



บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการซีดี-โรมานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 16 แห่ง ใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถาม 4 เดือน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคมถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2533 ได้รับแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์กลับคืนทั้งหมด 477 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.83 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (531 คน) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่น่าเสนอในบทนี้โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
(แผนภูมิที่ 1-6 และตารางที่ 9-11)
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ
(ตารางที่ 12-14)
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการใช้บริการ (ตารางที่ 15-24)
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัญหาในการใช้บริการ
(ตารางที่ 25-31)
- ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ซีดี-โรม
(ตารางที่ 32-33)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการซีดี-โรม

1. จำนวนผู้ใช้บริการซีดี-โรมที่ตอบแบบสอบถามกลับคืน

เมื่อจําแนกจํานวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 477 คน จากห้องสมุดผู้ให้บริการ
ซีดี-รอมทั้ง 16 แห่งของมหาวิทยาลัย 8 สถาบันมีผู้ใช้บริการของห้องสมุดที่ส่งแบบสอบถามกลับ
คืนมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
หาดใหญ่ 52 คน (ร้อยละ 11.0) หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่
49 คน (ร้อยละ 10.1) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
49 คน (ร้อยละ 10.1) ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 46 คน (ร้อยละ
9.6) ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 44 คน (ร้อยละ
9.2) และห้องสมุดอีก 11 แห่งมีจํานวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนตามจํานวนในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จํานวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืน

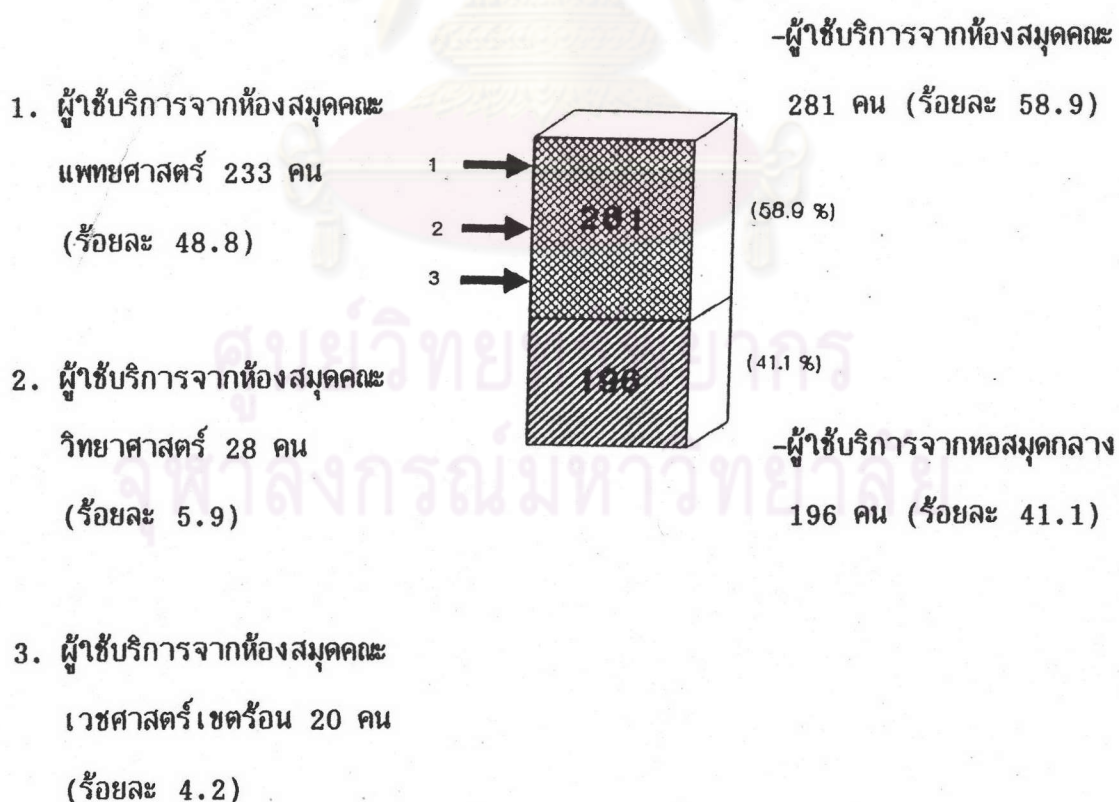
สถาบันและห้องสมุดผู้ให้บริการ	จํานวนผู้ตอบ	ร้อยละ	ลำดับที่
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย			
1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	32	6.7	6
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	24	5.0	9
3. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	10	2.1	14
มหาวิทยาลัยขอนแก่น			
4. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ	10	2.1	14
5. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	29	6.1	8
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			
6. สำนักหอสมุด	31	6.5	7
7. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	46	9.6	3

ตารางที่ 9 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืน (ต่อ)

สถาบันและห้องสมุดผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ	ลำดับที่
มหาวิทยาลัยมหิดล			
8. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	44	9.2	4
9. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	38	8.0	5
10. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	18	3.8	11
11. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน	20	4.2	10
มหาวิทยาลัยรามคำแหง			
12. สำนักหอสมุด	13	3.0	12
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร			
13. สำนักหอสมุดกลาง	49	10.1	2
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่			
14. หอสมุดกลาง	49	10.1	2
15. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	52	11.0	1
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช			
16. สำนักบรรณสารสนเทศ	12	2.5	13
รวม	477	100.0	

เมื่อจำแนกจำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามออกตามประเภทห้องสมุด พบว่า เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะ 281 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ 233 คน (ร้อยละ 48.8) เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ 28 คน (ร้อยละ 5.9) และผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะ เวชศาสตร์เขตร้อนอีก 20 คน (ร้อยละ 4.2) ส่วนผู้ใช้บริการอีก 196 คน (ร้อยละ 41.1) เป็นผู้ใช้บริการซีดี-รอมของหอสมุดกลางของ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังรายละเอียดจากแผนภูมิที่ 1

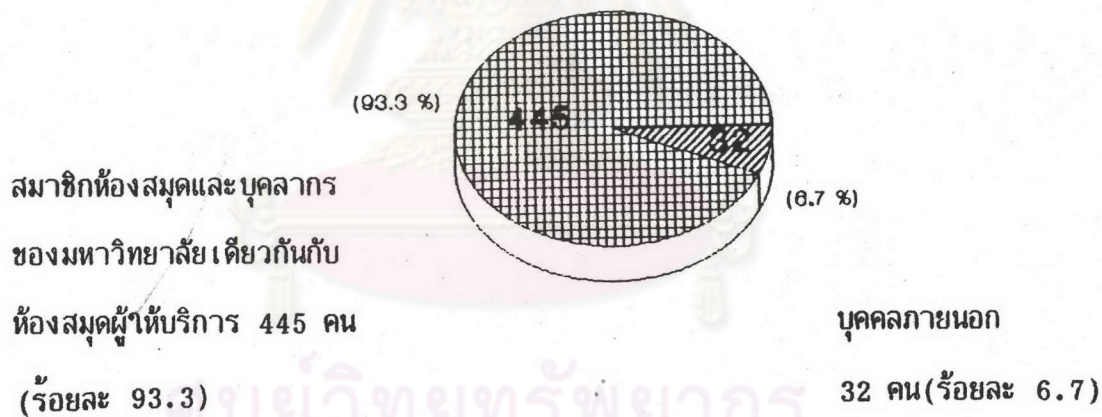
แผนภูมิที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจำแนกตามประเภทห้องสมุด



2. หน่วยงาน และสถาบันของผู้ใช้บริการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 445 คน (ร้อยละ 93.3) เป็นสมาชิกของห้องสมุดและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เดียวกันกับห้องสมุดผู้ให้บริการ ส่วนผู้ใช้อีก 32 คน (ร้อยละ 6.7) คือผู้ให้บริการ ประเภทบุคคลภายนอก ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 หน่วยงานและสถาบันของผู้ใช้บริการที่ดี-รวม



สำหรับผู้ให้บริการประเภทบุคคลภายนอกอีก 32 คนนั้น เป็นบุคลากรของหน่วยงานราชการ 29 คน มาจากหน่วยงาน 25 แห่ง เป็นผู้ใช้บริการที่มาจากหน่วยงานเอกชน 1 คน เป็นนักศึกษาต่างชาติ 1 คน และมีบุคคลภายนอกที่ไม่ระบุชื่อหน่วยงานอีก 1 คน โดยมีรายละเอียดของชื่อหน่วยงานชื่อสถาบัน และจำนวนผู้ใช้ประเภทบุคคลภายนอกจากตารางที่ 10

ตารางที่ 10 หน่วยงานและสถาบันของผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก

หน่วยงาน และสถาบันของผู้ใช้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ
1. กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข	2
2. กรมวิทยาศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข	1
3. กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ	1
4. กองกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าฯ	1
5. กองวิชาการ ทบวงมหาวิทยาลัย	1
6. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
7. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	1
8. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม	3
9. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	1
10. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	1
11. คณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
12. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม	1
13. บริษัทเอกชน (ไม่ระบุชื่อ)	1
14. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3
15. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	2
16. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน	1
17. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	1
18. โรงเรียนคณะอัสสัมชัญ กรมสามัญศึกษา จังหวัดมุกดาหาร	1
19. โรงพยาบาลภูมิพล	2

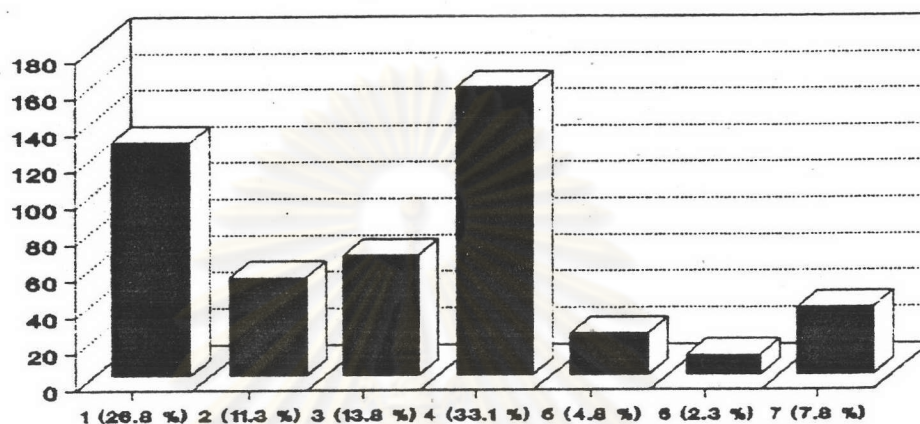
ตารางที่ 10 หน่วยงานและสถาบันของผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอก (ต่อ)

หน่วยงาน และสถาบันของผู้ใช้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ
20. โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช	1
21. วิทยาลัยเทคนิคอุตรดิตถ์	1
22. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จังหวัดพิษณุโลก	1
23. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	1
24. สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ	1
25. School of International Relation, University of Japan	1
26. ไม่ระบุชื่อหน่วยงาน	1
รวม	32

3. สถานภาพของผู้ใช้บริการซีดี-รวม

ผู้ให้บริการซีดี-รวมกลุ่มใหญ่สุด 2 กลุ่มมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 158 คน (ร้อยละ 33.1) และสถานภาพอาจารย์ 128 คน (ร้อยละ 26.8) โดยมีสถานภาพอื่น ๆ อีกตามละเอียดตามแผนภูมิที่ 3

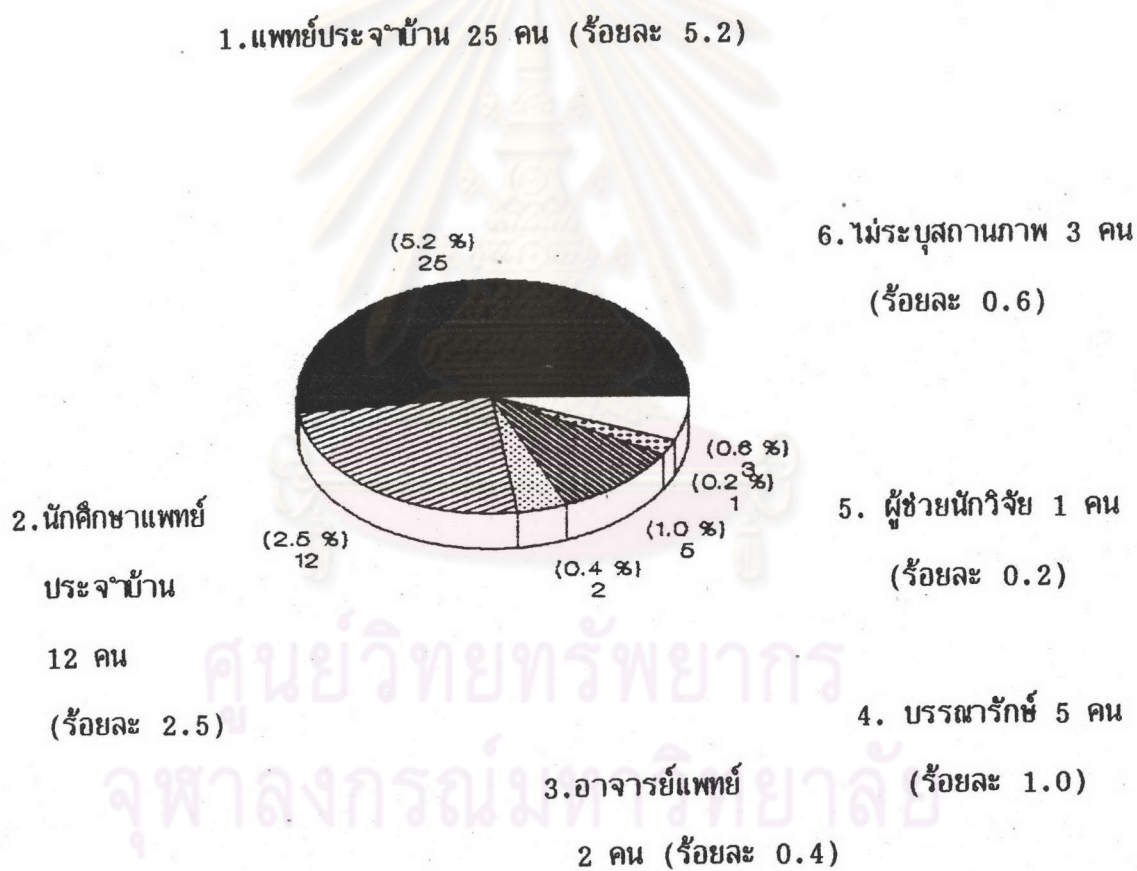
แผนภูมิที่ 3 สถานภาพของผู้ใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป



1	หมายถึง	อาจารย์	128 คน(ร้อยละ 26.8)
2	หมายถึง	นักวิจัยและข้าราชการ	54 คน(ร้อยละ 11.3)
3	หมายถึง	นักศึกษาปริญญาตรี	66 คน(ร้อยละ 13.8)
4	หมายถึง	นักศึกษาปริญญาโท	158 คน(ร้อยละ 33.1)
5	หมายถึง	นักศึกษาปริญญาเอก	23 คน(ร้อยละ 4.8)
6	หมายถึง	นักศึกษาระดับอื่น ๆ	11 คน(ร้อยละ 2.3)
7	หมายถึง	สถานภาพอื่น ๆ	37 คน(ร้อยละ 7.8)

นักศึกษาระดับอื่น ๆ (11 คน)และสถานภาพอื่น ๆ (37 คน)ของผู้ใช้บริการอีก 48 คนนั้นประกอบด้วย แพทย์ประจำบ้าน 25 คน นักศึกษาแพทย์ประจำบ้าน 12 คน อาจารย์แพทย์ 2 คน บรรณารักษ์ 5 คน และผู้ช่วยวิจัยอีก 1 คน รวมทั้งไม่ระบุสถานภาพอีก 3 คน ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 4

แผนภูมิที่ 4 สถานภาพอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุ

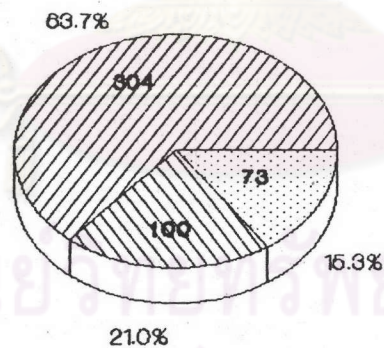


4. ประสบการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอม

มีผู้ให้บริการส่วนใหญ่มากกว่า 3 ครั้ง ส่วนผู้ให้บริการอีก 100 คน (ร้อยละ 21.0) เคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้ว 2-3 ครั้ง และผู้ให้บริการที่เคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้งมีเพียง 73 คน (ร้อยละ 15.3) ดังรายละเอียดจากแผนภูมิที่ 5

แผนภูมิที่ 5 จำนวนผู้ให้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอม

ผู้ให้บริการที่เคยใช้
ซีดี-รอมมาแล้วมาก
กว่า 3 ครั้งจำนวน
304 คน
(ร้อยละ 63.7)



ผู้ให้บริการที่เคยใช้บริการ
ซีดี-รอมมาแล้วอย่างน้อย
1 ครั้งจำนวน 73 คน
(ร้อยละ 15.3)

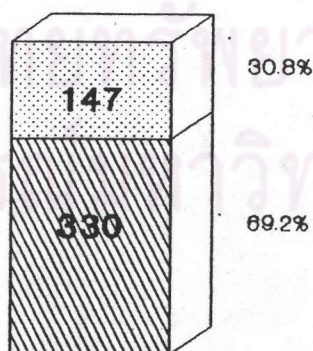
ผู้ให้บริการที่เคยใช้ซีดี-รอม
มาแล้ว 2-3 ครั้งจำนวน
100 คน (ร้อยละ 21.0)

5. ประสพการณ์ในการไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดต่างสถาบัน

นอกจากห้องสมุดที่เป็นหน่วยงานสังกัดเดียวกันกับผู้ใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ต่างสถาบันจำนวน 330 คน (ร้อยละ 69.2) และผู้ใช้บริการอีก 147 คน (ร้อยละ 30.8) เคยมีประสพการณ์ในการไปใช้บริการซีดี-รอมต่างสถาบัน ดังรายละเอียดจากแผนภูมิที่ 6

แผนภูมิที่ 6. จำนวนผู้ใช้บริการและประสพการณ์ในการใช้บริการซีดี-รอม จากห้องสมุดต่างสถาบัน.

ผู้ใช้บริการที่เคยไปใช้บริการซีดี-รอม จากห้องสมุดต่างสถาบัน 147 คน (ร้อยละ 30.8)



ผู้ใช้บริการที่ไม่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุดต่างสถาบัน 330 คน (ร้อยละ 69.2)

ห้องสมุดและหน่วยงานผู้ให้บริการซีดี-รอม ที่มีผู้ใช้บริการระบุว่าเคยไปใช้บริการ นอกเหนือไปจากห้องสมุดของหน่วยงาน หรือสถาบันเดียวกันกับผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด 26 แห่ง ซึ่งระบุรายชื่อโดยผู้ใช้บริการ 117 คน (ร้อยละ 79.6 ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด 147 คนที่ระบุว่าเคยไปใช้บริการซีดี-รอมต่างสถาบัน) เป็นห้องสมุดและหน่วยงานราชการ 9 แห่ง เป็นห้องสมุดของหน่วยงานต่างประเทศ (สำนักงานในประเทศไทย) 1 แห่ง และเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศอีก 6 แห่ง นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้บริการอีก 30 คนที่เคยไปใช้บริการซีดี-รอมจากห้องสมุด หรือหน่วยงานต่างสถาบัน แต่ไม่ระบุชื่อหน่วยงานหรือห้องสมุด ที่ตนเคยไปใช้บริการให้ทราบ ดังรายละเอียดจากตารางที่ 11

ตารางที่ 11 หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการซีดี-รอมระบุว่าเคยไปใช้บริการ (N=147)

ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ
1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	25
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	17
3. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	13
4. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	13
5. ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	11
6. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	7
7. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	5
8. ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล	4
9. ศูนย์พิษวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี	2
10. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง	2

ตารางที่ 11 หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการซีดี-รอมระบุว่าเคยไปใช้บริการ (N=147) (ต่อ)

ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ
11. หน่วยงานเสขสนเทศ คณะ เกษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	2
12. ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่	2
13. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่	1
14. ห้องสมุดกรมแพทย์ทหารบก	1
15. ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1
16. ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่	1
17. ห้องสมุดคณะ วิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
18. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย	1
19. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิคาโก	1
20. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยซิดนีย์	1
21. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนิวคาสเซิล	1
22. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐออริโซนา	1
23. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮาวาย	1
24. ห้องสมุดองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO)	1
25. หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่	1
26. หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1
27. ไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่เคยไปใช้บริการ	30
รวม	147

ส่วนที่ 2 การใช้บริการซีดี-รอม

1. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการซีดี-รอม

ในเรื่องของวัตถุประสงค์ของการใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จำนวน 268 คน (ร้อยละ 56.20) มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการซีดี-รอมเพื่อการทบทวน และ ร้องลงมาคือ เพื่อการทบทวนงานประกอบการเรียนในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 38.6 และ 38.2 ตามลำดับ เพื่อเขียนตำราบทความ และ เขียนรายงาน ร้อยละ 38.2 เพื่อการทบทวนนิพนธ์ ร้อยละ 37.5 เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ร้อยละ 37.3 เพื่อเตรียมการสอน และการประชุมสัมมนา ร้อยละ 32.9 นอกจากนี้มีผู้บริการกลุ่มเล็กที่สุดอีกจำนวนหนึ่งมาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ประการอื่น ๆ ตามที่ผู้บริการระบุให้ทราบอีก ร้อยละ 5.9 ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการซีดี-รอม

วัตถุประสงค์	จำนวนผู้บริการ	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เพื่อการวิจัย	268	56.2	1
2. เพื่อเขียนตำรา/บทความ/รายงาน	182	38.2	3
3. เพื่อเตรียมการสอน/เตรียมการประชุม, สัมมนา	157	32.9	6
4. เพื่อการทบทวนนิพนธ์	179	37.5	4
5. เพื่อการทบทวนงานประกอบการเรียน	184	38.6	2
6. เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	178	37.3	5

ตารางที่ 12 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการซีดี-รอม (ต่อ)

วัตถุประสงค์	จำนวนผู้ใช้บริการ	ร้อยละ	ลำดับที่
7. เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ (ร้อยละ 5.9)			
7.1 เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปฏิบัติงาน	2	0.4	10
7.2 เพื่อนำข้อมูลไปทำการทดลอง	2	0.4	10
7.3 เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาผลิตภัณฑ์	4	0.8	8
7.4 เพื่อนำข้อมูลไปตรวจรักษาผู้ป่วย	16	3.3	7
7.5 เพื่อนำข้อมูลไปให้บริการผู้ใช้	3	0.6	9
7.6 เพื่อตรวจหาบรรณานุกรม	1	0.2	11
7.7 เพื่อให้ทราบวิธีค้นข้อมูลจากซีดี-รอม	1	0.2	11
7.8 ไม่ระบุวัตถุประสงค์	1	0.2	11

2. ฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้บริการ

ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่มีผู้ใช้บริการต้องการใช้ค้นข้อมูลมีทั้งหมด 20 ฐาน ซึ่งรวมทั้งฐานข้อมูลของผู้วิจัยระบุไว้ในข้อความ และ เป็นฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้บริการระบุมานำที่ทราบว่าเคยใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ฐานข้อมูล MEDLINE จำนวน 282 คน (ร้อยละ 59.1) ฐานข้อมูล ERIC จำนวน 93 คน (ร้อยละ 19.5) และฐานข้อมูล DAO จำนวน 79 คน (ร้อยละ 16.6) ส่วนฐานข้อมูลอื่น ๆ อีก 17 ฐานนั้น มีจำนวนผู้มาใช้บริการตามลำดับ ดังรายละเอียดจากตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่มีผู้เคยใช้บริการ

ชื่อฐานข้อมูล	จำนวนผู้ให้บริการ	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ABI/INFORM ONDISC	27	5.9	6
2. AGRICOLA	34	7.1	5
3. ASFA	18	3.8	7
4. CASSIS/CD-ROM	1	0.2	16
5. COMPENDEX	10	2.1	11
6. Computer Library	2	0.4	15
7. DAO	79	16.6	3
8. DIS	17	3.6	8
9. ERIC	93	19.5	2
10. Facts On File New Digest	5	1.0	13
11. LaserQuest	1	0.2	16
12. Life Sciences Collection	56	11.7	4
13. LISA	3	0.6	14
14. MEDLINE	282	59.1	1
15. NTIS	5	1.0	13
16. PAIS ON CD-ROM	12	2.5	10
17. Periodical Abstracts Ondisc	16	3.4	9
18. PsycLIT	1	0.2	16
19. SCI	5	1.0	13
20. SSCI	6	1.3	12

3. ลักษณะของการมาใช้บริการซีดี-รอม

ผู้ให้บริการซีดี-รอมในท้องสมุคสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยตนเองที่ท้องสมุคกันเป็นส่วนใหญ่จำนวน 457 คน (ร้อยละ 95.8) นอกจากนี้ยังมีผู้มาใช้บริการด้วยลักษณะอื่น ๆ ต่างกันอีกตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ลักษณะการมาใช้บริการซีดี-รอม

ลักษณะของการมาใช้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ	ร้อยละ	ลำดับที่
1. มาใช้บริการด้วยตนเองที่ท้องสมุค	457	95.8	1
2. ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	27	5.7	3
3. ส่งแบบฟอร์มเรื่องที่ต้องการค้น และรับผลการค้นทางไปรษณีย์	18	3.8	4
4. ใช้บริการระบบออนไลน์	5	1.0	5
5. ผากผู้อื่นมาใช้บริการ	85	17.8	2
6. ใช้บริการลักษณะอื่น ๆ ได้แก่			
6.1 การส่งแบบฟอร์มขอค้นเรื่องแล้ว ให้ผู้ค้นหาสำเนาผลการค้นลง ดิสเก็ตต์ นำไปเลือกข้อมูลใช้เอง	5	1.0	5
6.2 การส่งแบบฟอร์มขอค้นข้อมูลผ่าน เครื่องโทรสาร และรับผลการ ค้นผ่านระบบออนไลน์	1	0.2	7
6.3 ไม่ระบุลักษณะการมาใช้บริการ	2	0.4	6

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป

ในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไปนั้น ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการซีดี-รอมในเรื่องต่าง ๆ ในระดับมากเหมือนกันทุกเรื่อง ได้แก่ พึงพอใจต่อท่าที่ที่เต็มใจให้บริการของบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เป็นลำดับแรก และพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) เป็นลำดับต่อมา นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในเรื่องอื่นๆ อีก โดยพึงพอใจต่อเวลาที่ต้องรอผลการค้นเป็นลำดับสุดท้าย ดังรายละเอียดจากตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป

เรื่อง	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	
1. เวลาที่เปิดบริการ	(N=474)	193	40.7	3.62	0.82	มาก	5
2. ท่าที่ที่เต็มใจของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	(N=470)	178	37.9	4.35	0.74	มาก	1
3. ความสะอาด	(N=453)	193	42.6	4.00	0.84	มาก	3

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
4. การอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ (N=458)	192	41.9	4.22	0.80	มาก	2
5. เวลาที่ต้องรอนผล การคืน (N=472)	171	36.2	3.60	0.94	มาก	6
6. แบบฟอร์มที่ต้องใช้ ในการใช้บริการ (N=470)	206	43.8	3.80	0.90	มาก	4

2. ความพึงพอใจต่อลักษณะการคืนข้อมูล

สำหรับลักษณะการคืนข้อมูลที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ พึงพอใจจะคืนข้อมูลร่วมกับบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพึงพอใจจะให้บรรณารักษ์เป็นผู้คืนข้อมูลให้ในลำดับรองลงมาในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยพึงพอใจจะคืนข้อมูลด้วยตนเองในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เป็นลำดับสุดท้าย ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อลักษณะการคืนข้อมูล

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. บรรณารักษ์เป็นผู้คืน ข้อมูลให้บริการ (N=435)	188	43.2	4.05	0.70	มาก	2
2. ผู้ใช้บริการคืนข้อมูล ด้วยตนเอง (N=256)	69	26.9	3.32	1.20	ปานกลาง	3
3. ผู้ใช้บริการและ บรรณารักษ์คืนข้อมูล ร่วมกัน (N=352)	136	38.6	4.15	0.90	มาก	1

3. ความพึงพอใจต่อค่าบริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่ออัตราค่าบริการในส่วนต่าง ๆ ในระดับมาก เหมือนกันทุกเรื่อง ได้แก่ พึงพอใจต่อค่าบริการคืนข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.10) และค่าบริการ ทาสานาเนาผลการค้นลงดิสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เป็นลำดับแรกเท่ากัน สำหรับค่าบริการ พิมพ์ผลการค้นลงกระดาษมีผู้ใช้บริการพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) มี รายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อค่าบริการ

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ค่าบริการค้นข้อมูล (N=450)	126	28.0	4.10	1.05	มาก	1
2. ค่าบริการพิมพ์ผล การค้นลงกระดาษ (N=420)	129	30.7	3.90	1.02	มาก	2
3. ค่าบริการทาสีเนา ผลการค้นลง ดิสเก็ตต์ (N=333)	88	26.4	4.10	1.05	มาก	1

4. ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น

ผู้ใช้บริการซีดี-รอมพึงพอใจในระดับมากต่อความทันสมัยของข้อมูลที่ค้นได้
จากฐานข้อมูลซีดี-รอม (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นเรื่องแรก โดยพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ
จำนวนรายการข้อมูลที่ค้นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และความเกี่ยวข้องของข้อมูลที่ค้นได้
(ค่าเฉลี่ย 3.50) ในลำดับรองลงมาดังมีรายละเอียดในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. จำนวนรายการที่ ค้นได้ (N=474)	181	38.2	3.55	0.84	ปานกลาง	2
2. จำนวนรายการที่ เกี่ยวข้อง (N=473)	177	37.4	3.50	0.90	ปานกลาง	3
3. ความทันสมัยของ ข้อมูล (N=473)	240	50.7	3.90	0.81	มาก	1

5. ความพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้น

ผู้ใช้บริการที่เคยได้รับผลการค้นข้อมูลทุกรูปแบบ มีความพึงพอใจรายการข้อมูลที่ค้นได้ในระดับมากเหมือนกันทุกเรื่อง ลำดับแรกได้แก่ รายการข้อมูลที่เป็นสาระสังเขปประกอบรายการบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 3.90) รูปแบบลำดับต่อมาคือ พึงพอใจต่อรายการข้อมูลครบทุกรายการตามที่ผู้ผลิตบันทึกมาให้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพึงพอใจรายการบรรณานุกรมเพียงอย่างเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.60) เป็นลำดับสุดท้าย ดังรายละเอียดจากตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับจากการค้น

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. รายการบรรณ- นุกรม (N=369)	162	43.9	3.60	0.90	มาก	3
2. รายการสาระสังเขป ประกอบบรรณานุกรม (N=455)	226	49.7	3.90	0.83	มาก	1
3. รายการข้อมูลครบทุก รายการ (N=357)	146	40.9	3.70	0.91	มาก	2

6. ความพึงพอใจต่อบริการฐานานาผลการค้น

ในการใช้บริการฐานานาผลการค้นนั้นผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ไม่เคยใช้
บริการฐานานาผลการค้นลงดิสเก็ตต์ (ร้อยละ 41.9) ในขณะที่ผู้ใช้บริการจำนวนร้อยละ
58.1 พึงพอใจต่อฐานานาเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) และฐานานาดิสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 3.94)
ในระดับมากเหมือนกันทั้ง 2 รูปแบบ ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อบริการทาสานาผลการค้น

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. บริการพิมพ์ผลการ ค้นลงกระดาษ (N=407)	200	49.1	4.10	0.80	มาก	1
2. บริการทาสานา ผลการค้นลงดิสเก็ตต์ (N=269)	121	44.9	3.94	0.96	มาก	2

7. ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศ
ในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศมี
ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ไม่เคยใช้บริการในส่วนต่าง ๆ คือ ไม่เคยได้รับบริการเรื่องความ
สะดวกรวดเร็วของเวลาที่ต้องรอผลการติดตามเอกสาร 169 คนไม่เคยเสียค่าบริการในการ
ใช้บริการส่วนนี้ 174 คน ไม่เคยได้รับข้อมูลเป็นสำเนาเอกสาร 183 คน และผู้ใช้บริการ
ส่วนใหญ่มักเคยได้รับข้อมูลเป็นสำเนาดิสเก็ตต์ 379 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศที่ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่เคยใช้บริการ

เรื่อง	จำนวนผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
1. ความสะดวกรวดเร็ว (N=477)	169	35.4
2. ค่าบริการ (N=477)	174	36.5
3. สำนวนข้อมูลที่เป็นเอกสาร (N=477)	183	38.4
4. สำนวนข้อมูลเป็นดิสเก็ตต์ (N=477)	379	79.5

สำหรับผู้ใช้บริการส่วนนี้ มีความพึงพอใจต่อเรื่องต่างๆ ของบริการนี้คือ มีผู้ใช้บริการจำนวนร้อยละ 46.9 พึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับเป็นสำเนาเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.85) และผู้ใช้บริการอีกร้อยละ 42.4 พึงพอใจสำเนาดิสเก็ตต์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในระดับมากเหมือนกันเป็นเรื่องแรก เรื่องต่อมาที่ผู้ใช้บริการจำนวนร้อยละ 47.9 พึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกันคือ พึงพอใจต่อค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และความสะดวกรวดเร็วในการขอเอกสารข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามรายละเอียดในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศ

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ค่าบริการ (N=298)	143	47.9	3.47	0.92	ปานกลาง	3
2. ความสะดวก รวดเร็ว (N=297)	138	46.5	3.28	0.94	ปานกลาง	4
3. รูปแบบของข้อมูลที่เป็น สำเนาเอกสาร (N=292)	137	46.9	3.85	0.80	มาก	1
4. รูปแบบของข้อมูลที่เป็น สำเนาดีสเก็ตต์ (N=92)	39	42.4	3.65	1.02	มาก	2

8. ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ

พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการในส่วนต่าง ๆ คือ ไม่เคยรับบริการในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการรอผลการติดตามเอกสาร 246 คน ไม่เคยเสียค่าบริการในการใช้บริการส่วนนี้ 250 คน ไม่เคยได้ข้อมูลเป็นสำเนาเอกสาร 249 คน และไม่เคยได้รับสำเนาข้อมูลเป็นไมโครฟิล์ม 422 คน ดังรายละเอียดจากตารางที่ 23

ตารางที่ 23 บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศที่ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่เคยใช้บริการ

เรื่อง	จำนวนผู้ไม่เคยใช้บริการ	ร้อยละ
1. ความสะดวกรวดเร็ว (N=477)	246	51.6
2. ค่าบริการ (N=477)	250	52.4
3. สำนวนข้อมูลที่เป็นเอกสาร (N=477)	249	52.2
4. สำนวนข้อมูลเป็นไมโครฟิช (N=477)	422	88.5

สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการส่วนนี้ มีผู้ใช้ร้อยละ 47.8 พึงพอใจต่อรูปแบบของ สำนวนข้อมูลที่เป็นเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในระดับมากเป็นลำดับแรก และพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ต่อค่าบริการ จำนวนร้อยละ 42.2 และรูปแบบข้อมูลที่เป็นสำเนาไมโครฟิชที่มีผู้ใช้บริการร้อยละ 36.0 พึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) รวมทั้งพึงพอใจความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.10) ในลำดับรองลงมา ดังมีรายละเอียดใน ตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อบริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ค่าบริการ (N=225)	95	42.2	3.40	0.10	ปานกลาง	2
2. ความสะดวกรวดเร็ว (N=221)	90	4.07	3.10	1.05	ปานกลาง	4
3. รูปแบบของข้อมูลที่เป็น สำเนาเอกสาร (N=227)	94	41.4	3.90	0.85	มาก	1
4. รูปแบบข้อมูลที่เป็น สำเนาไมโครฟิล์ม (N=50)	18	36.0	3.30	0.70	ปานกลาง	3

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม

1. ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป

ในเรื่องปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไปนั้น ผู้ใช้บริการกลุ่มมาห่ม
ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ คือ ไม่มีปัญหาเรื่องค่าบริการค้นข้อมูล จำนวน 237 คน (ร้อยละ

49.7) ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษจำนวน 188 คน รวมทั้งไม่มีปัญหาเรื่องค่าบริการทาสีเนาการค้นลงดิสเก็ตต์จำนวน 186 คน และไม่ประสบปัญหาในการทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ค้นได้อีก 121 คน นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้บริการบางส่วนที่ไม่เคยเสียค่าบริการในการใช้บริการส่วนต่างๆ ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 เรื่องที่ผู้ใช้บริการไม่ประสบปัญหา และไม่เคยใช้บริการในการใช้บริการ
ซีดี-รอมโดยทั่วไป

เรื่อง	จำนวนผู้ไม่ ประสบปัญหา	ร้อยละ	จำนวนผู้ไม่เคย ใช้บริการ	ร้อยละ
1. ค่าบริการค้นข้อมูล (N=477)	237	49.7	14	2.9
2. ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (N=477)	188	39.4	47	9.9
3. ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงดิสเก็ตต์ (N=477)	186	39.0	199	41.7
4. การทำความเข้าใจกับผลการค้น (N=477)	121	25.4	-	-

สำหรับผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหาในการใช้บริการส่วนต่างๆ มีผู้ใช้บริการร้อยละ 31.8 ประสบปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) เพียงเรื่องเดียวคือเรื่องค่าบริการค้นข้อมูล และผู้ใช้บริการอีกร้อยละ 26.4 ประสบปัญหาในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ

รายการข้อมูลที่ค้นหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60) สำหรับค่าบริการพิมพ์ผลการค้นนั้นมีผู้ใช้บริการประสบปัญหาในระดับน้อยเช่นกัน ดังรายละเอียดจากตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไป

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ค่าบริการค้นข้อมูล (N=226)	72	31.8	2.74	1.20	ปานกลาง	1
2. ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ (N=242)	70	28.9	2.56	1.16	น้อย	3
3. ค่าบริการทาสีเนาผลการค้นลงดิสเก็ตต์ (N=92)	32	34.8	2.50	1.19	น้อย	4
4. ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ค้นหา (N=356)	94	26.4	2.60	1.10	น้อย	2

2. ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศ สำหรับบริการนี้ มีผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่จำนวน 244 คนไม่เคยใช้บริการนี้ โดยไม่เคยเสียค่าบริการ 193 คน ไม่เคยได้รับการเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการ

ติดตามเอกสารจำนวน 194 คน ไม่เคยได้รับข้อมูลทั้งที่เป็นสำเนาเอกสาร จำนวน 198 คน และสำเนาดีสเก็ตต์

ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการนี้ มีบริการบางส่วนที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาคือ ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับค่าบริการ (ร้อยละ 14.0) และไม่มีปัญหาในการใช้ข้อมูลทั้งที่เป็นสำเนาเอกสาร (ร้อยละ 12.9) และสำเนาดีสเก็ตต์ (ร้อยละ 4.8) ดังรายละเอียดจากตารางที่ 27

ตารางที่ 27 บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศที่ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่เคยใช้บริการ และไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการ

เรื่อง	จำนวนผู้ไม่เคย ใช้บริการ	ร้อยละ	จำนวนผู้ไม่ ประสบปัญหา	ร้อยละ
1. ค่าบริการ (N=477)	193	40.5	67	14.0
2. เวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (N=477)	194	40.7	19	4.0
3. ข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสาร (N=477)	198	41.5	62	12.9
4. ข้อมูลที่เป็นสำเนาดีสเก็ตต์ (N=477)	237	49.7	23	4.8

สำหรับผู้ที่ประสบปัญหาในการใช้บริการส่วนนี้ มีปัญหาในระดับปานกลาง เหมือนกันทุกเรื่อง ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอผลการติดตามเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.05) ปัญหาเกี่ยวกับค่าบริการค้นข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 2.60) รวมทั้งปัญหาในการใช้สำเนาข้อมูลทั้งที่เป็นเอกสารและดีสเก็ตต์ ตามรายละเอียดในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลในประเทศ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ค่าบริการ (N=217)	73	33.6	2.60	1.14	ปานกลาง	2
2. เวลาที่ต้องรอรับ เอกสาร (N=264)	103	39.0	3.05	1.13	ปานกลาง	1
3. ข้อมูลในรูปของ สำเนาเอกสาร (N=217)	55	25.3	2.64	1.22	ปานกลาง	3
4. ข้อมูลในรูปของ สำเนาดีสเก็ตต์ (N=217)	18	30.0	2.60	1.20	ปานกลาง	4

3. ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยให้บริการนี้ โดยไม่เคยใช้เวลาในการรอผล
การติดตามเอกสาร 260 คน ไม่เคยได้รับสำเนาข้อมูลเป็นเอกสาร 248 คน และไม่เคย
ได้ข้อมูลเป็นสำเนาไมโครฟิช จำนวน 430 คน รวมทั้งมีผู้ให้บริการบางส่วนไม่ประสบปัญหา
ในการให้บริการนี้ ดังรายละเอียดจากตารางที่ 29

ตารางที่ 29 บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศที่ผู้ใช้บริการ
บางส่วนไม่เคยใช้บริการ และไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการ

เรื่อง	จำนวนผู้ไม่เคย ใช้บริการ	ร้อยละ	จำนวนผู้ไม่ ประสบปัญหา	ร้อยละ
1. ค่าบริการ (N=477)	262	54.9	43	9.0
2. เวลาที่ต้องรอรับเอกสาร (N=477)	260	54.5	40	8.4
3. ข้อมูลที่เป็นสำเนาเอกสาร (N=477)	248	52.0	57	11.9
4. ข้อมูลที่เป็นสำเนาไมโครฟิล์ม (N=477)	430	90.1	10	2.1

สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการนี้ ประสบปัญหาในการใช้บริการส่วนต่าง ๆ คือ มีผู้ใช้บริการ ร้อยละ 36.7 ประสบปัญหาเรื่อง เวลาที่ต้องรอผลการติดตามเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.30) ผู้ใช้ บริการอีกร้อยละ 37.2 ประสบปัญหาเกี่ยวกับค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และผู้ใช้บริการ ร้อยละ 35.1 ประสบปัญหาเกี่ยวกับการได้รับผลการค้นเป็นไมโครฟิล์ม (ค่าเฉลี่ย 2.65) โดย เป็นปัญหาระดับปานกลางเหมือนกันทุกเรื่อง ส่วนปัญหาในการได้รับข้อมูลเป็นสำเนาเอกสาร นั้นผู้ใช้บริการประสบปัญหาระดับน้อย ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ค่าบริการ (N=172)	64	37.2	2.76	1.13	ปานกลาง	2
2. เวลาที่ต้องรอรับ เอกสาร (N=177)	65	36.7	3.30	1.20	ปานกลาง	1
3. ข้อมูลในรูปของ สำเนาเอกสาร (N=172)	56	32.5	2.51	1.20	น้อย	4
4. ข้อมูลในรูปของ สำเนาไมโครฟิล์ม (N=37)	13	35.1	2.65	1.14	ปานกลาง	3

4. ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ให้บริการระบุ

ปัญหาอื่น ๆ ของผู้ให้บริการที่ดี-เรื่องนี้ ผู้วิจัยจัดทำเป็นคำถามแบบเปิด
ให้ผู้บริการจำนวน 52 คนระบุเรื่องที่เป็นปัญหาและระดับปัญหา โดยมีเรื่องที่เป็นปัญหา
สำหรับผู้บริการในลำดับแรก 3 เรื่อง ได้แก่ ปัญหาเรื่องข้อมูลที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ
การ ค้นได้แต่เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องซึ่งมีจำนวนผู้บริการ 9 คนที่ระบุปัญหานี้ ปัญหาลำดับ

ต่อมาที่มีผู้ใช้บริการ 8 คนระบุปัญหาคือ ปัญหาในการใช้บริการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์จากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการไม่ทราบแหล่งข้อมูล และติดตามแล้วไม่ได้ รวมทั้งมีข้อมูลที่ต้องการน้อย ปัญหาลำดับที่สามคือ แหล่งข้อมูลที่ค้นหาได้จากฐานข้อมูลซีดี-รอมมีแหล่งข้อมูลในประเทศน้อยมาก โดยมีผู้ระบุปัญหานี้ 7 คน นอกจากปัญหาที่กล่าวมาแล้ว ผู้ใช้บริการได้ระบุปัญหาประการอื่น ๆ อีก โดยมีจำนวนผู้ประสบปัญหาในระดับต่าง ๆ ดังมีรายละเอียดจากตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุ (N=52)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. เวลาที่เปิดให้บริการน้อยไป	7	13.5	4.57	มาก	2
2. ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ช่วยให้คำอธิบายใด ๆ และไม่เต็มใจให้บริการ รวมทั้งบริการล่าช้า มักจะ ไม่ตรง เวลาอยู่เสมอ	4	7.7	4.75	มากที่สุด	5
3. ไม่เข้าใจข้อมูลที่ค้นหาได้จาก ซีดี-รอมบางรายการ	1	1.9	4.00	มาก	6
4. ห้องสมุดมีเครื่องค้นหาให้บริการ น้อย ต้องรอผลการค้นนานมาก ไม่ทันต่อความต้องการ	1	1.9	5.00	มากที่สุด	6

ตารางที่ 31 ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุ (N=52) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับที่
5. ใช้คำค้นหาไม่ตรงกับเรื่องที่ ต้องการ ไม่ครอบคลุมกับเนื้อหา ที่ต้องการ	6	11.5	4.50	มาก	3
6. อยากค้นข้อมูลด้วยตนเอง แต่ ห้องสมุดไม่มีบริการ	1	1.9	5.00	มากที่สุด	6
7. ไม่มีความรู้เรื่องการใช้เครื่อง หาให้ตัวเองไม่ได้	1	1.9	5.00	มากที่สุด	6
8. ไม่มีบริการพิมพ์ผลการค้นลง กระดาษ ใช้ดีสเก็ตต์ไม่สะดวก	1	1.9	1.00	น้อยที่สุด	6
9. ติดตามเอกสารจากต่างประเทศ ไม่ได้ และไม่ทราบแหล่งข้อมูล บางครั้งได้ข้อมูลน้อย ไม่คุ้มกับ เวลาและค่าบริการ รวมทั้ง บริการช้ามาก	5	9.6	4.60	มากที่สุด	4
10. ไม่มีเวลาในการติดตามเอกสาร จากต่างประเทศ	1	1.9	4.00	มาก	6
11. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการยัง ครอบคลุมข้อมูลย้อนหลังน้อยไป ควรมีข้อมูลหลายปีมากกว่านี้	1	1.9	5.00	มากที่สุด	6

ตารางที่ 31 ปัญหาอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการระบุ (N=52) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับที่
12. ข้อมูลที่ค้นหาได้ยังมีน้อยและล่าช้า	7	13.5	4.00	มาก	2
13. ข้อมูลที่ค้นหาได้จากซีดี-รอมมีแหล่งข้อมูลในประเทศน้อยมาก	7	13.5	4.57	มาก	2
14. ข้อมูลที่ค้นหาได้ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการมากนัก	9	17.3	3.89	มาก	1
รวม	52	100.00			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้ซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ

1. ความคิดเห็นต่อการใช้ซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ

ในเรื่องความคิดเห็นต่อการใช้ซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศนั้น ผู้ใช้บริการซีดี-รอม 477 คนได้ให้ข้อคิดเห็นเรื่องการำใช้ซีดี-รอมในประเด็นต่าง ๆ ตามลำดับคือ ผู้ใช้บริการเห็นในระดับมากกว่าตนเองพึงพอใจและชอบำใช้บริการซีดี-รอมมากกว่าการค้นข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และในการค้นข้อมูลครั้งต่อไป จะมาใช้บริการซีดี-รอมก่อนการำใช้สิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) สำหรับความคิดเห็นที่คิดว่าซีดี-รอมช่วยแก้ปัญหำในการค้น

ข้อมูลได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์นั้น มีผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอมแทนการซื้อสิ่งพิมพ์นั้นมีผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และความคิดเห็นที่คิดว่าห้องสมุดควรเลิกซื้อสิ่งพิมพ์ หากข้อมูลนั้นมีฐานข้อมูลซีดี-รอมใช้แทนแล้ว มีผู้เห็นด้วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารนิเทศ

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. เห็นว่าตนเองพอใจ และชอบใช้ซีดี-รอม มากกว่าการค้นข้อมูล จากสิ่งพิมพ์(N=477)	164	34.4	4.20	0.90	มาก	1
2. เห็นว่าซีดี-รอมช่วย แก้ปัญหในการค้น ข้อมูลได้ดีกว่าสิ่งพิมพ์ (N=477)	182	38.2	4.10	0.84	มาก	2
3. ในการค้นข้อมูลครั้งต่อไป จะมาใช้บริการ ซีดี-รอมก่อนการ ใช้สิ่งพิมพ์ (N=477)	183	38.4	4.20	0.90	มาก	1

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซีดี-รอมเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย มาตรฐาน	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา	ลำดับที่
4. เห็นด้วยว่าห้องสมุดควร ซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอม แทนการซื้อสิ่งพิมพ์ (N=477)	138	28.9	3.20	1.30	ปานกลาง	3
5. เห็นว่าห้องสมุดควรเลิก ซื้อสิ่งพิมพ์ หากข้อมูล นั้นมีฐานข้อมูลซีดี-รอม ใช้แทนแล้ว (N=477)	113	23.7	2.50	1.31	น้อย	4

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับซีดี-รอมนี้ ผู้วิจัยจัดเป็นคำถามแบบเปิดให้ผู้บริการแสดงความคิดเห็น จึงได้ข้อมูลที่มีความแตกต่างหลากหลายกันมาก มีผู้ใช้บริการ 359 คนเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับซีดี-รอมในเรื่องสำคัญ ๆ โดยมีผู้เข้ากลุ่มใหญ่ (58 คน) เห็นว่าซีดี-รอมเป็นบริการที่ทันสมัย ช่วยประหยัดเวลาค้น ได้ข้อมูลละเอียดในปริมาณเพียงพอมากกว่าการค้นข้อมูลด้วยตนเองเป็นเรื่องแรก ความคิดเห็นลำดับรองลงมาคือ ผู้ใช้บริการ (32 คน) เห็นว่าเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการซีดี-รอมมีน้อยไป ควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้นถึงนอกเวลาราชการ โดยเปิดให้บริการตลอดทั้งวันและเพิ่มบริการในวันหยุด

ราชการด้วย ซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะ (21 คน) มากกว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากหอสมุดกลาง (11 คน) ลำดับต่อมาคือ ผู้ใช้บริการเห็นว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซีดี-รอม ให้บริการดี ประทับใจและพึงพอใจมาก นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดควรมีฐานข้อมูลให้บริการมากกว่าปัจจุบัน (24 คน) รวมทั้งเห็นว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ค้นข้อมูลควรมีความรู้เรื่องและคำค้นหาที่เข้าใจอย่างถูกต้อง และควรช่วยผู้บริการกำหนดคำค้นซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะ (13 คน) มากกว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากหอสมุดกลาง (8 คน) สำหรับเรื่องการทำบริการซีดี-รอมนั้น ผู้ใช้บริการจากห้องสมุดคณะเห็นว่า ควรมีการฝึกให้ผู้บริการค้นข้อมูลด้วยตนเองได้ (11 คน) และอยากค้นข้อมูลด้วยตนเอง หรือมีโอกาสเลือกข้อมูลก่อน การพิมพ์ผล (9 คน) ในขณะที่ผู้บริการจากหอสมุดกลางซึ่งมีความคิดเห็นที่ตรงกันมีจำนวนน้อยกว่า สำหรับเรื่องค่าบริการ มีผู้บริการจากหอสมุดกลาง (7 คน) คิดว่าห้องสมุดควรคิดค่าบริการให้ถูกลง โดยเห็นว่าค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษแพงเกินไป รวมทั้งมีผู้เสนอความคิดเห็นอื่น ๆ อีกดังรายละเอียดในตารางที่ 33

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น		รวม		ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง	ห้องสมุดคณะ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลาเปิดบริการ						
- ห้องสมุดควรขยายเวลาเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน ถึงนอกเวลาราชการ และเพิ่มให้บริการในวันหยุดราชการด้วย	11	3.1	21	5.8	32	2
2. ค่าบริการ						
- ควรลดค่าบริการที่ถูกมอง เห็นว่าค่าพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษราคาแพงเกินไป และไม่ควรเก็บค่าบริการบุคลากรของมหาวิทยาลัย หรือสมาชิกของห้องสมุด	7	1.9	4	1.1	11	9
3. ฐานข้อมูลซีดี-รอม						
- ควรมีฐานข้อมูลให้บริการหลายฐานมากกว่านี้	12	3.3	12	3.3	24	4
- ฐานข้อมูลควรมีเนื้อหาทันสมัยมาก ๆ	6	1.7	3	0.8	9	11

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น				รวม ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ		จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ข้อมูลที่มีให้บริการควรมีเนื้อหาย้อนหลัง หลายๆ ปี	5	1.4	3	0.8	8	12
- ควรมีบริการฐานข้อมูลประเภท Full-text มากๆ	-	-	3	0.8	3	17
- ควรจัดทำฐานข้อมูลภาษาไทยให้ บริการด้วย	4	1.1	-	-	4	16
- ฐานข้อมูลควรระบุแหล่งเอกสาร ในประเทศไทยด้วย	4	1.1	-	-	4	16
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ของระบบงานซีดี-รอม						
- ห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนเครื่องให้มากขึ้น ทั้งเครื่องอ่านและเครื่องพิมพ์ เพื่อให้ บริการได้หลาย ๆ คน ทันต่อความ ต้องการ	3	0.8	7	1.9	10	10

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น		รวม		ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง	ห้องสมุดคณะ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
5. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซีดี-รอม						
- ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการค้นข้อมูล						
มากกว่านี้	1	0.3	3	0.8	4	16
- ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และ						
กระตือรือร้นอำนวยความสะดวก รวมทั้ง						
ให้คำแนะนำมากกว่านี้ โดยเฉพาะใน						
กรณีที่ค้นข้อมูลไม่ได้	-	-	2	0.6	2	18
- ควรมีความชำนาญในการใช้เครื่อง และ						
มีทักษะในการใช้คำค้น โดยมีความรู้						
ความสามารถให้บริการมากกว่านี้จึงจะ						
สามารถช่วยาค้นข้อมูลได้มากและได้						
เรื่องที่ต้องการมากขึ้น	1	0.3	3	0.8	4	16

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น		รวม		ลำดับที่	
	ทอสมุดกลาง	ห้องสมุดคณะ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ก่อนการให้บริการคืนข้อมูล บรรณารักษ์ ควรมีการถามความต้องการของผู้ใช้ บริการให้ละเอียดชัดเจน เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง	1	0.3	2	0.6	3	17
6. คำค้น						
- บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้คืนข้อมูล ควรศึกษาเรื่องและคำค้นหาที่เข้าใจอย่าง ถูกต้อง และควรช่วยผู้ใช้บริการกำหนด คำค้น	8	2.2	13	3.6	21	5
7. ข้อมูลที่ค้นได้จากฐานข้อมูลซีดี-รอม						
- ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการ และ ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ค้น	3	0.8	6	1.7	9	11
- ได้ข้อมูลน้อย	5	1.4	1	0.3	6	14
- ข้อมูลที่ค้นได้ ไม่มีแหล่งข้อมูล ให้ติดตามได้ภายในประเทศ	4	1.1	2	0.6	6	14

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น		รวม		ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง	ห้องสมุดคณะ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
8. การให้บริการซีดี-รอม						
- ควรมีการฝึกค้นข้อมูลจากซีดี-รอมให้						
ผู้ใช้บริการสามารถค้นได้ด้วยตนเอง	4	1.1	11	3.1	15	6
- ควรมีคู่มือแนะนำวิธีใช้บริการ โดยเป็น						
คู่มือแนะนำการค้นอย่างง่าย ๆ	2	0.6	6	1.7	8	12
- อยากค้นข้อมูลด้วยตนเอง หรือมีโอกาส						
เลือกข้อมูลก่อนการพิมพ์ผลการค้น	6	1.7	9	2.5	15	6
- อยากให้มีบริการซีดี-รอมระบบออนไลน์						
และเป็นระบบช่วยงานที่ผู้ใช้บริการ						
สามารถใช้ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ	-	-	2	0.6	2	18

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น				รวม ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- การขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในการติดตามถ่ายเอกสารยุ่งยาก และ ใช้เวลานานมาก โดยเฉพาะข้อมูลที่ต้อง ขอจากต่างประเทศ ผู้ใช้บริการไม่ทราบ ระยะเวลาที่แน่นอนในการรอเอกสาร มักไม่คุ้มกับเวลาและค่าบริการ	1	0.3	6	1.7	7	13
- ห้องสมุดให้บริการซีดี-รอมมาใช้ได้ที่ละคน ไม่สะดวกที่ต้องรอให้เครื่องว่าง และรอ ผู้คั่นนาน ไม่ทันตามความจำเป็นที่ต้องใช้	3	0.8	11	3.1	14	7
- ควรให้บริการแปลข้อมูลเป็นภาษาไทย	2	0.6	-	-	2	18
9. การประชาสัมพันธ์						
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงบริการ ซีดี-รอมให้แพร่หลายมากกว่านี้	5	1.4	7	1.9	12	8

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น				รวม ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ		จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ควรมีข้อเสนอแนะให้ความรู้เกี่ยวกับ ซีดี-รอม มีคำแนะนำในการใช้บริการ และรายละเอียดของฐานข้อมูลที่ชัดเจน มากกว่านี้	5	1.4	3	0.8	8	12
10. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการราชซีดี-รอมของห้องสมุด						
- ถ้ามีบริการซีดี-รอมที่ทันต่อความต้องการ และเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ รวมทั้ง มีบริการติดตามเอกสารข้อมูลที่รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ก็อาจเลิกซื้อสิ่งพิมพ์ได้	-	-	5	1.4	5	15
- ค้นข้อมูลจากสื่ออื่น ๆ ได้สะดวกและ ได้มากกว่าการให้บริการซีดี-รอม เพราะซีดี-รอมแทนสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ได้ ทั้งหมด เป็นการไร้เพื่อตรวจค้น เรื่องกว้าง ๆ โดยทั่วไป เท่านั้น	5	1.4	3	0.8	8	12

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น				รวม ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ลำดับที่
- ห้องสมุดควรมีบริการทั้งซีดี-รอมและสื่อ สิ่งพิมพ์ เพราะยังมีความจำเป็นต้องค้น ด้วยตนเองโดย ไม่ต้องรอเครื่องหรือ ผู้ค้นข้อมูล	5	1.4	7	1.9	12	8
- ซีดี-รอมเป็นแหล่งสุดท้ายที่จะมาใช้บริการ หากหาข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ไม่ได้แล้ว	1	0.3	-	-	1	19
- ซีดี-รอมเป็นบริการที่ทันสมัย ช่วย ประหยัดเวลาค้น ได้ข้อมูลอย่าง ละเอียดและเพียงพอ มากกว่าการค้น ด้วยตนเองจากสิ่งพิมพ์	19	5.3	39	10.9	58	1
- ซีดี-รอมเป็นแหล่งข้อมูลที่ดี เป็น ประโยชน์แก่งานวิจัยมาก เพราะ ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการติดตาม วารสารจากต่างประเทศได้	1	0.3	5	1.4	6	14

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (N=359) (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนผู้เสนอข้อคิดเห็น				รวม ลำดับที่	
	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- บรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก						
ประทับใจและพึงพอใจมาก	7	1.9	19	5.3	26	3
รวม	141	39.3	218	60.6	359	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย