

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการคั่นคืนสารนิเทศของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 3-9)

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการคั่นคืนสารนิเทศของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 10-12)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ (ตารางที่ 13-15)

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการให้บริการ (ตารางที่ 16-19)

ส่วนที่ 5 ผลการคั่นคืนสารนิเทศ (ตารางที่ 20-21)

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลการคั่นคืนสารนิเทศ (ตารางที่ 32-34)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการคั่นคืนสารนิเทศของผู้ใช้บริการ

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 48.6) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน รองลงมาคือ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 33.0) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นอาจารย์จำนวน 7 คน (ร้อยละ 6.4) สำหรับผู้ให้บริการจำนวนน้อยที่สุดคือ นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.0) นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอื่น ๆ คือ แพทย์ จำนวน 3 คน ข้าราชการ จำนวน 2 คน นักธุรกิจ จำนวน 1 คน พนักงานบริษัท จำนวน 1 คน และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต จำนวน 1 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	7	6.4
นักวิชาการ/นักวิจัย	4	3.7
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	36	33.0
นักศึกษาระดับปริญญาโท	53	48.6
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	1	1
อื่น ๆ	8	7.3
รวม	109	100

2. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการพบว่า มีผู้ใช้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 35.2) ซึ่งใกล้เคียงกับจำนวนผู้ใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์ คือ จำนวน 43 คน (ร้อยละ 34.4) จำนวนรองลงมาคือ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 17.6) ใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย และผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.8) ใช้บริการเพื่อเขียนตำรา สำหรับวัตถุประสงค์อื่น ๆ ของผู้ใช้บริการ คือ เพื่อทำคู่มือแนะนำผู้ป่วย จำนวน 1 คน เพื่อหาข้อมูลทางการตลาด จำนวน 1 คน และเพื่อทำโครงการเสนอลูกค้า จำนวน 1 คน

สำหรับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดพบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 42 คน ใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์ จำนวนรองลงมาคือจำนวน 13 คน ใช้บริการเพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน และผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท คือ จำนวน 3 คน ใช้บริการเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ

สำหรับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการจำนวนรองลงมาจากกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 30 คน ใช้บริการเพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน จำนวนรองลงมาคือ จำนวน 7 คน ใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย และผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 2 คน ใช้บริการเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ

สำหรับกลุ่มอาจารย์จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 5 คน ใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย จำนวนรองลงมาคือ จำนวน 2 คน ใช้บริการเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและเพื่อเตรียมการสอน และจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 1 คน ใช้บริการเพื่อเขียนตำรา

ในกลุ่มนักวิชาการหรือนักวิจัย จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 3 คน ใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย จำนวนรองลงมาคือ จำนวน 1 คน ใช้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์

ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งมีผู้ให้บริการจำนวนเพียง 1 คน พบว่าใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย

เมื่อพิจารณาผู้ให้บริการทุกกลุ่ม พบว่า ผู้ให้บริการทุกกลุ่มใช้บริการเพื่อทำงานวิจัย ในขณะที่ผู้ให้บริการเพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนมีเพียงนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ผู้ให้บริการเพื่อทำวิทยานิพนธ์มีเพียงนักวิชาการหรือนักวิจัยและนักศึกษาระดับปริญญาโท ผู้ให้บริการเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการมีทั้งอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท และผู้ให้บริการเพื่อเขียนตำราและเพื่อเตรียมการสอนมีเฉพาะอาจารย์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	สถานภาพ						รวม	ร้อยละ
	อ. นักวิชาการ/นักวิจัย	นศ. ป.ตรี	นศ. ป.โท	นศ.ป.เอก	อื่น ๆ			
เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน	-	-	30	13	-	1	44	35.2
เพื่อทำวิทยานิพนธ์	-	1	-	42	-	-	43	34.4
เพื่อทำงานวิจัย	5	3	7	5	1	1	22	17.6
เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	2	-	2	3	-	3	10	8.0
เพื่อเขียนตำรา	1	-	-	-	-	-	1	0.8
เพื่อเตรียมการสอน	2	-	-	-	-	-	2	1.6
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	3	3	2.4
รวม	10	4	39	63	1	8	125	100.0

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

3. จำนวนครั้งของการใช้บริการ

เมื่อสอบถามผู้ให้บริการว่า มาใช้บริการกี่ครั้ง สำนึกใจจากฐานข้อมูล ซีดี-รอม ครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด พบว่า ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 43 คน (ร้อยละ 39.5) ใช้บริการอยู่ในระหว่าง 2-5 ครั้ง จำนวนรองลงมาคือ จำนวน 33 คน (ร้อยละ 30.2) ใช้บริการเป็นครั้งแรก และผู้ให้บริการจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 13.8) ใช้บริการมากกว่า ครั้งที่ 10 ขึ้นไป

สำหรับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า มาใช้บริการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ครั้งนี้ อยู่ในระหว่าง 2-5 ครั้ง และใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 19 คน และจำนวน 18 คน ตามลำดับ และผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 6 คน ใช้บริการมากกว่าครั้งที่ 10 ขึ้นไป

ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า มาใช้บริการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ครั้งนี้ อยู่ในระหว่าง 2-5 ครั้ง และใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 16 คน และจำนวน 14 คน ตามลำดับ และผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 1 คน ใช้บริการมากกว่าครั้งที่ 10 ขึ้นไป

ในกลุ่มอาจารย์พบว่า มาใช้บริการคั่นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมครั้งนี้ มากกว่าครั้งที่ 10 ขึ้นไป จำนวน 3 คน ใกล้เคียงกันกับ ผู้มาใช้บริการระหว่าง 2-5 ครั้ง และระหว่าง 6-10 ครั้ง ซึ่งมีจำนวน 2 คน

ในกลุ่มนักวิชาการหรือนักวิจัย พบว่า มาใช้บริการในครั้งนี้อยู่ในระหว่างครั้งที่ 2-5 และมากกว่าครั้งที่ 10 ขึ้นไป จำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 2 คน

เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม อาจารย์ นักวิชาการหรือนักวิจัย และนักศึกษาระดับปริญญาเอก ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ทุกคน ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ครั้งที่ของการใช้บริการ

ครั้งที่ของการใช้บริการ	สถานภาพ						รวม	ร้อยละ
	อ.	นศ. ป.ตรี	นศ. ป.โท	นศ.ป.เอก	อื่น ๆ	รวม		
ครั้งที่ 1	-	-	14	18	-	1	33	30.2
ครั้งที่ 2-5	2	2	16	19	1	3	43	39.5
ครั้งที่ 6-10	2	-	5	10	-	1	18	16.5
มากกว่าครั้งที่ 10 ขึ้นไป	3	2	1	6	-	3	15	13.8
รวม	7	4	36	53	1	8	109	100

4. ลักษณะของการมาใช้บริการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการมาใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ เพียง 2 ลักษณะ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 107 คน (ร้อยละ 98.2) มาใช้บริการด้วยตัวเองที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการอีกจำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.8) ซึ่งเป็นอาจารย์ 1 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 1 คน ฝากผู้อื่นมาใช้บริการแทน นอกจากนี้ยังพบว่า ไม่มีผู้มาใช้

บริการในลักษณะขอใช้บริการทางโทรศัพท์ ส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการและรับผลการคืนทางไปรษณีย์ และใช้บริการของห้องสมุดอื่น ผ่านทางบริการตอบคำถามของห้องสมุด ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ลักษณะของการมาใช้บริการ

ครั้งที่ของการใช้บริการ	สถานภาพ							ร้อยละ
	อ. นักวิชาการ/ นักวิจัย	นศ. ป.ตรี	นศ. ป.โท	นศ.ป.เอก	อื่น ๆ	รวม		
มาใช้บริการด้วยตัวเองที่ห้องสมุด	6	4	36	52	1	8	107	98.2
ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-	-
ส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการและรับผลการคืนทางไปรษณีย์	-	-	-	-	-	-	-	-
ฝากผู้อื่นมาใช้บริการแทน	1	-	-	1	-	-	2	1.8
ใช้บริการของห้องสมุดอื่นผ่านทางบริการตอบคำถามของห้องสมุด	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	7	4	36	53	1	109	100	

5. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูลที่ใช้ค้น

ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 55.0) คิดว่าเนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูลที่ใช้ค้นตรงกันกับสาขาวิชาของข้อมูลที่ต้องการ รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการจำนวน 38 คน (ร้อยละ 34.9) คิดว่าเป็นสาขากว้าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชานี้ และ ผู้ใช้บริการ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 10.1) คิดว่าไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ต้องการ แต่มีความเกี่ยวข้องกัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละฐานข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดที่ใช้ฐานข้อมูล AQUATIC SCIENCE & FISHERIES ABSTRACT, INSPEC, LIFE SCIENCE COLLECTION, MEDLINE, NURSING & ALLIED HEALTH และ SEDBASE คิดว่าเนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูลที่ใช้ค้นตรงกันกับสาขาวิชาของข้อมูลที่ต้องการ สำหรับฐานข้อมูลที่ใช้

บริการจำนวนมากที่สุดคิดว่าเป็นสาขากว้าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชานี้ คือ ฐานข้อมูล AGRICOLA และ COMPENDEX PLUS และไม่มีฐานข้อมูลใดเลยที่ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดคิดว่าไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้องกัน สำหรับผู้ใช้บริการทั้งหมดของฐานข้อมูล ADONIS, CAB และ EXCERPTA MEDICA นั้น คิดว่าฐานข้อมูลที่ใช้กันเป็นสาขากว้าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชานี้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 7



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูลที่ใช้ค้น

เนื้อหาที่ครอบคลุมของฐานข้อมูล	ฐานข้อมูล															รวม	ร้อยละ
	ADONIS	AGRICOLA	ASFA	CAB	COMPENDEX	COMPUTER SELECT	EXCERPTA MEDICA	INSPEC	INTERNAL MEDICINE	LIFE SCIENCE	MEDILINE	NEW ENG. J. OF MEDICINE	NURSING	SCI	SEDBASE		
ตรงกันกับสาขาวิชาของ ข้อมูลที่ต้องการ	-	-	7	-	5	1	-	7	1	7	9	4	11	6	2	60	55
เป็นสาขากว้าง ๆ ซึ่งข้อมูล ที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่ง ของสาขาวิชานี้	2	3	2	2	6	-	1	-	1	3	6	4	2	6	-	38	34.8
ไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ต้องการ แต่มีความเกี่ยวข้องกัน	-	1	1	-	1	1	-	4	1	2	-	-	-	-	-	11	10.1
รวม	2	4	10	2	12	2	1	11	3	12	15	8	13	12	2	109	100

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. ลักษณะของการค้นคืนสารนิเทศ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการค้นคืนสารนิเทศพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 63.3) อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล จำนวนรองลงมา คือ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 21.1) อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล ผู้ใช้บริการ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 11.0) ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่บรรณารักษ์ได้ซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการไว้แล้ว และผู้บริการจำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.6) ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นผู้บริการเพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการไว้เท่านั้น

สำหรับผู้บริการในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 34 คน อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล รองลงมาคือผู้บริการจำนวน 13 คน อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล จำนวนน้อยที่สุดคือผู้บริการจำนวน 2 คน ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นผู้บริการเพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการไว้เท่านั้น

สำหรับผู้บริการในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 25 คน อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล รองลงมาคือผู้บริการจำนวน 6 คน อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น แต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูลและไม่มีผู้บริการที่ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น ผู้ใช้เพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการไว้เท่านั้น

ในกลุ่มอาจารย์ พบว่า มีการใช้บริการในทุกลักษณะในจำนวนใกล้เคียงกันคือ อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น และช่วยกันค้นข้อมูล ไม่อยู่ในขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่บรรณารักษ์ได้ซักถามความต้องการไว้แล้ว และไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ทำการค้น ผู้ใช้เพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการไว้เท่านั้น จำนวนลักษณะละ 2 คน และอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล จำนวน 1 คน

กลุ่มนักวิชาการหรือนักวิจัยจำนวนมากที่สุด จำนวน 3 คน อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูลและมีผู้อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น แต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล จำนวน 1 คน

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอกนั้นมีจำนวน 1 คน และอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล

เมื่อพิจารณาผู้บริการทุกกลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูลและจำนวนรองลงมาของทุกกลุ่มอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น แต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล ยกเว้น กลุ่มอาจารย์ซึ่งใช้บริการทุกลักษณะจำนวนใกล้เคียงกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ลักษณะของการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ลักษณะของการค้นคืน สารสนเทศ	สถานภาพ						รวม	ร้อยละ นักวิจัย
	อ. นักวิชาการ/ นักวิจัย	นศ. ป.ตรี	นศ. ป.โท	นศ.ป.เอก	อื่น ๆ			
อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและช่วยกันค้นข้อมูล	2	3	25	34	1	6	69	63.3
อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น แต่ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล	1	1	6	13	-	2	23	21.1
ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น แต่บรรณารักษ์ได้ซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการไว้แล้ว	2	-	5	4	-	1	12	11.0
ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น ผู้ใช้บริการเพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการไว้เท่านั้น	2	-	-	2	-	1	5	4.6
รวม	7	4	36	53	1	8	109	100

7. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นเกี่ยวกับผลการค้นที่จะได้รับ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นเกี่ยวกับผลการค้นที่จะได้รับ ซึ่งมีจำนวนผู้บริการทั้งสิ้น 17 คน นั้น พบว่า ผู้บริการส่วนใหญ่จำนวน 14 คน คิดว่าหากผู้บริการอยู่ด้วยจะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น และผู้บริการอีกจำนวน 3 คน คิดว่า ผลการค้นที่จะได้รับไม่แตกต่างกัน

8. เหตุผลที่ผู้บริการคิดว่าหากอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นจะทำให้ได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

ผู้บริการจำนวน 6 คน ระบุถึงเหตุผลที่คิดว่า หากผู้บริการอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นจะทำให้ได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากขึ้นนั้น พบว่า ผู้บริการจำนวน 3 คน ให้เหตุผลว่าเพราะผู้บริการจะสามารถบอกได้ว่าผลการค้นที่ออกมาเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการหรือไม่และเพราะเมื่อผลการค้นที่ออกมามากเกินไปจะสามารถเพิ่มคำสำคัญเพื่อจำกัดผลการค้นให้แคบลงได้ ผู้บริการจำนวน 2 คน ให้เหตุผลว่า เพราะผู้ใช้

บริการจะเข้าใจสิ่งที่ต้องการได้มากกว่าบรรณารักษ์ และผู้ให้บริการอีกจำนวน 1 คน ให้เหตุผลว่า เพราะสามารถเลือกเฉพาะเรื่องที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ได้

และสำหรับผู้ให้บริการที่คิดว่า หากผู้ให้บริการอยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้น นั้นก็จะได้รับผลการค้นไม่แตกต่างกัน จำนวน 1 คน ให้เหตุผลว่าเพราะผู้ให้บริการได้ระบุความต้องการไว้อย่างละเอียดแล้ว

9. ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลการค้นที่จะได้รับหากดำเนินการค้นเอง

เมื่อขอให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการค้นที่จะได้รับ หากดำเนินการค้นเองพบว่า จำนวนผู้ให้บริการที่คิดว่า จะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากขึ้นใกล้เคียงกับจำนวนผู้ให้บริการที่ไม่เห็นด้วยกับความคิดนี้ คือ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 55) และจำนวน 49 คน (ร้อยละ 45) ตามลำดับ

10. สาเหตุที่ผู้ให้บริการไม่ค้นข้อมูลเอง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่ผู้ให้บริการไม่ค้นข้อมูลเองพบว่า ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุดคือจำนวน 38 คน (ร้อยละ 34.9) ระบุว่าค้นข้อมูลเองไม่เป็น ผู้ให้บริการจำนวนรองลงมาคือ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 28.4) ไม่ค้นข้อมูลเองเนื่องจาก คิดว่า บรรณารักษ์ค้นให้จะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากกว่า ผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 18.3) ไม่ค้นข้อมูลเองเนื่องจากห้องสมุดไม่อนุญาตให้ค้นเอง และส่วนผู้ให้บริการจำนวน 13 คน (ร้อยละ 11.9) ไม่ค้นข้อมูลเองเนื่องจากคิดว่า บรรณารักษ์ค้นให้หรือค้นเองก็ ได้รับผลการค้นเหมือนกัน สำหรับสาเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่ค้นข้อมูลเอง มีดังนี้ ผู้ให้บริการจำนวน 3 คน ไม่ค้นข้อมูลเองเนื่องจาก การค้นข้อมูลเองจะเสียเวลามาก และผู้ให้บริการที่ให้เหตุผลว่า ไม่ทราบว่าห้องสมุดอนุญาตให้ค้นข้อมูลเองหรือไม่ หมดเวลาเปิดบริการของวันนั้น ไม่สะดวกในการติดต่อระบบช่างงาน เพื่อค้นข้อมูลเอง และหากค้นข้อมูลเองที่ภาควิชาจะไม่มีเครื่องพิมพ์ สำหรับพิมพ์ผลการค้น มีจำนวนสาเหตุละ 1 คน

เมื่อพิจารณาผู้ให้บริการทุกกลุ่ม พบว่า ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มคือ กลุ่มอาจารย์คือจำนวน 3 คน นักวิชาการหรือนักวิจัยจำนวน 3 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 16 คน ให้เหตุผลว่าเพราะค้นข้อมูลเองไม่เป็น จำนวนรองลงมาของทุกกลุ่ม คือ อาจารย์ จำนวน 1 คน นักวิชาการหรือนักวิจัย จำนวน 1 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 15 คน ให้เหตุผลว่า ถ้าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้จะได้รับผลการค้นที่ตรง

กับความต้องการมากกว่า และผู้ใช้บริการที่ให้เหตุผลว่า ถ้าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้หรือค้นเองก็ได้รับผลการค้นเหมือนกัน มีเพียงนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ให้เหตุผลว่า ค้นข้อมูลเองไม่เป็น ถ้าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้จะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากกว่า และถ้าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้หรือค้นเองก็จะได้รับผลการค้นเหมือนกัน มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 16 คน จำนวน 15 คน และ จำนวน 14 คน ตามลำดับ

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ให้เหตุผลว่า ค้นข้อมูลเองไม่เป็น และถ้าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้จะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากกว่า มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 14 คน และ 11 คน ตามลำดับ เช่นเดียวกับผู้ใช้เหตุผลว่าถ้าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้หรือค้นเองก็ได้รับผลการค้นเหมือนกันและค้นเองไม่เป็น ก็มีจำนวนใกล้เคียงกันคือ จำนวน 5 คน และจำนวน 4 คน ตามลำดับ

ในกลุ่มอาจารย์และนักวิชาการหรือนักวิจัย มีผู้ใช้บริการจำนวนเท่ากันที่ให้เหตุผลว่าค้นเองไม่เป็น และถ้าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้จะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากกว่า คือ จำนวน 3 คน และจำนวน 1 คน ตามลำดับ และสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งมีเพียงจำนวน 1 คน นั้น ได้ให้เหตุผลว่า ถ้าบรรณารักษ์ค้นให้จะได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมากกว่า ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ค้นข้อมูลเอง

สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ค้น ข้อมูลเอง	สถานภาพ						รวม	ร้อยละ
	อ. นักวิชาการ/ นักวิจัย	นศ. ป.ตรี	นศ. ป.โท	นศ.ป.เอก	อื่น ๆ			
ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ค้นเอง	-	-	4	14	-	2	20	18.3
ห้องสมุดอนุญาตให้ค้นข้อมูล เองแต่ผู้ใช้บริการค้นไม่เป็น	3	3	14	16	-	2	38	34.9
คิดว่าบรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้จะ ได้รับผลการค้นที่ตรงกับความ ต้องการมากกว่า	1	1	11	15	1	2	31	28.4
คิดว่า บรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้ หรือค้นเองก็ได้รับผลการค้น เหมือนกัน	-	-	5	6	-	2	13	11.9
อื่น ๆ	3	-	2	2	-	2	7	6.5
รวม	7	4	36	53	1	8	109	100.0

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการค้นคืนสารสนเทศ

1. รูปแบบของผลการค้นที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 71 คน (ร้อยละ 65.1) ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป รองลงมาจำนวน 35 คน (ร้อยละ 32.1) ต้องการผลการค้นในรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ ส่วนผู้ใช้อีกจำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.8) ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรม

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ จำนวน 35คน ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป รองลงมาจำนวน 18 คน ต้องการผลการค้นในรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ และไม่มีผู้ต้องการผลการค้นเฉพาะบรรณานุกรม

ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป และผลการค้นในรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ จำนวนใกล้เคียงกันคือจำนวน 19 คน และ 15 คน ตามลำดับ และมีผู้ต้องการผลการค้นเฉพาะบรรณานุกรม จำนวน 2 คน

ในกลุ่มอาจารย์ จำนวน 6 คน ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป จำนวน 1 คน ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและไม่มีผู้ต้องการผลการค้น

ในรูปแบบข้อมูลแบบสมบูรณในขณะทีนักวิชาการหรือนักวิจัยและนักศึกษาระดับปริญญาเอกทุกคนต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรม และสาระสังเขป

เมื่อพิจารณาผู้ให้บริการทุกกลุ่มพบว่า จำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มต้องการบรรณานุกรมและสาระสังเขปและจำนวนรองลงมาของทุกกลุ่มต้องการข้อมูลแบบสมบูรณ ยกเว้นกลุ่มอาจารย์ จำนวนรองลงมาต้องการบรรณานุกรม สำหรับนักวิชาการ/นักวิจัยและนักศึกษาระดับปริญญาเอกต้องการเฉพาะผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 รูปแบบของผลการค้นที่ผู้ให้บริการต้องการ

รูปแบบการค้น	สถานภาพ						รวม	ร้อยละ
	อ. นักวิชาการ/ นักวิจัย	นศ. ป.ตรี	นศ. ป.โท	นศ.ป.เอก	อื่น ๆ			
บรรณานุกรม	1	-	2	-	-	-	3	2.8
บรรณานุกรมและสาระสังเขป	6	4	19	35	1	6	71	65.1
ข้อมูลแบบสมบูรณ	-	-	15	18	-	2	35	32.1
รวม	7	4	36	53	1	8	109	100

2. ประเภทของข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการพบว่า ข้อมูลที่ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุดต้องการ คือ ผู้ให้บริการจำนวน 77 คน(ร้อยละ 40) ต้องการข้อมูลประเภทบทความจากวารสาร จำนวนรองลงมาคือ ผู้ให้บริการจำนวน 51 คน (ร้อยละ 26.4) ต้องการข้อมูลประเภทรายงานการวิจัย และผู้ให้บริการจำนวน 25 คน (ร้อยละ 13.) ต้องการข้อมูลประเภทวิทยานิพนธ์ สำหรับข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการน้อยที่สุดคือมีผู้ให้บริการจำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.5) ที่ต้องการข้อมูลประเภทโสตทัศนวัสดุ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ข้อมูลประเภทอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการคือ มาตรฐานต่าง ๆ

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 35 คน ต้องการข้อมูลประเภทบทความจากวารสาร จำนวนรองลงมา คือ จำนวน 24 คน ต้องการข้อมูลประเภทวิทยานิพนธ์และข้อมูลทีนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนน้อยที่สุดคือจำนวน 1 คน ต้องการ คือ สิทธิบัตร โสตทัศนวัสดุ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 27 คน ต้องการข้อมูลประเภทบทความจากวารสาร จำนวนรองลงมาคือ จำนวน 16 คน ต้องการข้อมูลประเภทวิทยานิพนธ์และข้อมูลที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการน้อยที่สุดคือ จำนวน 2 คน ต้องการคือสิทธิบัตร โสตทัศนวัสดุ และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ในกลุ่มอาจารย์ พบว่า มีผู้ต้องการข้อมูลประเภทบทความจากวารสาร และรายงานการวิจัย จำนวนใกล้เคียงกันคือ จำนวน 5 คน และจำนวน 4 คน ตามลำดับ และผู้ต้องการข้อมูลประเภทหนังสือ รายงานการประชุมและสิทธิบัตร มีประเภทละ 1 คน

ในกลุ่มนักวิชาการหรือนักวิจัย มีผู้ต้องการข้อมูลประเภทบทความจากวารสารจำนวน 3 คน รายงานการวิจัย จำนวน 2 คน และวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 คน

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งมีเพียง 1 คน ต้องการข้อมูลประเภทบทความจากวารสาร รายงานการประชุม วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และสิทธิบัตร

เมื่อพิจารณาผู้ใช้ทุกกลุ่ม พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มต้องการข้อมูลประเภทบทความจากวารสารและจำนวนรองลงมาของทุกกลุ่มต้องการข้อมูลประเภทรายงานการวิจัย นอกจากกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ประเภทของข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ประเภทข้อมูล	สถานภาพ							รวม	ร้อยละ
	อ. นักวิชาการ/ นักวิจัย	นศ. ป.ตรี	นศ. ป.โท	นศ.ป.เอก	อื่น ๆ	รวม	ร้อยละ		
บทความจากวารสาร	5	3	27	35	1	6	79	40	
หนังสือ	1	-	10	7	-	-	18	9.3	
รายงานการประชุม	1	-	4	4	1	-	10	5.2	
วิทยานิพนธ์	-	1	4	19	1	-	25	13	
รายงานการวิจัย	4	2	16	24	1	4	51	26.4	
สิทธิบัตร	1	-	2	1	1	-	5	2.6	
โสตทัศนวัสดุ	-	-	2	1	-	-	3	1.6	
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	-	-	-	-	-	1	1	0.5	
มาตรฐาน	-	-	-	-	-	1	1	0.5	
รวม	12	6	67	92	5	11	193	100	

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

3. ข้อมูลย้อนหลังที่ผู้ให้บริการต้องการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 56.9) ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ปี จำนวนรองลงมา คือ ผู้ให้บริการ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 29.4) ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 6-10 ปี และผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 9.1) ต้องการข้อมูลย้อนหลังมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ส่วนผู้ให้บริการที่ต้องการข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบันเท่านั้นมีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.6)

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ปี และ 6-10 ปี ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 27 คน และ 20 คน ตามลำดับ และจำนวนน้อยที่สุดคือ เป็นผู้ต้องการข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบัน

เมื่อวิเคราะห์ผู้ให้บริการในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า จำนวนมากที่สุดคือจำนวน 24 คน ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 6-10 ปี และสำหรับผู้ต้องการข้อมูลเฉพาะปีปัจจุบันและผู้ต้องการข้อมูลย้อนหลังมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนใกล้เคียงกันคือ จำนวน 3 คน และ 2 คน ตามลำดับ

ในกลุ่มอาจารย์ พบว่า จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 4 คน ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ปี จำนวนรองลงมาคือ จำนวน 2 คน ต้องการข้อมูลย้อนหลังมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และอาจารย์จำนวน 1 คน ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 6-10 ปี

ในกลุ่มนักวิชาการหรือนักวิจัย พบว่า จำนวนมากที่สุดคือ จำนวน 2 คน ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ปี และผู้ต้องการข้อมูลย้อนหลังเฉพาะปีปัจจุบัน และข้อมูลย้อนหลัง 6-10 ปี มีประเภทละ 1 คน สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ปี

เมื่อพิจารณาตามข้อมูลย้อนหลัง พบว่า ผู้ให้บริการจำนวนมากที่สุดของทุกกลุ่มต้องการข้อมูลย้อนหลัง 2-5 ปี ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ข้อมูลย้อนหลังที่ผู้ให้บริการต้องการ

ข้อมูลย้อนหลัง	สถานภาพ							รวม	ร้อยละ
	อ. นักวิชาการ/		นศ. ป.ตรี		นศ. ป.โท		นศ.ป.เอก		
ปีปัจจุบัน	-	1	3	1	-	-	5	4.6	
ย้อนหลัง 2-5 ปี	4	2	24	27	1	4	62	56.9	
ย้อนหลัง 6-10 ปี	1	1	7	20	-	3	32	29.4	
ย้อนหลังมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	2	-	2	5	-	1	10	9.2	
รวม	7	4	31	53	1	8	109	100	

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ

1. ตำแหน่งของผู้ให้บริการ

สำหรับผู้ให้บริการค้ำคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 24 คน พบว่าส่วนใหญ่จำนวน 16 คน คือ บรรณารักษ์ รองลงมา จำนวน 4 คน คือ พนักงานห้องสมุด ส่วนผู้ให้บริการในตำแหน่งอื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ มี จำนวน 2 คน สำหรับ นักเอกสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ธุรการ มีจำนวนตำแหน่งละ 1 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ตำแหน่งของผู้ให้บริการ

ตำแหน่ง	จำนวน
บรรณารักษ์	16
นักเอกสารสนเทศ	1
พนักงานห้องสมุด	4
เจ้าหน้าที่ธุรการ	1
อื่น ๆ	2
รวม	24

2. ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ

ให้การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ พบว่า จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 10 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์ จำนวนรองลงมา คือ จำนวน 8 คน มีการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์ และ จำนวน 2 คน มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวนน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์จำนวน 1 คน สำหรับระดับการศึกษาอื่นๆประกอบด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านวิทยาการจัดการ อนุปริญญาทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน
ปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์	8
ปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์	10
ปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์	1
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	2
อื่น ๆ	3
รวม	24

3. ประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ คือ จำนวน 15 คน มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมระหว่าง 2-4 ปี จำนวนรองลงมา คือ จำนวน 4 คน มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ระหว่าง 1 ปี หรือน้อยกว่า และผู้มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม มากกว่า 8 ปี มีจำนวน 3 คน จำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ระหว่าง 5-7 ปี มีจำนวน 2 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ประสบการณ์ในการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

ประสบการณ์	จำนวน
1 ปี หรือน้อยกว่า	4
2-4 ปี	15
5-7 ปี	2
มากกว่า 8 ปี	3
รวม	24

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการให้บริการ

1. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

ในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการมีปัญหาในระดับปานกลางทุกปัญหา ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น DOS NETWARE (ค่าเฉลี่ย 3.47) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.47) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) การขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีแก้ไขเบื้องต้นเมื่อฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมการสืบค้น (ค่าเฉลี่ย 2.72) ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

เรื่อง	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมการสืบค้น (n=18)	0	3	8	6	1	2.72	0.83	ปานกลาง
การขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น DOS NETWARE (n=23)	2	9	8	2	2	3.47	1.06	ปานกลาง
การขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีแก้ไขเบื้องต้นเมื่อฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ขัดข้อง (n=24)	3	7	8	3	3	3.17	1.20	ปานกลาง
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ (n=21)	3	7	6	3	2	3.24	1.19	ปานกลาง

2. ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล

ผู้ให้บริการมีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับการขาดความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.21) การขาดความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและขอบเขตของฐานข้อมูลที่จะใช้ค้น (ค่าเฉลี่ย 2.94) การขาดความรู้หรือทักษะเกี่ยวกับการเตรียมกลยุทธ์การค้น (ค่าเฉลี่ย 2.61) และมีปัญหาในระดับน้อย เกี่ยวกับการใช้หัวเรื่องหรือคำสำคัญที่ใช้ค้น (ค่าเฉลี่ย 2.54) ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและความรู้เกี่ยวกับ
ฐานข้อมูล

เรื่อง	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การขาดความรู้ทางวิชาการสาขา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี(n=24)	2	8	8	5	1	3.21	1.02	ปานกลาง
การขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้หัวเรื่อง หรือคำสำคัญที่ใช้ค้น (n=24)	0	4	7	11	2	2.54	0.88	น้อย
การขาดความรู้หรือทักษะเกี่ยวกับการ เตรียมกลยุทธ์การค้นหา (n=18)	1	2	6	7	2	2.61	1.04	ปานกลาง
การขาดความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและ ขอบเขตของฐานข้อมูลที่จะใช้ค้น (n=17)	2	3	5	6	1	2.94	1.14	ปานกลาง

3. ปัญหาเกี่ยวกับคู่มือในการค้นหาคำค้น

ผู้ให้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับคู่มือในการค้นหาคำค้นทุกปัญหาในระดับ
ปานกลาง คือ คู่มือที่ใช้ล่าสมัยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.11) การขาดคู่มือในการค้นหาคำค้น (ค่าเฉลี่ย
2.89) คำที่ต้องการมักไม่สามารถหาได้ในคู่มือ (ค่าเฉลี่ย 2.88) และการขาดความรู้ในวิธีใช้คู่มือ
(ค่าเฉลี่ย 2.78) ดังรายละเอียดตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ปัญหาเกี่ยวกับคู่มือในการค้นหาคำค้น

เรื่อง	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การขาดคู่มือในการค้นหาคำค้น(n=9)	0	3	2	4	0	2.89	0.93	ปานกลาง
คู่มือที่ใช้ล่าสมัยเกินไป(n=9)	1	3	2	2	1	3.11	1.27	ปานกลาง
การขาดความรู้ในวิธีใช้คู่มือ(n=9)	1	2	1	4	1	2.78	1.30	ปานกลาง
คำที่ต้องการมักไม่สามารถหาได้ในคู่มือ(n=8)	1	2	1	3	1	2.88	1.36	ปานกลาง

ในเรื่องปัญหาเกี่ยวกับคู่มือในการค้นหาคำค้นนี้ มีผู้ตอบ ซึ่งเป็นผู้ใช้คู่มือในการค้นหา
คำค้น จำนวน 10 คน เป็นจำนวนผู้มีปัญหา 9 คน และผู้ไม่มีปัญหา 1 คน สำหรับผู้ไม่ตอบคำถาม
ซึ่งเป็นผู้ใช้คู่มือในการค้นหาคำค้น มีจำนวน 14 คน

4. ปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการมีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับผู้ชมักไม่ทราบข่าวที่มีการประชาสัมพันธ์ออกไป (ค่าเฉลี่ย 3.18) ผู้ใช้ไม่เข้าใจลักษณะข้อมูลของผลการกั้นกั้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม (ค่าเฉลี่ย 2.68) และมีปัญหาในระดับน้อยเกี่ยวกับผู้ค้นไม่ได้ค้นข้อมูลร่วมกันกับผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.59) ผู้ค้นไม่ได้ซักถามผู้ให้บริการด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ดังรายละเอียดในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

เรื่อง	ระดับปัญหา					X̄	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผู้ค้นไม่ได้ซักถามผู้ให้บริการด้วยตนเอง (n=22)	0	4	5	6	7	2.27	1.12	น้อย
ผู้ค้นไม่ได้ค้นข้อมูลร่วมกันกับผู้ใช้(n=22)	2	1	10	4	5	2.59	1.18	น้อย
ผู้ใช้ไม่เข้าใจลักษณะข้อมูลของการกั้น กั้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม (n=22)	0	5	9	4	4	2.68	1.04	ปานกลาง
ผู้ชมักไม่ทราบข่าวที่มีการประชาสัมพันธ์ ออกไป(n=22)	2	6	8	6	0	3.18	0.96	ปานกลาง

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการนี้

จากคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้ให้บริการจำนวน 11 คน เสนอแนะเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการนี้พบว่า ผู้ให้บริการเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

5.1.1 ควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับวิธีค้นข้อมูลเสมอ ๆ จำนวน 2 คน

5.1.2 ควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ จำนวน 1 คน

5.1.3 ควรมีความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ให้บริการ จำนวน 1 คน

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

5.2.1 ควรให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับฐานข้อมูลซีดี-รอม และประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการนี้ จำนวน 2 คน

5.2.2 ควรให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับวิธีค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมและการใช้คำสำคัญ จำนวน 2 คน

5.2.3 ควรเปิดบริการในลักษณะให้ผู้ใช้ค้นข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 1 คน

5.3 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวน 2 คน

5.4 การปรับและพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และสภาพการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาของเทคโนโลยี จำนวน 1 คน

ส่วนที่ 5 ผลการค้นที่ผู้ใช้บริการได้รับ

1. รูปแบบของข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 91 คน (ร้อยละ 83.5) ได้รับข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการจำนวน 16 คน (ร้อยละ 14.7) ได้รับข้อมูลในรูปแบบข้อมูลฉบับสมบูรณ์ และผู้ใช้บริการอีกจำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.8) ได้รับข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 รูปแบบของข้อมูลที่ใช้บริการได้รับ

รูปแบบของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บรรณานุกรม	2	1.8
2. บรรณานุกรมและสาระสังเขป	91	83.5
3. ข้อมูลฉบับสมบูรณ์	16	14.7
รวม	109	100

2. อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้บริการได้รับ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้บริการ ได้รับคิดเป็นร้อยละ 60.8 โดยผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 33.9) ได้รับผลการค้นที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 81-100 จำนวนรองลงมาคือผู้ใช้บริการ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 20.8) ได้รับ

ผลการค้นหาที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 21-40 ผู้ใช้บริการจำนวน 19 คน (ร้อยละ 17.9) ได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกันความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 41-60 และผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 12.3) ได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการอยู่ในระหว่างอัตราร้อยละ 00-20 ดังรายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาที่ผู้ใช้บริการได้รับ

อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ร้อยละ)	จำนวนผู้ บริการ	ร้อยละ
0-20	13	12.3
21-40	22	20.8
41-60	19	17.9
61-80	16	15.1
81-100	36	33.9
รวม	106	100.0

อนึ่ง ผู้ใช้บริการจากฐานข้อมูล INTERNAL MEDICINE จำนวน 3 คน ไม่สามารถตัดสินใจจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้และจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้และคิดว่าถูกต้องและตรงกับความต้องการได้ เพราะฐานข้อมูลนี้เป็นข้อมูลฉบับสมบูรณ์ของหนังสือ INTERNAL MEDICINE ซึ่งไม่สามารถนับเป็นจำนวนรายการเอกสารได้

3. อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาที่ผู้ใช้บริการได้รับ จำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ

เมื่อนำอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาที่ผู้ใช้บริการได้รับ เมื่อนำมาจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ พบว่า ผลการค้นหาโดยบรรณารักษ์คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความการมากที่สุดคือร้อยละ 68.6 คือ รองลงมาคือผลการค้นหาโดยนักเอกสารสนเทศ คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ ร้อยละ 60.2 และผลการค้นหาโดยพนักงานห้องสมุดคิดเป็นอัตราร้อยละ 50.2 สำหรับผลการค้นหาโดยเจ้าหน้าที่ธุรการ คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 49.6 ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้บริการ
ได้รับ จำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ

ตำแหน่ง	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ(ร้อยละ)
บรรณารักษ์	68.6
นักเอกสารสนเทศ	60.2
พนักงานห้องสมุด	50.2
เจ้าหน้าที่ธุรการ	49.6
อื่น ๆ	44.4

4. อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้
บริการได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ

อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้บริการ
ได้รับ เมื่อนำมาจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ให้บริการพบว่า ผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับ
ปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์ คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด
คือ ร้อยละ 69.9 อัตรารองลงมา คือ ร้อยละ 61.4 เป็นผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญา
ตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้าน
วิทยาศาสตร์ คิดเป็นอัตราร้อยละ 60.2 ส่วนผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชา
ชีพชั้นสูงคิดเป็นอัตราน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 31.8 ดังรายละเอียดในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นที่ผู้ใช้บริการได้รับ
จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ

ระดับการศึกษา	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ร้อยละ)
ปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์	69.9
ปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์	61.4
ปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์	60.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	31.8
อื่น ๆ	46.1

5. อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับ จำแนกตามประสบการณ์การค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ให้บริการ

ผลการค้นหาโดยผู้ที่มีประสบการณ์การค้นหาสารสนเทศมากกว่า 8 ปี คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุด คือร้อยละ 68.5 อัตรารองลงมา คือ ผลการค้นหาโดยผู้ที่มีประสบการณ์การค้นหาระหว่าง 2-4 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 64.2 และผลการค้นหาโดยผู้ที่มีประสบการณ์การค้นหา ระหว่าง 5-7 ปี และ 1 ปี หรือน้อยกว่า คิดเป็นอัตราความถูกต้องตรงกับความต้องการใกล้เคียงกันคือร้อยละ 47.1 และ ร้อยละ 46.8 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับ
จำแนกตามประสบการณ์การค้นหาสารสนเทศ

ประสบการณ์	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ร้อยละ)
1 ปี หรือน้อยกว่า	46.8
2-4 ปี	64.2
5-7 ปี	47.1
มากกว่า 8 ปี	68.5

6. อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับจำแนกตามลักษณะของการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

เมื่อวิเคราะห์อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับ โดยจำแนกตามลักษณะของการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการ พบว่า อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 78.4 ได้จากการค้นหาสารสนเทศในลักษณะผู้ใช้ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาแต่บรรณารักษ์ได้ซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการไว้แล้ว อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 63.4 ได้จากการค้นหาสารสนเทศในลักษณะผู้ใช้อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาและช่วยกันค้นหาข้อมูลอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการน้อยที่สุดที่ผู้ใช้บริการได้รับคิดเป็นร้อยละ 39.7 ได้จากการค้นหาสารสนเทศในลักษณะผู้ใช้อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นหาแต่ไม่ได้ช่วยค้นหาข้อมูล ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับ
จำแนกตามลักษณะของการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ลักษณะของการค้นคืนสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ร้อยละ)
อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นและ ช่วยกันค้นข้อมูล	63.4
อยู่ด้วยขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ ไม่ได้ช่วยค้นข้อมูล	39.7
ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นแต่ บรรณารักษ์ได้ซักถามความต้องการ ของผู้ใช้บริการไว้แล้ว	78.4
ไม่อยู่ขณะบรรณารักษ์ดำเนินการค้นหา บริการเพียงส่งแบบฟอร์มขอใช้บริการ ไว้เท่านั้น	47

7. อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการ
ที่ได้รับ จำแนกตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้น

เมื่อนำอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาที่ใช้ค้น
ค้นพบว่า ผลการค้นหาจากฐานข้อมูล ADONIS คิดเป็นอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ
มากที่สุดคือ ร้อยละ 83.3 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการรองลงมา คือ ร้อยละ 83.3
อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการรองลงมา คือ ร้อยละ 77.5 อัตราความถูกต้องและตรง
กับความต้องการรองลงมา คือ ร้อยละ 77.5 ได้จากผลการค้นหาจากฐานข้อมูล SEDBASE และอัตรา
ความถูกต้องและตรงกับความต้องการร้อยละ 75.6 ซึ่งได้จากผลการค้นหาจากฐานข้อมูล MEDLINE
อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการน้อยที่สุด คือร้อยละ 30 ได้จากผลการค้นหาจากฐาน
ข้อมูล EXCERPTA MEDICA ดังรายละเอียดในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับ
จำแนกตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหา

ฐานข้อมูล	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ(ร้อยละ)
ADONIS	83.3
AGRICOLA	33.3
ASFA	32.7
CAB	45.7
COMPENDEX	48.2
COMPUTER SELECT	63.4
EXCERPTA MEDICA	30
INSPEC	73.1
INTERNAL MEDICINE	-
LIFE SCIENCE	59.4
MEDLINE	75.6
NEW ENGLISH JOURNAL OF MEDICINE	58.3
NURSING	66.9
SCI	70.8
SEDBASE	77.5

8. อัตราความใหม่ของการค้นหาผู้ใช้บริการที่ได้รับ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความใหม่ของการค้นหาทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 71.5 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 53 คน (ร้อยละ 53.5) ได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความใหม่ของการค้นหาอยู่ระหว่างร้อยละ 81-100 จำนวนรองลงมาคือ ผู้ใช้บริการซึ่งได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความใหม่ของการค้นหาในระหว่างร้อยละ 41-60 และมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 15.2) และจำนวน 14 คน (ร้อยละ 14.1) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลการค้นหาที่มีอัตราความใหม่ของการค้นหาในระหว่างร้อยละ 21-40 มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 6.1) ดังรายละเอียดในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 อัตราความใหม่ของการค้นที่ผู้ให้บริการได้รับ

อัตราความใหม่ของการค้น (ร้อยละ)	จำนวน	ร้อยละ
0-20	14	14.1
21-40	6	6.1
41-60	15	15.2
61-80	11	11.1
81-100	53	53.5
รวม	99	100.0

อนึ่ง ผู้ให้บริการจำนวน 7 คน ไม่ตอบคำถามจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้และคิดว่าถูกต้องและตรงกับความต้องการและไม่เคยทราบมาก่อนและผู้ให้บริการฐานข้อมูล INTERNAL MEDICINE ไม่สามารถคัดสินจำนวนรายการนี้ได้

9. อัตราความใหม่ของการค้นที่ผู้ให้บริการได้รับจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ

จากอัตราความใหม่ของการค้นที่ผู้ให้บริการได้รับ เมื่อนำมาจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการพบว่า ผลการค้นโดยพนักงานห้องสมุด บรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศคิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 77.1 ร้อยละ 75.2 และร้อยละ 72.1 ตามลำดับ ส่วนผลการค้นโดยเจ้าหน้าที่ธุรการ คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นน้อยที่สุดคืออัตราร้อยละ 61.9 ดังรายละเอียดในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 อัตราความใหม่ของการค้นที่ผู้ให้บริการได้รับจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ

ตำแหน่ง	อัตราความใหม่ของการค้น (ร้อยละ)
บรรณารักษ์	75.2
นักเอกสารสนเทศ	72.1
พนักงานห้องสมุด	77.1
เจ้าหน้าที่ธุรการ	61.9
อื่น ๆ	39.4

10. อัตราความใหม่ของการค้น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ให้

บริการ

ผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์ คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นมากที่สุด คือ ร้อยละ 83.7 อัตรารองลงมาคือผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์และผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์ คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นใกล้เคียงกันคือร้อยละ 72.1 และร้อยละ 68.6 ตามลำดับ ส่วนผลการค้นโดยผู้มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 62.4 ดังรายละเอียดในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 อัตราความใหม่ของการค้น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	อัตราความใหม่ของการค้น(ร้อยละ)
ปริญญาโททางด้านบรรณารักษศาสตร์	68.6
ปริญญาตรีทางด้านบรรณารักษศาสตร์	83.7
ปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์	72.1
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	62.4
อื่น ๆ	45.1

11. อัตราความใหม่ของการค้น จำแนกตามประสบการณ์การค้นคืน

สารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ให้บริการ

ผลการค้นโดยผู้ที่มีประสบการณ์การค้นคืนสารสนเทศระหว่าง 5-7 ปี คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้น มากที่สุดคือร้อยละ 83.3 อัตรารองลงมา คือ ผลการค้นโดยผู้ที่มีประสบการณ์การค้นคืนสารสนเทศมากกว่า 8 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 75 และผลการค้นโดยผู้ที่มีประสบการณ์ระหว่าง 2-4 ปี และ 1 ปี หรือน้อยกว่า คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 69.3 และ 67.4 ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 อัตราความใหม่ของการค้น จำแนกตามประเภทการค้นคืนสารสนเทศ จาก
ฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ให้บริการ

ประเภทการค้น	อัตราความใหม่ของการค้น (ร้อยละ)
1 ปี หรือน้อยกว่า	67.4
2-4 ปี	69.3
5-7 ปี	83.3
มากกว่า 8 ปี	75

12. อัตราความใหม่ของการค้น จำแนกตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้น

ผลการค้นจากฐานข้อมูล AGRICOLA CAB และ EXCERPTA MEDICA คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นมากที่สุดคือ ร้อยละ 100 รองลงมาคือผลการค้นจากฐานข้อมูล COMPENDEX คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้น ร้อยละ 88.9 และผลการค้นจากฐานข้อมูล INSPEC คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้น ร้อยละ 86.4 ผลการค้นจากฐานข้อมูล SEDBASE คิดเป็นอัตราความใหม่ของการค้นน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 9.1 ดังรายละเอียดในตารางที่ 31

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 อัตราความใหม่ของการค้นที่ผู้ใช้บริการได้รับจำแนกตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้น

ฐานข้อมูล	อัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการ(ร้อยละ)
ADONIS	75
AGRICOLA	100
ASFA	71.3
CAB	100
COMPENDEX	88.9
COMPUTER SELECT	83.3
EXCERPTA MEDICA	100
INSPEC	86.4
INTERNAL MEDICINE	-
LIFE SCIENCE	60.7
MEDLINE	74.8
NEW ENGLISH JOURNAL OF MEDICINE	73.7
NURSING	50.8
SCI	62.5
SEDBASE	9.1

13. สาเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับผลการค้นตามต้องการ

จากคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้ใช้บริการจำนวน 38 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับผลการค้นตามต้องการ นั้น ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นไว้ ดังนี้

11.1 คำสำคัญที่ใช้ค้น จำนวน 29 คน ประกอบด้วย

11.1.1 การใช้คำสำคัญและคำสำคัญที่ใช้ไม่ถูกต้อง จำนวน 11 คน

11.1.2 คำสำคัญที่ใช้ค้นเป็นคำกว้างเกินไป จำนวน 10 คน

11.1.3 คำสำคัญที่ใช้ค้นเป็นคำ แคบเกินไป จำนวน 2 คน

11.1.4 ในฐานข้อมูลใช้คำอื่นที่มีความหมายเหมือนกัน จำนวน 2 คน

- 11.1.5 ในฐานะข้อมูลใช้คำเดียวกัน แต่ต่างความหมายกัน
จำนวน 2 คน
- 11.1.6 ในผลการค้นกล่าวถึงคำสำคัญที่ใช้คั้นนั้นเป็นเพียง
การยกตัวอย่างเท่านั้น จำนวน 2 คน
- 11.2 ผู้ใช้บริการยังไม่ได้อ่านผลการคั้นให้ละเอียด จำนวน
3 คน
- 11.3 ข้อมูลที่ต้องการอาจอยู่ในช่วงปีอื่น ๆ ที่ไม่มีในซีดี-รอม
จำนวน 2 คน
- 11.4 เกรงใจบรรณารักษ์ เมื่อคั้นไปครั้งหนึ่งแล้วได้ผลการ
คั้นกว้างเกินไปไม่กล้าเพิ่มคำสำคัญอื่น ๆ ให้คั้นใหม่ อีกครั้ง
จำนวน 1 คน
- 11.5 เคยคั้นเรื่องนี้จากฐานข้อมูลอื่นแล้วจึงได้ผลการคั้น
ซ้ำกัน จำนวน 1 คน
- 11.6 ไม่มีข้อมูลในเรื่องที่ต้องการ จำนวน 1 คน
- 11.7 ไม่สามารถติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ได้ในห้องสมุด
จำนวน 1 คน

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลการคั้น

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลการคั้น

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
ผลการคั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจผลการคั้นในระดับมาก 3 เรื่อง คือ ความ
ทันสมัยของรายการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.79) จำนวนรายการเอกสารที่คั้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพึง
พอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของผลการคั้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ข้อมูลย้อนหลัง (ค่า
เฉลี่ย 3.56) และจำนวนเอกสารที่คั้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ดัง
รายละเอียดในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลการค้น (n=109)

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่ค้นได้	16	54	33	5	1	3.72	0.81	มาก
จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ	10	39	5	12	3	3.37	0.90	ปานกลาง
ความทันสมัยของรายการเอกสาร	15	59	32	2	1	3.79	0.72	มาก
รูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ	13	55	38	3	-	3.72	0.70	มาก
ประเภทของผลการค้นที่ได้รับ	10	48	46	5	-	3.58	0.73	ปานกลาง
ข้อมูลย้อนหลัง	10	51	39	7	2	3.56	0.82	ปานกลาง

2. สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด

น้อยที่สุด

จากคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด ผู้ใช้บริการจำนวน 15 คน แสดงความคิดเห็นว่าพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับน้อยหรือน้อยที่สุดเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

2.1 จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ ผู้ใช้บริการจำนวน 6 คน ระบุว่ามีความพึงพอใจต่อจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด โดยให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสำคัญที่ใช้ค้นเป็นคำกว้างเกินไป ทำให้ได้รับจำนวนรายการเอกสารมากเกินไป

2.2 จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ผู้ใช้บริการจำนวน 15 คน ระบุว่ามีความพึงพอใจต่อจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการในระดับน้อยหรือน้อยที่สุดและผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าเป็นเพราะ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการจำนวนน้อยและไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการเลย

2.3 ความทันสมัยของรายการเอกสาร ผู้ใช้บริการจำนวน 2 คน ระบุว่ามีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของรายการเอกสารในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด และผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าเป็นเพราะต้องการข้อมูลใหม่มากกว่าที่ได้รับ

2.4 รูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ ผู้ใช้บริการจำนวน 3 คน ระบุว่ามีความพึงพอใจต่อรูปแบบของผลการค้นที่ได้รับในระดับน้อยหรือน้อยที่สุดและผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าเป็นเพราะ ได้รับข้อมูลในรูปแบบปรณานุกรมและสาระสังเขปแต่

ต้องการข้อมูลในรูปแบบเอกสารฉบับสมบูรณ์และต้องการผลการค้นหาที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อห้องสมุดที่บอกรับวารสารแต่ละชื่อ

2.5 ประเภทของผลการค้นหาที่ได้รับ ผู้ใช้บริการจำนวน 5 คน ระบุว่ามีความพึงพอใจต่อประเภทของผลการค้นหาที่ได้รับในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด แต่ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง

2.6 ข้อมูลย้อนหลัง ผู้ใช้บริการจำนวน 9 คน ระบุว่ามีความพึงพอใจต่อข้อมูลย้อนหลังในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าเป็นเพราะต้องการข้อมูลย้อนหลังมากกว่าที่มีในฐานข้อมูลซีดี-รอม

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหามากกว่าร้อยละ 40 ที่มีต่อผลการค้นหา

จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหามากกว่าร้อยละ 40 มีจำนวน 71 คน เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อผลการค้นหาพบว่าอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ได้แก่ จำนวนรายการเอกสารที่ค้นหาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความทันสมัยของรายการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.85) รูปแบบของผลการค้นหาที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ข้อมูลย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.72) ประเภทของผลการค้นหาที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และจำนวนรายการเอกสารที่ค้นหาได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ดังรายละเอียดในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผลการค้นหามากกว่าร้อยละ 40 ที่มีต่อผลการค้นหา (n=71)

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่ค้นหาได้	12	39	18	1	1	3.85	0.76	มาก
จำนวนรายการเอกสารที่ค้นหาได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ	7	34	25	5	-	3.61	0.76	มาก
ความทันสมัยของรายการเอกสาร	11	40	18	2	-	3.85	0.71	มาก
รูปแบบของผลการค้นหาที่ได้รับ	9	42	20	0	-	3.85	0.62	มาก
ประเภทของผลการค้นหาที่ได้รับ	7	37	26	1	-	3.70	0.66	มาก
ข้อมูลย้อนหลัง	9	37	23	1	1	3.72	0.75	มาก

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นมากกว่าร้อยละ 50 ที่มีต่อผลการค้น

จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นมากกว่าร้อยละ 50 มีจำนวน 69 คน เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ที่ต่อมีผลการค้นพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับมากเกี่ยวกับจำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความทันสมัยของรายการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และรูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ข้อมูลย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.52) และจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ดังรายละเอียดในตารางที่ 34



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นมากกว่าร้อยละ 50 ที่มีต่อผลการค้น

จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นมากกว่าร้อยละ 50 มีจำนวน 69 คน เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ที่ต่อมีผลการค้นพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับมากเกี่ยวกับจำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความทันสมัยของรายการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และรูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความพึงพอใจต่อผลการค้นในระดับปานกลางเกี่ยวกับประเภทของผลการค้นที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ข้อมูลย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.52) และจำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ดังรายละเอียดในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับอัตราความใหม่ของการค้นมากกว่าร้อยละ 50 ที่มีต่อผลการค้น (n=69)

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวนรายการเอกสารทั้งหมดที่ค้นได้	10	39	17	3	-	3.81	0.72	มาก
จำนวนรายการเอกสารที่ค้นได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ	7	27	27	6	2	3.45	0.89	ปานกลาง
ความทันสมัยของรายการเอกสาร	10	38	19	2	-	3.81	0.71	มาก
รูปแบบของผลการค้นที่ได้รับ	10	34	24	1	-	3.77	0.70	มาก
ประเภทของผลการค้นที่ได้รับ	6	29	32	2	-	3.54	0.69	ปานกลาง
ข้อมูลย้อนหลัง	5	34	23	6	1	3.52	0.81	ปานกลาง

5. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลการค้นที่ได้รับ

จากคำถามแบบปลายเปิดให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการค้นที่ได้รับ ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ไว้ จำนวน 18 คน ดังต่อไปนี้

5.1 พึงพอใจกับผลการค้นที่ได้รับ จำนวน 10 คน ได้แก่

5.1.1 ได้เลือกข้อมูล

5.1.2 ใช้เวลาในการค้นน้อยและสะดวก

5.1.3 ได้รับข้อมูลย้อนหลังหลายปี

5.1.4 ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย

5.2 ไม่พอใจกับผลการค้นที่ได้รับ จำนวน 5 คน ได้แก่

- 5.2.1 ได้รับข้อมูลน้อย
- 5.2.2 คำสำคัญที่ใช้ค้นกว้างเกินไป
- 5.3. ถ้าค้นข้อมูลด้วยตัวเองจะได้รับผลการค้นตรงกับความต้องการมากกว่าให้บรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้ จำนวน 1 คน
- 5.4 ได้รับข้อมูลเพียงพอกับความต้องการแต่คิดว่าถ้ามีคำสำคัญอื่นมาใช้ค้นข้อมูลอีกก็จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น จำนวน 1 คน
- 5.5 ใช้คำสำคัญแบบกว้างค้นข้อมูลจะได้รับผลการค้นดีกว่าใช้คำสำคัญแบบแคบค้นข้อมูล จำนวน 1 คน

6. ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับบริการซีดี-รอม

ผู้ใช้บริการจำนวน 39 คน ได้เสนอแนะเกี่ยวกับบริการซีดี-รอม

ดังต่อไปนี้

- 6.1 ต้องการค้นข้อมูลด้วยตัวเอง จำนวน 9 คน
- 6.2 ควรเพิ่มฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาให้มากขึ้นและควรมีฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ภาษาไทยให้บริการด้วย จำนวน 7 คน
- 6.3 ควรลดราคาค่าบริการลง จำนวน 4 คน
- 6.4 ควรเพิ่มข้อมูลใหม่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น จำนวน 3 คน
- 6.5 ต้องการข้อมูลที่เป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์ จำนวน 3 คน
- 6.6 ควรเพิ่มการจัดอบรมวิธีค้นข้อมูลและควรมีกู่มือแนะนำวิธีค้นข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อผู้ใช้บริการจะสามารถค้นข้อมูลด้วยตัวเองได้ จำนวน 3 คน
- 6.7 จำนวนผู้ให้บริการและเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อยต้องเสียเวลารอนาน จำนวน 2 คน
- 6.8 ควรขยายบริการสู่ชุมชนเพื่อให้ประชาชนอื่น ๆ ได้รับประโยชน์ด้วย จำนวน 2 คน
- 6.9 ควรมีข้อมูลวิชาการมากกว่านี้ จำนวน 1 คน
- 6.10 ควรเปิดบริการทุกวัน จำนวน 1 คน
- 6.11 ควรอนุญาตให้ผู้ใช้บริการเลือกผลการค้นจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน
- 6.12 ควรมีเอกสารแนะนำการใช้คำสำคัญที่เหมาะสม จำนวน 1 คน
- 6.13 ควรเพิ่มบริการขอถ่ายเอกสารจากห้องสมุดอื่น จำนวน 1 คน

6.14 ทวรปรับปรุงตัวพิมพ์ของการทำสำเนาผลการกั้นลงกระดาษ

จำนวน 1 คน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย