

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ
- ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ คณะ และชั้นปี ดังตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนรวม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	26	2.8
นักศึกษาภาคปกติ	560	60.9
นักศึกษาภาคกศ.บป	321	34.9
นักศึกษาระดับปริญญาโท	13	1.4
รวม	920	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.บป ร้อยละ 34.9 อาจารย์ ร้อยละ 2.8 และนักศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ				รวม	
	เคย		ไม่เคย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อาจารย์	24	92.3	2	7.7	26	100
นักศึกษาภาคปกติ	535	95.5	25	4.5	560	100
นักศึกษาภาคกศ.บป.	288	89.7	33	10.3	321	100
นักศึกษาระดับปริญญาโท	5	38.5	8	61.5	13	100
รวม	852	92.6	60	7.4	920	100

จากตาราง 2 ผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ โดยส่วนรวม เคยสืบค้นสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 92.6 และไม่เคยสืบค้นสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 7.4 เมื่อพิจารณาสถานภาพตามลำดับ พบว่า อาจารย์เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 92.3 ไม่เคยสืบค้นร้อยละ 7.7 นักศึกษาภาคปกติเคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 95.5 และไม่เคยสืบค้นร้อยละ 4.5 นักศึกษาภาคกศ.บป. เคยสืบค้นสารสนเทศ

ร้อยละ 89.7 และไม่เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 10.3 และนักศึกษาปริญญาโทเคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 38.5 และไม่เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 61.5

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ จำแนกตามคณะ

คณะ	การให้บริการสืบค้นสารสนเทศ				รวม	
	เคย		ไม่เคย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ครุศาสตร์	88	94.6	5	5.4	93	100
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	318	93.5	22	6.5	340	100
วิทยาศาสตร์	113	94.2	7	5.8	120	100
วิทยาการจัดการ	243	95.3	12	4.7	255	100
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	84	84.8	15	15.2	99	100
บัณฑิตวิทยาลัย	5	38.5	8	61.5	13	100
รวม	851	92.5	69	7.5	920	100

จากตาราง 3 ผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะ โดยส่วนรวม เคยสืบค้นสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 92.5 และไม่เคยสืบค้นสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 7.5 เมื่อพิจารณาคณะตามลำดับ พบว่า คณะครุศาสตร์ เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 94.6 ไม่เคยสืบค้นร้อยละ 5.4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 93.5 ไม่เคยสืบค้นร้อยละ 6.5 คณะวิทยาศาสตร์เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 94.2 และไม่เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 5.8 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 95.3 และไม่เคยสืบค้นร้อยละ 4.7 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 84.8 และไม่เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 15.2 และบัณฑิตวิทยาลัยเคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 38.5 และไม่เคยสืบค้นสารสนเทศ 61.5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยสืบค้นสารสนเทศของสำนักงานวิทยบริการ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปีที่	การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ				รวม	
	เคย		ไม่เคย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ชั้นปีที่ 1	304	95.3	15	4.7	319	35.7
ชั้นปีที่ 2	298	94.6	17	5.4	315	35.2
ชั้นปีที่ 3	132	88.6	17	11.4	149	16.7
ชั้นปีที่ 4	105	94.6	6	5.4	111	12.4
รวม	839	93.3	55	6.7	894	100

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการจำแนกตามชั้นปีโดยส่วนรวม เคยสืบค้นสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 93.3 และ ไม่เคยสืบค้นสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 6.7 เมื่อพิจารณาชั้นปีตามลำดับ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 95.3 และ ไม่เคยสืบค้นร้อยละ 4.7 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 94.6 ไม่เคยสืบค้นร้อยละ 5.4 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 88.6 และ ไม่เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 11.4 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 94.6 และ ไม่เคยสืบค้นสารสนเทศร้อยละ 5.4

ตอนที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ คณะ และชั้นปีดังตารางที่ 5-7

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของสภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยส่วนรวม จำแนกตามสถานภาพ

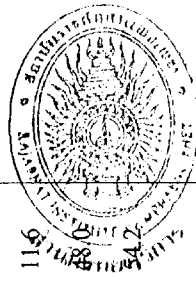
สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคส.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้เวลาในการสืบค้นสารสนเทศ - น้อยกว่า 1 ชั่วโมง - 1-2 ชั่วโมง - มากกว่า 2 ชั่วโมง	10	38.5	183	32.7	145	45.2	7	53.8	345	37.5
	12	46.2	300	53.6	144	44.9	6	46.2	462	50.2
	4	15.4	77	13.8	32	10.0	-	-	113	12.3
2. ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ - 1 ครั้ง/สัปดาห์ - 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ - 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ - มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	20	76.9	221	39.5	192	59.8	9	69.2	442	48.0
	4	15.4	267	47.7	100	31.2	4	30.8	375	40.8
	2	7.7	44	7.9	13	4.0	-	-	59	6.4
	-	-	28	5.0	16	5.0	-	-	44	4.8
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ - พักเที่ยง - ระหว่างรอเข้าชั้นเรียน	10	38.5	299	53.4	192	59.8	7	53.8	508	55.2
	1	3.8	110	19.6	80	24.9	2	15.4	193	20.9

สภาพการใช้	สถานภาพ											
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ก่อนสอบ	1	3.8	153	27.3	51	15.9	4	30.8	209	22.7		
- เปิดล่วงหน้า	8	30.8	185	33.0	68	21.2	5	38.5	266	28.9		
- หลังเลิกการเรียนการสอน	10	38.5	320	57.1	156	48.6	7	53.8	493	53.5		
- ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน	18	69.2	332	59.3	146	45.5	5	38.5	501	54.4		
- ช่วงที่มีการสอบ	2	7.7	107	19.1	38	11.8	2	15.4	149	16.2		
- อื่น ๆ	9	34.6	140	25.0	67	20.9	3	23.1	219	23.8		
4. โอกาสในการเข้าใช้บริการสืบค้น												
- ศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอน	25	96.2	441	78.8	262	81.6	11	84.6	739	80.3		
- ต้องการอ่านเรื่องราวที่น่าสนใจวารสารและหนังสือพิมพ์	20	76.2	317	56.6	150	46.7	8	61.5	495	53.8		
- ต้องการตรวจสอบข้อเท็จจริงบางประการที่ตนเองไม่แน่ใจ	4	15.4	154	27.5	77	24.0	3	23.1	238	25.8		

สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการผสมผสานสำหรับอ่านหนังสือ	2	7.7	134	23.9	78	24.3	6	46.2	220	23.9
- ใช้บริการคอมพิวเตอร์และช่วยการค้นคว้า	2	7.7	208	37.1	124	38.6	6	46.2	340	36.9
- ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ในการเขียน บรรณานุกรมเชิงบรรณ	2	7.7	164	29.3	69	21.5	3	23.1	238	25.8
- ยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ	17	65.4	393	70.2	195	60.7	8	61.5	613	66.6
- ต้องการสถานที่ปรึกษาหารือหรือ ประชุมกลุ่มย่อย	3	11.5	121	21.6	53	16.5	2	15.4	179	19.4
- ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องนั่ง น้ำดื่ม ถ้วยเอกสาร	1	3.8	141	25.2	73	22.7	3	23.1	218	23.6
- ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	1	3.8	261	46.6	140	43.6	5	38.5	407	44.2
- ทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ ทำผลงานทางวิชาการ	5	19.2	378	67.5	200	62.3	8	61.5	591	64.2
- อื่น ๆ	9	34.6	99	17.7	55	17.1	-	-	163	17.7

สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคค.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้										
- หนังสือประกอบการเรียนการสอน	24	92.3	464	82.9	274	85.4	9	69.2	771	83.8
- หนังสือทั่วไป	19	73.1	381	68.0	211	65.7	8	61.5	619	67.2
- วิทยานิพนธ์	13	50.0	184	32.9	106	33.0	12	92.3	315	34.2
- วารสาร	9	34.6	313	55.9	162	50.5	4	30.8	488	53.0
- ซีดี-รอม	1	3.8	141	25.2	43	13.4	5	38.5	190	20.6
- สื่อทัศนูปกรณ์	2	7.7	62	11.1	19	5.9	2	15.4	85	9.2
- ทัศนภาค	1	3.8	115	20.5	60	18.7	-	-	176	19.1
- หนังสือพิมพ์	15	57.7	388	69.3	212	66.0	8	61.5	623	67.7
- หนังสืออ้างอิง	9	34.6	230	41.1	114	35.5	4	30.8	357	38.8
- จดสาร	1	3.8	130	23.2	54	16.8	2	15.4	187	20.3
- อินเทอร์เน็ต	2	7.7	253	45.2	102	31.8	2	15.4	359	39.0
- อื่นๆ	3	11.5	38	6.8	16	5.0	1	7.7	58	6.3

สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บ.ป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้น										
- บัตรรายการ	13	50.0	123	22.0	65	20.2	6	46.2	207	22.5
- บัตรครรทวารสาร	1	3.8	175	31.3	80	24.9	1	7.7	257	27.9
- บรรณานุกรมรายชื่อนั่งโต๊ะใหม่	12	46.2	191	34.1	98	30.5	9	69.2	107	11.6
-ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS	11	42.3	298	53.2	126	39.3	7	53.8	442	48.0
-ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows	16	61.5	325	58.0	154	48.0	4	30.8	499	54.2
-อินเทอร์เน็ตใน Websis	5	19.2	115	20.5	93	29.0	3	23.1	216	23.4
-อินเทอร์เน็ตใน Alice for windows	10	38.5	140	25.0	100	31.2	5	38.5	255	27.7
-บรรณานุกรมรายชื่อนั่งโต๊ะใหม่ ในอินเทอร์เน็ต	8	30.8	185	33.0	114	35.5	2	15.4	309	33.5



สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. ความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้น - ทุกครั้งที่ต้องการหาหนังสือ - ใช้เป็นบางครั้ง - นาน ๆ ครั้ง - อื่น ๆ	2	7.7	211	37.7	118	36.8	7	53.8	338	36.7
	8	30.5	230	41.1	118	36.8	5	38.5	361	39.2
	10	38.5	102	18.2	72	22.4	1	7.7	185	20.1
	6	23.1	17	3.0	13	4.0	-	-	36	4.0
8. เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง - น้อยกว่า 5 นาที - 5-10 นาที - 10 นาที ขึ้นไป	19	73.1	194	34.6	98	30.5	3	23.1	314	34.1
	5	19.2	247	44.1	150	46.7	9	69.2	411	44.7
	2	7.7	119	21.3	73	22.7	1	7.7	195	21.2

สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. วิธีการสืบค้นสารสนเทศ - เรียนรู้ด้วยตัวเอง - อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจาก ป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ - จากจุลสารแนะนำการใช้ที่สำนัก วิทยบริการจัดไว้ให้บริการ - สอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ค้นให้ - เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ - อื่นๆ	22	84.6	391	69.8	217	67.6	9	69.2	639	69.4
	14	53.8	370	66.1	188	58.6	7	53.8	579	62.9
	1	3.8	129	23.0	71	22.1	3	23.1	204	22.1
	9	34.6	170	30.4	142	44.2	6	46.2	327	35.5
	18	69.2	142	25.4	88	27.4	5	38.5	253	27.5
6	23.1	287	51.3	149	46.4	3	23.1	445	48.3	
5	19.2	81	14.5	36	11.2	1	7.7	123	13.3	

สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10. การใช้คำหรือวลีในการสืบค้น - ค้นจากผู้แต่ง - ค้นจากหัวเรื่อง - ค้นจากเลขหมู่หนังสือ - ค้นจากชื่อเรื่อง - คำศัพท์หรือคำสำคัญ	13	50.0	193	34.5	104	32.4	6	46.2	316	34.3
	10	38.4	202	36.1	110	34.3	4	30.8	326	35.4
	11	42.3	217	38.8	118	36.8	5	38.5	351	38.2
	14	53.8	309	55.2	158	49.2	7	53.8	488	53.0
	12	46.2	243	43.4	142	44.2	8	61.5	405	44.0
11. คำเชื่อมที่ใช้ในการสืบค้น - ALL - AND - OR - NOT - ไม่เคยใช้	-	-	68	12.1	41	12.8	1	7.7	110	11.9
	1	3.8	112	20.0	64	19.9	2	15.4	179	19.5
	2	7.7	72	12.9	34	10.6	-	-	108	11.7
	-	-	12	2.1	9	2.8	-	-	21	2.3
	23	88.5	296	52.9	173	53.9	10	76.9	502	54.6

สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษากาศึกษาภาคปกติ		นักศึกษากาศึกษาภาคศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
12. เมื่อด้านสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลไม่ได้ ท่านจะ										
- เด็กค้น	1	3.8	71	12.7	36	11.2	3	23.1	111	12.1
- ขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์	7	26.9	106	18.9	94	29.3	5	38.5	212	23.0
- ให้บรรณารักษ์ช่วยค้น	10	38.5	74	13.2	68	21.2	4	30.8	156	17.0
- ให้เพื่อนช่วยค้น	-	-	9	1.6	68	21.2	-	-	77	8.4
- ลองผิดลองถูก	-	-	145	25.9	32	10.0	-	-	177	19.2
- ซื่อเอง	5	19.2	134	23.9	21	6.5	1	7.7	161	17.5
- อื่น ๆ	3	11.5	21	3.8	2	0.6	-	-	26	2.8

สภาพการใช้	สถานภาพ									
	อาจารย์		นักศึกษากาคนปกติ		นักศึกษาภาคท.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
13. ผลของการสืบค้น - ได้สารสนเทศที่ต้องการมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป - ได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90 - ได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 50-74 - ได้สารสนเทศที่ต้องการต่ำกว่าร้อยละ 50	2	7.7	80	14.3	39	12.1	3	23.1	124	13.5
	1	3.8	236	52.1	143	44.5	7	53.8	387	42.0
	21	80.8	196	35.0	101	31.5	2	15.4	320	34.8
	2	7.7	48	8.6	38	11.8	1	7.7	89	9.7

จากตาราง 5 สภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ โดยส่วนรวม พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 50.2) ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 48.0) เข้าใช้ช่วงเวลาพักเที่ยงมากที่สุด(ร้อยละ 55.2) รองลงมาคือ ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน(ร้อยละ 54.4) และหลังเลิกการเรียนการสอน (ร้อยละ 53.5) โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด (ร้อยละ 80.3) รองลงมาคือ ยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ (ร้อยละ 66.6) และทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ(ร้อยละ 64.2) ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 83.8) รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 67.7) และหนังสือทั่วไป(ร้อยละ 67.2) เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows (ร้อยละ 54.2) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS (ร้อยละ 48.0) และบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ (ร้อยละ 33.5) มีความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 39.2) เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง ใช้เวลา 5-10 นาที (ร้อยละ 44.7) วิธีการสืบค้นสารสนเทศจะเรียนรู้ด้วยตัวเอง (ร้อยละ 69.4) รองลงมาคือ อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 62.9) และให้เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ (ร้อยละ 48.3) การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 53.0) รองลงมาคือ ค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ (ร้อยละ 44.0) และค้นจากเลขหมู่หนังสือ (ร้อยละ 38.2) ไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบค้น (ร้อยละ 54.6) เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ เป็นอันดับ 1(ร้อยละ 23.0) รองลงมาคือ ลองผิดลองถูก (ร้อยละ 19.2) และตัวเอง (ร้อยละ 17.5) และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90 (ร้อยละ 42.0)

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของสภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยส่วนรวม จำแนกตามคณะ

สภาพการใช้	คณะ											
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้เวลาในการสืบค้นสารสนเทศ - น้อยกว่า 1 ชั่วโมง - 1-2 ชั่วโมง - มากกว่า 2 ชั่วโมง	25	26.9	116	34.2	46	38.3	112	43.9	38	38.4	337	37.2
	57	61.3	168	49.6	63	52.5	119	46.7	49	49.5	456	50.3
	11	11.8	55	16.2	11	9.2	24	9.4	12	12.1	113	12.5
2. ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ - 1 ครั้ง/สัปดาห์ - 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ - 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ - มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	33	35.5	144	42.5	47	39.2	95	37.3	40	40.4	359	39.6
	54	58.1	145	42.8	58	48.3	140	54.9	47	47.5	444	49.0
	4	4.3	27	8.0	12	10.0	6	2.4	8	8.1	57	6.3
	2	2.2	23	6.8	3	2.5	14	5.5	4	4.0	46	5.1

สภาพการใช้	คณะ											
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ												
- พักเที่ยง	21	22.5	193	56.9	71	59.2	137	53.8	24	24.2	446	49.2
- ระหว่างรอเข้าชั้นเรียน	19	20.4	74	21.8	25	20.8	56	22.0	17	17.2	191	21.1
- ก่อนสอบ	47	50.5	81	29.3	23	19.2	50	19.6	29	29.3	230	25.4
- เปิดล่วงหน้า	57	61.3	193	56.9	75	62.5	70	27.5	30	30.3	425	46.9
- หลังเลิกการเรียนการสอน	50	53.8	193	56.9	74	61.7	122	47.8	47	47.5	486	53.6
- ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน	11	11.8	52	15.3	24	20.0	137	53.8	52	52.5	276	30.5
- ช่วงที่มีการสอบ	57	61.3	184	54.3	75	62.5	134	52.5	45	45.5	495	54.6
- อื่น ๆ	15	16.1	82	24.2	28	23.3	56	22.0	36	36.4	217	24.0

สภาพการใช้	คณะ											
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. โอกาสในการเข้าใช้บริการสืบค้น												
- ศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอน	79	84.9	265	78.2	105	87.5	202	79.2	77	77.8	728	80.4
- ต้องการอ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์	72	77.4	230	67.8	100	83.3	148	58.0	55	55.6	605	66.8
- ต้องการตรวจสอบข้อเท็จจริงบางประการที่ตนเองไม่แน่ใจ	27	29.0	87	25.7	34	28.3	56	22.0	31	31.3	235	25.9
- ต้องการมุมมองสำหรับอ่านหนังสือ	25	26.9	82	24.2	28	28.3	52	20.4	27	27.3	214	23.6
- ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	35	37.6	125	36.9	47	39.2	91	35.7	35	35.4	333	36.8
- ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ในการเขียนบรรณานุกรมเชิงอรรถ	30	32.3	88	26.0	33	27.5	57	22.4	27	27.3	235	25.9
- ยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ	56	60.2	187	55.2	79	65.8	108	42.4	56	56.6	486	53.6

สภาพการใช้	คณะ											
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการสถานที่ปรึกษาหารือหรือประชุม กลุ่มย่อย - ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ถ่ายเอกสาร - ใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์ - ทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย ทำผลงานทางวิชาการ - อื่น ๆ	19	20.4	59	7.4	28	23.3	40	15.7	31	31.3	177	19.5
	23	24.7	70	20.6	36	30.0	63	24.7	23	23.2	215	23.7
	42	45.2	171	50.4	62	51.7	85	33.3	44	44.4	404	44.6
	45	48.4	229	67.6	89	74.2	163	63.9	56	56.6	582	64.2
	20	21.5	59	17.4	13	10.8	43	16.9	28	28.3	163	18.0
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ - หนังสือประกอบการเรียนการสอน - หนังสือทั่วไป - วิทยานิพนธ์	78	83.9	284	83.8	107	89.2	211	82.7	82	82.8	762	84.1
	60	64.5	234	69.0	93	77.5	152	59.6	71	71.7	610	67.3
	42	45.2	124	36.6	38	31.7	62	24.3	37	37.4	303	33.4

