

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ในด้านรายการที่ใช้ในการเข้าถึงรูปแบบของข้อมูล และผลการค้น
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิจัยมีสมมติฐานดังนี้

1. นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์มากกว่าการใช้รายการบัตร
2. ปัญหาที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบจากการใช้รายการบัตรคือ หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นิสิตนำมาใช้ในการค้น
3. ปัญหาที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์คือ ไม่เข้าใจรูปแบบการแสดงผล

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษาคือ นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้นปีที่ 2 - 4 จำนวน 382 คน จำแนกเป็น 4 กลุ่มสาขาวิชาคือ สาขามนุษยศาสตร์ 91 คน สาขาสังคมศาสตร์ 98 คน สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ 99 คน และสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ 94 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการ
 สาธารณะโดยวิธีออนไลน์ที่มีต่อรายการที่ใช้สืบค้น รูปแบบการแสดงผล
 และผลการสืบค้น

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ
 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ นิสิตชั้น
 ปีที่ 2 - 4 ที่ลงทะเบียนในภาคปลายปีการศึกษา 2539 จำนวน 14 คณะ จำแนกเป็น 4 กลุ่มสาขา
 วิชา ได้แก่ สาขามนุษยศาสตร์ 91 คน สาขาสังคมศาสตร์ 97 คน สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ 94
 คน และสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ 90 คน รวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มสาขาวิชาจำนวนทั้งสิ้น
 368 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

จากจำนวนนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
 จากคณะต่าง ๆ ส่วนมากตอบแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ได้ (ร้อยละ 100.0) ยกเว้นนิสิตใน 5
 คณะที่ตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้คือ คณะอักษรศาสตร์ 4 คน
 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 1 คน คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5 คน คณะทันตแพทยศาสตร์
 3 คน และคณะสัตวแพทยศาสตร์ 1 คน

จากจำนวนนิสิตที่ตอบแบบสอบถามพบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่
 สุดคือ นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 153 คน (ร้อยละ 41.6) รองลงมาคือ นิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 110 คน
 (ร้อยละ 29.9) เมื่อพิจารณาจำแนกตามสาขาวิชาและชั้นปีที่ศึกษาพบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถาม
 จำนวนมากที่สุดคือ นิสิตในสาขามนุษยศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 43 คน (ร้อยละ 49.4) และนิสิต
 ในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 44 คน (ร้อยละ 46.8) ในขณะที่นิสิตในสาขา

สังคมศาสตร์ ชั้นปีที่ 4 จำนวน 34 คน (ร้อยละ 34.0) และนิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 40.0) ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่ามีนิสิตที่อยู่ในชั้นปีที่ 3 และ 4 มีการทำรายงาน ประกอบวิชาที่ศึกษาตามหลักสูตรการเรียน การสอนมากกว่านิสิตในชั้นปีอื่น ๆ จึงต้องใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าสารนิเทศกันมาก

2. วัตถุประสงค์ของนิสิตในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์

ในการศึกษาวัตถุประสงค์ของนิสิตในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการ สาธารณะโดยวิธีออนไลน์พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุดคือ 328 คน (ร้อยละ 89.1) ใช้รายการบัตร และการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ เพื่อประกอบการทำรายงาน และนิสิตจำนวนรองลงมาคือ จำนวน 297 คน (ร้อยละ 80.7) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบการเรียนตามที่อาจารย์กำหนด

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตจำนวนมากที่สุดในทุกสาขาวิชาคือ สาขา มนุษยศาสตร์ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 97.7) สาขาสังคมศาสตร์ จำนวน 88 คน (ร้อยละ 90.7) สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 85.1) และสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 85.2) มีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธี ออนไลน์ เพื่อค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบการทำรายงาน และนิสิตจำนวนรองลงมาในทุก สาขาวิชาคือ สาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 93.1) สาขาสังคมศาสตร์ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 81.4) สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 78.7) และสาขาวิทยาศาสตร์ชีว ภาพ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 71.6) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบการ เรียนตามที่อาจารย์กำหนด

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่านิสิตจำนวนมากที่สุดในทุกคณะมีวัตถุประสงค์ในการใช้ รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์เพื่อค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ ประกอบการทำรายงาน นอกจากนี้ยังมีนิสิตจำนวนมากที่สุดใน 3 คณะคือ คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 77.7) คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 100.0) และคณะวิศวกรรม ศาสตร์ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 78.7) มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบ การเรียนตามที่อาจารย์กำหนด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านิสิตจำนวนมากที่สุดในทุกสาขาวิชามีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์เพื่อค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบการทำรายงาน รองลงมาคือ การค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบการเรียนตามที่อาจารย์กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Carter และ Park (1993) ที่พบว่านักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์เพื่อหาข้อมูลในการทำวิจัย รองลงมาคือ หาข้อมูลตามที่อาจารย์กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหลักสูตรการเรียนการสอนในปัจจุบันมหาวิทยาลัยเน้นการฝึกให้ผู้เรียนได้คิดเชิงวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ฝึกการค้นคว้าและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ที่มีอยู่ (บุญเรือง เนียมหอม, เปล่งศรี อิงคินันท์ และ นฤมล กิจไพศาลรัตน์, 2534) ดังนั้นการทำรายงาน การค้นคว้าอ่านหนังสือเพิ่มเติมตามที่อาจารย์กำหนด เป็นวิธีการที่นิสิตจะได้ฝึกฝนการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์เพื่อเข้าถึงสารนิเทศที่นิสิตต้องการ

8. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรายการที่ใช้สืบค้น

8.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรายการที่ใช้สืบค้นจากการใช้รายการบัตร

ในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรายการที่ใช้สืบค้นจากการใช้รายการบัตรพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อเรื่อง (3.74) และรายการหัวเรื่อง (3.52) อยู่ในระดับมาก ในขณะที่นิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อผู้แต่งอยู่ในระดับปานกลาง (3.20)

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตในทุกสาขาวิชามีความพึงพอใจต่อรายการชื่อเรื่องอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีนิสิตใน 2 สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจต่อรายการหัวเรื่องอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน คือ สาขามนุษยศาสตร์ (3.54) และสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (3.79) ในขณะที่นิสิตในทุกสาขาวิชามีความพึงพอใจต่อรายการชื่อผู้แต่งอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่า นิสิตคณะนิติศาสตร์เพียงคณะเดียวที่มีความพึงพอใจต่อรายการชื่อผู้แต่งอยู่ในระดับมาก (3.82) ในขณะที่นิสิตคณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และนิสิตเกือบทุกคณะมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อเรื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับรายการหัวเรื่องมีนิสิตใน 7 คณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยคณะที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ คณะสัตวแพทยศาสตร์ (4.20) ในขณะที่คณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรายการที่ใช้สืบค้นจากการใช้การเข้าถึงรายการ สาธารณะโดยวิธีออนไลน์

ในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรายการที่ใช้สืบค้นจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อเรื่อง (4.02) รายการหัวข้อเรื่อง (3.80) และรายการชื่อผู้แต่ง (3.67) อยู่ในระดับมาก ในขณะที่นิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการคำสำคัญ (3.42) และ รายการเลขเรียกหนังสือ (2.90) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาพบว่า นิสิตในทุกสาขามีความพึงพอใจต่อรายการชื่อเรื่องอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือรายการหัวข้อเรื่อง นอกจากนี้ยังมีนิสิตใน 3 สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจต่อรายการชื่อผู้แต่งอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันคือ สาขามนุษยศาสตร์ (3.84) สาขาสังคมศาสตร์ (3.77) และสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ (3.65) สำหรับรายการคำสำคัญมีนิสิตสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพเพียงคณะเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.64) ในขณะที่นิสิตในทุกสาขาวิชาที่มีความพึงพอใจต่อรายการเลขเรียกหนังสืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่านิสิตทุกคณะมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อเรื่องอยู่ในระดับมาก และนิสิตเกือบทุกคณะยังมีความพึงพอใจต่อรายการหัวข้อเรื่องอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน ยกเว้นคณะรัฐศาสตร์ (3.50) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (3.18) ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายการชื่อผู้แต่งมีนิสิตใน 9 คณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่คณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับรายการคำสำคัญมีนิสิตใน 6 คณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่นิสิตคณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายการเลขเรียกหนังสือนั้นนิสิตเกือบทุกคณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ยกเว้นนิสิตใน 3 คณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ คณะครุศาสตร์ (2.50) คณะรัฐศาสตร์ (2.50) และคณะเศรษฐศาสตร์ (2.40)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อเรื่อง และรายการหัวข้อเรื่องจากการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์อยู่ในระดับมากเหมือนกัน ในขณะที่นิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อผู้แต่งที่แตกต่างกัน โดยที่นิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อผู้แต่งจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์อยู่ในระดับมาก ในขณะที่นิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการชื่อผู้แต่งจากการใช้รายการบัตรอยู่ในระดับ

ปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านิสิตมีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์เพื่อค้นหาหนังสือเพื่อทำรายงาน หรือค้นหาหนังสือตามที่อาจารย์กำหนด แสดงให้เห็นว่านิสิตควรจะมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการค้นหา หรือมีรายละเอียดของหนังสือที่ต้องการมาก่อนล่วงหน้าแล้ว ซึ่งทำให้นิสิตประสบความสำเร็จในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ สำหรับการค้นหาด้วยชื่อผู้แต่งจากรายการบัตรนั้น ถึงแม้ว่านิสิตจะทราบชื่อผู้แต่งมาก่อนล่วงหน้าแล้วก็ตาม หากผู้แต่งท่านนี้เขียนหนังสือออกมาหลายเล่ม นิสิตจำเป็นต้องพลิกดูที่ละบัตรเพื่อค้นหาหนังสือที่ตนต้องการ ในขณะที่การค้นหาด้วยการเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์ เมื่อผู้ใช้พิมพ์ชื่อผู้แต่งถูกต้องแล้วระบบจะค้นหา และแสดงรายการหนังสือทั้งหมดที่เขียนโดยผู้แต่งคนเดียวกันเท่าที่ห้องสมุดมีอยู่ให้ทั้งหมดซึ่งสะดวกรวดเร็วสำหรับนิสิต สำหรับรายการคำสำคัญนั้นนิสิตในบางคณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะนิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คำที่นิสิตนำมาใช้ค้นมักจะเป็นศัพท์ทางการแพทย์ หรือศัพท์เทคนิค หรือศัพท์เฉพาะทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งทำให้การค้นหาด้วยคำสำคัญสามารถช่วยให้นิสิตได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการมากกว่าการค้นหาด้วยหัวเรื่องเพราะคำมีความเฉพาะเจาะจงมากกว่า สำหรับรายการเลขเรียกหนังสือมีนิสิตใน 2 คณะเท่านั้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ คณะครุศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ สาเหตุอาจจะเป็นเพราะลักษณะของเลขเรียกหนังสือประกอบด้วยตัวอักษรและตัวเลข ทำให้ยากแก่การกำหนดเลขในการสืบค้น หากนิสิตไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการจัดหมวดหมู่หนังสือในระบบต่าง ๆ ก็จะทำให้โอกาสที่นิสิตจะประสบความสำเร็จในการสืบค้นมีน้อย

4. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรูปแบบการแสดงผล

4.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้รายการบัตร

ในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้รายการบัตรพบว่ารูปแบบการแสดงผลจากการใช้รายการบัตรที่นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือการจัดเรียงบัตรแต่ละประเภทไว้ตามลำดับตัวพยัญชนะทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (3.96) และการแบ่งประเภทของรายการบัตรออกเป็นบัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่องและบัตรเรื่อง (3.71) สำหรับรูปแบบการแสดงผลอื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตทุกสาขาวิชามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลอยู่ในระดับมาก 2 รายการคือ การจัดเรียงบัตรแต่ละประเภทไว้ตามลำดับตัวพยัญชนะทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และการแบ่งประเภทของบัตรออกเป็นบัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่องและบัตร

เรื่อง สำหรับรูปแบบการแสดงผลอื่น ๆ จากการใช้รายการบัตร นิตินิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่า นิตินิตในทุกคณะมีความพึงพอใจต่อการจัดเรียงบัตรแต่ละประเภทไว้ตามลำดับตัวพยัญชนะทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ นิตินิตเกือบทุกคณะก็มีความพึงพอใจต่อการแบ่งประเภทของรายการบัตรออกเป็นบัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง และบัตรหัวเรื่องอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน ยกเว้นนิตินิตคณะครุศาสตร์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเพียงคณะเดียว (3.39) สำหรับรูปแบบการแสดงผลอื่น ๆ จากการใช้รายการบัตร นิตินิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนิตินิตคณะแพทยศาสตร์ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการที่หัวเรื่องและชื่อผู้แต่งร่วมที่สามารถใช้เป็นแนวสืบค้นจะปรากฏอยู่ด้านข้างของบัตรผู้แต่ง (3.60)

4.2 ความพึงพอใจของนิตินิตที่มีต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้การเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์

ในการศึกษาความพึงพอใจของนิตินิตที่มีต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้การเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์พบว่า นิตินิตมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่นิตินิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีทางเลือกต่าง ๆ จากเมนูหลักของจอคอมพิวเตอร์ (4.18) รองลงมาคือ การแสดงรายการบรรณานุกรมของหนังสือ ชื่อห้องสมุดที่มีหนังสือ เลขเรียกหนังสือและสถานภาพของหนังสือ (4.08)

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นิตินิตทุกสาขามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลทุกรายการจากการใช้การเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยที่ นิตินิตสาขามนุษยศาสตร์มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการแสดงรายการบรรณานุกรมของหนังสือชื่อห้องสมุดที่มีหนังสือ เลขเรียกหนังสือและสถานภาพของหนังสือ (4.25) ในขณะที่นิตินิตสาขาสังคมศาสตร์ (4.18) สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ (4.23) และสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (4.12) มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการมีทางเลือกต่าง ๆ จากเมนูหลักของจอคอมพิวเตอร์

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่า นิตินิตคณะสัตวแพทยศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการมีทางเลือกต่าง ๆ จากเมนูหลักของจอคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุด (4.60) ในขณะที่นิตินิตคณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลทุกรายการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นนิตินิตคณะเศรษฐ-

ศาสตร์ (3.40) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (3.09) ที่มีความพึงพอใจต่อการแสดงรายการที่ใกล้เคียงกับค่าที่ใช้สืบค้นในกรณีที่สืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้รายการบัตรอยู่ในระดับมาก 2 รายการคือ การจัดเรียงบัตรแต่ละประเภทไว้ตามลำดับตัวพยัญชนะทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และ การจัดแบ่งประเภทของรายการบัตรออกเป็นบัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่องและบัตรหัวเรื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิธีการจัดเรียงสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับตัวพยัญชนะและการจัดแบ่งงานออกเป็นประเภท เช่น การจัดเรียงรายชื่อนักเรียน นักศึกษาตามลำดับตัวอักษร การจัดเรียงรายชื่อผู้ตอบคัดเลือก สมุดโทรศัพท์ สมุดหน้าเหลือง เป็นต้น ต่างก็ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับนิสิตทั้งทางตรงและทางอ้อม จนกระทั่งทำให้นิสิตเกิดความคุ้นเคยและเคยชินกับการจัดระบบหนังสือไว้ในลักษณะเดียวกันนี้ และส่งผลให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลดังกล่าวอยู่ในระดับมาก สำหรับรูปแบบการแสดงผลจากการใช้การเข้าถึงรายการสาระณะโดยวิธีออนไลน์นั้นนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ที่มีความพึงพอใจต่อการมีทางเลือกต่าง ๆ จากเมนูหลักของจอคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อนิสิตจะสืบค้นข้อมูลจากระบบการเข้าถึงรายการสาระณะโดยวิธีออนไลน์ สิ่งที่นิสิตพบเป็นสิ่งแรกคือ ลักษณะของหน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งเสนอทางเลือกสำหรับเลือกใช้ในการสืบค้นและทางเลือกที่ให้นิสิตสามารถทราบข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง ประกอบกับมีคำอธิบายและตัวอย่างในการใช้ที่นิสิตสามารถเรียนรู้การสืบค้นได้ด้วยตนเองอย่างง่าย ๆ ย่อมจะทำให้นิสิตเกิดความพึงพอใจกับรูปแบบที่มีทางเลือกต่าง ๆ จากเมนูหลักของจอคอมพิวเตอร์ในระดับมากและมากที่สุด

5. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อผลการสืบค้น

5.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อผลการสืบค้นจากการใช้รายการบัตร

ในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อผลการสืบค้นจากการใช้รายการบัตรพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นทุกรายการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการสืบค้นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแสดงผลการสืบค้นครั้งละ 1 รายการ (1 บัตร) (3.06) สำหรับผลการสืบค้นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้ผลการค้นเฉพาะรายการหนังสือที่ห้องสมุดมีอยู่ในห้องสมุด (2.63)

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตในทุกสาขาที่มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นทุกรายการจากการใช้รายการบัตรอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนิสิตสาขาสังคมศาสตร์ที่มีความพึงพอใจต่อการได้ผลการค้นเฉพาะรายการหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย (2.47)

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่านิสิตคณะแพทยศาสตร์เพียงคณะเดียวที่มีความพึงพอใจต่อการแสดงผลการสืบค้นครั้งละ 1 รายการ (1 บัตร) อยู่ในระดับมาก (3.56) ในขณะที่นิสิตคณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้นิสิตคณะต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในรายการอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ยกเว้นนิสิตใน 5 คณะที่มีความพึงพอใจต่อการได้ผลการค้นเฉพาะรายการหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดอยู่ในระดับน้อยคือ คณะนิติศาสตร์ (2.09) คณะนิเทศศาสตร์ (2.22) คณะรัฐศาสตร์ (2.37) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (2.36) และคณะทันตแพทยศาสตร์ (2.33) นอกจากนี้ยังมีนิสิตใน 3 คณะที่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกันคือ คณะนิเทศศาสตร์ (1.67) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (2.36) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (2.27)

5.2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อผลการสืบค้นจากการใช้การเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์

ในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อผลการสืบค้นข้อมูลจากการใช้การเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยผลการสืบค้นที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือการได้ผลการค้นของหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดทุกๆคณะในมหาวิทยาลัย (4.32) รองลงมาคือ การแสดงผลให้ดูครั้งละ 8 รายการถ้าได้ผลการค้นมากกว่า 1 รายการ (4.00)

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นจากการใช้การเข้าถึงรายการสารานุกรมโดยวิธีออนไลน์ทุกรายการอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผลการสืบค้นที่นิสิตทุกสาขามีความพึงพอใจสูงสุดคือ การได้ผลการค้นของหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดทุก ๆ คณะในมหาวิทยาลัย สำหรับผลการสืบค้นที่นิสิตในสาขามนุษยศาสตร์ (3.62) และสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (3.78) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่ำสุดคือ ระยะเวลาที่ใช้สืบค้น และนิสิตในสาขาสังคมศาสตร์ (3.82) และสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ (3.88) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดต่อการมีคำอธิบายให้ทราบไม่ว่าผลการค้นจะเป็นอย่างไร เช่นเดียวกัน

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่ามินิกิตใน 3 คณะที่มีความพึงพอใจต่อการได้ผลการสืบค้นของหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดทุก ๆ คณะในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ คณะนิติศาสตร์ (4.82) คณะรัฐศาสตร์ (4.62) และคณะสัตวแพทยศาสตร์ (4.53) นอกจากนี้ยังมีนิตินิต คณะนิเทศศาสตร์ที่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้สืบค้นอยู่ในระดับมากที่สุด (4.66) ด้วยเช่นกัน ในขณะที่นิตินิตคณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ทุกรายการอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่านิตินิตทุกสาขามีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นจากรายการบัตรอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนิตินิตในบางสาขาวิชา บางคณะที่มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 รายการคือ การได้ผลการสืบค้นเฉพาะรายการที่มีอยู่ในห้องสมุด และ ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ในขณะที่นิตินิตที่ใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยที่ผลการสืบค้นที่นิตินิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การได้ผลการค้นของหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดทุก ๆ คณะในมหาวิทยาลัย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นความพึงพอใจของนิตินิตที่มีต่อผลการสืบค้นจากการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ที่ตรงกันข้ามอย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาของวิชาในบางสาขาวิชามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เมื่อนิตินิตค้นข้อมูลแล้วจึงต้องการเห็นทั้งผลการสืบค้นที่แสดงรายการหนังสือภายในห้องสมุดคณะของตนและภายในห้องสมุดคณะอื่น ๆ อีกด้วย และทำให้การเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างกว้างขวาง และได้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้อย่างสูงสุด ทำให้การใช้ทรัพยากรร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดบางแห่งเคยใสรหัสชื่อห้องสมุดที่มีหนังสือเล่มเดียวกันไว้บนรายการบัตรด้านขวามือเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าหนังสือเล่มนี้อยู่ในห้องสมุดใดอีกบ้าง หรือที่เรียกกันว่า สทบัตร แต่ในปัจจุบันห้องสมุดส่วนมากได้ยกเลิกการทำสทบัตรกันแล้ว จึงทำให้ไม่มีข้อมูลส่วนนี้บนรายการบัตร ในขณะที่การใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์สามารถบอกชื่อห้องสมุดที่มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้ รวมทั้งจำนวนฉบับ และสถานภาพของหนังสือ ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาได้มากในการขีมนหนังสือของนิตินิต

นอกจากนี้ นิตินิตใน 3 คณะคือ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ก็มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น จากการจใช้รายการบัตรอยู่ในระดับน้อยด้วยเช่นกัน ในขณะที่นิตินิตที่ใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งผลการ

วิจัยดังกล่าวมีความต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสืบค้นด้วยการใช้รายการบัตร นิติตต้องเสียเวลา ในการเลือกพลิกบัตรที่ละบัตร ถ้าเป็นรายการที่มีชื่อเรื่องคล้ายกัน หรือหัวข้อเรื่องมีความเหมือนหรือ คล้ายคลึงกันก็จะเสียเวลาในการแยกแยะ ว่ารายการบัตรใดที่มีความแตกต่างกันก่อนจะตัดสินใจ เลือกรายการที่ตรงกับความต้องการ ในขณะที่การค้นด้วยการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธี ออนไลน์นิติตสามารถพิมพ์ค่าที่ใช้ค้นแล้วระบบจะทำการค้นหา จัดเรียงและแสดงผลให้อย่าง สะดวกและรวดเร็วพร้อมทั้งได้ผลการค้นจากห้องสมุดคณะอื่น ๆ อีกด้วย

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึง รายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์

ในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการ สาธารณะโดยวิธีออนไลน์พบว่านิสิตมีความพึงพอใจในระดับมากต่อรายการที่ใช้สืบค้น รูปแบบ การแสดงผล และผลการสืบค้นจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ ในขณะที่ นิติตมีความพึงพอใจในระดับมากเพียงรายการเดียวต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้รายการบัตร และความพึงพอใจของนิสิตจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ (3.99) ก็ยังมีค่า เฉลี่ยสูงกว่าการใช้รายการบัตร (3.55) แสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการ ใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์มากกว่าการใช้รายการบัตร

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตเกือบทุกสาขาวิชามีความพึงพอใจต่อรายการที่ ใช้สืบค้น และรูปแบบการแสดงผลจากการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธี ออนไลน์อยู่ในระดับมากเหมือนกันแต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะ โดยวิธีออนไลน์จะสูงกว่าการใช้รายการบัตรเกือบทุกสาขาวิชา ยกเว้นนิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์ชีว ภาพที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรายการที่ใช้สืบค้นจากรายการบัตร (3.57) สูงกว่ารายการที่ใช้สืบ ค้นจากการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ (3.56) อยู่เพียงเล็กน้อย ในขณะที่เดียวกันนิติต สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้การเข้าถึงรายการ สาธารณะโดยวิธีออนไลน์อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแสดงผลจากการใช้ รายการบัตรอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดว่านิสิตในทุกสาขาวิชามีความพึง พพอใจต่อการ ใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์มากกว่าการใช้รายการบัตรคือ นิติตมี ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นทุกรายการจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์อยู่

ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นจากการใช้รายการบัตรอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าโดยรวมแล้วนิสิตมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้การเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์มากกว่าการใช้รายการบัตร ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยในข้อ 1 ที่ว่านิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้การเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์มากกว่าการใช้รายการบัตร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Moore (1981) ที่พบว่าผู้ใช้จากห้องสมุดทั้ง 4 มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้การเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์มากกว่าการใช้รายการบัตร เพราะผู้ใช้รู้สึกว่า การเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์มีความสะดวกและใช้งานได้ง่าย และผลการวิจัยของ Gouke และ Pease (1982) พบว่า ถึงแม้ผู้ใช้จะประสบความสำเร็จจากการสืบค้นด้วยรายการบัตรมากกว่าการเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์ก็ตามแต่ผู้ใช้ก็ยังคงมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้การเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์มากกว่ารายการบัตร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบการเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการสืบค้นจากระบบมือไปเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ มีความสามารถและมีความทันสมัย และเป็นที่ยอมรับกันมาก ทำให้ผู้ใช้ส่วนมากเสนอให้มีการเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการให้มากขึ้นมากกว่าการแนะนำให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงลักษณะของระบบ

7. ปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์

7.1 ปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้รายการบัตร

ในการศึกษาปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้รายการบัตรพบว่านิสิตส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 96.4 ประสบปัญหา ข้อมูลที่นำมาค้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตส่วนใหญ่ในทุกสาขาประสบปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกัน ยกเว้นนิสิตส่วนใหญ่ในสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (ร้อยละ 97.7) ที่ประสบปัญหา 2 รายการเท่านั้นคือ ข้อมูลที่นำมาค้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ และ หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นำมาใช้ในการค้น

ในการศึกษาระดับปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้รายการบัตรพบว่านิสิตประสบปัญหาทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นำมาใช้ในการค้น (3.30) ปัญหารองลงมาคือ ข้อมูลที่นำมาใช้ค้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ (3.17)

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่านิสิตประสบปัญหาทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยที่นิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพประสบปัญหาทุกปัญหามากกว่านิสิตในสาขาอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกปัญหาคือ ไม่เข้าใจวิธีการใช้รายการบัตร (3.09) ไม่เข้าใจรูปแบบของรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏบนบัตรรายการ (3.20) หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นำมาใช้ในการค้น (3.39) และข้อมูลที่นำมาใช้ค้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ (3.30)

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่านิสิตคณะครุศาสตร์ประสบปัญหาเรื่อง หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นำมาใช้ในการค้นอยู่ในระดับมาก (3.67) นอกจากนี้นิสิตในคณะนิเทศศาสตร์ก็ประสบปัญหาจากการใช้รายการบัตรอยู่ในระดับมาก 2 เรื่องด้วยกันคือ หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นำมาใช้ในการค้น (3.67) และข้อมูลที่นำมาใช้ค้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ (3.55) ในขณะที่นิสิตคณะอื่น ๆ ประสบกับปัญหาทุกรายการจากการใช้รายการบัตรอยู่ในระดับปานกลาง

7.2 ปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์

จากการศึกษาปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์พบว่า นิสิตส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 96.4 ประสบปัญหา จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย นิสิตจำนวนรองลงมาคือ ร้อยละ 88.0 ประสบปัญหา ไม่ทราบรหัสชื่อของห้องสมุดแต่ละแห่งและคำย่อที่บอกสถานภาพของหนังสือ และเมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ในทุกสาขาประสบปัญหา จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย

เมื่อศึกษาระดับปัญหาที่นิสิตประสบจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์พบว่าปัญหาที่นิสิตประสบอยู่ในระดับมากคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย (3.74) สำหรับปัญหาอื่น ๆ นิสิตประสบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับปัญหาจำแนกตามสาขาวิชาพบว่าปัญหาที่นิสิตในทุกสาขาวิชาประสบอยู่ในระดับมากมีเพียงเรื่องเดียวเท่านั้นคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย สำหรับปัญหาอื่น ๆ นั้นนิสิตในทุกสาขาวิชาประสบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนิสิตในสาขามนุษยศาสตร์ที่ประสบปัญหาเรื่องไม่เข้าใจการใช้ทางเลือกต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ด้านล่างของจอคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับน้อย (2.49)

เมื่อจำแนกตามคณะพบว่านิสิตในทุกคณะประสบปัญหาอยู่ในระดับมากเหมือนกันคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย และมีนิสิตใน 3 คณะที่ประสบปัญหาเรื่องไม่ทราบรหัสของห้องสมุดแต่ละแห่งและคำย่อที่บอกถึงสถานภาพของหนังสือ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันคือ คณะครุศาสตร์ (3.56) คณะแพทยศาสตร์ (3.55) และคณะเกษตรศาสตร์ (3.56) สำหรับปัญหาอื่น ๆ นิสิตประสบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนิสิตใน 3 คณะที่ประสบปัญหาเรื่องการไม่เข้าใจการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์และการไม่เข้าใจการใช้ทางเลือกต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ด้านล่างของจอคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับน้อย คือ คณะรัฐศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะสัตวแพทยศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าถึงแม้ว่านิสิตส่วนใหญ่จะระบุว่าประสบปัญหาจากการใช้รายการบัตรคือ ข้อมูลที่นำมาค้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ แต่ปัญหาที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบรองลงมาคือ หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นำมาใช้ในการค้น ซึ่งจำนวนของนิสิตที่ระบุถึงปัญหาเรื่องนี้มีมากถึงร้อยละ 94.0 ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยในข้อ 2. ที่ว่าปัญหาที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบจากการใช้รายการบัตรคือ หัวเรื่องที่บรรณารักษ์กำหนดไว้ไม่ตรงกับคำที่นิสิตนำมาใช้ในการค้น นอกจากนี้ที่นิสิตในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพยังมีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่สูงกว่าปัญหาอื่น ๆ ทุกรายการ (3.30) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะก่อนการสืบค้นสารนิเทศนิสิตได้รับข้อมูลมาจากแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ได้แก่ เพื่อน อาจารย์ แผ่นโฆษณา ป้ายประกาศ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับอาจจะไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นสาเหตุให้นิสิตหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ประกอบกับการกำหนดหัวเรื่องของบรรณารักษ์ โดยใช้คู่มือที่มีกฎเกณฑ์และมาตรฐานนั้นลักษณะของหัวเรื่องเป็นศัพท์ควบคุม ในขณะที่โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้ส่วนใหญ่มักจะใช้คำค้นที่ตรงกับเรื่องที่ต้องการค้น คำสำคัญ หรือ ศัพท์เทคนิค หากคำดังกล่าวบรรณารักษ์ไม่ได้ทำบัตรโยง เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้คำที่ถูกต้องในการสืบค้นแล้ว อาจจะทำให้ผู้ใช้สืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลที่ต้องการ

สำหรับปัญหาจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์นี้ผู้วิจัยได้แจกแจงปัญหาที่เกี่ยวกับรูปแบบการแสดงผลออกเป็น 2 เรื่อง เพื่อให้มีสติมีความเข้าใจคำว่ารูปแบบการแสดงผลให้มากขึ้น คือ 1. การไม่เข้าใจการใช้ทางเลือกต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ด้านล่างของจอคอมพิวเตอร์ 2. การไม่ทราบรหัสย่อของห้องสมุดแต่ละแห่ง และคำย่อที่บอกถึงสถานภาพของปัญหาที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย (ร้อยละ 96.4) รองลงมาคือ การไม่ทราบรหัสย่อของห้องสมุดแต่ละแห่ง และคำย่อที่บอกถึงสถานภาพของหนังสือ และเป็นปัญหาที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบกันมากเช่นเดียวกัน (ร้อยละ 88.0) ผลการวิจัยนี้จึงตรงกับสมมติฐานการวิจัยในข้อ 3 ที่ว่าปัญหาที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบในการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์คือ ไม่เข้าใจรูปแบบการแสดงผล สาเหตุที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบกับปัญหา จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัญหา การไม่ทราบรหัสย่อของห้องสมุดแต่ละแห่ง และคำย่อที่บอกถึงสถานภาพของหนังสือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในระยะแรกของการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้งานประมวลผลการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ยังจำกัดอยู่ ในแต่ละห้องสมุดจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการการสืบค้นข้อมูลเพียง 1 - 2 เครื่อง เมื่อเทียบกับปริมาณของนิสิตในแต่ละคณะย่อมจะไม่เพียงพอต่อการใช้งานหากมีผู้มาใช้พร้อมๆ กัน ประกอบกับเป็นระบบที่เพิ่มติดตั้งได้ไม่นานการเชื่อมโยงระบบด้วยสายโทรศัพท์และโมเด็ม (Modem) อาจจะขัดข้องได้บ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alexander และ Gyszley (1991) ที่พบว่าผู้ใช้ยังคงใช้รายการบัตรอยู่เป็นจำนวนมาก เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ และงานวิจัยของ Watson, Williamson และ White (1986) พบว่าอุปสรรคในการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์คือ เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย ต้องรอคิวในการใช้เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยในการให้บริการ ในขณะที่นุชรา กลัดเนียม (2540) พบว่าปัญหาที่ผู้ใช้ประสบอยู่ในระดับมากคือ การที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด ทำให้ผู้ใช้ต้องรอนาน

สำหรับปัญหาที่นิสิตประสบในเรื่องการไม่ทราบรหัสย่อของห้องสมุดแต่ละแห่งและคำย่อที่บอกถึงสถานภาพของหนังสือ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Carter และ Park (1993) ที่ว่า ผู้ใช้ไม่เข้าใจอักษรย่อของสถานที่ตั้งของหนังสือ รวมทั้งสถานภาพการยืมคืนหนังสือ นั้นอาจเป็นเพราะว่า รหัสย่อที่บรรณารักษ์กำหนดไว้มีทั้งชื่อของห้องสมุด ประเภทของแหล่งที่จัดเก็บสารนิเทศ และสถานภาพการยืมคืนของหนังสือ ซึ่งรหัสย่อบางคำมีความคล้ายคลึงกัน เช่น cl หมายถึง สถาบันวิทยบริการ cl cu หมายถึง สารนิเทศที่เป็นสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ซึ่งให้บริการอยู่ที่ชั้น 6 สถาบันวิทยบริการ เป็นต้น ถ้าคู่มือที่แนะนำและอธิบายรหัสย่อ อักษรย่อของห้องสมุดไม่ละเอียด หรือไม่ชัดเจนพอ ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้นิสิตหาสารนิเทศที่ต้องการไม่พบหรือจำเป็นต้องสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยความพึงพอใจและปัญหาที่นิสิตมีต่อการให้บริการบัตรและการเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์ ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีแนวทางให้ห้องสมุดสามารถนำไปปรับปรุงระบบการเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์ดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงการให้บริการ

1.1 ห้องสมุดควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการการสืบค้นแก่ผู้ใช้ให้มีปริมาณที่ได้สัดส่วนกับจำนวนนิสิตในแต่ละคณะ และมีการบำรุงรักษาทั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ

1.2 ห้องสมุดควรจัดทำป้ายหรือคู่มือในการกำหนดรหัสย่อห้องสมุดของห้องสมุดแต่ละแห่ง คำย่อบอกสถานภาพของสารนิเทศที่นิสิตสามารถตรวจสอบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. ปรับปรุงรายการและรูปแบบการสืบค้น

2.1 บรรณารักษ์ควรจะร่วมมือกับอาจารย์ในการสอนวิธีการสืบค้นการเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์ระบบ INNOPAC โดยการเน้นการใช้ทางเลือกอื่น ๆ ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการใช้การเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์ของนิสิตให้มากขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานในการสืบค้นฐานข้อมูลลักษณะอื่น ๆ ต่อไป

2.2 ควรมีการสอนหรือจัดอบรมการใช้การเข้าถึงรายการสารณะโดยวิธีออนไลน์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรือแทรกอยู่ในหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อช่วยให้การสืบค้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์ที่สถาบันวิทยบริการ
2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้จากกลุ่มอื่น ๆ เช่น นิสิตปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร เป็นต้น ที่ใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์
3. ศึกษารูปแบบการสืบค้นและระดับความสำเร็จจากการเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย