



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น การแสดงผล และปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานในการวิจัย คือ

1. นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับมาก ในด้านทางเลือกในการสืบค้นแบบง่าย การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ และความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น
2. นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ประสบปัญหาในระดับมาก คือ ผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และขาดทักษะในการสืบค้นรายการออนไลน์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปกติ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 - 4 ภาคต้น ปีการศึกษา 2547 จาก 9 คณะ คือ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยการพาณิชยนาวิ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา รวมทั้งสิ้น 377 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมดครบถ้วน 377 ชุด แต่เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 351 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.10 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนนิสิตที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 351 คน (ตารางที่ 2) ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดเป็นนิสิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 109 คน (ร้อยละ 31.05) รองลงมา เป็นนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 19.67) และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.96) และจำนวนน้อยที่สุด เป็นนิสิตวิทยาลัยการพาณิชยนาวิ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.56)

ในด้านประสบการณ์การใช้รายการออนไลน์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา นิสิตทุกคนเคยใช้รายการออนไลน์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้อาจเนื่องจากสำนักหอสมุดได้ติดตั้งรายการออนไลน์แทนการสืบค้นด้วยบัตรรายการตั้งแต่พ.ศ.2538 ซึ่งทำให้รายการออนไลน์เป็นเครื่องมือช่วยสืบค้นประเภทเดียวกันที่ผู้ใช้จะใช้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้

สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้รายการออนไลน์ (ตารางที่ 3) พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุดใช้รายการออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ จำนวน 321 คน (ร้อยละ 91.45) รองลงมา ใช้เพื่อตรวจสอบข้อมูลการยืม - คืนของตนเอง จำนวน 288 คน (ร้อยละ 82.05) ใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการทำรายงาน / ภาคนิพนธ์ จำนวน 286 คน (ร้อยละ 81.45) และจำนวนน้อยที่สุด ใช้เพื่อทดลองใช้รายการออนไลน์ 37 คน (ร้อยละ 10.54)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 4) พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุดเกือบทุกคณะ มีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ นอกจากนี้ นิสิตจำนวนมากที่สุดคณะพยาบาลศาสตร์ และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ใช้รายการออนไลน์เพื่อตรวจสอบข้อมูลการยืม - คืน ของตนเอง ส่วนนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ นิสิตวิทยาลัยการพาณิชยนาวิ และนิสิตวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา ใช้รายการออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการทำรายงาน / ภาคนิพนธ์

การที่นิสิตจำนวนมากที่สุดมีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษา นอกจากนิสิตจะฟังการ

บรรยายในห้องเรียนแล้ว นิสิตยังต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบการเรียนด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541) พบว่า ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นรายการบรรณานุกรมเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียน และใกล้เคียงกับงานวิจัยของพรพรรณา จินตศิริกุล (2540) และนิตยา คงสุวรรณ (2544) พบว่า นิสิตมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นรายการออนไลน์เพื่อค้นข้อมูลประกอบการทำรายงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพล วรเจริญศรี (2545) พบว่า นักศึกษาใช้รายการสารานุกรมออนไลน์เพื่อค้นหารายการทรัพยากรสารสนเทศ

ในด้านภาษาที่ใช้ในการสืบค้นรายการออนไลน์ (ตารางที่ 5) พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุดสืบค้นรายการออนไลน์โดยใช้ภาษาไทย จำนวน 200 คน (ร้อยละ 56.98) รองลงมา ใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 43.02) และไม่มีนิสิตใช้ภาษาอังกฤษเพียงภาษาเดียวในการสืบค้นรายการออนไลน์

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 6) พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุดเกือบทุกคณะสืบค้นรายการออนไลน์โดยใช้ภาษาไทย นอกจากนี้ นิสิตจำนวนมากที่สุดคณะวิทยาศาสตร์ นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ และนิสิตวิทยาลัยการพาณิชยนาวิ สืบค้นรายการออนไลน์โดยใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนนิสิตจำนวนเท่ากันของคณะสาธารณสุขศาสตร์ สืบค้นรายการออนไลน์โดยใช้ภาษาไทยเพียงภาษาเดียว และใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล

จากการสอบถามความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผลโดยรวม (ตารางที่ 7) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการแสดงผล ($\bar{X} = 3.47$) สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านวิธีการสืบค้น ($\bar{X} = 3.39$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล จำนงศรี (2541) อรรถพล วรเจริญศรี (2545) และปิยนุช ประใจครบุรี (2546) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านวิธีการสืบค้น แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณา จินตศิริกุล (2540) และรุ่งเรือง สิงห์ชุม (2542) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากในด้านวิธีการสืบค้น

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 8) พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 6 คณะ ได้แก่ ด้านการแสดงผล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 3 คณะ ได้แก่ ด้านวิธีการสืบค้น

เมื่อพิจารณาด้านทางเลือกของวิธีการสืบค้น (ตารางที่ 7) ประกอบด้วย 2 ทางเลือก ได้แก่ ทางเลือกในการสืบค้น และทางเลือกในการจำกัดการสืบค้น โดยนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ทางเลือก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ทางเลือกในการสืบค้น ($\bar{X} = 3.41$) และทางเลือกในการจำกัดการสืบค้น ($\bar{X} = 3.22$) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณนภา จินตศิริกุล (2540) และจิตราภรณ์ เฟ็งดี (2541) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากในการจำกัดการสืบค้น รวมทั้งงานวิจัยของปิยนุช ประใจครบุรี (2546) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับน้อยในการจำกัดการสืบค้น

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 8) พบว่า ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 7 คณะ ได้แก่ ด้านทางเลือกในการสืบค้น และทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 2 คณะ ได้แก่ ทางเลือกในการจำกัดการสืบค้น

- ความพึงพอใจในด้านวิธีการสืบค้น

ทางเลือกในการสืบค้น (ตารางที่ 9) ประกอบด้วยทางเลือกในการสืบค้น 2 วิธี ได้แก่ การสืบค้นแบบง่าย และการสืบค้นแบบซับซ้อน โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก ได้แก่ การสืบค้นแบบง่าย ($\bar{X} = 4.11$) และในระดับปานกลาง ได้แก่ การสืบค้นแบบซับซ้อน ($\bar{X} = 3.03$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 10) พบว่า ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตทุกคณะ ได้แก่ การสืบค้นแบบง่าย

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากในทางเลือกการสืบค้นแบบง่าย เนื่องจาก ทางเลือกในการสืบค้นแบบง่าย เป็นทางเลือกที่นิสิตมีความคุ้นเคย และสามารถเลือกสืบค้นได้จาก การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ หรือ การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย หรือ การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว นอกจากนี้ขั้นตอนในการสืบค้นไม่ยุ่งยาก สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

ดังนั้นจากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่กำหนดว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับมากในด้านทางเลือกในการสืบค้นแบบง่าย ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สำหรับการสืบค้นแบบง่าย (ตารางที่ 11) ประกอบด้วยวิธีการสืบค้น 3 รายการ ได้แก่ การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย และการสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว โดยนิสิตมีความพึงพอใจระดับมาก ทั้ง 3 รายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ ($\bar{X} = 4.15$) การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย ($\bar{X} = 3.77$) และการสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว ($\bar{X} = 3.67$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 12) พบว่า ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 8 คณะ ได้แก่ การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ และทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คณะ ได้แก่ การสืบค้น แบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย

การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ (ตารางที่ 13) ประกอบด้วยทางเลือกต่าง ๆ 6 ทางเลือก ได้แก่ ทุกเขตคำค้น ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง หมายเหตุ และสำนักพิมพ์ โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมาก มี 2 ทางเลือก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ชื่อเรื่อง ($\bar{X} = 3.96$) และทุกเขตคำค้น ($\bar{X} = 3.89$) ในระดับปานกลาง มี 2 ทางเลือก ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวเรื่อง ($\bar{X} = 3.45$) และในระดับน้อย มี 2 ทางเลือก ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หมายเหตุ ($\bar{X} = 2.45$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 14) พบว่า ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 7 คณะ ได้แก่ ชื่อเรื่อง และทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 2 คณะ ได้แก่ ทุกเขตคำค้น

การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย (ตารางที่ 15) ประกอบด้วยทางเลือกต่าง ๆ 6 ทางเลือก ได้แก่ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขมาตรฐาน (ISBN, ISSN) เลขเรียก และสำนักพิมพ์ โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเรื่อง ($\bar{X} = 3.87$) ในระดับปานกลาง มี 4 ทางเลือก ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวเรื่อง ($\bar{X} = 3.50$) และในระดับน้อย ได้แก่ สำนักพิมพ์ ($\bar{X} = 2.38$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 16) พบว่า ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 8 คณะ ได้แก่ ชื่อเรื่อง นอกจากนี้นิสิตคณะศิลปกรรมศาสตร์ ยังมีทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันอีก 1 ทางเลือก ได้แก่ หัวเรื่อง และทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คณะ ได้แก่ หัวเรื่อง

การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว (ตารางที่ 17) ประกอบด้วยทางเลือกต่าง ๆ 6 ทางเลือก ได้แก่ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขมาตรฐาน (ISBN, ISSN) เลขเรียก และสำนักพิมพ์ โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเรื่อง ($\bar{X} = 3.73$) ในระดับปานกลาง มี 4 ทางเลือก ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวเรื่อง ($\bar{X} = 3.43$) และในระดับน้อย ได้แก่ สำนักพิมพ์ ($\bar{X} = 2.32$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 18) ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 8 คณะ ได้แก่ ชื่อเรื่อง และทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คณะ ได้แก่ หัวเรื่อง

จากผลการวิจัยพบว่า การสืบค้นแบบง่ายทั้ง 3 วิธี นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยการสืบค้นจากชื่อเรื่อง ซึ่งอาจเนื่องจากนิสิตทราบชื่อเรื่อง จากรายชื่อหนังสือประกอบการเรียน หรือนิสิตส่วนใหญ่มักจะนึกถึงชื่อเรื่องเป็นอันดับแรก รวมทั้งการตั้งค่าของหน้าจอที่ใช้สืบค้น ได้ตั้งค่าให้ชื่อเรื่องปรากฏเป็นทางเลือกอันดับแรกในการสืบค้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณภา จินตศิริกุล (2540) จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541) รุ่งเรือง สิงห์ขุม (2542) อรรถพล วรเจริญศรี (2545) และปิยนุช ประใจครบุรี (2546) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่อง ส่วนงานวิจัยของจรัญญา ศุภวิฑิตพัฒนา (2543) และนิตยา คงสุวรรณ (2544) พบว่า นิสิตส่วนใหญ่สืบค้นรายการออนไลน์โดยใช้ชื่อเรื่อง และงานวิจัยของ Kim (1996) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีอัตราความสำเร็จในการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่องมากกว่าการสืบค้นด้วยด้วยปีที่พิมพ์ และชื่อผู้แต่ง

สำหรับทางเลือกในการจำกัดการสืบค้น (ตารางที่ 19) ประกอบด้วย 4 ทางเลือก ได้แก่ การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากห้องสมุด การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากสถานที่เก็บ และการจำกัดการสืบค้นโดยใช้ปีพิมพ์ โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก ได้แก่ การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.58$) และในระดับปานกลาง มี 3 ทางเลือก ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากห้องสมุด ($\bar{X} = 3.34$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 20) พบว่า ทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 8 คณะ ได้แก่ การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล และทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คณะ ได้แก่ การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากห้องสมุด ความพึงพอใจในด้านการแสดงผล

- ความพึงพอใจในด้านการแสดงผล

การแสดงผล (ตารางที่ 21) ประกอบด้วย 6 ข้อ ได้แก่ จำนวนผลการสืบค้น รูปแบบการแสดงผลการสืบค้น ความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น การบันทึกผลการสืบค้น การออกแบบหน้าจอ และการเชื่อมโยง โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มี 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ($\bar{X} = 3.64$) รูปแบบการแสดงผลการสืบค้น ($\bar{X} = 3.56$) และการออกแบบหน้าจอ ($\bar{X} = 3.53$) และในระดับปานกลาง มี 3 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเชื่อมโยง ($\bar{X} = 3.46$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 22) พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 4 คณะ ได้แก่ ความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 4 คณะ ได้แก่ รูปแบบการแสดงผลการสืบค้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คณะ ได้แก่ การออกแบบหน้าจอ ($\bar{X} = 3.52$)

สาเหตุที่นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น เนื่องจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และลูกข่าย ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงอยู่เสมอ (มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักหอสมุด, 2545: 9) และรายการออนไลน์ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ Magic Library มีสมรรถภาพในการรองรับปริมาณการใช้งานไม่จำกัดจำนวน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณพล วรเจริญศรี (2545) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการค้น รวมทั้งงานวิจัยของจิตราภรณ์ เพ็งดี (2541) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านความสะดวกและความรวดเร็วของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ได้รับ

ดังนั้นจากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่กำหนดว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับมากในด้านความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านจำนวนผลการสืบค้น (ตารางที่ 23) ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่ ผลการสืบค้นในเรื่องที่ต้องการมีจำนวนเพียงพอ ผลการสืบค้นในเรื่องที่ต้องการมีความทันสมัย และผลการสืบค้นมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ โดยนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผลการสืบค้นมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.33$) ผลการสืบค้นในเรื่องที่ต้องการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.28$) และผลการสืบค้นใน

เรื่องที่ต้องการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.19$) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เห่งดี (2541) และปิยนุช ประใจครบุรี (2546) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับมากในด้านผลการสืบค้นมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 24) พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 4 คณะ ได้แก่ ผลการสืบค้นมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 3 คณะ ได้แก่ ผลการสืบค้นในเรื่องที่ต้องการมีจำนวนเพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 2 คณะ ได้แก่ ผลการสืบค้นในเรื่องที่ต้องการมีความทันสมัย

ด้านรูปแบบการแสดงผลการสืบค้น (ตารางที่ 25) ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่ การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบย่อ การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ และสัญลักษณ์ (Icon) ประกอบการแสดงผล โดยนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.65$) การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบย่อ และสัญลักษณ์ (Icon) ประกอบการแสดงผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.52$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 26) พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 6 คณะ ได้แก่ การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ นอกจากนี้นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ยังมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันอีก 1 ข้อ ได้แก่ สัญลักษณ์ (Icon) ประกอบการแสดงผล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 2 คณะ ได้แก่ สัญลักษณ์ (Icon) ประกอบการแสดงผล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คณะ ได้แก่ การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบย่อ

สาเหตุที่นิสิตมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ เนื่องจากจะทำให้ทราบสถานะของทรัพยากรสารสนเทศ และได้รายละเอียดทางบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณนภา จินตศิริกุล (2540) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากในด้านบรรณานุกรมของหนังสือ ชื่อห้องสมุด ที่มีหนังสือ เลขเรียกหนังสือ และสถานภาพของหนังสือ ส่วนงานวิจัยของนิตยา คงสุวรรณ (2544) พบว่า นักศึกษาใช้ / เคยใช้ การแสดงผลการสืบค้นในรูปแบบข้อมูลบรรณานุกรมแบบย่อ

ดังนั้นจากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่กำหนดว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับมากในด้านการแสดงผลข้อมูลแบบสมบูรณ์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการบันทึกผลการสืบค้น (ตารางที่ 27) ประกอบด้วย 2 ข้อ ได้แก่ การบันทึกผลการค้นโดยการทำเครื่องหมาย หน้ารายการที่ต้องการ และการบันทึกผลหน้าจอที่ต้องการโดยการใช้คำสั่ง "บันทึกเป็น" (Save AS) โดยนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การบันทึกผลการค้นโดยการทำเครื่องหมาย หน้ารายการที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.45$) และการบันทึกผลหน้าจอที่ต้องการโดยการใช้คำสั่ง "บันทึกเป็น" (Save AS) ($\bar{X} = 3.03$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 28) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตทุกคณะ ได้แก่ การบันทึกผลการค้นโดยการทำเครื่องหมาย หน้ารายการที่ต้องการ

สาเหตุที่นิสิตทุกคณะมีความพึงพอใจการบันทึกผลการสืบค้นโดยการทำเครื่องหมาย หน้ารายการที่ต้องการ สูงกว่าการบันทึกผลหน้าจอที่ต้องการโดยการใช้คำสั่ง "บันทึกเป็น" (Save AS) เนื่องจากถ้านิสิตบันทึกผลด้วยการบันทึกผลการค้นโดยการทำเครื่องหมาย หน้ารายการที่ต้องการ ระบบรายการออนไลน์จะประมวลผลรายการที่นิสิตเลือก และแสดงรายละเอียดทางบรรณานุกรมอย่างครบถ้วนในขั้นตอนเดียว โดยที่นิสิตไม่ต้องใช้คำสั่งในการบันทึกผลหลายครั้ง

ด้านการออกแบบหน้าจอ (ตารางที่ 29) ประกอบด้วย 8 ข้อ ได้แก่ ตำแหน่งของเมนูที่ปรากฏบนหน้าจอ สัญลักษณ์ของเมนู ขนาด / รูปแบบ / ชนิด ของตัวอักษร สีพื้นหน้าจอ สีของตัวอักษร รูปภาพที่ปรากฏบนหน้าจอหลักของรายการออนไลน์ ความสวยงามของหน้าจอ และการเลือกจำนวนรายการแสดงผลต่อหน้าจอภาพ โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มี 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ สีของตัวอักษร ($\bar{X} = 3.65$) ตำแหน่งของเมนูที่ปรากฏบนหน้าจอ และสีพื้นหน้าจอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.62$) ขนาด / รูปแบบ / ชนิด ของตัวอักษร ($\bar{X} = 3.60$) และรูปภาพที่ปรากฏบนหน้าจอหลักของรายการออนไลน์ ($\bar{X} = 3.54$) และในระดับปานกลาง มี 3 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สัญลักษณ์ของเมนู ($\bar{X} = 3.50$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพล วรเจริญศรี (2545) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากในด้านสีของหน้าจอการแสดงผล ขนาดของตัวอักษร และรูปภาพของเมนู ส่วนงานวิจัยของ Kim (1996) พบว่า นักศึกษาชอบหน้าจอสีมากกว่าหน้าจอขาว - ดำ ชอบหน้าจอรายการออนไลน์ที่มีเมนูเป็นรูปภาพมากกว่าเมนูข้อความ

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 30) พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 3 คณะ ได้แก่ สีของตัวอักษร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 3 คณะ ได้แก่ ตำแหน่งของเมนูที่ปรากฏบนหน้าจอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 1 คณะ ได้แก่ สัญลักษณ์ของเมนู และ

รูปภาพที่ปรากฏบนหน้าจอหลักของรายการออนไลน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 1 คนะ ได้แก่ สีพื้นหน้าจอ ($\bar{X} = 3.81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คนะ ได้แก่ ขนาด / รูปแบบ / ชนิด ของตัวอักษร และการเลือกจำนวนรายการแสดงผลต่อหน้าจอภาพ

ด้านการเชื่อมโยง (ตารางที่ 31) ประกอบด้วย 6 ข้อ ได้แก่ การเชื่อมโยงจากชื่อหลัก บุคคล ชื่อหลักนิติบุคคล ชื่อเพิ่ม ชื่อชุด หัวเรื่อง และแหล่งที่มา โดยนิสิตมีความพึงพอใจ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มี 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การเชื่อมโยงจากชื่อหลักบุคคล ($\bar{X} = 3.59$) และการเชื่อมโยงจากหัวเรื่อง ($\bar{X} = 3.56$) และในระดับปานกลาง มี 4 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเชื่อมโยงจากแหล่งที่มา ($\bar{X} = 3.46$)

เมื่อจำแนกตามคนะ (ตารางที่ 32) พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 5 คนะ ได้แก่ การเชื่อมโยงจากชื่อหลักบุคคล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 2 คนะ ได้แก่ การเชื่อมโยงจากหัวเรื่อง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 1 คนะ ได้แก่ การเชื่อมโยงจากแหล่งที่มา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คนะ ได้แก่ การเชื่อมโยงจากชื่อหลักนิติบุคคล

การที่นิสิตจำนวนมากที่สุดมีความพึงพอใจในการเชื่อมโยงจากชื่อหลักบุคคลในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการเชื่อมโยงจากชื่อหลักบุคคล จะช่วยในการขยายขอบเขตการสืบค้นทำให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น และทำให้ทราบว่า ผู้แต่งเขียนหนังสือหรือเอกสารอื่น ๆ ในเรื่องใดบ้าง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพล วรเจริญศรี (2545) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านการเชื่อมโยงโดยใช้ผู้แต่ง และการเชื่อมโยงโดยใช้หัวเรื่อง

3. ปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น ด้านการแสดงผล ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด และด้านเครือข่าย

จากการสอบถามปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม (ตารางที่ 33) พบว่า นิสิตประสบปัญหาในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด ($\bar{X} = 3.32$)

เมื่อจำแนกตามคนะ (ตารางที่ 34) พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 8 คนะ ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คนะ ได้แก่ ด้านวิธีการสืบค้น

- ปัญหาด้านวิธีการสืบค้น

ปัญหาด้านวิธีการสืบค้น (ตารางที่ 35) ประกอบด้วย 12 ปัญหาย่อย โดยนิสิตประสบปัญหา 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมาก มี 4 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ ($\bar{X} = 3.56$) ไม่เห็นประโยชน์จากการสืบค้นด้วยสำนักพิมพ์ ($\bar{X} = 3.54$) คำอธิบายการสืบค้นบนหน้าจอไม่ละเอียดพอ ($\bar{X} = 3.53$) และไม่เห็นประโยชน์จากการสืบค้นด้วยหมายเหตุ ($\bar{X} = 3.52$) ในระดับปานกลาง มี 7 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ทราบวิธีการสืบค้นด้วยเลขเรียก ($\bar{X} = 3.07$) และในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นด้วยหัวเรื่อง ($\bar{X} = 2.24$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 36) พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 3 คณะ ได้แก่ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 3 คณะ ได้แก่ ไม่เห็นประโยชน์จากการสืบค้นด้วยสำนักพิมพ์ นอกจากนี้นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันอีก 1 ปัญหา คือ คำอธิบายการสืบค้นบนหน้าจอไม่ละเอียดพอ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 2 คณะ ได้แก่ ไม่เห็นประโยชน์จากการสืบค้นด้วยหมายเหตุ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 1 คณะ ได้แก่ คำอธิบายการสืบค้นบนหน้าจอไม่ละเอียดพอ

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตประสบปัญหาระดับมากในด้านไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ และคำอธิบายการสืบค้นบนหน้าจอไม่ละเอียดพอ เนื่องจากเมื่อนิสิตประสบปัญหาในการสืบค้นแล้วไม่ทราบว่าจะแก้ไขปัญหาในการสืบค้นได้อย่างไร ทำให้นิสิตไม่ได้แหล่งสารสนเทศในเรื่องที่ต้องการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยนุช ประใจครบุรี (2546) พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาระดับปานกลางในด้านการแสดงผลการสืบค้นบนหน้าจอ Web OPAC มีรายละเอียดไม่เพียงพอ และงานวิจัยของจรัญญา ศุภวิจิตพัฒนา (2543) พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาระดับปานกลางในด้านบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน และแผ่นพับแนะนำการใช้บริการไม่ชัดเจน

ส่วนปัญหาที่นิสิตประสบระดับมากอีก 2 ข้อ คือ ไม่เห็นประโยชน์จากการสืบค้นด้วยสำนักพิมพ์ และหมายเหตุ ทั้งนี้อาจเนื่องจากทางเลือกในการสืบค้นด้วยสำนักพิมพ์ และหมายเหตุ เป็นทางเลือกที่นิสิตไม่มีความคุ้นเคย

นอกจากนี้การที่นิสิตประสบปัญหาในด้านขาดทักษะในการสืบค้นรายการออนไลน์ในระดับปานกลาง เนื่องจากนิสิตทุกคนมีประสบการณ์ในการใช้รายการออนไลน์

ดังนั้นจากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่กำหนดว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ประสบปัญหาในระดับมาก คือ ขาดทักษะในการสืบค้นรายการออนไลน์ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- **ปัญหาด้านการแสดงผล**

ปัญหาด้านการแสดงผล (ตารางที่ 37) ประกอบด้วย 19 ปัญหาย่อย โดยนิสิตประสบปัญหา 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมาก มี 2 ปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่แสดงรายการผลการสืบค้นที่ใกล้เคียงกับคำที่ใช้สืบค้น (ในกรณีที่สืบค้นด้วยการสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ ซึ่งพิมพ์คำสืบค้นผิด) ($\bar{X} = 3.70$) และไม่สามารถบันทึกผลการสืบค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ($\bar{X} = 3.63$) ในระดับปานกลาง มี 10 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เข้าใจวิธีการบันทึกผลการสืบค้น ($\bar{X} = 3.03$) และในระดับน้อย มี 7 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สีพื้นไม่สวยงาม ($\bar{X} = 2.44$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 38) พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 5 คณะ ได้แก่ ไม่แสดงรายการผลการสืบค้นที่ใกล้เคียงกับคำที่ใช้สืบค้น (ในกรณีที่สืบค้นด้วยการสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ และพิมพ์คำสืบค้นผิด) นอกจากนี้นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ยังมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันอีก 1 ปัญหา คือ ไม่สามารถบันทึกผลการสืบค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 4 คณะ ได้แก่ ไม่สามารถบันทึกผลการสืบค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตประสบปัญหาระดับมากในด้านไม่แสดงรายการผลการสืบค้นที่ใกล้เคียงกับคำที่ใช้สืบค้น (ในกรณีที่สืบค้นด้วยการสืบค้นแบบง่าย-อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ และพิมพ์คำสืบค้นผิด) เนื่องจากทำให้นิสิตไม่ทราบว่าควรใช้คำค้นใด ในการสืบค้นเพื่อให้ได้ผลการสืบค้นที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งถ้าแสดงรายการใกล้เคียงทำให้นิสิตสามารถเลือกคำค้นที่ใกล้เคียงกับเรื่องที่ต้องการได้ นอกจากนี้นิสิตไม่สามารถบันทึกผลการสืบค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากถ้านิสิตต้องการบันทึกผลการสืบค้น และนิสิตเลือกรายการที่ต้องการบันทึกผลแล้ว ระบบไม่สามารถให้นิสิตกรอกที่อยู่ของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้นิสิตไม่สะดวกต่อการใช้งาน

ส่วนปัญหาด้านผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ นิสิตประสบปัญหาในระดับปานกลาง เนื่องจากรายการออนไลน์มีทางเลือกในการสืบค้นหลายทาง ทำให้นิสิตสามารถเลือกทางเลือกในการสืบค้นได้เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้นิสิตได้ผลการสืบค้นที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรย์ญา ศุภวิทิตพัฒนา (2543) และปิยนุช ประใจครบุรี (2546) พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาระดับปานกลางในด้านผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ ส่วนงานวิจัยของอรอดพล วรเจริญศรี (2545) พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาระดับน้อยในด้านผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ

ดังนั้นจากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่กำหนดว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ประสบปัญหาในระดับมาก คือ ผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

• ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด

ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด (ตารางที่ 39) ประกอบด้วย 7 ปัญหาย่อย โดยนิสิตประสบปัญหา 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับมาก มี 4 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่มีแผ่นดิสก์เกดตีให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) ไม่มีกระดาษ ปากกา สำหรับจุดเลขเรียก ($\bar{X} = 3.64$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นในสำนักหอสมุด มีจำนวนไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.61$) และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นในสำนักหอสมุดขัดข้องบ่อย ($\bar{X} = 3.54$) ในระดับปานกลาง มี 2 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ไม่มีเครื่องพิมพ์ให้บริการ ($\bar{X} = 3.18$) และในระดับน้อย ได้แก่ ไม่เข้าใจวิธีการเปลี่ยนภาษาไทย / ต่างประเทศ ของแป้นพิมพ์ ($\bar{X} = 2.34$)

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 40) พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 5 คณะ ได้แก่ ไม่มีแผ่นดิสก์เกดตีให้บริการ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 2 คณะ ได้แก่ ไม่มีกระดาษ ปากกา สำหรับจุดเลขเรียก และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 2 คณะ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นในสำนักหอสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอ

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตประสบปัญหาระดับมาก ในด้านไม่มีแผ่นดิสก์เกดตีให้บริการ ไม่มีกระดาษ ปากกา สำหรับจุดเลขเรียก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่สำนักหอสมุดไม่ได้จัดเตรียมวัสดุเหล่านี้ เนื่องจากสำนักหอสมุดเคยประสบปัญหาปากกาหาย หรือไม่มีผู้ดูแลให้ความสะดวกในเรื่องดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา คงสุวรรณ (2544) พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาระดับมากในด้านไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กระดาษ ปากกา

นอกจากนี้ นิสิตยังประสบปัญหาในระดับมากในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นในสำนักหอสมุด มีจำนวนไม่เพียงพอ และขัดข้องบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณนภา จินตศิริกุล (2540) และจรัญญา ศุภวิฑิตพัฒนา (2543) พบว่า นิสิตประสบปัญหาในระดับมาก ในด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอและขัดข้องบ่อย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรรถพล วรเจริญศรี (2545) และปิยนุช ประใจครบุรี (2546) พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับปานกลางในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอและขัดข้องบ่อย

- ปัญหาด้านเครือข่าย (network)

ปัญหาด้านเครือข่าย (ตารางที่ 41) ประกอบด้วย 2 ปัญหาย่อย โดยนิสิตประสบปัญหาในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ปัญหา เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ เครือข่ายขัดข้อง ($\bar{X} = 2.96$) และไม่สามารถเข้าใช้รายการออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตได้ ($\bar{X} = 2.96$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรรถพล วรเจริญศรี (2545) พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาในระดับมากในด้านไม่สามารถเข้าถึงระยะไกลทางอินเทอร์เน็ต

เมื่อจำแนกตามคณะ (ตารางที่ 42) พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตจำนวน 7 คณะ ได้แก่ เครือข่ายขัดข้อง และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตอีก 2 คณะ ได้แก่ ไม่สามารถเข้าใช้รายการออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตได้

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตประสบประสบปัญหาในระดับปานกลาง ด้านเครือข่ายขัดข้อง เนื่องจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้เชื่อมต่อกับเครือข่ายของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งถ้าเครือข่ายของมหาวิทยาลัยบูรพาประสบปัญหา ก็จะส่งผลกระทบต่อเครือข่ายของสำนักหอสมุดด้วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ มีส่วนที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่สอดคล้องกับการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับมาก ในด้านทางเลือกในการสืบค้นแบบง่าย การแสดงผลข้อมูล บรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ และความรวดเร็วของระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

สมมติฐานที่ไม่สอดคล้องกับการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 2 นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ประสบปัญหาในระดับมาก คือ ผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และขาดทักษะในการสืบค้นรายการออนไลน์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เป็นปัญหาระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำไปปรับปรุงบริการและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านการให้บริการ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ หรือบรรณารักษ์ ที่รับผิดชอบในด้านการให้คำแนะนำในการสืบค้นรายการออนไลน์ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการสืบค้น
2. ควรมีการอบรม แนะนำให้ทราบถึงประโยชน์ของการสืบค้นรายการออนไลน์โดยใช้ทางเลือกต่าง ๆ ได้แก่ สำนักพิมพ์ หมายเหตุ หัวเรื่อง การจำกัดการสืบค้น เพื่อที่ผู้ใช้จะได้มีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น และได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
3. จัดทำแผ่นพับ และคู่มือการสืบค้นวัสดุสารสนเทศ WEB OPAC ให้ละเอียดขึ้น โดยจัดให้บริการบริเวณเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นรายการออนไลน์
4. ควรจัดอุปกรณ์ในการบันทึกข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ เช่น กระดาษ ปากกา และแผ่นนดิสก์เกตต์จำหน่าย เป็นต้น
5. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นรายการออนไลน์ให้เพียงพอ กับผู้ใช้

ด้านระบบรายการออนไลน์

1. ควรปรับปรุงระบบรายการออนไลน์ให้สามารถบันทึกผลการสืบค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อัตโนมัติ ซึ่งผู้ใช้เพียงแค่พิมพ์ที่อยู่ของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แล้วระบบจะส่งผลการสืบค้นให้โดยอัตโนมัติ
2. ควรปรับปรุงคำอธิบายการสืบค้นบนหน้าจอในส่วนของเมนูช่วยเหลือให้ละเอียดมากขึ้น

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ นิสิตระดับสูงกว่าปริญญาตรี บุคลากร อาจารย์ เป็นต้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ และไม่ใช้ทางเลือกการสืบค้นของรายการออนไลน์