/นักวิชาการ นักศึกษาเตรียมข้อมูลคือคำสำคัญมากที่สุดเหมือนกัน โดยอาจารย์มีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 35.0) นักวิจัย/นักวิชาการจำนวน 4 คน (ร้อยละ 40.0) และ นักศึกษา 86 คน (ร้อยละ 43.0) แต่สถานภาพอื่นๆ เตรียมข้อมูลชื่อเรื่องมาสืบค้นมากที่สุด ข้อมูลที่เตรียมในลำดับรองลงมานั้น อาจารย์และนักวิจัย/นักวิชาการเตรียมเหมือนกันคือข้อมูลชื่อผู้แต่ง นักศึกษาเตรียมข้อมูลหัวเรื่อง เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์เตรียมข้อมูลคำสำคัญมากที่สุด จำนวน 93 คน (ร้อยละ 46.0) แต่ผู้ที่ไม่มีความประสบการณ์เตรียมข้อมูลหัวเรื่องมากที่สุด 11 คน (ร้อยละ 33.3) แต่เตรียมคำสำคัญน้อยที่สุด จำนวน 5 คน (ร้อยละ 15.2)

ตารางที่ 18 การวางแผนเกี่ยวกับเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้นก่อนการสืบค้น จำแนกตาม สถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

การดำเนินการ	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วางแผน	13	65.0	4	33.3	107	40.1	5	45.5	129	41.6	117	48.4	12	17.6	129	41.6
ไม่ได้วางแผน	6	30.0	6	50.0	91	34.1	1	9.0	104	33.6	86	35.5	18	26.5	104	33.6
ไม่ทราบว่าต้องวางแผน	1	5.0	2	16.7	69	25.8	5	45.5	77	24.8	39	16.1	38	55.9	77	24.8
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 18 เมื่อสอบถามถึงการวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับเทคนิคหรือกลยุทธ์ในการสืบค้น พบว่าก่อนการสืบค้นผู้ใช้ที่ตอบว่าวางแผนและไม่ได้วางแผนก่อนการสืบค้นมีจำนวนไม่แตกต่างกันนัก คือตอบว่าวางแผนก่อนจำนวน 129 คน (ร้อยละ 41.6) และตอบว่าไม่ได้วางแผนก่อน 104 คน (ร้อยละ 33.6) ส่วนที่ตอบว่าไม่ทราบว่าต้องวางแผนมีจำนวน 77 คน (ร้อยละ 24.8) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ ส่วนใหญ่ในทุกสถานภาพได้มีการวางแผนก่อนการสืบค้น มีเพียงนักวิจัยเท่านั้นที่ส่วนใหญ่จะไม่ได้วางแผนก่อน ทั้งๆ ที่จากตารางที่ 16 นักวิจัย/นักวิชาการมีการเตรียมข้อมูลมาสืบค้นมากถึง 11 คน แต่สำหรับสถานภาพอื่นๆ นั้น ผู้วางแผนก่อนล่วงหน้ามีจำนวนเท่ากับผู้ที่ไม่ทราบว่าต้องวางแผนคือ 5 คน (ร้อยละ 45.5) ส่วนผู้ไม่วางแผนมีเพียง 1 คน (ร้อยละ 9.0) เท่านั้น หากจำแนกตามประสบการณ์ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นส่วนมากวางแผนก่อนการค้นจำนวน 117 คน (ร้อยละ 48.4) รองลงมาไม่วางแผน 86 คน (ร้อยละ 35.5) และไม่ทราบว่าต้องวางแผนน้อยที่สุดจำนวน 39 คน (ร้อยละ 16.1) แต่ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นจำนวน 68 คนนั้น จำนวนถึง 38 คน (ร้อยละ 55.9) ที่ไม่ทราบว่าต้องวางแผน รองลงมาไม่ได้วางแผนก่อนจำนวน 18 คน (ร้อยละ 26.5) ส่วนที่วางแผนนั้นน้อยที่สุดจำนวน 12 คน (ร้อยละ 17.6)

2.2 เทคนิคการสืบค้น

ตารางที่ 19 เทคนิคที่ใช้ในการสืบค้นครั้งนี้ของผู้ใช้ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

เทคนิคที่ใช้	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คำเชื่อม	6	26.0	2	16.7	72	27.0	2	18.2	81	26.1	70	28.9	11	16.2	81	26.1
ดรรชนี	1	5.0	-	-	33	12.4	1	9.1	35	11.3	27	11.2	8	11.8	35	11.3
คำสำคัญ	13	65.0	10	83.3	167	58.8	8	72.7	188	60.6	142	58.7	46	67.6	188	60.6
คำตัด	1	5.0	-	-	2	0.7	-	-	3	1.0	3	1.2	-	-	3	1.0
อื่น ๆ	-	-	-	-	3	1.1	-	-	3	1.0	-	-	3	4.4	3	1.0
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 19 มากกว่าครึ่งของผู้ตอบทั้งหมดใช้คำสำคัญในการสืบค้นจำนวน 188 คน (ร้อยละ 60.6) ใช้คำเชื่อมจำนวน 81 คน (ร้อยละ 26.1) และใช้ดรรชนีจำนวน 35 คน (ร้อยละ 11.3) ส่วนใช้คำตัดและเทคนิคอื่นๆ ซึ่งได้แก่ พิมพ์ชื่อผู้แต่ง ใช้คำที่ต้องการจากรายการเอกสารที่ค้นได้ และพิมพ์ชื่อเรื่องของเอกสาร มีเพียง 3 คน (ร้อยละ 1.0) เท่ากัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ ทุกกลุ่มใช้คำสำคัญมากที่สุดเช่นเดียวกัน อาจารย์ไม่มีการใช้เทคนิคอื่นๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ นักวิจัย/นักวิชาการไม่ใช้ดรรชนี คำตัด และเทคนิคอื่นๆ เลย ใช้เพียงคำสำคัญและคำเชื่อม นักศึกษาใช้ทุกเทคนิคโดยใช้เทคนิคคำตัดน้อยที่สุดจำนวนเพียง 2 คน (ร้อยละ 0.7) ส่วนในสถานภาพอื่นๆ ไม่มีการใช้คำตัดและเทคนิคอื่นๆ นอกจากที่ระบุ หากจำแนกตามประสบการณ์ ทั้งผู้ที่มีและไม่มีประสบการณ์ต่างใช้คำสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือคำเชื่อม ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ไม่มีการใช้คำตัดเลย ในขณะที่ผู้มีประสบการณ์ใช้คำตัด 3 คน (ร้อยละ 1.2)

ตารางที่ 20 ลักษณะการใช้คำค้นในการสืบค้นครั้งนี้ของผู้ใช้ จำแนกตามสถานภาพและ
ประสบการณ์ในการสืบค้น

ลักษณะคำค้น*	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คำที่คิดขึ้นเอง	13	56.5	6	50.0	162	56.6	6	42.9	187	55.8	136	52.5	51	67.1	187	55.8
ใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ หรือจากบัญชีคำหรือใช้คำที่แทน เนื้อหา	10	43.5	6	50.0	124	43.4	8	57.1	148	44.2	123	47.5	25	32.9	148	44.2
รวม	23	100.0	12	100.0	286	100.0	14	100.0	335	100.0	259	100.0	76	100.0	335	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (N = 310)

จากตารางที่ 20 ลักษณะการใช้คำค้นในการสืบค้นครั้งนี้ของผู้ใช้นั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.8) ใช้คำค้นที่เป็นคำที่คิดขึ้นเอง และใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์หรือจากบัญชีคำ เช่น บัญชีหัวเรื่อง พจนานุกรมคำเหมือนหรือใช้คำที่แทนเนื้อหา (ร้อยละ 44.2) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนไม่แตกต่างกันนัก แต่เมื่อแยกตามสถานภาพของผู้ใช้ จะเห็นว่าอาจารย์และนักศึกษาล้วนส่วนใหญ่ใช้คำที่คิดขึ้นเองจำนวนเกือบเท่ากันคือ ร้อยละ 56.5 และร้อยละ 56.6 ตามลำดับ ส่วนนักวิจัย/นักวิชาการใช้ลักษณะคำทั้งสองเท่ากัน จำนวนร้อยละ 50.0 ส่วนในสถานภาพอื่นๆ ใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์มากที่สุดร้อยละ 57.1 สำหรับผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นจะใช้ลักษณะคำทั้งสองไม่แตกต่างกันนักโดยใช้คำที่คิดขึ้นเองร้อยละ 52.5 และคำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์ร้อยละ 47.5 ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์จะใช้คำที่ตรวจสอบกับศัพท์สัมพันธ์เพียงร้อยละ 32.9 เท่านั้น และใช้คำที่คิดขึ้นเองถึงร้อยละ 67.1

ตารางที่ 21 การใช้คำค้นอื่นที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นหรือใช้คำเชื่อม and, not เมื่อได้รับข้อมูล
ที่มากหรือกว้างเกินไป สำหรับการสืบค้นครั้งนี้ของผู้ใช้ จำแนกตามสถานภาพ
และประสบการณ์ในการสืบค้น

การใช้	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	19	95.0	11	91.7	205	76.8	10	90.9	245	79.0	200	82.6	45	66.2	245	79.0
ไม่ใช้	1	5.0	1	8.3	62	23.2	1	9.1	65	21.0	42	17.4	23	33.8	65	21.0
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 21 เมื่อสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาเมื่อสืบค้นข้อมูลแล้วได้รับข้อมูล
มากเกินไปหรือกว้างเกินไป ผู้ใช้ใช้เทคนิคต่างๆ ช่วยในการสืบค้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง
ยิ่งขึ้น โดยการใช้คำที่แคบหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น หรือใช้คำเชื่อม and, not หรือไม่ ผู้ใช้
ส่วนใหญ่จำนวน 245 คน (ร้อยละ 79.0) ตอบว่าใช่ และมีเพียง 65 คน (ร้อยละ 21.0) เท่านั้นที่
ไม่ใช้วิธีนี้แก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 19 ที่ผู้ใช้ใช้คำเชื่อมมากเป็นลำดับที่สอง เมื่อ
จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ โดยส่วนใหญ่ก็แก้ปัญหาด้วยวิธีนี้ โดยอาจารย์ใช้วิธีนี้จำนวน 19
คน (ร้อยละ 95.0) และไม่ใช้เพียง 1 คน (ร้อยละ 5.0) ซึ่งเท่ากับนักวิจัย/นักวิชาการและสถานภาพ
อื่นๆ นักวิจัย/นักวิชาการใช้วิธีนี้จำนวน 11 คน (ร้อยละ 91.7) สถานภาพอื่นๆ ใช้วิธีนี้ 10 คน
(ร้อยละ 90.9) จะเห็นได้ว่าทุกกลุ่มสถานภาพใช้เทคนิคการค้นที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าร้อยละ 90.0
ขึ้นไป ยกเว้นนักศึกษาที่ใช้วิธีนี้จำนวน 205 คน (ร้อยละ 76.8) และไม่ใช้จำนวน 62 คน (ร้อยละ
23.2) หากจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น ผู้ที่มีประสบการณ์จะใช้วิธีนี้ถึง 200 คน (ร้อยละ
82.6) และไม่ใช้จำนวน 42 คน (ร้อยละ 17.4) แต่ผู้ที่ไม่ประสบการณ์ในการสืบค้นใช้วิธีนี้จำนวน
45 คน (ร้อยละ 66.2) และไม่ใช้จำนวนถึง 23 คน (ร้อยละ 33.8)

ตารางที่ 22 การแก้ปัญหาของผู้ใช้เมื่อได้รับข้อมูลที่น้อยเกินไปหรือได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

วิธีแก้ปัญหา*	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ดรรชนี	14	40.0	6	42.9	103	33.1	3	20.0	126	33.6	108	36.2	18	23.4	126	33.6
ใช้คำเชื่อม	14	40.0	8	57.1	146	47.0	8	53.3	176	46.9	137	46.0	39	50.6	176	46.9
ใช้คำตัด	4	11.4	-	-	25	8.0	3	20.0	32	8.5	28	9.4	4	5.2	32	8.5
อื่น ๆ	3	8.6	-	-	37	11.9	1	6.7	41	11.0	25	8.4	16	20.8	41	11.0
รวม	35	100.0	14	100.0	311	100.0	16	100.0	376	100.0	298	100.0	77	100.0	376	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (N = 310)

จากตารางที่ 22 หากการสืบค้นได้รับข้อมูลที่น้อยเกินไป ผู้ใช้มีวิธีแก้ปัญหาโดยการใช้นำเชื่อมมากที่สุด (ร้อยละ 46.9) รองลงมาใช้ดรรชนี (ร้อยละ 33.6) ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 19 ที่ผู้จะใช้คำเชื่อมมากกว่าดรรชนี การแก้ปัญหาโดยการใช้นำตัดนั้นน้อยที่สุดจำนวนเพียงร้อยละ 8.5 สำหรับวิธีแก้ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ พิมพ์คำใหม่มากที่สุด 18 คน และไม่ทำอะไรเลย 6 คน เลิกค้น 5 คน ไม่เคยใช้ในกรณีนี้ 3 คน ใช้คำค้นหลายๆ คำ 2 คน ค้นจากชั้นวารสาร 1 คน หาฐานข้อมูลอื่น 1 คน ไปค้นจากหนังสือเพิ่มเติม 1 คน ใช้คำในรายการที่ค้นได้ 1 คน และขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ 1 คน เมื่อจำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น ผู้ใช้ใช้นำเชื่อมมากที่สุดเช่นกัน โดยใช้เกินกว่าร้อยละ 40.0 ขึ้นไป อาจารย์และสถานภาพอื่นๆ แก้ปัญหาด้วยวิธีอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 8.6 และ 6.7 ตามลำดับ นักวิจัย/นักวิชาการไม่มีการใช้คำตัดและวิธีอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนนักศึกษาถึงร้อยละ 11.9 ใช้วิธีอื่นๆ แก้ปัญหาสำหรับการใช้คำตัดในการสืบค้นพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นใช้คำตัดถึงร้อยละ 9.4 แต่ผู้ที่ไม่มีความประสบการณ์ใช้เพียงร้อยละ 5.2

2.3 ผลการสืบค้นและความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับผลการสืบค้น

ตารางที่ 23 อัตราความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม
จำแนกตามการเตรียมข้อมูลและการวางแผนก่อนการสืบค้น

ผลการสืบค้น	การเตรียมข้อมูล						การวางแผน							
	เตรียม		ไม่เตรียม		รวม		วางแผน		ไม่ได้วางแผน		ไม่ทราบ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำเร็จ	206	87.3	36	48.6	242	78.1	125	96.9	80	76.9	37	48.1	242	78.1
ล้มเหลว	30	12.7	38	51.4	68	21.9	4	3.1	24	23.1	40	51.9	68	21.9
รวม	236	100.0	74	100.0	310	100.0	129	100.0	104	100.0	77	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 23 ผู้ใช้ส่วนมากจำนวน 242 คน (ร้อยละ 78.1) ระบุว่าตนพบข้อมูลรายการที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ซึ่งนับว่าเป็นความสำเร็จในการสืบค้น ส่วนผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่พบรายการที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้องนั้นมีจำนวนเพียง 68 คน (ร้อยละ 21.9) จะเห็นว่ามากกว่า 3 ใน 4 ประสิทธิภาพสำเร็จนับว่าเป็นอัตราส่วนที่สูง ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า อัตราความสำเร็จในการสืบค้นของผู้ใช้มากกว่าอัตราความล้มเหลว

ผู้ใช้ที่เตรียมข้อมูลมาสืบค้นประสิทธิภาพสำเร็จจำนวนถึง 206 คน (ร้อยละ 87.3) และล้มเหลวเพียง 30 คน (ร้อยละ 12.7) ส่วนผู้ที่ไม่ได้เตรียมข้อมูลมาสืบค้นประสิทธิภาพสำเร็จจำนวนไม่ถึงครึ่งคือ 36 คน (ร้อยละ 48.6) จาก 74 คน และล้มเหลวถึง 38 คน (ร้อยละ 51.4)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของการเตรียมข้อมูลกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า การเตรียมข้อมูลก่อนการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 49.11$, $df = 1$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ที่มีการวางแผนเกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นก่อนการสืบค้น ประสิทธิภาพสำเร็จในการสืบค้นถึง 125 คน (ร้อยละ 96.9) และล้มเหลวเพียง 4 คน (ร้อยละ 3.1) เท่านั้น ส่วนผู้ที่ไม่ได้วางแผนก่อนการสืบค้นประสิทธิภาพสำเร็จ 80 คน (ร้อยละ 76.9) ไม่ประสบความสำเร็จ 24 คน (ร้อยละ 23.1) และผู้ที่ไม่ทราบว่าต้องวางแผนประสิทธิภาพสำเร็จเพียง 37 คน (ร้อยละ 48.1) แต่ประสิทธิภาพล้มเหลวถึง 40 คน (ร้อยละ 51.9) จากการทดสอบความสัมพันธ์ของการวางแผนก่อนการสืบค้นกับความสำเร็จและอัตราความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่าการวางแผนก่อนการสืบค้นกับความสำเร็จและอัตราความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 67.30$, $df = 2$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ใช้กับผลการสืบค้น

สถานภาพ	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	19	95.0	1	5.0	20	100.0
นักวิจัย/นักวิชาการ	11	91.7	1	8.3	12	100.0
นักศึกษา	205	76.8	62	23.2	267	100.0
สถานภาพอื่น ๆ	7	63.6	4	36.4	11	100.0
รวม	242	78.1	68	21.9	310	100.0

จากตารางที่ 24 เมื่อจำแนกผู้ใช้แต่ละกลุ่มตามสถานภาพ จะเห็นว่าผู้ใช้ทุกกลุ่มประสบความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว คือ อาจารย์ประสบความสำเร็จจำนวน 19 คน (ร้อยละ 95.0) และล้มเหลวเพียง 1 คน (ร้อยละ 5.0) นักวิจัย/นักวิชาการประสบความสำเร็จจำนวน 11 คน (ร้อยละ 91.7) และล้มเหลวเพียง 1 คน (ร้อยละ 8.3) นักศึกษาประสบความสำเร็จจำนวน 205 คน (ร้อยละ 76.8) ล้มเหลวจำนวน 62 คน (ร้อยละ 23.2) ส่วนในสถานภาพอื่นๆ ประสบความสำเร็จ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 63.6) และล้มเหลวจำนวน 4 คน (ร้อยละ 36.4)

เมื่อนำมาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ใช้กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า สถานภาพของผู้ใช้กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 6.24$, $df = 3$, $\alpha 0.05 < 0.10$) ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม
กับผลการสืบค้น

ประสบการณ์การสืบค้น	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	204	84.3	38	55.9	242	78.1
ไม่เคย	38	15.7	30	44.1	68	21.9
รวม	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 25 ความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการสืบค้น จะเห็นได้ว่าในกลุ่มผู้ที่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นจำนวน 242 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นถึง 204 คน (ร้อยละ 84.3) เป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์เพียง 38 คน (ร้อยละ 15.7) ส่วนกลุ่มผู้ที่ประสบความล้มเหลวในการสืบค้นจำนวน 68 คน ปรากฏว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และไม่มีความรู้ประสบการณ์ในการสืบค้นจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก คือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ 38 คน (ร้อยละ 55.9) และไม่มีประสบการณ์ 30 คน (ร้อยละ 44.1)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า ประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 25.03$, $df = 1$, $\alpha 0.05 > 0.00$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 26 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับผลการสืบค้น

ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มี	223	92.1	53	77.9	276	89.0
ไม่มี	19	7.9	15	22.1	34	11.0
รวม	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 26 ความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยในกลุ่มผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จจะมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ถึง 223 คน (ร้อยละ 92.1) และไม่มีประสบการณ์เพียง 19 คน (ร้อยละ 7.9) ในกลุ่มผู้ใช้ที่ประสบความล้มเหลวเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 53 คน (ร้อยละ 77.9) และไม่มีประสบการณ์ 15 คน (ร้อยละ 22.1) หากพิจารณาดูตารางในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ เห็นได้ว่า ผู้มีประสบการณ์ประสบความสำเร็จในอัตราที่สูงกว่าประสบความล้มเหลวอย่างเห็นได้ชัด คือ ประสบความสำเร็จ 223 คน ล้มเหลวเพียง 53 คน ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ ประสบความสำเร็จและล้มเหลวในจำนวนที่ไม่แตกต่างกันนัก คือ สำเร็จมากกว่าล้มเหลวเพียง 4 คน จากการทดสอบความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 10.97$, $df = 1$, $\alpha = 0.05 > 0.00$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 27 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการสืบค้น

วัตถุประสงค์	ผลการสืบค้น					
	สำเร็จ		ล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทำวิจัย	30	12.4	5	7.4	35	11.3
ทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์	89	36.8	24	35.3	113	36.5
เขียนบทความ หนังสือหรือตำรา	11	4.5	3	4.4	14	4.5
ทำวิทยานิพนธ์	43	17.8	9	13.2	52	16.8
หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	31	12.8	4	5.9	35	11.3
เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	17	7.0	12	17.6	29	9.4
อื่น ๆ	21	8.7	11	16.2	32	10.3
รวม	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 27 ผู้ที่ประสบความสำเร็จ 242 คน มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์มากที่สุดจำนวน 89 คน (ร้อยละ 36.8) รองลงมาเพื่อทำวิทยานิพนธ์จำนวน 43 คน (ร้อยละ 17.8) และเพื่อเขียนบทความ หนังสือหรือตำราน้อยที่สุด 11 คน (ร้อยละ 4.5) สำหรับผู้ที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวจำนวน 68 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนหรือภาคินพนธ์มากที่สุดจำนวน 24 คน (ร้อยละ 35.3) รองลงมาคือเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการจำนวน 12 คน (ร้อยละ 17.6) และที่ล้มเหลวน้อยที่สุดคือเพื่อเขียนบทความ หนังสือหรือตำราจำนวน 3 คน (ร้อยละ 4.4)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า วัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 13.43$, $df = 6$, $\alpha 0.05 > 0.03$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นกับผลการสืบค้น

ฐานข้อมูล	ผลการสืบค้น					
	สำเร็จ		ล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
AGRICOLA	62	80.5	15	19.5	77	100.0
COMPENDEX PLUS	9	81.8	2	18.2	11	100.0
ERIC	35	85.4	6	14.6	41	100.0
HEALTH PLAN	7	58.3	5	41.7	12	100.0
NURSING & ALLIED HEALTH	16	80.0	4	20.0	20	100.0
MEDLINE	10	50.0	10	50.0	20	100.0
SCIENCE CITATION INDEX	32	84.2	6	15.8	38	100.0
DISSERTATION ABSTRACTS	3	100.0	-	-	3	100.0
INFORMATION SCIENCE	32	72.7	12	27.3	44	100.0
INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACTS	-	-	2	100.0	2	100.0
LIFE SCIENCES	23	79.3	6	20.7	29	100.0
CAB ABSTRACTS	13	100.0	-	-	13	100.0
รวม	242	78.1	68	21.9	310	100.0

จากตารางที่ 28 โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้ประสบความสำเร็จในการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลมากกว่าล้มเหลว ฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้แล้วประสบความสำเร็จมากกว่าร้อยละ 80.0 ได้แก่ AGRICOLA, COMPENDEX PLUS, ERIC, NURSING & ALLIED HEALTH และ SCIENCE CITATION INDEX และฐานข้อมูลที่ใช้ประสบความสำเร็จมากกว่าร้อยละ 70.0 ขึ้นไปได้แก่ INFORMATION SCIENCE และ LIFE SCIENCES ผู้ที่ใช้ฐานข้อมูล CAB ABSTRACTS และ DISSERTATION ABSTRACTS ประสบความสำเร็จทั้งหมด ส่วนผู้ใช้ฐาน INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACTS ไม่มีใครประสบความสำเร็จเลย สำหรับฐานข้อมูลที่ใช้ประสบความสำเร็จมากกว่าล้มเหลวในจำนวนที่ไม่แตกต่างกันนัก คือ ฐานข้อมูล HEALTH PLAN (58.3 : 41.7) และฐานข้อมูล MEDLINE (50.0 : 50.0)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นครั้งนี้กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า ฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นครั้งนี้กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 26.81$, $df = 11$, $\alpha 0.05 > 0.00$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สนับสนุนการสืบค้นกับผลการสืบค้น

ปัจจัยที่สนับสนุนการสืบค้น	ผลการสืบค้น					
	สำเร็จ		ล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจอ	92	80.7	22	19.3	114	100.0
คู่มือที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	30	71.4	12	28.6	42	100.0
บรรณารักษ์	40	80.0	10	20.0	50	100.0
เพื่อนหรือผู้ที่คุ้นเคยเครื่องอื่น	38	70.4	16	29.6	54	100.0
บริการแนะนำการใช้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น	21	91.3	2	8.7	23	100.0
อื่น ๆ	21	77.7	6	22.2	27	100.0
รวม	242	78.1	68	21.9	310	100.0

จากตารางที่ 29 ความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่สนับสนุนการสืบค้น โดยจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้ที่เรียนรู้วิธีการใช้ที่ดี-รวมจากบริการแนะนำการใช้ที่ห้องสมุดจัดขึ้น จำนวน 23 คน ประสบความสำเร็จในการสืบค้นสูงถึง 21 คน (ร้อยละ 91.3) และล้มเหลวเพียง 2 คน (ร้อยละ 8.7) รองลงมาผู้ใช้คำอธิบายวิธีใช้ที่หน้าจอประสบความสำเร็จ 92 คน (ร้อยละ 80.7) ล้มเหลว 22 คน (ร้อยละ 19.3) และเรียนรู้จากบรรณารักษ์ประสบความสำเร็จ 40 คน (ร้อยละ 80.0) ล้มเหลว 10 คน (ร้อยละ 20.0) อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้หรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์มีการให้ช่วยอธิบายหลายรูปแบบ เช่น ขอให้บรรณารักษ์ช่วยค้นให้ ขอให้พิมพ์ผลการสืบค้นให้ ขอเพียงคำแนะนำทั่วไปในการสืบค้นเท่านั้น ส่วนอัตราการล้มเหลวที่สูงที่สุดคือ การสอบถามจากเพื่อนหรือผู้ที่คุ้นเคยเครื่องอื่นจำนวน 16 คน (ร้อยละ 29.6) รองลงมาคือใช้ คู่มือที่ห้องสมุดจัดขึ้น 12 คน (ร้อยละ 28.6)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สนับสนุนการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 5.87$, $df = 5$, $\alpha 0.05 < 0.31$) ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสืบค้นกับผลการสืบค้น

รูปแบบการสืบค้น	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อผู้แต่ง	25	92.6	2	7.4	27	100.0
ชื่อเรื่อง	47	92.2	4	7.8	51	100.0
หัวเรื่อง	43	72.9	16	27.1	59	100.0
คำสำคัญ	90	91.8	8	8.2	98	100.0
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	205	87.2	30	12.8	235	100.0

หมายเหตุ ผู้ใช้ที่ตอบว่าเตรียมข้อมูลมาทั้งหมด 236 คน แต่ไม่ตอบในส่วนที่ว่าข้อมูลนั้นคือข้อมูลอะไร 1 คน จึงมีผู้ตอบข้อมูลตรงนี้เพียง 235 คน

จากตารางที่ 30 ผู้ใช้ที่ได้เตรียมข้อมูลมาสืบค้นทั้งสิ้น 235 คน ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จจำนวนถึง 205 คน และล้มเหลวเพียง 30 คน ผู้ใช้ที่เตรียมข้อมูลชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และคำสำคัญมาค้น ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จจำนวนมากกว่าร้อยละ 90.0 ขึ้นไป และล้มเหลวเป็นส่วนน้อยมาก ส่วนผู้ใช้ที่เตรียมข้อมูลหัวเรื่องมาค้น ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 72.9 แต่ผู้ที่ล้มเหลวก็นับว่ามีจำนวนค่อนข้างมากคือร้อยละ 27.1

จากการทดสอบสัมพันธ์ของรูปแบบการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า รูปแบบการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 14.72$, $df = 3$, $\alpha 0.05 > 0.00$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคนิคการสืบค้นกับผลการสืบค้น

เทคนิคการสืบค้น	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้คำเชื่อม	66	81.5	15	18.5	81	100.0
ดรรชนี	29	82.8	6	17.2	35	100.0
คำสำคัญ	143	76.1	45	23.9	188	100.0
คำตัด	3	100.0	-	-	3	100.0
อื่น ๆ	1	33.3	2	66.7	3	100.0
รวม	242	78.1	68	21.9	310	100.0

จากตารางที่ 31 ผู้ใช้ไม่ว่าจะใช้เทคนิคการสืบค้นใด ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว จะมีเพียงผู้ใช้เทคนิคอื่นๆ เท่านั้นที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่าล้มเหลว กล่าวคือ ผู้ที่ใช้เทคนิคคำเชื่อม ประสบความสำเร็จจำนวน 66 คน (ร้อยละ 81.5) ล้มเหลวเพียง 15 คน (ร้อยละ 18.5) ผู้ที่ใช้ดรรชนีประสบความสำเร็จ 29 คน (ร้อยละ 82.8) ล้มเหลว 6 คน (ร้อยละ 17.2) ผู้ใช้เทคนิคคำสำคัญประสบความสำเร็จ 143 คน (ร้อยละ 76.1) ล้มเหลว 45 คน (ร้อยละ 23.9) ซึ่งมีจำนวนมากกว่าเทคนิคอื่น ส่วนผู้ใช้ที่ใช้คำตัดปรากฏว่าทุกคนประสบความสำเร็จ

เมื่อทำการทดสอบสัมพันธ์ของเทคนิคที่ใช้ในการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า เทคนิคที่ใช้ในการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 5.80$, $df = 4$, $\alpha 0.05 < 0.21$) ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 32 จำนวนรายการที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้และประสบการณ์ในการสืบค้น

ร้อยละของข้อมูล	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01-20.00	3	15.8	1	9.1	55	27.2	1	14.3	60	25.1	47	23.3	13	35.1	60	25.1
20.01-40.00	5	26.3	2	18.2	37	18.3	1	14.3	45	18.8	40	19.8	5	13.5	45	18.8
40.01-60.00	6	31.6	5	45.4	46	22.8	1	14.3	58	24.3	52	25.7	6	16.2	58	24.3
60.01-80.00	5	26.3	1	9.1	34	16.8	2	28.6	42	17.6	37	18.3	5	13.5	42	17.6
80.01-100.00	-	-	2	18.2	30	14.9	2	28.6	34	14.2	26	12.9	8	21.6	34	14.2
รวม	19	100.0	11	100.0	202	100.0	7	100.0	239	100.0	202	100.0	37	100.0	239	100.0

หมายเหตุ สำหรับผู้ที่สืบค้นแล้วประสบความสำเร็จจำนวน 242 คนมีเพียง 3 คนที่ไม่ได้ระบุจำนวนรายการที่ได้รับจากการสืบค้น จึงมีเพียง 239 คนที่ตอบข้อมูลในข้อนี้

จากตารางที่ 32 จากข้อมูลพบว่ากลุ่มผู้ตอบส่วนใหญ่ได้รับรายการข้อมูลที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง 00.01-20.00 % มากที่สุด จำนวน 60 คน (ร้อยละ 25.1) รองลงมาคือได้รับข้อมูลร้อยละ 40.01-60.00 จำนวน 58 คน (ร้อยละ 24.3) ซึ่งถือว่าไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนผู้ที่ตอบว่าได้รับข้อมูล 80.01-100.00 % มีจำนวนน้อยที่สุดคือจำนวน 34 คน (ร้อยละ 14.2) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ใช้ กลุ่มอาจารย์และนักวิจัย/นักวิชาการได้รับข้อมูล 40.01-60.00 % มากที่สุดคือร้อยละ 31.6 และ 45.5 ไม่มีอาจารย์คนใดเลยที่ตอบว่าได้รับข้อมูล 80.01-100.00 % นักศึกษาได้รับข้อมูล 00.01-20.00 % มากที่สุด จำนวน 55 คน (ร้อยละ 27.2) ส่วนในสถานภาพอื่นๆ มีจำนวนผู้ตอบเฉลี่ยเท่าๆ กัน ไม่แตกต่างกันนัก ในด้านของประสบการณ์ในการสืบค้นจะมองเห็นความสัมพันธ์ของผู้ที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์อย่างเด่นชัดคือ ผู้ที่มีประสบการณ์ได้ข้อมูล 40.01-60.00 % มากที่สุดคือ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 25.7) ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ได้ข้อมูล 00.01-00.00 % มากที่สุดจำนวน 13 คน (ร้อยละ 35.1) ส่วนในลำดับรองพบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ได้ข้อมูล 00.01-20.00 % จำนวน 47 คน (ร้อยละ 23.3) ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ได้ข้อมูล 80.01-100.00 % จำนวน 8 คน (ร้อยละ 21.6)

ตารางที่ 33 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ระยะเวลาที่ใช้	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10-15 นาที	1	5.0	4	33.3	59	22.1	2	18.2	66	21.3	55	22.7	11	16.2	66	21.3
16-30 นาที	5	25.0	4	33.3	94	35.2	4	36.4	107	34.5	87	36.0	20	29.4	107	34.5
มากกว่า 30 นาที	8	40.0	3	25.0	69	25.8	2	18.2	82	26.5	64	26.4	18	26.5	82	26.5
มากกว่า 60 นาที	6	30.0	1	8.3	45	16.9	3	27.3	55	17.7	36	14.9	19	27.9	55	17.7
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 33 จากการสอบถามระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเลิกค้นไม่ว่าจะได้รับข้อมูลที่ต้องการหรือไม่นั้น พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้ใช้เวลาประมาณ 16-30 นาที จำนวน 107 คน (ร้อยละ 34.5) รองลงมาใช้เวลามากกว่า 30 นาที จำนวน 82 คน (ร้อยละ 26.5) และใช้เวลามากกว่า 60 นาที น้อยที่สุดจำนวน 55 คน (ร้อยละ 17.7) กลุ่มผู้ตอบที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่ 8 คน (ร้อยละ 40.0) ตอบว่าใช้เวลาในการสืบค้นมากกว่า 30 นาที ซึ่งต่างจากนักวิจัย/นักวิชาการที่ใช้เวลา 10-15 นาที และ 16-30 นาทีมากที่สุดเท่ากันคือจำนวน 4 คน (ร้อยละ 33.3) นักศึกษาใช้เวลา 16-30 นาทีมากที่สุด 94 คน (ร้อยละ 35.2) สถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 16-30 นาที จำนวน 4 คน (ร้อยละ 36.4) ส่วนในลำดับรองลงมาอาจารย์และสถานภาพอื่นๆ ใช้เวลามากกว่า 60 นาที ส่วนนักวิจัย/นักวิชาการ และนักศึกษาใช้เวลามากกว่า 30 นาที ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นส่วนใหญ่จะใช้เวลาเพียง 16-30 นาที จำนวน 87 คน (ร้อยละ 36.0) และใช้เวลามากกว่า 60 นาน้อยที่สุด จำนวน 36 คน (ร้อยละ 14.9) สำหรับผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ก็จะเหมือนผู้ที่มีประสบการณ์แต่ใช้เวลา 10-15 นาน้อยที่สุด

ตารางที่ 34 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นกับผลการสืบค้น

ระยะเวลาที่ใช้	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10-15 นาที	46	19.0	20	29.4	66	21.3
16-30 นาที	86	35.5	21	30.9	107	34.5
มากกว่า 30 นาที	66	27.3	16	23.5	82	26.5
มากกว่า 60 นาที	44	18.2	11	16.2	55	17.7
รวม	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 34 แสดงถึงระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นกับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่าผู้ใช้ที่ใช้เวลาในการสืบค้น 16-30 นาที จำนวน 86 คน (ร้อยละ 35.5) ประสบความสำเร็จสูงกว่าผู้ใช้เวลามากกว่า 30 นาที จำนวน 66 คน (ร้อยละ 27.3) และ 10-15 นาที จำนวน 46 คน (ร้อยละ 19.0) ผู้ที่ตอบว่าใช้เวลา 16-30 นาที จำนวน 21 คน (ร้อยละ 30.9) ล้มเหลวมากกว่าผู้ใช้เวลา 10-15 นาที จำนวน 20 คน (ร้อยละ 29.4) ผู้ที่ใช้เวลามากกว่า 60 นาที จำนวน 11 คน (ร้อยละ 16.2) ประสบความล้มเหลวน้อยที่สุด

เมื่อทดสอบสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ใช้กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้น พบว่า ระยะเวลาที่ใช้กับความสำเร็จและความล้มเหลวของผลการสืบค้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 3.43$, $df = 3$, $\alpha 0.05 < 0.32$)

2.4 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์
ในการสืบค้น

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	3	15.0	1	8.3	34	12.7	1	9.1	39	12.6	32	13.2	7	10.3	39	12.6
มาก	11	55.0	5	41.7	87	32.6	4	36.4	107	34.5	84	34.7	23	33.8	107	34.5
ปานกลาง	6	30.0	5	41.7	112	42.0	3	27.3	126	40.6	101	41.7	25	36.8	126	40.6
น้อย	-	-	1	8.3	22	8.2	2	18.2	25	8.1	18	7.4	7	10.3	25	8.1
น้อยที่สุด	-	-	-	-	12	4.5	1	9.1	13	4.2	7	2.9	6	8.8	13	4.2
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 35 ผู้ใช้จำนวน 126 คน (ร้อยละ 40.6) มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลางมากที่สุด และพึงพอใจระดับมากจำนวน 107 คน (ร้อยละ 34.5) พึงพอใจในระดับน้อยที่สุดจำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.2) จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยก็พบว่าผู้ใช้โดยเฉลี่ยพึงพอใจผลการสืบค้นในระดับปานกลาง ($\bar{x}$) = 3.43 SD = 0.95

อาจารย์ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก จำนวน 11 คน (ร้อยละ 55.5) และไม่มีผู้ใดที่พึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุด

นักวิจัย/นักวิชาการพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากันคือ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 41.7) และไม่มีผู้ใดตอบว่าพึงพอใจน้อยที่สุด

นักศึกษาพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุดถึง 112 คน (ร้อยละ 42.0) รองลงมาก็พึงพอใจในระดับมาก ส่วนในสถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่แล้วพึงพอใจในระดับมาก และมีจำนวนผู้ที่พึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดเท่ากัน คือ 1 คน (ร้อยละ 9.1)

ในด้านประสบการณ์ในการสืบค้น ทั้งผู้ที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับเดียวกันคือ พึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจในระดับมาก และระดับมากที่สุด

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น จำแนกตามผลการสืบค้นที่ได้รับ

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	38	15.7	1	1.5	39	12.6
มาก	95	39.3	12	17.6	107	34.5
ปานกลาง	101	41.7	25	36.8	126	40.6
น้อย	7	2.9	18	26.5	25	8.1
น้อยที่สุด	1	0.4	12	17.6	13	4.2
รวม	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 36 จะเห็นว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่จำนวน 101 คน (ร้อยละ 41.7) ที่ประสบความสำเร็จในการสืบค้น พึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลางและจำนวน 95 คน (ร้อยละ 39.3) พึงพอใจในระดับมาก มีผู้ที่ประสบความสำเร็จเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.4) เท่านั้นที่พึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับน้อยที่สุด สำหรับผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่อตอบว่าพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลางเช่นกันจำนวน 25 คน (ร้อยละ 36.8) พึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 18 คน (ร้อยละ 26.5) เป็นลำดับต่อมา และพึงพอใจในระดับมากที่สุดเพียง 1 คน (ร้อยละ 1.5)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของผลการสืบค้นกับระดับความพึงพอใจ พบว่า ผลการสืบค้นกับระดับความพึงพอใจมีความความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 90.24$, $df = 4$, $\alpha 0.05 > 0.00$)

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น จำแนกตามจำนวนรายการเอกสารที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของเอกสาร											
	00.01-20.00		20.01-40.00		40.01-60.00		60.01-80.00		80.01-100.00		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	8	13.3	5	11.1	8	13.8	10	23.8	7	20.6	38	15.9
มาก	26	43.3	22	48.9	23	39.7	12	28.6	10	29.4	93	38.9
ปานกลาง	23	38.3	18	40.0	25	43.1	19	45.2	16	47.1	101	42.3
น้อย	3	5.0	-	-	2	3.4	1	2.4	1	2.9	7	2.9
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	60	100.0	45	100.0	58	100.0	42	100.0	104	34.0	239	100.0

หมายเหตุ ผู้ที่สืบค้นแล้วประสบความสำเร็จจำนวน 242 คน มี 3 คนที่ไม่ได้ระบุจำนวนข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้นจึงมีเพียง 239 คนที่ตอบข้อมูลส่วนนี้

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นกับจำนวนรายการที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง พบว่าไม่มีผู้ใดเลยที่ตอบว่าพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากผู้ที่ตอบว่าน้อยที่สุด 1 คนนั้นเป็นผู้ที่ไม่ได้ระบุถึงจำนวนรายการที่เขาได้รับ (ดังตารางที่ 36) ผู้ที่ค้นข้อมูลได้ในอัตราร้อยละ 00.01-20.00 ส่วนมากพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาจะพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มผู้ที่ค้นข้อมูลได้ในอัตราร้อยละ 20.01-40.00 ส่วนใหญ่จะพึงพอใจในระดับมาก และไม่มีผู้ใดเลยที่ตอบว่าพึงพอใจในระดับน้อย กลุ่มผู้ที่ค้นข้อมูลได้ในอัตราร้อยละ 40.01-60.00 ส่วนใหญ่จะพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับในกลุ่มอื่นๆ และพึงพอใจในระดับน้อยเพียง 2 คน (ร้อยละ 3.4) กลุ่มผู้ที่ค้นข้อมูลได้ในอัตราร้อยละ 60.01-80.00 และ 80.01-100.00 พึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกันและพึงพอใจในระดับน้อยเพียง 1 คน (ร้อยละ 2.4) จะเห็นได้ว่าโดยส่วนรวมผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง

2.5 การแก้ปัญหาของผู้ใช้เมื่อไม่พบข้อมูลที่ต้องการ

ตารางที่ 38 การขอคำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นจากบรรณารักษ์ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

การขอคำแนะนำ	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถาม	5	25.0	5	41.7	98	36.7	3	27.3	111	35.8	79	32.6	32	47.1	111	35.8
ไม่ถาม	15	75.0	7	58.3	169	63.3	8	72.7	199	64.2	163	67.4	36	52.9	199	64.2
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 38 ผู้ใช้จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้ทั้งหมด 310 คน คือ 199 คน (ร้อยละ 64.2) ไม่ได้ถามบรรณารักษ์เพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้น อาจเนื่องมาจากส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นมาแล้ว ส่วนผู้ใช้ที่ได้ถามหรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์มีจำนวน 111 คน (ร้อยละ 35.8) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่ถามจำนวน 15 คน (ร้อยละ 75.0) และถามเพียง 5 คน (ร้อยละ 25.0) นักวิจัย/นักวิชาการถามจำนวน 5 คน (ร้อยละ 41.7) และไม่ถามจำนวน 7 คน (ร้อยละ 58.3) นักศึกษาและสถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่ก็ไม่ถามเช่นกัน คือ จำนวน 169 คน (ร้อยละ 63.3) และจำนวน 8 คน (ร้อยละ 72.7) ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นส่วนใหญ่ถึง 163 คน (ร้อยละ 67.4) ไม่ได้ถามและถามเพียง 79 คน (ร้อยละ 32.6) ส่วนผู้ที่ไม่มีความชำนาญจะมีจำนวนที่ไม่ต่างกันนัก สำหรับผู้ที่ถามและไม่ถามคือจำนวน 32 คน (ร้อยละ 47.1) และ 36 คน (ร้อยละ 52.9)

ตารางที่ 39 ลักษณะคำถามที่ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป
ซีดี-รอม จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

คำถาม*	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเลือกฐานข้อมูล	3	27.3	1	10.0	18	12.6	-	-	22	13.0	10	9.1	12	20.3	22	13.0
ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ	1	9.0	1	10.0	19	13.3	2	40.0	23	13.6	16	14.6	7	11.9	23	13.6
ขั้นตอนและวิธีการค้น	3	27.3	3	30.0	49	34.3	2	40.0	57	33.7	31	28.2	26	44.1	57	33.7
การพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้น	4	36.4	5	50.0	52	36.4	1	20.0	62	36.7	49	44.5	13	22.0	62	36.7
อื่น ๆ	-	-	-	-	5	3.4	-	-	5	3.0	4	3.6	1	1.7	5	3.0
รวม	11	100.0	10	100.0	143	100.0	5	100.0	169	100.0	110	100.0	59	100.0	169	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = 111 (จำนวนผู้ถามหรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ในการสืบค้น)

จากตารางที่ 39 เมื่อสอบถามผู้ที่ตอบว่าได้ถามบรรณารักษ์จำนวน 111 คน เกี่ยวกับคำถามหรือเรื่องที่ได้ขอคำแนะนำในการสืบค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.7) ถามเกี่ยวกับการพิมพ์/การบันทึกผลการสืบค้นที่ได้รับ สาเหตุที่ส่วนใหญ่ถามเรื่องนี้ก็อาจเพราะว่าการบริการเรื่องการพิมพ์ผลการสืบค้นต้องติดต่อบรรณารักษ์เพื่อให้พิมพ์ผลให้ คำถามรองลงมาที่ผู้ถามคือ ขั้นตอนและวิธีการค้นจำนวนร้อยละ 33.7 เรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบร้อยละ 13.6 และการเลือกฐานข้อมูลร้อยละ 13.0 ส่วนคำถามอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ผู้ถามเรื่องการแสดงผลข้อมูล ที่ต้องการมากที่สุดจำนวน 2 คน การใช้ฐานข้อมูลอื่นๆ 1 คน การหาหนังสือที่เป็นแหล่งข้อมูล 1 คน และการสืบค้นหลายฐานร่วมกัน 1 คน

ในแต่ละกลุ่มของผู้ใช้ พบว่าส่วนใหญ่ก็ถามเรื่องการพิมพ์/การบันทึกผลเป็นลำดับแรก มีเพียงสถานภาพอื่นๆ ที่ถามเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบและขั้นตอนวิธีการค้นมากที่สุด จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 40.0) และไม่มีผู้ใดเลยที่ตอบว่าถามเรื่องการเลือกฐานข้อมูล ในด้านคำถามอื่นๆ ที่ผู้ถามนอกเหนือจากที่ระบุไว้ปรากฏว่านักศึกษาเป็นผู้ถามทั้งหมด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นส่วนใหญ่จะถามเรื่องการพิมพ์/การบันทึกผลมากที่สุดเช่นกัน (ร้อยละ 44.5) แต่ผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ (ร้อยละ 44.1) ถามเรื่องขั้นตอนและวิธีการค้นมากที่สุด

ตารางที่ 40 วิธีแก้ปัญหาในการสืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ จำแนกตามสถานภาพและ
ประสบการณ์ในการสืบค้น

วิธีแก้ปัญหา*	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นจากบัตรบรรณนิวารสาร	1	4.2	3	17.6	52	15.8	1	8.3	57	14.9	53	17.9	4	4.7	57	14.9
สอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	4	16.7	3	17.6	99	30.0	2	16.7	108	28.2	83	27.9	25	29.1	108	28.2
เดินดูตามชั้นวารสาร	-	-	1	5.9	27	8.2	1	8.3	29	7.6	20	6.7	9	10.5	29	7.6
เลิกค้น	4	16.7	6	35.3	73	22.1	3	25.0	86	22.4	61	20.5	25	29.1	86	22.4
ค้นจากสิ่งพิมพ์ประเภทดรรชนี และสารสังเขป	14	58.3	4	23.5	68	20.6	5	41.7	91	23.8	70	23.6	21	24.4	91	23.8
อื่นๆ	1	4.2	-	-	11	3.3	-	-	12	3.1	10	3.4	2	2.3	12	3.1
รวม	24	100.0	17	100.0	330	100.0	12	100.0	383	100.0	297	100.0	86	100.0	383	100.0

หมายเหตุ *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (N = 310)

จากตารางที่ 40 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.2 ตอบว่าหากสืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ จะแก้ปัญหาโดยการสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้ถามบรรณารักษ์หรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ในการสืบค้น (ดังตารางที่ 38) ซึ่งเป็นการค้นและแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อน เมื่อแก้ปัญหาไม่ได้หรือไม่พบข้อมูลจริงๆ จึงถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ภายหลัง จากการที่ผู้ใช้เลือกตอบข้อนี้มาก แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ไปกับการให้บริการแม้ว่าผู้ใช้จะสืบค้นด้วยตนเองได้ ผู้ใช้จะแก้ปัญหาโดยการค้นจากสิ่งพิมพ์ประเภทดรรชนีและสารสังเขปจำนวนร้อยละ 23.8 เป็นลำดับรอง ทางเลือกของผู้ใช้ในเรื่องนี้ก็เช่นเดียวกันที่ควรจะพิจารณาว่าให้มีคู่มือสิ่งพิมพ์ประเภทดรรชนีและสารสังเขปจัดบริการควบคู่ไปกับซีดี-รอม และผู้ใช้จะเลิกค้นร้อยละ 22.4 เป็นลำดับต่อมา เมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้ ผู้ใช้ในกลุ่มอาจารย์และสถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.7 ขึ้นไปแก้ปัญหาด้วยวิธีการค้นจากสิ่งพิมพ์ประเภทดรรชนีและสารสังเขปจะมีเพียงนักวิจัย/นักวิชาการที่เลือกแก้ปัญหาโดยการเลิกค้นมากที่สุดร้อยละ 35.3 นักศึกษาเลือกที่จะสอบถามจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มากที่สุดร้อยละ 30.0 ในด้านผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นก็เลือกที่จะถามบรรณารักษ์มากที่สุด (ร้อยละ 27.9) เช่นกัน และผู้ที่ไม่มีประสบการณ์เลือกแก้ปัญหาด้วยวิธีสอบถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่และเลิกค้นจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 29.1

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม

ตารางที่ 41 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้/ไม่ใช้ที่ดี-รวมในครั้งต่อไป จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้อีก	19	95.0	12	100.0	250	93.6	9	81.8	290	93.5	233	96.3	57	83.8	290	93.5
ไม่ใช้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไม่แน่ใจ	1	5.0	-	-	17	6.4	2	18.2	20	6.5	9	3.7	11	16.2	20	6.5
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 41 เห็นได้ชัดว่าไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดที่ตอบว่าจะไม่ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวมอีก แต่ก็มีผู้ที่ตอบว่าไม่แน่ใจว่าจะใช้อีกจำนวน 20 คน (ร้อยละ 6.5) ผู้ใช้เกือบทั้งหมดคือ จำนวน 290 คน (ร้อยละ 93.5) จาก 310 คน ตอบว่าจะใช้บริการนี้อีกเมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่าอาจารย์ 19 คน (ร้อยละ 95.0) จาก 20 คนตอบว่าจะใช้อีก นักวิจัย/นักวิชาการทุกคนจำนวน 12 คน (ร้อยละ 100.0) ตอบว่าจะใช้อีก ส่วนนักศึกษาทั้งหมด 267 คน ตอบว่าจะใช้อีกจำนวน 250 คน (ร้อยละ 93.6) สำหรับสถานภาพอื่นๆ จำนวน 11 คน ตอบว่าจะใช้อีกจำนวน 9 คน (ร้อยละ 81.8) หากจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นจำนวนถึง 233 คน (ร้อยละ 96.3) ตอบว่าจะใช้อีก และตอบว่าไม่แน่ใจจำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.7) ส่วนผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ตอบว่าจะใช้อีกจำนวน 57 คน (ร้อยละ 83.8) และตอบว่าไม่แน่ใจ 11 คน (ร้อยละ 16.2)

ตารางที่ 42 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้/ไม่ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศในครั้งต่อไป จำแนกตามผลการสืบค้น

ความคิดเห็น	ผลการสืบค้น					
	ความสำเร็จ		ความล้มเหลว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้อีก	236	97.5	54	79.4	290	93.5
ไม่ใช้อีก	-	-	-	-	-	-
ไม่แน่ใจ	6	2.5	14	20.6	20	6.5
รวม	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 42 ผู้ใช้ที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะใช้ซ้ำ-รวมอีกจำนวน 236 คน (ร้อยละ 97.5) มีเพียง 6 คน (ร้อยละ 2.5) ที่ตอบว่ายังไม่แน่ใจว่าจะใช้อีกหรือไม่ ส่วนผู้ที่ประสบความล้มเหลวจำนวน 54 คน (ร้อยละ 79.4) มีความเห็นว่าจะใช้อีก และจำนวน 14 คน (ร้อยละ 20.6) เห็นว่ายังไม่แน่ใจว่าจะใช้อีกหรือไม่

ตารางที่ 43 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้ซีดี-รอม จำแนกตามสถานภาพ และประสบการณ์ในการสืบค้น

ความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	4	20.0	5	41.7	82	30.7	3	27.3	94	30.3	81	33.5	13	19.1	94	30.3
ไม่ใช่	14	70.0	4	33.3	137	51.3	7	63.6	162	52.3	125	51.7	37	54.4	162	52.3
ไม่แน่ใจ	2	10.0	3	25.0	48	18.0	1	9.1	54	17.4	38	14.9	18	26.5	54	17.4
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 43 จากการให้ผู้ผู้แสดงความคิดเห็นว่าใช่หรือไม่ที่การใช้ซีดี-รอนนั้นง่ายสามารถใช้ได้โดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ ผลปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 162 คน (ร้อยละ 52.3) ซึ่งเกินกว่าครึ่งหนึ่งตอบว่า ไม่ใช่ แสดงว่าซีดี-รอนนั้นไม่ได้ใช้อย่างโดยที่ไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ ทำให้เห็นว่าผู้ผู้ยังคงต้องการคำแนะนำและฝึกการใช้ และผู้จำนวน 94 คน (ร้อยละ 30.3) มีความคิดเห็นว่าซีดี-รอนใช้อย่างโดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือฝึกการใช้ ส่วนผู้ที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 54 คน (ร้อยละ 17.4) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้และประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าไม่ใช่ จะมีเพียงนักวิจัย/นักวิชาการที่มีจำนวนผู้ตอบว่าซีดี-รอนใช้อย่างเปอร์เซ็นต์สูงสุด (ร้อยละ 41.7)

ตารางที่ 44 ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น
จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ระดับความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	9	45.0	5	41.7	98	36.7	7	63.6	119	38.4	88	36.4	31	45.6	119	38.4
มาก	8	40.0	3	25.0	116	43.5	4	36.4	131	42.3	111	45.9	20	29.4	131	42.3
ปานกลาง	3	15.0	4	33.3	46	17.2	-	-	53	17.0	38	15.7	15	22.1	53	17.0
น้อย	-	-	-	-	7	2.6	-	-	7	2.3	5	2.0	2	2.9	7	2.3
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 44 ผู้ใช้ส่วนมากจำนวน 131 คน (ร้อยละ 42.3) เห็นว่าซีดี-รอมช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้นในระดับมาก รองลงมาเห็นว่าช่วยประหยัดเวลาได้ในระดับมากที่สุดจำนวน 119 คน (ร้อยละ 38.4) ไม่มีผู้ใดเลยที่ตอบว่าน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะคุณสมบัติของซีดี-รอมในข้อที่ว่าซีดี-รอมช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น และสอดคล้องกับผลวิจัยในตารางที่ 14 ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบว่าเหตุผลที่เขามาค้นซีดี-รอมก่อนการค้นข้อมูลจากแหล่งอื่นเพราะเขาต้องการประหยัดเวลาในการค้น เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้และประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่าอาจารย์เห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 45.0 ในระดับมากร้อยละ 40.0 และระดับปานกลางร้อยละ 15.0 นักวิจัย/นักวิชาการเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 41.7 ระดับปานกลางร้อยละ 33.3 ระดับมากร้อยละ 25.0 นักศึกษาเห็นด้วยในระดับมากร้อยละ 43.5 ระดับมากที่สุดร้อยละ 36.7 ระดับปานกลางร้อยละ 17.2 และระดับน้อยร้อยละ 2.6 สถานภาพอื่นๆ เห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 63.6 ระดับมากร้อยละ 36.4 ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นเห็นด้วยในระดับมากร้อยละ 45.9 ระดับมากที่สุดร้อยละ 36.4 ระดับปานกลางร้อยละ 15.7 และระดับน้อยร้อยละ 2.0 ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์เห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 45.6 ระดับมากร้อยละ 29.4 ระดับปานกลางร้อยละ 22.1 และระดับน้อย ร้อยละ 2.9 จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ใช้มีความเห็นในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.17 ค่า SD = 0.78)

ตารางที่ 45 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมในการสืบค้น
สารนิเทศ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ระดับความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่นๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	10	50.0	3	25.0	98	36.7	7	63.6	118	38.1	85	35.1	33	48.5	118	38.1
มาก	10	50.0	7	58.3	126	47.2	4	36.4	147	47.4	123	50.8	24	35.3	147	47.4
ปานกลาง	-	-	2	16.7	41	15.4	-	-	43	13.9	32	13.2	11	16.2	43	13.9
น้อย	-	-	-	-	2	0.7	-	-	2	0.6	2	0.8	-	-	2	0.6
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 45 ในด้านประโยชน์ของซีดี-รอมในการสืบค้นสารนิเทศ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เห็นว่าซีดี-รอมมีประโยชน์ต่อการสืบค้นในระดับมากจำนวน 147 คน (ร้อยละ 47.4) รองลงมา เห็นว่ามีประโยชน์ในระดับมากที่สุดจำนวน 118 คน (ร้อยละ 38.1) ในระดับน้อยที่สุดไม่มีผู้ใด เลือกตอบเลย และตอบว่ามีประโยชน์น้อยเพียง 2 คน (ร้อยละ 0.6) เท่านั้น จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยพบว่าผู้ใช้มีความเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$ ค่า $SD = 0.70$) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์เห็นว่ซีดี-รอมมีประโยชน์ในการสืบค้นในระดับมากที่สุดและมากจำนวนเท่ากันคือ 10 คน (ร้อยละ 50.0) นักวิจัย/นักวิชาการจำนวน 7 คน (ร้อยละ 58.3) ตอบว่ามีประโยชน์ในระดับ มากจำนวน 3 คน (ร้อยละ 25.0) ระดับมากที่สุด และระดับปานกลางจำนวน 2 คน (ร้อยละ 16.7) นักศึกษาตอบว่ามีประโยชน์ในระดับมากจำนวน 126 คน (ร้อยละ 47.2) ระดับมากที่สุด 98 คน (ร้อยละ 36.7) ระดับน้อยจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.7) สถานภาพอื่นๆ ตอบว่ามีประโยชน์ในระดับ มากที่สุดจำนวน 7 คน (ร้อยละ 63.6) และระดับมากจำนวน 4 คน (ร้อยละ 36.4) หากจำแนก ตามประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ส่วนใหญ่ตอบว่ามีประโยชน์ในระดับ มากจำนวน 123 คน (ร้อยละ 50.8) แต่ผู้ที่ไม่มีความประสบการณ์ส่วนใหญ่กลับตอบว่ามีประโยชน์ใน ระดับมากที่สุดจำนวน 33 คน (ร้อยละ 48.5)

ตารางที่ 46 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญในการวางแผนก่อนการสืบค้น จำแนกตาม
สถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ระดับความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	9	45.0	2	16.7	105	39.3	6	54.6	122	39.4	96	39.7	26	38.2	122	39.4
มาก	9	45.0	6	50.0	113	42.3	5	45.4	133	42.9	105	43.4	28	41.2	133	42.9
ปานกลาง	2	10.0	4	33.3	39	14.6	-	-	45	14.5	35	14.5	10	14.7	45	14.5
น้อย	-	-	-	-	6	2.3	-	-	6	1.9	4	1.6	2	2.9	6	1.9
น้อยที่สุด	-	-	-	-	4	1.5	-	-	4	1.3	2	0.8	2	2.9	4	1.3
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 46 ในด้านความสำคัญในการวางแผนก่อนการสืบค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าการวางแผนก่อนการสืบค้นมีความสำคัญในระดับมากที่สุดจำนวน 133 คน (ร้อยละ 42.9) รองลงมาเห็นว่าสำคัญในระดับมากที่สุดจำนวน 122 คน (ร้อยละ 39.4) และเห็นว่ามีคํ้าคัญน้อยที่สุดเพียง 4 คน (ร้อยละ 1.3) เห็นได้ว่าผู้ใช้เห็นความสำคัญในระดับมากที่สุดและมากไม่ต่างกันนักจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้มีความเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$ ค่า $SD = 0.84$)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ อาจารย์เห็นว่าการวางแผนมีความสำคัญในระดับมากที่สุดและมากเท่ากันจำนวน 9 คน (ร้อยละ 45.0) นักวิจัย/นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีคํ้าคัญในระดับมากเช่นเดียวกับนักศึกษา ส่วนในสถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีคํ้าคัญมากที่สุด แต่ก็ไม่ต่างกันนักกับผู้ตอบว่ามีคํ้าคัญมาก คือ 6 คน (ร้อยละ 54.6) และ 5 คน (ร้อยละ 45.4) นักศึกษามีความเห็นว่ามีคํ้าคัญในทุกๆ ระดับ ส่วนอาจารย์ นักวิจัย/นักวิชาการ สถานภาพอื่นๆ ไม่มีผู้ใดตอบว่าน้อยและน้อยที่สุด และสถานภาพอื่นๆ ก็ยังไม่มีผู้ใดตอบว่าสำคัญปานกลาง

หากจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่า ทั้งผู้ที่มีประสบการณ์และไม่มีความประสบการณ์ให้ลำดับความสำคัญของการวางแผนในระดับมาก และระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 47 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้นซีดี-รอมเมื่อเปรียบเทียบกับ
ข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งพิมพ์ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	4	20.0	4	33.3	77	28.8	2	18.2	87	28.1	74	30.6	13	19.1	87	28.1
ไม่ใช่	5	25.0	3	25.0	75	28.1	2	18.2	85	27.4	67	27.7	18	26.5	85	27.4
ไม่แน่ใจ	11	55.0	5	41.7	115	43.1	7	63.6	138	44.5	101	41.7	37	54.4	138	44.5
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 47 จากการที่ให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นว่าใช่หรือไม่ที่การสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมทำให้ได้รับข้อมูลมากกว่าการสืบค้นจากสิ่งพิมพ์ ผู้ใช้ส่วนมากถึง 138 คน (ร้อยละ 44.5) ตอบว่าไม่แน่ใจ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังนิยมใช้สิ่งพิมพ์ในการค้นข้อมูลอยู่มาก ดังได้แสดงในตารางที่ 12 และสอดคล้องกับคำตอบที่ว่า หากเขาไม่พบข้อมูลที่ต้องการจะแก้ปัญหาด้วยการค้นจากสิ่งพิมพ์ ดังตารางที่ 40 ส่วนผู้ที่ตอบว่าใช่และไมไ่นั้นมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ 87 คน (ร้อยละ 28.1) และ 85 คน (ร้อยละ 27.4)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้ทุกกลุ่มสถานภาพส่วนใหญ่ต่างตอบว่าไม่แน่ใจว่าการสืบค้นจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมจะได้ข้อมูลมากกว่าการค้นสิ่งพิมพ์ มีข้อน่าสังเกตคือ อาจารย์ตอบว่าไม่ใช่ (ร้อยละ 25.0) มากกว่าใช่ (ร้อยละ 20.0) ส่วนนักวิจัย/นักวิชาการและนักศึกษาล้วนตอบว่าใช่ (ร้อยละ 33.3 และ 28.8) มากกว่าไม่ใช่ (ร้อยละ 25.0 และ 28.1) หากจำแนกตามประสบการณ์ พบว่าคำตอบที่น่าสนใจคือ ผู้มีประสบการณ์ตอบว่าการค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอมได้ข้อมูลมากกว่าการค้นสิ่งพิมพ์นั้น ใช่ ร้อยละ (30.6) มากกว่าไม่ใช่ (ร้อยละ 27.7) ส่วนผู้ไม่มีประสบการณ์กลับตอบว่าไม่ใช่ (ร้อยละ 26.5) มากกว่าใช่ (ร้อยละ 19.1)

ตารางที่ 48 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ระดับความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	2	10.0	3	25.0	61	22.8	2	18.2	68	21.9	41	16.9	27	39.7	68	21.9
มาก	10	50.0	4	33.3	137	51.3	5	45.4	156	50.3	134	55.4	22	32.4	156	50.3
ปานกลาง	6	30.0	2	16.7	49	18.4	3	27.3	60	19.4	46	19.0	14	20.6	60	19.4
น้อย	2	10.0	1	8.3	15	5.6	1	9.0	19	6.1	16	6.6	3	4.4	19	6.1
น้อยที่สุด	-	-	2	16.7	5	1.9	-	-	7	2.3	5	2.1	2	2.9	7	2.3
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 48 สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้เห็นว่ามีประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$ ค่า $SD = 0.91$) โดยที่ผู้ใช้จำนวน 156 คน (ร้อยละ 50.3) เห็นด้วยในระดับมาก และจำนวน 68 คน (ร้อยละ 21.9) เห็นด้วยในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยในตารางที่ 40 ที่พบว่าเมื่อผู้ใช้สืบค้นข้อมูลแล้วไม่พบจะแก้ปัญหาด้วยการสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ถึงแม้ว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้จะตอบว่าไม่ได้ถามบรรณารักษ์เพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้น ดังแสดงในตารางที่ 38 สำหรับผู้ใช้ที่เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุดมีเพียง 7 คน (ร้อยละ 2.3)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ อาจารย์และสถานภาพอื่นๆ ไม่มีผู้ใดที่ตอบว่าเห็นด้วยน้อยที่สุด และในทุกสถานภาพผู้ใช้ส่วนใหญ่จะตอบว่าเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนในลำดับที่สอง นักวิจัย/นักวิชาการ และนักศึกษาเห็นด้วยเหมือนกันคือในระดับมากที่สุด แต่อาจารย์และสถานภาพอื่นๆ เห็นด้วยในระดับปานกลางเหมือนกัน หากจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นเห็นด้วยในระดับมากถึง 134 คน (ร้อยละ 55.4) เห็นด้วยในระดับปานกลางจำนวน 46 คน (ร้อยละ 19.0) เห็นได้ว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์เห็นว่ามีประโยชน์มากที่สุดจำนวน 27 คน (ร้อยละ 39.7) เป็นลำดับแรกอาจเป็นเพราะผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ซีดี-รอมนั้นไม่ได้ใช้อย่างง่ายดายโดยไม่ต้องการคำแนะนำหรือการฝึกการใช้ ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 49 ผลกระทบต่องาน/การศึกษาของผู้ใช้ หากสืบค้นข้อมูลแล้วไม่พบ จำแนกตาม
สถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ผลต่องาน/การศึกษา	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	4	20.0	1	8.3	53	19.9	3	27.3	61	19.6	45	18.6	16	23.5	61	19.6
มาก	10	50.0	4	33.3	107	40.1	6	54.5	127	41.0	104	43.0	23	33.8	127	41.0
ปานกลาง	5	25.0	7	58.3	77	28.8	1	9.1	90	29.0	76	31.4	14	20.6	90	29.0
น้อย	-	-	-	-	19	7.1	1	9.1	20	6.5	12	5.0	8	11.8	20	6.5
น้อยที่สุด	1	5.0	-	-	11	4.1	-	-	12	3.9	5	2.0	7	10.3	12	3.9
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 49 ผู้ใช้จำนวน 127 คน (ร้อยละ 41.0) ระบุว่าหากเขาสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซึ่งดี-รวมแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ จะมีผลกระทบต่องานและการศึกษาของเขาในระดับมาก และจำนวน 90 คน (ร้อยละ 29.0) ตอบว่ามีผลในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่ตอบว่ามีผลต่องานน้อยที่สุดมีเพียง 12 คน (ร้อยละ 3.9) ซึ่งเป็นนักศึกษาถึง 11 คน และอาจารย์เพียง 1 คน โดยส่วนใหญ่แล้วในทุกสถานภาพจะตอบว่ามีผลมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3 จะมีเพียงสถานภาพอื่นๆ ที่ตอบว่ามีผลในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 หากจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่า ทั้งผู้มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์การสืบค้นส่วนใหญ่ตอบว่าการค้นข้อมูลไม่พบมีผลกระทบต่องาน/การศึกษาในระดับมาก (ร้อยละ 43.0 และ 33.8) แต่คำตอบในลำดับรองลงมาแตกต่างกันคือ ผู้ที่มีประสบการณ์ตอบว่ามีผลในระดับปานกลาง (ร้อยละ 31.4) ส่วนผู้ไม่มีประสบการณ์ตอบว่ามีผลในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 23.5)

3.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อบริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม

ตารางที่ 50 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ จำแนกตาม
สถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	13	65.0	7	58.3	128	47.9	3	27.3	151	48.7	123	50.8	28	41.2	151	48.7
ไม่เพียงพอ	7	35.0	5	41.7	139	52.1	8	72.7	159	51.3	119	49.2	40	58.8	159	51.3
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 50 โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้เห็นว่าจำนวนของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่เพียงพอกับความต้องการจำนวน 159 คน (ร้อยละ 51.3) และเห็นว่าเพียงพอจำนวน 151 คน (ร้อยละ 48.7) สอดคล้องกับคำตอบในตารางที่ 48 ซึ่งผู้ใช้เห็นว่าคำแนะนำจากบรรณารักษ์มีประโยชน์ และตารางที่ 40 ซึ่งผู้ตอบว่าหากประสบปัญหาในการสืบค้น เขาเลือกที่จะถามบรรณารักษ์และผู้ให้บริการก่อนเป็นลำดับแรก จึงเห็นว่าจำนวนบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการควรมีมากกว่านี้ แต่เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ พบว่าอาจารย์และนักวิจัย/ นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่าเพียงพอแล้ว ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าอาจารย์และนักวิจัยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการสืบค้นมาแล้ว ส่วนนักศึกษาและสถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เพียงพอ และที่เห็นความแตกต่างอย่างเด่นชัดคือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นส่วนใหญ่จำนวน 123 คน (ร้อยละ 50.8) จะเห็นว่าเพียงพอแล้ว แต่ผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ในการสืบค้นส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เพียงพอจำนวน 40 คน (ร้อยละ 58.8)

ตารางที่ 51 ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ จำแนกตามสถานภาพและ
ประสบการณ์ในการสืบค้น

ความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	11	55.0	6	50.0	204	76.4	6	54.5	227	73.2	181	74.8	46	67.6	227	73.2
ไม่เหมาะสม	5	25.0	3	25.0	36	13.5	3	27.3	47	15.2	32	13.2	15	22.1	47	15.2
ไม่มีความเห็น	4	20.0	3	25.0	27	10.1	2	18.2	36	11.6	29	12.0	7	10.3	36	11.6
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 51 ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 227 คน (ร้อยละ 73.2) เห็นว่าช่วงเวลาที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นเปิดให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม เหมาะสมดีแล้ว มีเพียง 47 คน (ร้อยละ 15.2) เห็นว่าไม่เหมาะสมและจำนวน 36 คน (ร้อยละ 11.6) ไม่มีความเห็น หากจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้และประสบการณ์ในการสืบค้นของผู้ใช้ก็พบว่า ผู้ใช้ทุกกลุ่มสถานภาพและประสบการณ์ส่วนใหญ่ต่างเห็นว่าช่วงเวลาที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นเปิดให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมเหมาะสมดีแล้วเช่นเดียวกัน

ผู้ใช้ได้เสนอช่วงเวลาที่หอสมุดกลางควรเปิดให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ดังนี้
ตลอด 24 ชม. (16 คน) 06.00-22.00 (2คน) 07.00-20.00 (2 คน) 08.00-22.00 (2 คน)
08.00-24.00 (1 คน) 08.30-20.00 (1 คน) และ 08.30-23.00 (1 คน)

ตารางที่ 52 ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานข้อมูลที่ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพและ
ประสบการณ์ในการสืบค้น

ความคิดเห็น	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปริมาณฐานข้อมูล																
เพียงพอ	6	30.0	7	58.3	99	37.1	6	54.5	118	38.1	99	40.9	19	27.9	118	38.1
ไม่เพียงพอ	7	35.0	3	25.0	104	39.0	2	18.2	116	37.4	94	38.8	22	32.4	116	37.4
ไม่มีความเห็น	7	35.0	2	16.7	64	23.9	3	27.3	76	24.5	49	20.3	27	39.7	76	24.5
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	21.9	310	100.0
ปริมาณเนื้อหา																
เพียงพอ	5	25.0	3	25.0	91	34.1	5	45.5	104	33.5	85	35.1	19	27.9	104	33.5
ไม่เพียงพอ	7	35.0	5	41.7	101	37.8	2	18.2	116	37.1	97	40.1	18	26.5	115	37.1
ไม่มีความเห็น	8	40.0	4	33.3	75	28.1	4	36.3	91	29.4	60	24.8	31	45.6	91	29.4
รวม	20	100.0	12	100.0	267	100.0	11	100.0	310	100.0	242	100.0	68	100.0	310	100.0

จากตารางที่ 52 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณฐานข้อมูลที่ใช้บริการ ผู้ใช้ส่วนมากจำนวน 118 คน (ร้อยละ 38.1) เห็นว่าเพียงพอแล้ว แต่จำนวนของผู้ที่เห็นว่าไม่เพียงพอก็ไม่ต่างกันนัก คือ 116 คน (ร้อยละ 37.4) และไม่มีความเห็นจำนวน 76 คน (ร้อยละ 24.5) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาในฐานข้อมูลผู้ใช้มีความเห็นว่าไม่เพียงพอมากที่สุดจำนวน 115 คน (ร้อยละ 37.1) เห็นว่าเพียงพอจำนวน 104 คน (ร้อยละ 33.5) และไม่มีความเห็นจำนวน 91 คน (ร้อยละ 29.4) เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า นักวิจัยและสถานภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณฐานข้อมูลที่ใช้บริการมีเพียงพอ ส่วนอาจารย์และนักศึกษาล้วนส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เพียงพอ ในด้านเนื้อหาในฐานข้อมูล อาจารย์ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีความเห็น ส่วนนักวิจัย/นักวิชาการและนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เพียงพอ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสืบค้นส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณฐานข้อมูลที่มีให้บริการเพียงพอแต่เนื้อหาในฐานข้อมูลนั้นไม่เพียงพอ สำหรับผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีความเห็นทั้งในเรื่องปริมาณฐานข้อมูลและเนื้อหาในฐานข้อมูล

3.3 ปัญหาของผู้ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม

ตารางที่ 53 ปัญหาของผู้ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ปัญหา*	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เข้าใจการใช้คำเชื่อม	1	4.4	3	14.3	59	12.2	1	4.3	64	11.7	46	12.3	18	10.3	64	11.7
การเลือกฐานข้อมูล	-	-	1	4.8	44	9.1	1	4.3	46	8.4	28	7.5	18	10.3	46	8.4
การกำหนดคำค้น	1	4.4	4	19.0	67	13.9	4	17.4	76	13.8	52	13.9	24	13.8	76	13.8
ไม่รู้จักคำสั่ง	3	13.0	3	14.3	76	15.8	2	8.7	84	15.3	52	13.9	32	18.4	84	15.3
ไม่เข้าใจระบบ	7	30.4	2	9.5	87	18.1	5	21.7	101	18.4	68	18.1	33	19.0	101	18.4
ไม่เข้าใจการใช้คำตัด	8	34.8	7	33.3	121	26.1	8	34.8	144	26.2	106	28.0	39	22.4	144	26.2
อื่น ๆ	3	13.0	1	4.8	28	5.8	2	8.7	34	6.2	24	6.4	10	5.7	34	6.2
รวม	23	100.0	21	100.0	482	100.0	23	100.0	549	100.0	375	100.0	174	100.0	549	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (N = 310)

จากตารางที่ 53 ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ดี-รวม คือ ไม่เข้าใจการใช้คำตัด (ร้อยละ 26.2) ซึ่งการใช้คำตัดเป็นเทคนิคที่มีผู้ใช้ใช้น้อยที่สุดในการสืบค้น (ตารางที่ 19) รวมทั้งเป็นวิธีที่ใช้น้อยที่สุดในการแก้ปัญหาเมื่อพบข้อมูลน้อยหรือไม่ตรงกับความต้องการ (ตารางที่ 22) ปัญหาของผู้ใช้ประสบได้แก่ ไม่เข้าใจระบบ (ร้อยละ 18.4) และไม่รู้จักคำสั่ง (ร้อยละ 15.3) สำหรับปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ใช้ระบุเพิ่มเติม ได้แก่ การขอผลการสืบค้นที่ผ่านมา ข้อมูลที่ได้รับน้อย ค้นแล้วไม่พบ ยังไม่ทราบเพราะเป็นครั้งแรก ในห้องสมุดไม่มีวารสารที่ระบุไว้ในซีดี-รอม การตรวจสอบจากหน้าจออยากมาก ไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการ เครื่องทำงานช้า ต้องใช้เวลาในการศึกษาระบบ ไม่ทราบว่าควรเริ่มต้นจากตรงไหนเพราะกลัวทำข้อมูลเสียหาย ยังไม่เข้าใจเป็นบางระบบ และการกำหนดคำค้นกว้างเกิน

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ พบว่า ทุกสถานภาพส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องไม่เข้าใจการใช้คำตัดมากที่สุดเหมือนกัน ส่วนในลำดับรองลงมาพบว่า อาจารย์และนักศึกษาค้นพบเหมือนกัน คือ ไม่เข้าใจระบบ (ร้อยละ 30.4 และ 18.1) ส่วนนักวิจัยตอบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดคำค้น (ร้อยละ 19.0) นอกจากนี้ยังพบว่า อาจารย์ไม่มีปัญหาในเรื่องการเลือกฐานข้อมูลเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการสืบค้น พบว่า ผู้ไม่มีประสบการณ์ตอบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำตัด ไม่เข้าใจระบบ และไม่รู้จักคำสั่ง ใกล้เคียงกันมากคือ ร้อยละ 22.4, 19.0 และ 18.4 ตามลำดับ ส่วนผู้มีประสบการณ์ตอบว่ามีปัญหาในการใช้คำตัดจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 28.0) ในขณะที่ปัญหาด้านอื่นๆ มีจำนวนไม่มากนัก

3.4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม

ตารางที่ 54 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์ในการสืบค้น

ข้อเสนอแนะ*	สถานภาพ										ประสบการณ์					
	อาจารย์		นักวิจัย		นักศึกษา		อื่น ๆ		รวม		เคย		ไม่เคย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ควรขยายเวลาที่เปิดบริการ	7	21.2	5	22.7	69	16.4	3	15.8	84	17.0	61	16.4	23	18.6	84	17.0
ควรมีฐานข้อมูลหลายๆ ฐาน	12	36.4	7	31.8	136	32.1	7	36.8	161	32.6	125	34.0	36	29.0	161	32.6
ควรจัดให้มีการแนะนำการใช้	12	36.4	9	40.9	180	42.9	7	36.8	208	42.1	165	41.8	53	42.7	208	42.1
อื่น ๆ	2	6.0	1	4.6	36	8.6	2	10.5	41	8.3	29	7.8	12	9.7	41	8.3
รวม	33	100.0	22	100.0	420	100.0	19	100.0	494	100.0	370	100.0	124	100.0	494	100.0

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (N = 310)

จากตารางที่ 54 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.1) เสนอว่าควรจัดให้มีการแนะนำในการสืบค้น ข้อเสนอแนะต่อมาก็คือ ควรมีฐานข้อมูลหลายๆ ฐาน (ร้อยละ 32.6) ถึงแม้ว่าในตารางที่ 52 จะแสดงว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าเพียงพออยู่แล้ว และเสนอว่าควรขยายเวลาที่เปิดบริการ (ร้อยละ 17.0) ซึ่งในตารางที่ 51 ที่ได้แสดงเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อช่วงเวลาที่ให้บริการนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 73.2 ตอบว่าเหมาะสมแล้ว เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าอาจารย์และสถานภาพอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะเสนอแนะในเรื่องควรมีฐานข้อมูลเพิ่มและควรจัดให้มีการแนะนำการใช้จำนวนเท่ากัน โดยอาจารย์ร้อยละ 36.4 และสถานภาพอื่น ร้อยละ 36.8 นักวิจัยและนักศึกษาเสนอแนะในเรื่องควรจัดให้มีการแนะนำการใช้มากที่สุดจำนวนมากกว่าร้อยละ 40.0 ขึ้นไป

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน ได้เสนอแนะมา ได้แก่

- ควรจัดห้องสำหรับการสืบค้นแยกไว้เป็นสัดส่วน ไม่ควรตั้งไว้ใกล้ ๆ และมีบรรณารักษ์ดูแล ห้องเพื่อขอให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้และเมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น จำนวน 30 คน (ร้อยละ 25.0)
- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 23.3)

- ควรให้ผู้พิมพ์ผลเองได้ เพราะการพิมพ์ผลต้องเสียเวลารอคอยติดต่อให้บรรณารักษ์พิมพ์ให้ ไม่สะดวกอย่างมากในบางครั้ง โดยเฉพาะเมื่อบรรณารักษ์ไม่อยู่ที่โต๊ะบริการ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 20.8)
- ควรมีคู่มือการสืบค้นวางไว้ที่เครื่องด้วย เพราะบางคนอาจไม่สังเกตว่ามีข้อความแนะนำการสืบค้นติดอยู่ที่ข้างฝา จำนวน 12 คน (ร้อยละ 10.0)
- ควรให้บรรณารักษ์ปรับปรุงบุคลิกภาพ บางครั้งไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ไม่กล้าถาม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 10.0)
- ควรมีฐานข้อมูลที่มีเอกสารสมบูรณ์ เพราะข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้น้อยมาก ไม่สามารถหาเอกสารตัวจริงได้และไม่สามารถรับข้อมูลที่อื่นมาใช้ได้ทันเวลา จำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.7)
- ควรเพิ่มฐานข้อมูลภาษาไทย แหล่งข้อมูลที่เป็นของไทยด้วย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.7)
- ควรจัดแสดงวิธีการใช้ โดยจัดเป็นนิทรรศการและประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.8)
- ควรปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.8)
- ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการสืบค้น เพราะต้องรอใช้เวลามีคนใช้จำนวนมาก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.8)