สภาพการใช้		คณะ											
		ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2		38	40.9	68	20.1	79	65.8	134	2.5	43	43.4	362	40.0
1		9	9.7	86	25.4	33	27.5	40	15.7	17	17.2	185	20.4
2		6	6.5	37	10.9	9	7.5	21	8.2	10	10.1	83	9.2
4		5	5.4	19	5.6	6	5.0	15	5.9	10	10.1	55	6.07
5		65	69.9	234	69.0	95	79.2	158	62.0	23	23.2	614	67.8
2		19	20.4	68	20.1	30	25.0	85	33.3	62	62.6	225	24.8
4		27	29.0	145	42.8	53	44.2	36	14.1	43	43.4	304	33.6
2		10	10.8	189	55.8	36	30.0	49	19.2	23	23.2	307	33.9
2		23	24.7	143	42.2	67	55.8	101	39.6	23	23.2	357	39.4

สภาพการใช้	คณะ											
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. ความถี่ในการใช้เครื่องมือสปีคิน - ทุกครั้งที่ต้องการหาหนังสือ - ใช้เป็นบางครั้ง - นาน ๆ ครั้ง - อื่น ๆ	48	51.6	131	38.6	59	49.2	89	34.9	28	28.3	355	39.2
	29	31.2	128	37.8	43	35.8	96	37.6	35	35.4	331	36.5
	16	17.2	63	18.6	16	13.3	65	25.5	24	24.2	184	20.3
	-	-	17	5.0	2	1.7	5	2.0	12	12.1	36	4.0
8. เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสปีคินต่อเรื่อง - น้อยกว่า 5 นาที - 5-10 นาที - 10 นาที ขึ้นไป	50	53.8	154	45.5	50	41.7	118	46.3	49	49.5	421	46.5
	22	23.7	107	31.6	46	38.3	86	33.7	30	30.3	291	32.1
	21	22.6	78	23.0	24	20.0	51	20.0	20	20.2	194	21.4

สภาพการใช้	คณะ											
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. วิธีการสืบค้นสารสนเทศ - เรียนรู้ด้วยตัวเอง - อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ - จากจุดสารสนเทศแนะนำการใช้ที่สำนักวิทยบริการจัดไว้ให้ - สอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ค้นให้ - เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ - อื่นๆ	69	74.2	230	67.8	29	24.2	47	18.4	33	33.3	311	34.3
	55	59.1	133	39.2	100	83.3	167	65.5	64	64.6	616	68.0
	25	26.9	216	63.7	97	80.8	145	56.9	59	59.6	542	59.8
	27	29.0	162	47.8	58	48.3	110	43.1	57	57.6	414	45.7
	22	23.7	93	27.4	34	28.3	80	31.4	35	35.4	264	29.1
	55	59.1	75	22.1	48	40.0	63	24.7	24	24.2	265	29.2
9	9.7	33	9.7	18	15.0	39	15.3	22	22.2	121	13.4	

สภาพการใช้	คณะ											
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10. การใช้คำหรือวลีในการสืบค้น - ค้นจากผู้แต่ง - ค้นจากหัวเรื่อง - ค้นจากเลขหมู่หนังสือ - ค้นจากชื่อเรื่อง - คำศัพท์หรือคำสำคัญ	39	41.9	144	42.5	52	43.3	109	42.7	47	47.5	391	43.2
	28	30.1	125	36.9	46	38.3	80	31.4	32	32.3	311	34.3
	31	33.3	113	33.3	51	42.5	104	40.8	25	25.3	324	35.8
	50	53.8	196	57.8	61	50.8	133	52.2	52	52.5	492	54.3
	32	34.4	130	38.3	50	41.7	81	31.8	37	37.4	330	36.4
11. คำเชื่อมที่ใช้ในการสืบค้น - ALL - AND - OR - NOT - ไม่เคยใช้	7	7.5	53	15.6	11	9.2	22	8.6	15	15.2	108	12.1
	23	24.7	57	16.8	32	26.7	42	16.5	23	23.2	177	19.8
	14	15.1	32	9.4	10	8.3	36	14.1	16	16.2	108	12.1
	4	4.3	7	2.1	2	1.7	6	2.4	2	2.0	21	2.3
	45	48.4	190	56.0	65	54.2	149	58.4	43	43.4	492	55.0

สภาพการใช้	คณะ											
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
12. เมื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลไม่ได้ ท่านจะ												
- เลิกค้น	9	9.7	37	10.9	4	3.3	34	13.3	17	17.2	101	11.1
- ขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์	26	28.0	74	21.8	28	23.3	60	23.5	22	22.2	210	23.2
- ให้บรรณารักษ์ช่วยค้น	23	24.7	31	19.5	23	19.2	59	23.1	20	20.2	156	17.2
- ให้เพื่อนช่วยค้น	19	20.4	112	33.0	14	11.7	55	21.6	18	18.2	218	24.1
- ลองผิดลองถูก	-	-	2	0.6	31	25.8	31	12.2	4	4.0	68	7.5
- ซ้ำเอง	14	15.1	31	9.1	11	9.2	4	1.6	11	11.1	71	7.8
- อื่น ๆ	2	2.2	17	5.0	9	7.5	12	4.7	7	7.1	47	5.2

จากตาราง 6 สภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ในแต่ละด้าน จำแนกตาม
 คณะ โดยส่วนรวม พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2
 ชั่วโมง (ร้อยละ 50.3) ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 49.0) เข้าใช้ช่วงเวลาที่มีการ
 สอบมากที่สุด (ร้อยละ 54.6) รองลงมาคือ หลังเลิกการเรียนการสอน (ร้อยละ 53.6) และพักเที่ยง
 (ร้อยละ 49.2) โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด
 (ร้อยละ 80.4) รองลงมาคือ ต้องการอ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์
 (ร้อยละ 66.8) และทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ(ร้อยละ 64.2)
 ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 84.1) รองลงมา
 คือ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 67.8) และหนังสือทั่วไป (ร้อยละ 67.3) เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1
 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows (ร้อยละ 54.5) รองลงมาคือ ฐานข้อมูล
 บรรณานุกรม CDS/ISIS (ร้อยละ 47.9) และอินเทอร์เน็ตใน Alice for windows (ร้อยละ 37.4) มี
 ความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นทุกครั้งที่ต้องการหาหนังสือ (ร้อยละ 39.2) เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการ
 สืบค้นต่อเรื่องใช้เวลาน้อยกว่า 5 นาที (ร้อยละ 46.5) วิธีการสืบค้นสารสนเทศจะอ่านคำอธิบาย
 ขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 68.0) รองลงมาคือ จากจุดสาร
 แนะนำการใช้ที่สำนักวิทยบริการจัดไว้ให้บริการ (ร้อยละ 59.8)และสอบถามบรรณารักษ์หรือ
 เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 45.7) การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 54.3)
 รองลงมาคือ ค้นจากผู้แต่ง (ร้อยละ 43.2) และค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ (ร้อยละ 36.4) ไม่เคยใช้
 คำเชื่อมในการสืบค้น (ร้อยละ 55.0) เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะให้
 เพื่อนช่วยค้นเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 24.1) รองลงมาคือ ขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์
 (ร้อยละ 23.2) และให้บรรณารักษ์ช่วยค้น (ร้อยละ 17.2) และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการ
 ระหว่างร้อยละ 75-90 (ร้อยละ 42.2)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของสภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการโดยส่วนรวม จำแนกตามชั้นปี

สภาพการใช้	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การใช้เวลาในการสืบค้นสารสนเทศ - น้อยกว่า 1 ชั่วโมง - 1-2 ชั่วโมง - มากกว่า 2 ชั่วโมง	115	36.0	103	32.7	71	47.7	42	37.8	331	37.0		
	169	53.0	163	51.7	65	43.6	55	49.5	452	50.6		
	35	11.0	49	15.6	13	8.7	14	12.6	111	12.4		
2. ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ - 1 ครั้ง/สัปดาห์ - 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ - 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ - มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	157	49.2	149	47.3	70	47.0	44	39.6	420	47.0		
	134	42.1	130	41.3	54	36.2	55	49.5	373	41.7		
	18	5.6	20	6.3	10	6.7	9	8.1	57	6.4		
	10	3.1	16	5.1	15	10.1	3	2.7	44	4.9		
3. ช่วงเวลาในการใช้บริการสืบค้น สารสนเทศ - พักเที่ยง - ระหว่างรอเข้าชั้นเรียน	194	60.8	172	54.6	70	47.0	55	49.5	491	54.9		
	79	24.8	58	18.4	32	21.5	21	18.9	190	21.3		

สภาพการใช้	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ก่อนสอบ	78	24.5	55	17.5	42	28.2	29	26.1	204	22.8		
- เปิดช่วงเวลา	160	50.2	167	53.0	82	55.0	67	60.4	476	53.2		
- หลังเลิกการเรียนการสอน	94	29.5	78	24.8	43	28.9	38	34.2	253	28.3		
- ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน	159	49.8	156	49.5	93	62.4	70	63.1	478	53.5		
- ช่วงที่มีการสอบ	49	15.4	50	15.9	29	19.5	17	15.3	145	16.2		
- อื่นๆ	85	26.6	62	19.7	35	23.5	25	22.5	207	23.2		
4. โอกาสในการเข้าใช้บริการสืบค้น												
- ศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอน	243	76.2	250	79.4	117	78.5	93	83.8	703	78.6		
- ต้องการอ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์	143	44.8	150	47.6	99	66.4	75	67.6	467	52.2		
- ต้องการตรวจสอบข้อเท็จจริงบางประการที่ตนเองไม่แน่ใจ	83	26.0	69	21.9	48	32.2	31	27.9	231	25.8		
- ต้องการมุมมองสำหรับอ่านหนังสือ	84	26.3	72	22.9	37	24.8	22	19.8	215	24.0		

ปีที่ 2	รหัส	สภาพการใช้	ชั้นปี											
			ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
		- ใช้บริการหอคำตามและช่วยการค้นคว้า	128	40.1	101	32.1	61	40.9	42	37.8	332	37.1		
8		- ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ในการเขียน	76	23.8	73	23.2	43	28.9	41	36.9	233	26.1		
6		บรรณานุกรมเชิงอรรถ												
3		- ยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ	194	60.8	203	64.4	107	71.8	84	75.7	588	65.8		
4		- ต้องการสถานที่ปรึกษาหารือหรือประชุม	62	19.4	52	16.5	40	26.8	20	18.0	174	19.5		
1		กลุ่มย่อย												
		- ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องนั่ง	78	24.5	60	19.0	47	31.5	29	26.1	214	23.9		
1		น้ำดื่ม ฉ้ายเอกสาร												
6		- ใช้เวลาวางให้ถิ่นประโยชน์	139	43.6	137	43.5	68	45.6	57	51.4	401	44.9		
3		- ทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย	204	63.9	200	63.5	100	67.1	74	66.7	578	64.7		
1		/ทำผลงานทางวิชาการ												
3		- อื่น ๆ	56	17.6	53	16.8	24	16.1	21	18.9	154	17.2		

สภาพการใช้	ชั้นปี												
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้													
- หนังสือประกอบการเรียนการสอน	254	79.6	265	84.1	128	85.9	91	82.0	738	82.6			
- หนังสือทั่วไป	213	66.8	197	62.5	105	70.5	77	69.4	592	66.2			
- วิทยานิพนธ์	91	28.5	95	30.2	60	40.3	44	39.6	290	32.4			
- วารสาร	177	55.5	156	49.5	83	55.7	59	53.2	475	53.1			
- ซีดี-รอม	101	31.7	45	14.3	21	14.1	17	15.3	184	20.6			
- โสตทัศนูปกรณ์	40	12.5	19	6.0	15	10.1	7	6.3	81	9.1			
- กฤตภาค	82	25.7	51	16.2	21	14.1	21	18.9	175	19.6			
- หนังสือพิมพ์	214	67.1	210	66.7	99	66.4	77	69.4	600	67.1			
- หนังสืออ้างอิง	114	35.7	120	38.1	63	42.3	47	42.3	344	38.5			
- จุลสาร	85	26.6	48	15.2	37	24.8	14	12.6	184	20.6			
- อินเทอร์เน็ต	133	41.7	124	39.4	64	42.9	34	30.6	355	39.8			
- อื่นๆ	29	9.1	13	4.1	8	5.4	4	3.6	54	6.0			

สภาพการใช้	ชั้นปี												
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
6. เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้น													
- บัตรรายการ	96	30.1	73	23.2	57	38.3	32	28.8	258	28.9			
- บัตรบรรณานุกรมวารสาร	63	19.7	68	21.6	37	24.8	29	26.1	197	22.0			
- บรรณานุกรมรายชื่อนิตยสารใหม่	89	27.9	102	32.4	51	34.2	47	42.3	289	32.3			
- ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS	140	43.9	130	41.3	89	59.7	65	58.6	424	47.4			
- ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows	179	56.1	143	45.4	94	63.1	63	56.8	479	53.6			
- อินเทอร์เน็ตใน Websis	81	25.4	77	24.4	32	1.5	18	16.2	208	23.3			
- อินเทอร์เน็ตใน Alice for windows	86	27.0	120	30.1	35	23.5	31	27.9	272	30.4			
- บรรณานุกรมรายชื่อนิตยสารใหม่ในอินเทอร์เน็ต	99	31.0	93	29.5	54	36.2	26	23.4	272	30.4			

สภาพการใช้	ชั้นปี												
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
7. ความถี่ในการใช้เครื่องมือสับคั้น													
- ทุกครั้งที่ต้องการหาหนึ่งถ้วย	109	34.2	126	40.0	60	40.3	41	36.9	336	37.6			
- ใช้เป็นบางครั้ง	128	40.1	119	37.8	59	39.6	47	42.3	353	39.5			
- นาน ๆ ครั้ง	67	21.0	59	18.7	28	18.8	21	18.9	175	19.5			
- อื่น ๆ	15	4.7	11	3.5	2	1.3	2	1.8	30	3.4			
8. เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสับคั้นต่อเรื่อง													
- น้อยกว่า 5 นาที	107	33.5	94	29.8	52	34.9	40	36.0	293	32.8			
- 5-10 นาที	139	43.6	149	47.3	71	47.7	43	38.7	402	44.9			
- 10 นาที ขึ้นไป	73	22.9	72	22.9	26	17.4	28	25.2	199	22.3			

สภาพการใช้จ่าย	ชั้นปี										
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
9. วิธีการสืบค้นสารสนเทศ											
- เรียนรู้ด้วยตัวเอง	209	65.5	205	65.1	110	73.8	84	75.7	608	68.0	
- อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจาก - ป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์	192	60.2	196	62.2	95	63.8	75	67.6	558	62.4	
- จากคู่มือแนะนำการใช้ที่สำนัก - วิทยบริการจัดไว้ให้บริการ	85	26.6	65	20.6	31	20.8	19	17.1	200	22.4	
- สอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่	121	37.9	106	33.7	51	34.2	34	30.6	312	34.9	
- เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ค้นให้	85	26.6	73	23.2	45	30.2	27	24.3	230	25.7	
- เพื่อน/นักศึกษาค้นให้	149	46.7	152	48.3	81	54.4	54	48.6	436	48.8	
- อื่น ๆ	49	15.4	28	8.9	32	21.5	8	7.2	117	13.1	

สภาพการใช้	ชั้นปี												
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
10. การใช้คำหรือวลีในการสืบค้น													
- ค้นจากผู้แต่ง	112	35.1	117	37.1	59	18.5	32	28.8	320	35.8			
- ค้นจากหัวเรื่อง	100	31.3	104	33.0	64	20.1	44	39.6	312	34.9			
- ค้นจากเลขหมู่หนังสือ	110	34.5	98	31.1	48	15.0	48	43.2	304	34.0			
- ค้นจากชื่อเรื่อง	167	52.4	154	48.9	88	27.6	58	52.3	467	52.2			
- คำศัพท์หรือคำสำคัญ	134	42.0	137	43.5	65	20.4	47	42.3	383	42.8			
11. คำเชื่อมที่ใช้ในการสืบค้น													
- ALL	40	12.5	45	14.3	11	7.4	16	14.4	112	12.5			
- AND	63	19.7	50	15.9	42	28.2	21	18.9	176	19.7			
- OR	34	10.7	30	9.5	29	19.5	13	11.7	106	11.8			
- NOT	8	2.5	7	2.2	2	1.3	5	4.5	22	2.5			
- ไม่เคยใช้	174	54.5	183	58.1	65	43.6	56	50.6	478	53.5			

สภาพการใช้	พื้นที่												
	พื้นที่ 1		พื้นที่ 2		พื้นที่ 3		พื้นที่ 4		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
12.เมื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจาก													
ฐานข้อมูลไม่ได้ทำงานจะ													
- เด็กค้น	43	13.5	37	11.7	14	9.4	13	11.7	107	22.0			
- ขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์	81	25.4	52	16.5	29	19.5	17	15.3	179	20.0			
- ให้บรรณารักษ์ช่วยค้น	76	23.8	39	12.4	23	15.4	18	16.2	156	17.4			
- ให้เพื่อนช่วยค้น	64	20.1	2	0.6	7	4.7	-	-	73	8.2			
- ลองผิดลองถูก	26	8.2	82	26.0	41	27.5	35	31.5	184	20.6			
- ซื้อมือถือ	20	6.3	84	26.7	31	20.8	23	20.7	158	17.7			
- อื่นๆ	2	0.6	13	4.1	4	2.7	5	4.5	24	2.7			

จากตาราง 7 สภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ในแต่ละด้าน จำแนกตาม
 ชั้นปี โดยส่วนรวม พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2
 ชั่วโมง (ร้อยละ 50.6) ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 47.0) ใช้ช่วงเวลาพักเที่ยงมาก
 ที่สุด(ร้อยละ 54.9) รองลงมาคือ ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน (ร้อยละ 53.5) และเปิดว่างเวลา
 (ร้อยละ 53.2) โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด
 (ร้อยละ 78.6) รองลงมาคือ ทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ
 (ร้อยละ 64.7) และพิมพ์-ค้นวัสดุสารสนเทศ (ร้อยละ 65.8) ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ
 หนังสือประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 82.6) รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 67.1) และ
 หนังสือทั่วไป (ร้อยละ 66.2) เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice
 for windows (ร้อยละ 53.6) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS (ร้อยละ 47.4) และ
 บรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ (ร้อยละ 32.3) มีความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นเป็นบางครั้ง
 (ร้อยละ 39.5) เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง ใช้เวลา 5-10 นาที (ร้อยละ 44.9) วิธีการสืบค้น
 สารสนเทศจะเรียนรู้ด้วยตัวเอง (ร้อยละ 68.0) รองลงมาคือ อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจาก
 ป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 62.4) และให้เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ (ร้อยละ 48.8)
 การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 52.2) รองลงมาคือ ค้นจาก
 คำศัพท์หรือคำสำคัญ (ร้อยละ 42.8) และค้นจากผู้แต่ง (ร้อยละ 35.8) ไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบค้น
 (ร้อยละ 55.3) เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะเลิกค้น เป็นอันดับ 1
 (ร้อยละ 22.0) รองลงมาคือ ลองผิดลองถูก (ร้อยละ 20.6) และขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์
 (ร้อยละ 20.0) และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90 (ร้อยละ 43.4)

ตอนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ คณะ และชั้นปี ดังตารางที่ 8-16

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคส.บป.		นักศึกษปริยญาโท			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1.ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ด่วนเวลา)	4.15	.88	3.52	.96	3.77	.96	4.00	1.00	3.86	.95
2.มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการเปิด-ปิดบริการ	2.77	.76	2.82	.87	2.99	.92	3.15	1.21	2.93	.94
3.มีการให้บริการเครื่องมื่อสืบค้นอย่างเพียงพอ	3.19	.69	3.01	.81	3.21	.86	3.54	1.27	3.24	.91
4.มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการสืบค้นและให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.50	.86	3.02	.93	3.13	1.02	3.69	1.03	3.34	.96

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	สถานภาพ										รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท					
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
5. มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ	3.65	.75	3.17	.87	3.24	.93	3.48	.80	3.39	.84		
6. มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศในสาขาที่ท่านต้องการอย่างเพียงพอ	3.58	.76	3.06	.93	3.15	.96	3.33	1.20	3.28	.96		
7. มีการอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	3.54	.58	3.06	.84	3.25	.88	3.27	1.24	3.28	.89		
8. สามารถพิมพ์เอกสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ	3.46	.99	3.14	.84	3.34	.84	3.85	.84	3.45	.88		
9. ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม	3.62	.75	3.34	.88	3.47	.83	3.77	.83	3.55	.82		
10. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีสภาพสมบูรณ์	3.65	.75	3.01	1.01	3.11	1.00	3.23	1.00	3.25	.94		

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคส.บป.		นักศึกษาปริญญาโท			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
11. มีการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหา	3.35	.69	2.48	1.02	2.61	1.07	3.15	.99	2.90	.94
รวม	3.50	.77	3.06	.91	3.21	.93	3.50	1.04	3.32	.91

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.86$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.55$) และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมาคือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีสภาพสมบูรณ์ ($\bar{x} = 3.65$) และระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.62$)

นักศึกษาภาคปกติมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.52$) และ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ ($\bar{x} = 3.17$)

นักศึกษาภาค กศ.บ.ป.มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.47$) รองลงมาคือ สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.34$) และมีการอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.25$)

นักศึกษาริษฎาโทมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือ สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.85$) และระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.77$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จำนวนตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคค.บป.		นักศึกษาปริญญาโท		\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
12. มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น	3.46	.76	4.20	.84	3.05	.99	3.38	.77	3.52	.84
13. หน้าจอการสืบค้นเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	3.19	.90	3.35	.82	2.67	1.04	2.92	1.04	3.03	.95
14. ขั้นตอนการสืบค้นเป็นลำดับดีไม่ซับซ้อน	3.50	.71	2.36	.75	3.54	.76	3.62	.87	3.26	.83
15. การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้	3.69	.55	3.11	.86	3.22	.97	3.38	.77	3.35	.78
16. มีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่	3.65	1.02	2.92	1.04	3.21	.92	3.23	1.36	3.25	1.09

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		นักศึกษา ภาคปกติ		นักศึกษา ภาคส.บป.		นักศึกษา ปริญญาโท		\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
17. มีเม็ดเงินให้เลือกค่าคันตามที่ต้องการ	2.73	.45	3.35	.82	2.46	.78	2.15	.55	2.67	.65
18. การประมวลผลหลังการใส่ค่าคันมีความรวดเร็ว	2.69	.47	2.60	1.05	2.42	.77	2.08	.64	2.45	.73
19. โปรแกรมสามารถแสดงค่า คันที่ใกล้เคียง เมื่อไม่พบค่าที่ต้องการ	2.73	.45	3.13	.86	2.45	.78	2.08	.64	2.60	.68
20. รายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน	3.31	.62	2.41	.74	2.45	.79	2.08	.49	2.56	.66
21. มีบริการกระดาษไว้ให้บันทึกผลการสืบค้น	3.65	.75	2.60	1.05	2.92	1.12	2.15	.69	2.83	.90
รวม	3.26	.67	3.03	.87	2.84	.89	2.71	.78	2.95	.81

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{x} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องมือที่ง่าย
ต่อการสืบค้น ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นเป็นลำดับดี ไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.26$)
และ มีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่ ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การแสดงผลการสืบค้นมีความ
ชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.69$) รองลงมาคือ มีความสะดวกในการ
เปลี่ยนคำค้นใหม่ และมีบริการกระดาษไว้ให้บันทึกผลการสืบค้น ($\bar{x} = 3.65$) และขั้นตอนการ
สืบค้นเป็นลำดับดีไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.50$)

นักศึกษาภาคปกติมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการ
สืบค้น ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมาคือ หน้าจอการสืบค้นเข้าใจง่ายสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง และมีเมนู
ให้เลือกคำค้นตามที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.35$) และ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อไม่พบ
คำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.13$)

นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{x} = 2.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ขั้นตอนการ
สืบค้นเป็นลำดับดีไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.54$) รองลงมาคือ การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจน
สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.22$) และมีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่
($\bar{x} = 3.21$)

นักศึกษาวชิรวิทย์ มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{x} = 2.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ขั้นตอนการ
สืบค้นเป็นลำดับดีไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.62$) รองลงมาคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น และการ
แสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.38$) และมีความ
สะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่ ($\bar{x} = 3.23$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านผลการสืบค้น จำนวนตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคศ.บ.ป.		นักศึกษาปริญญาโท		\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
22. พบรายการที่ต้องการ	2.62	.64	2.43	.78	2.57	.79	2.00	.58	2.41	.70
23. สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเลขที่ต้องการได้	3.65	1.02	3.85	.90	2.55	.80	2.00	.58	3.01	.83
24. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย	2.81	.75	2.50	.80	2.48	.75	2.00	.71	2.45	.75
25. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ	2.88	.65	2.48	.77	2.56	.74	2.15	.80	2.52	.74
26. พอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ	2.77	.59	2.53	.82	2.61	.78	2.15	.55	2.52	.69
รวม	2.75	.73	2.76	.81	2.55	.77	2.06	.64	2.58	.74

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
 จำแนกตามสถานภาพ ด้านผลการสืบค้นโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.58$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ สามารถนำผลการสืบค้น ไปหา
 ตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.01$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 2.52$) และทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการ
 สืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 2.45$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.75$) เมื่อพิจารณา
 เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ สามารถนำผลการสืบค้น ไปหาตัวเล่มที่
 ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.65$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ
 ($\bar{x} = 2.88$) และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 2.77$)

นักศึกษาภาคปกติมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.76$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ สามารถนำผลการสืบค้น ไป
 หาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.85$) รองลงมาคือ พอดีกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 2.53$) และ
 ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 2.50$)

นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความพึงพอใจด้านผลการ สืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{x} = 2.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พอดีกับผลการ
 สืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 2.61$) รองลงมาคือ พบรายการที่ต้องการ ($\bar{x} = 2.57$) และทรัพยากร
 สารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 2.56$)

นักศึกษานิติปริญาโท มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.06$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จาก
 การสืบค้นตรงกับความต้องการ และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 2.15$) รองลงมาคือ
 พบรายการที่ต้องการ สามารถนำผลการสืบค้น ไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ และทรัพยากรสารสนเทศ
 ที่สืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 2.00$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านบริการ ให้บริการ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	คณะ										รวม	
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		\bar{X}	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ช่วงเวลา)	3.39	.72	3.53	1.02	3.42	.89	3.58	.91	3.69	.94	3.52	.90
2.มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการเปิด-ปิดบริการ	2.81	.66	3.05	.85	2.84	.85	3.55	.84	2.86	1.00	3.02	.84
3.มีการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอย่างเพียงพอ	3.02	.79	3.20	.92	3.15	.82	3.11	.83	3.28	.87	3.15	.85
4.มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการสืบค้นและให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.00	1.02	3.11	.96	3.07	.98	3.52	.84	3.14	.87	3.17	.93
5.มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ	3.76	.93	3.18	.89	3.23	.86	3.08	.96	3.12	.91	3.27	.91

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	คณะ										รวม	
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		\bar{X}	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
6. มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศในสาขาที่ท่านต้องการอย่างเพียงพอ	3.13	1.00	3.37	.84	3.42	.89	2.34	.76	3.36	1.02	3.12	.90
7. มีการอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	3.03	.84	3.38	.75	3.01	.87	3.30	.84	2.86	1.00	3.12	.86
8. สามารถพิมพ์เอกสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ	3.22	.73	3.42	.77	3.20	.91	3.37	.89	2.28	.87	3.30	.83
9. ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม	3.25	.89	3.40	.81	3.18	.92	3.00	1.01	3.32	.77	3.23	.88
10. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีสภาพสมบูรณ์	3.16	.91	3.36	.84	2.94	1.06	2.47	.98	2.89	1.18	2.96	.99

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	คณะ										รวม	
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11. มีการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหา	2.74	.94	3.17	.89	2.46	1.05	2.31	.74	3.38	.90	2.81	.90
รวม	3.23	.86	3.29	.87	3.08	.92	3.06	.87	3.91	.94	3.16	.84

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ ด้านการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.30$) และมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ ($\bar{x} = 3.27$) เมื่อพิจารณาตามคณะพบว่า

คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ ($\bar{x} = 3.76$) รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.39$) และระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.25$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.53$) รองลงมาคือ สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.42$) และระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.40$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) และมีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศในสาขาที่ท่านต้องการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาคือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ ($\bar{x} = 3.23$) และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.20$)

คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.58$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการเปิด-ปิดบริการ ($\bar{x} = 3.55$) และมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการสืบค้นและให้บริการอย่างเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.52$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.69$) รองลงมาคือ มีการจัดหนังสือ

ขึ้นชั้นอย่างเป็นระบบง่ายต่อการค้นหา ($\bar{x} = 3.38$) และมีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศในสาขาที่
ต้องการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.36$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านสารสนเทศมือสืบค้นสารสนเทศ จ้าแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	คณะ										รวม	
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
12. มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น	3.10	.79	3.33	.91	3.45	.89	3.17	.92	3.46	.88	3.30	.88
13. หน้าจอการสืบค้นเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	2.68	.99	3.32	.88	3.43	.90	3.10	.88	3.31	.94	3.17	.92
14. ขั้นตอนการสืบค้นเป็นลำดับดี ไม่ซับซ้อน	3.08	.77	3.06	1.05	3.36	.79	2.93	1.09	3.43	1.03	3.17	.95
15. การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจน สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้	3.38	.75	3.33	.88	3.63	.89	3.32	.87	3.38	.90	3.41	.86
16. มีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่	2.92	1.11	3.43	.91	3.42	.84	3.41	.83	3.46	.88	3.33	.91

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	คณะ										รวม	
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
17. มีเมนูให้เลือกทำตามที่ต้องการ	3.30	.84	3.57	.87	3.42	.84	3.42	.74	3.04	.88	3.35	.83
18. การประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว	3.38	.86	3.57	.87	3.17	.95	3.32	.77	3.34	.82	3.36	.85
19. โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียง เมื่อไม่พบคำที่ต้องการ	3.34	.80	3.53	1.02	3.41	.79	3.45	.74	3.12	.84	3.37	.84
20. รายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน	3.24	.79	3.52	.83	3.54	.87	3.37	.78	3.09	.96	3.35	.85
21. มีบริการกระดาษไว้ให้บันทึกผลการสืบค้น	3.19	.84	3.49	.85	3.34	.85	3.07	.93	3.19	.99	3.26	.89
รวม	3.16	.85	3.46	.91	3.42	.86	3.26	.86	3.28	.91	3.31	.88

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อไม่พบคำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.37$) และการประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ และการประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.38$) รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อ ไม่พบคำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.34$) และมีเมนูให้เลือกคำค้นที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.30$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเมนูให้เลือกคำค้นตามที่ต้องการ และการประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.57$) รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อ ไม่พบคำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.53$) และรายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน ($\bar{x} = 3.52$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.63$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน ($\bar{x} = 3.54$) และมีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น ($\bar{x} = 3.45$)

คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อ ไม่พบคำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.45$) รองลงมาคือ มีเมนูให้เลือกคำค้นตามที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.42$) และมีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่ ($\bar{x} = 3.41$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น และมีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่ ($\bar{x} = 3.46$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นเป็นลำดับดีไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 3.43$) และการแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.38$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านผลการสืบค้น จำนวนตามคณะ

ความพึงพอใจ	คณะ										รวม	
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
22. พบรายการที่ต้องการ	3.44	.80	3.52	.83	3.45	.89	3.31	.99	3.36	1.02	3.42	.91
23. สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้	3.30	.72	3.49	.85	3.59	.93	2.95	.86	3.15	.94	3.30	.86
24. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย	3.49	.82	3.57	.87	3.41	.88	2.61	.98	3.38	.90	3.29	.89
25. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ	3.39	.94	3.57	.89	3.18	.92	3.17	.92	3.43	.88	3.35	.91
26. พอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ	3.43	.91	3.53	.99	3.36	.79	2.75	1.10	3.46	.88	3.31	.93
รวม	3.41	.84	3.54	.89	3.40	.88	2.96	.97	3.36	.92	3.33	.90

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ ด้านผลการสืบค้นโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พบรายการที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 2.35$) และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อพิจารณาตามคณะพบว่า

คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 3.49$) รองลงมาคือ พบรายการที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.44$) และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.43$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย และทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.57$) รองลงมาคือ พอดีกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 2.53$) และพบรายการที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.52$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.59$) รองลงมาคือ พบรายการที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.45$) และทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 3.41$)

คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พบรายการที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.31$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.17$) และสามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 2.95$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พอดีกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.46$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.43$) และทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 3.38$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ จำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจ	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1.ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา)	3.29	.95	3.61	.97	3.61	.93	3.50	.92	3.50	.94		
2.มีการประชาสัมพันธ์กว้างขวางนำในการเปิด-ปิดบริการ	3.17	.92	3.13	.81	2.93	.77	3.32	.81	3.14	.83		
3.มีการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอย่างเพียงพอ	2.95	.94	2.89	.90	2.86	.84	2.86	.84	2.89	.88		
4.มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการสืบค้นและให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.12	1.02	3.04	.99	3.10	.90	2.96	.88	3.06	.95		
5.มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ	3.69	.96	3.16	.87	3.22	.84	3.08	.85	3.29	.87		

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
6. มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศในสาขา ที่ทันต่อการอย่างเพียงพอ	3.10	1.00	3.11	.92	3.12	.90	3.04	.92	3.09	.94		
7. มีการอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	3.46	.88	3.19	.84	3.16	.82	2.96	.84	3.19	.84		
8. สามารถืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตาม จำนวนที่ต้องการ	3.25	.90	3.26	.84	3.17	.75	3.14	.76	3.21	.81		
9. ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืน เหมาะสม	3.14	.90	3.43	.86	3.23	.83	3.05	.74	3.21	.83		
10. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีสภาพ สมบูรณ์	2.99	1.03	3.11	1.02	3.02	.95	3.14	.94	3.07	.98		

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชั้นปี								รวม	
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
11. มีการจัดหนังสือชั้นเรียนอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหา	2.62	1.07	2.50	1.04	2.34	1.09	2.75	.91	2.55	.99
รวม	3.73	.86	3.13	.91	3.07	.87	3.07	.86	3.11	.89

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามชั้นปี ด้านการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ ($\bar{x} = 3.29$) และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการและระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.21$) เมื่อพิจารณาตามชั้นปี พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ ($\bar{x} = 3.69$) รองลงมาคือ มีการอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.46$) และช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.29$)

ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.61$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.43$) และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.26$)

ชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.61$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.23$) และมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ ($\bar{x} = 3.22$)

ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า,กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการเปิด-ปิดบริการ ($\bar{x} = 3.32$) และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการและทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีสภาพที่สมบูรณ์ ($\bar{x} = 3.14$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจ	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
12.มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น	3.47	.74	3.42	.79	2.75	.97	3.04	.89	3.17	.85		
13.หน้าจอการสืบค้นเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง	3.69	.96	2.59	1.03	3.61	.93	2.93	1.01	3.21	.98		
14.ขั้นตอนการสืบค้นเป็นลำดับดี ไม่ซับซ้อน	3.18	.91	3.15	.93	3.19	.88	3.22	.89	3.19	.90		
15.การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจน สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้	3.22	.87	3.11	.86	3.08	.95	3.18	.90	3.15	.90		
16.มีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่	3.31	.88	3.26	.88	3.26	.92	3.17	.87	3.25	.89		

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชั้นปี								รวม	
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
17. มีเมฆให้เลิกค่าเกินตามที่ต้องการ	3.41	.89	2.90	.91	3.29	.88	3.14	.77	3.19	.86
18. การประมวลผลหลังการใส่ค่าคืนมีความรวดเร็ว	3.46	.72	3.37	.80	3.30	.78	3.25	.78	3.35	.77
19. โปรแกรมสามารถแสดงค่าคืนที่ใกล้เคียง เมื่อไม่พบค่าที่ต้องการ	3.05	.96	3.39	.82	3.36	.78	3.39	.75	3.30	.83
20. รายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน	3.44	.80	3.35	.82	3.32	.80	3.40	.85	3.38	.82
21. มีบริการกระดาษไว้ให้บันทึกผลการสืบค้น	2.66	1.07	3.26	.84	2.49	1.06	3.32	.81	2.93	.95
รวม	3.29	.88	3.18	.87	3.17	.90	3.20	.85	3.21	.87

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
 จำแนกตามชั้นปี ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ รายการบรรณานุกรมที่สืบค้น
 ได้มีรายละเอียดครบถ้วน ($\bar{x} = 3.38$) รองลงมาคือ การประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว
 ($\bar{x} = 3.35$) และ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อไม่พบคำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อ
 พิจารณาตามชั้นปี พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ หน้าจอการสืบค้นเข้าใจง่าย
 สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ($\bar{x} = 3.69$) รองลงมาคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น ($\bar{x} = 3.47$)
 และการประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.46$)

ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น
 ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อ ไม่พบคำที่ต้องการ
 ($\bar{x} = 3.39$) และการประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.37$)

ชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ หน้าจอการสืบค้นเข้าใจง่าย
 สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ($\bar{x} = 3.61$) รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อ
 ไม่พบคำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.36$) และรายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน
 ($\bar{x} = 3.32$)

ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ รายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้
 มีรายละเอียดครบถ้วน ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อไม่พบ
 คำที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.39$) และมีบริการกระดาษไว้ให้บันทึกผลการสืบค้น ($\bar{x} = 3.32$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านผลการสืบค้น จำนวนตามชั้นปี

ความพึงพอใจ	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
22. พบรายการที่ต้องการ	3.53	.85	3.25	.95	3.32	.83	3.12	.92	3.30	.89		
23. สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้	3.47	.90	3.47	.87	3.55	.91	3.32	.87	3.45	.89		
24. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย	3.49	.85	3.52	.86	3.65	.86	3.43	.79	3.52	.84		
25. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ	3.32	.97	3.25	.95	3.31	.83	3.12	.92	3.25	.92		
26. พอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ	3.53	.94	3.53	.91	3.65	.86	3.43	.79	3.54	.88		
รวม	3.47	.90	3.40	.91	3.50	.86	3.28	.86	3.41	.88		

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามชั้นปี ด้านผลการสืบค้น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.54$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 3.52$) และสามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาตามชั้นปี พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ พบรายการที่ต้องการและพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.53$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 3.49$) และสามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.47$)

ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ พอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.53$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย ($\bar{x} = 2.52$) และสามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.47$)

ชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.65$) รองลงมาคือ สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.55$) และพบรายการที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.32$)

ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจด้านผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาคือ สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ ($\bar{x} = 3.32$) และพบรายการที่ต้องการและทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.12$)

ตอนที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ คณะ และชั้นปี ดังตารางที่ 17-31

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหา	สถานภาพ										รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคส.บป.		นักศึกษาปริญญาโท				\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D				
1. ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการไม่เหมาะสม	2.81	.75	2.59	.79	2.42	.82	2.08	.95	2.48	.83		
2. ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ	3.65	.75	2.48	.79	3.50	.81	3.54	1.20	3.29	.89		
3. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับบริการที่มี	2.62	.57	2.56	.87	2.63	.92	2.15	.99	2.49	.84		
4. การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี	2.62	.80	3.06	.93	3.15	.96	2.38	.96	2.80	.91		
5. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการแนะนำแหล่งค้นคว้า	2.46	.58	2.44	.84	2.48	.84	2.23	.73	2.40	.75		

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ปัญหา	สถานภาพ										รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคค.บ.ป.		นักศึกษาปริญญาโท					
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			\bar{X}	S.D
6. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.15	.88	3.54	.71	3.47	.83	2.46	1.20	3.16	.91		
7. ความรู้ความชำนาญของผู้ให้บริการในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.65	.56	2.54	.92	2.55	.98	2.15	.55	2.47	.75		
8. ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ	3.58	.76	2.39	.89	2.47	.92	2.23	.73	2.67	.83		
9. ระยะเวลาในการให้บริการยังไม่เหมาะสม	2.42	.58	2.19	.78	2.50	.88	2.23	.83	2.34	.77		
10. เสียค่าปรับราคาแพงเกินไป	2.54	.65	2.66	.90	2.66	.83	2.23	.80	2.52	.80		
รวม	2.85	.69	2.65	.84	2.78	.88	2.37	.89	2.66	.83		

จากตาราง 17 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.29$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.16$) และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 2.80$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์ มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.65$) รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.58$) และบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.15$)

นักศึกษาภาคปกติ มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.54$) รองลงมาคือ การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 3.06$) และเสียค่าปรับแพงเกินไป ($\bar{x} = 2.66$)

นักศึกษา ภาคคส.บ.ป. มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.47$) และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 3.15$)

นักศึกษาปริญญาโท มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.54$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 2.46$) และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 2.38$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหา	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคพิเศษ		นักศึกษาปริญญาโท		\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
11. เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้ต้องรอนาน	3.77	.82	3.54	.71	3.41	.92	3.69	1.03	3.60	.87
12. เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าและใหญ่เกินไป	2.46	.58	3.27	.83	2.31	.79	2.00	.58	2.51	.70
13. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย	3.65	.75	3.77	.82	3.50	.81	4.00	1.00	3.73	.85
14. การจัดวางเครื่อง คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ไม่เหมาะสม	3.69	.62	3.29	.73	3.46	.86	3.54	1.20	3.50	.85
15. ไม่มีคู่มือกำหนดหัวเรื่องให้บริการ	2.62	.50	3.34	.88	2.44	.78	2.23	.44	2.66	.65

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ปัญหา	สถานภาพ										รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคทศ.บป.		นักศึกษาปริญญาโท					
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D				
16.ไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น	2.54	.51	2.48	.75	3.42	.86	3.85	.90	3.07	.76		
17.คำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก	3.31	.62	3.19	.89	2.92	1.12	2.15	.69	2.89	.83		
18.เป็นพิมพ์ใช้งานได้ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น พิมพ์ติดยาก, อักษรบนเป็นพิมพ์จาง	3.50	.65	3.38	.88	2.61	1.07	3.23	1.36	3.18	.99		
รวม	3.19	.63	3.33	.81	3.01	.90	3.09	.90	3.14	.81		

จากตาราง 18 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 3.73$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 3.60$) และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.50$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์ มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.69$) และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 3.65$)

นักศึกษาภาคปกติ มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 3.54$) และเป็นพิมพ์ใช้งานได้ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น พิมพ์ติดยาก, อักษรบนเป็นพิมพ์จาง ($\bar{x} = 3.38$)

นักศึกษา ภาคกศ.บ.ป. มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.46$) และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 3.42$)

นักศึกษาริฎญาโท มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือ ไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 3.85$) และเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 3.69$)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จ้าแนกตามสถานภาพ

ปัญหา	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคกศ.บป		นักศึกษปริญาโท		\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
19. ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก	3.31	.55	3.16	.85	2.57	.79	3.69	1.03	3.18	.81
20. ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ	3.50	.65	3.25	.83	3.11	1.00	3.85	.90	3.43	.85
21. คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้า ใจยาก	3.15	.88	2.53	.82	2.99	.92	2.23	.83	2.73	.86
22. ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า	2.77	.76	3.33	.81	2.46	.78	3.38	1.04	2.99	.85
รวม	3.18	.71	3.07	.83	2.78	.87	3.29	.95	3.08	.84

จากตาราง 19 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 3.18$) และระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 3.50$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 3.31$) และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.15$)

นักศึกษาภาคปกติมีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 3.33$) รองลงมาคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 3.25$) และขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 3.16$)

นักศึกษาภาคค.บ.ป.มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 3.11$) รองลงมาคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.99$) และขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 2.57$)

นักศึกษาริษฎาโท มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 3.85$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 3.69$) และระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 3.38$)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการได้รับผลของข้อมูล จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหา	สถานภาพ										รวม	
	อาจารย์		นักศึกษาภาคปกติ		นักศึกษาภาคส.บป.		นักศึกษาปริญญาโท				\bar{X}	S.D
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
23.รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ	3.54	.71	3.34	.77	3.42	.86	2.92	1.04	3.31	.85		
24. ข้อมูลที่แสดงผลหน้าจอไม่ชัดเจน	3.19	.90	3.06	.96	3.14	.97	2.00	.71	2.85	.89		
25. รายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเลข	2.96	1.00	2.53	.82	2.67	1.04	2.15	.69	2.58	.89		
26. รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด	3.69	.68	3.01	1.01	3.21	.92	2.31	1.03	3.06	.91		
27. ค้นหาบรรณานุกรมไม่ได้แต่หาตัวเลขไม่พบ	3.85	.73	3.46	.86	3.64	.95	3.15	.99	3.53	.88		
รวม	3.45	.80	3.08	.88	3.22	.95	2.51	.89	3.07	.88		

จากตาราง 20 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ ด้านการได้รับผลของข้อมูลโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.53$) รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.31$) และรายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 3.06$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์ มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.85$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 3.69$) และรายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.54$)

นักศึกษาภาคปกติ มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.46$) รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.34$) และข้อมูลที่แสดงผลหน้าจอไม่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.06$)

นักศึกษา ภาคศ.บ.ป. มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.64$) รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.42$) และรายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 3.21$)

นักศึกษาปริญญาโท มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.15$) รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 2.92$) และรายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 2.31$)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการที่บัณฑิตสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหา	สถานภาพ										รวม	
	อาจารย์		นักศึกษากศปท.		นักศึกษากศบ.ป.		นักศึกษามหาวิทยาลัย		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
28. ใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่อง เสียเวลามาก	3.50	.65	2.19	.78	4.00	1.00	2.99	.92	3.17	.84		
29. ไม่ทราบวิธีใช้แป้นพิมพ์เพื่อเปลี่ยนภาษา	3.31	.55	2.16	.75	3.69	1.03	2.31	.79	2.87	.78		
30. ไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น	3.35	.69	3.02	.93	3.77	1.01	3.59	.90	3.43	.88		
31. ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ	2.88	.65	3.26	.89	4.23	.73	3.60	.90	3.49	.79		
32. ไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject) ในการค้น	3.77	.71	3.41	.83	4.15	.69	3.50	.93	3.71	.79		
33. ไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น	3.08	.28	3.31	.92	4.15	.69	3.49	.96	3.26	.71		
รวม	3.32	.59	2.89	.85	4.0	.86	3.25	.90	3.32	.80		

จากตาราง 21 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ ด้านผู้ใช้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 3.71$) รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 3.49$) และไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า

อาจารย์ มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ ใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่องเสียเวลามาก ($\bar{x} = 3.50$) และไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น ($\bar{x} = 3.35$)

นักศึกษาภาคปกติ มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 3.31$) และไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 3.26$)

นักศึกษาภาคศ.บ.ป. มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 4.15$) และใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่องเสียเวลามาก ($\bar{x} = 4.00$)

นักศึกษานิติศาสตร์ มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมาคือ ไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น ($\bar{x} = 3.59$) และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 3.50$)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ จำแนกตามคณะ

ปัญหา	คณะ										รวม	
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการ จัดการ		เทคโนโลยี อุตสาหกรรม		\bar{X}	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการไม่เหมาะสม	1.85	.66	1.86	.73	1.78	.59	2.42	.73	2.11	.79	2.00	.70
2. ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ	2.37	.78	2.47	.82	3.59	1.18	2.42	.77	2.40	.77	2.65	.86
3. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับบริการที่มี	2.48	.76	2.41	.87	2.69	.96	2.48	.75	2.49	.79	2.51	.83
4. การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี	3.51	.92	2.70	.94	2.49	.84	2.33	.72	2.63	.89	2.73	.86
5. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการแนะนำแหล่งค้นคว้า	2.57	1.06	2.41	.85	2.75	.91	2.40	.77	2.48	.88	2.52	.89

ปัญหา	คณะ												รวม													
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการ จัดการ		เทคโนโลยี อุตสาหกรรม		รวม															
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			\bar{X}	S.D.												
	3.49	.82	2.68	.90	2.70	.97	3.58	.91	3.46	.88	3.18	.90														
6.บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ																										
7. ความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า																										
8. ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ																										
9. ระยะเวลาในการให้บริการยังไม่เหมาะสม																										
10. เสียค่าปรับราคาแพงเกินไป																										
รวม	2.95	.80	2.46	.87	2.72	.89	2.67	.80	2.60	.77	2.66	.84														

จากตาราง 22 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตาม
 คณะ ด้านการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ
 ว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการ
 ให้บริการ ($\bar{x} = 3.18$) รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.13$) และเสีย
 ค่าปรับราคาแพงเกินไป ($\bar{x} = 2.75$) เมื่อพิจารณาตามคณะพบว่า

คณะครุศาสตร์ มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$) เมื่อพิจารณา
 เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการของบรรณารักษ์และ
 เจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 3.51$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้
 บริการ ($\bar{x} = 3.49$) และระยะเวลาในการให้บริการยืมนั้นไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.39$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
 ($\bar{x} = 2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการ
 ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 2.70$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวย
 ความสะดวกในการให้บริการ และเสียค่าปรับแพงเกินไป ($\bar{x} = 2.68$) และไม่สะดวกในการค้นหา
 เอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 2.53$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{x} = 2.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสาร
 และสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.59$) รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการค้นหา
 เอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.52$) และเสียค่าปรับราคาแพงเกินไป ($\bar{x} = 2.82$)

คณะวิทยาการจัดการ มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.67$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่สะดวกในการค้นหา
 เอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.68$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการ
 ให้บริการ ($\bar{x} = 3.58$) และระยะเวลาในการให้บริการยืมนั้นไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 2.51$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{x} = 2.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ บรรณารักษ์และ
 เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.46$) รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการค้นหา
 เอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 2.72$) และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 2.63$)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จ้าแนกตาม คณะ

ปัญหา	คณะ												รวม	
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการ จัดการ		เทคโนโลยี อุตสาหกรรม		รวม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
11. เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้ต้องรอนาน	3.55	.93	3.53	1.00	2.46	1.05	2.47	.98	3.36	1.02	3.07	.79		
12. เครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อและจัดหาให้ บริการบ่อย	3.38	.86	2.35	.77	2.82	.90	2.98	.92	3.19	.99	2.94	.89		
13. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้ บริการแต่ละชั้นน้อย	4.46	1.16	3.42	.77	2.48	1.05	2.61	.98	3.34	.82	3.26	.96		
14. การจัดวางเครื่อง คอมพิวเตอร์สำหรับ สืบค้น ไม่เหมาะสม	3.51	.92	3.58	.87	3.17	.95	3.17	.92	2.63	.78	3.21	.89		
15. ไม่มีคู่มือกำหนดหัวเรื่องให้บริการ	3.00	1.02	2.49	.79	3.26	.87	3.10	.88	2.48	.88	2.87	.88		

ปัญหา	คณะ										รวม	
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการ จัดการ		เทคโนโลยี อุตสาหกรรม		\bar{X}	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
16. ไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น	2.92	1.11	4.41	1.04	2.97	1.10	2.93	1.09	2.82	1.05	3.21	1.08
17. ค่าอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก	3.30	.84	3.58	.87	3.19	.93	3.32	.87	2.86	1.00	3.25	.90
18. เป็นพิมพ์เขียวไม่ได้เท่าที่ควร เช่น พิมพ์ติดยาก, อักษรบนเป็นพิมพ์จาง	3.38	.86	3.33	.91	3.22	.91	3.41	.83	2.89	1.07	2.25	.92
รวม	3.44	.96	3.34	.88	2.95	.97	3.00	.93	2.95	.75	3.13	.91

จากตาราง 23 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตาม คณะ ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 3.26$) รองลงมาคือ คำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.25$) และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 3.21$) เมื่อพิจารณาตามคณะพบว่า

คณะครุศาสตร์ มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 3.55$) และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.51$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาคือ การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม และคำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.58$) และเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 3.53$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่มีคู่มือกำหนดหัวเรื่องให้บริการ ($\bar{x} = 3.26$) รองลงมาคือ เป็นพิมพ์ใช้งานได้ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น พิมพ์ติดยาก, อักษรบนเป็นพิมพ์จาง ($\bar{x} = 3.22$) และคำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.19$)

คณะวิทยาการจัดการ มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เป็นพิมพ์ใช้งานได้ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น พิมพ์ติดยาก, อักษรบนเป็นพิมพ์จาง ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ คำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.32$) และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.17$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการ ไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 3.36$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 3.34$) และเครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อ และหยุดให้บริการบ่อย ($\bar{x} = 3.19$)

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จำแนกตามคณะ

ปัญหา	คณะ										รวม	
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
19. ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก	2.12	.69	3.11	.96	3.41	.79	2.55	.91	3.19	.99	2.88	.87
20. ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ	2.24	.73	3.50	1.01	3.18	.89	2.49	.93	3.32	.74	2.95	.86
21. คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้า ใจยาก	2.28	.76	3.16	1.00	3.36	.79	2.38	.77	3.23	.86	2.88	.84
22. ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า	2.27	.71	3.42	.77	3.34	.85	2.58	.76	3.05	1.10	2.93	.84
รวม	2.23	.72	3.30	.94	3.32	.83	2.50	.84	3.20	.92	2.91	.85

จากตาราง 24 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตาม คณะ ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.95$) รองลงมาคือ ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 2.93$) และ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.88$) เมื่อพิจารณาตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.28$) รองลงมาคือ ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 2.27$) และระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.24$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 3.42$) และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.16$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.36$) และระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 3.34$)

คณะวิทยาการจัดการ มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 2.58$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 2.55$) และระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.49$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 3.32$) รองลงมาคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 3.23$) และขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 3.19$)

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการศึกษาที่ได้รับผลของข้อมูล จำแนกตามคณะ

ปัญหา	คณะ											
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการ จัดการ		เทคโนโลยี อุตสาหกรรม		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
23. รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ	2.54	.87	4.42	1.04	3.12	.93	3.55	.84	3.32	.84	3.39	.90
24. ข้อมูลที่แสดงผลหน้าจอไม่ชัดเจน	2.55	.84	3.43	.91	3.37	.86	2.75	1.10	3.05	1.10	3.03	.96
25. รายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม	2.47	.88	3.85	.94	3.37	.89	3.52	.84	3.36	1.02	3.31	.91
26. รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด	3.39	.72	3.57	.87	2.84	1.18	3.31	.99	2.89	1.18	3.20	.99
27. ค้นหบบรรณานุกรมไม่ได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ	3.76	.93	3.98	.98	3.42	.84	3.68	.94	3.38	.90	3.64	.92
รวม	2.94	.85	3.65	.95	3.22	.94	3.36	.94	3.20	1.01	3.31	.94

จากตาราง 25 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะ ด้านการได้รับผลของข้อมูลโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.64$) รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.39$) และรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อพิจารณาตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.76$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 3.39$) และข้อมูลที่แสดงผลหน้าจอไม่ชัดเจน ($\bar{x} = 2.55$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.98$) และรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม ($\bar{x} = 3.85$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาคือ ข้อมูลที่แสดงผลหน้าจอไม่ชัดเจน และรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม ($\bar{x} = 3.37$) และรายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.12$)

คณะวิทยาการจัดการ มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.68$) รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.55$) และรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม ($\bar{x} = 3.52$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ($\bar{x} = 3.38$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม ($\bar{x} = 3.36$) และรายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.32$)

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ

ปัญหา	คณะ										รวม	
	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี		วิทยาการ จัดการ		เทคโนโลยี อุตสาหกรรม		\bar{X}	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
28. ใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่อง เลยเวลามาก	2.16	.76	3.37	.84	2.18	.72	2.53	.71	2.42	.82	2.53	.77
29. ไม่ทราบวิธีใช้แป้นพิมพ์เพื่อเปลี่ยน ภาษา	2.47	.80	3.38	.75	2.31	.75	2.61	.88	2.22	.80	2.60	.80
30. ไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น	2.44	.90	3.27	.88	2.19	.71	2.50	.86	2.58	.81	2.60	.83
31. ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้น วรรคคำ	2.31	.68	3.42	.77	2.41	.73	2.86	.92	3.38	.90	2.88	.80
32. ไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject) ในการค้น	2.12	.69	3.40	.81	2.56	.72	2.55	.91	3.43	.88	2.81	.80

ปัญหา	คณะ												รวม	
	ครูศาสตร์		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิทยาการจัดการ		เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		รวม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
33. ไม่ทราบว่าจะกำหนดค่าใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น	2.39	.72	3.16	.97	2.62	.80	2.69	.93	3.46	.88	2.86	.86		
รวม	2.32	.76	3.33	.84	2.38	.74	2.62	.87	2.92	.85	2.71	.81		

จากตาราง 26 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตาม คณะ ด้านผู้ใช้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 2.88$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 2.86$) และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 2.81$) เมื่อพิจารณาตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.32$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่าวิธีใช้เพื่อเปลี่ยนภาษา ($\bar{x} = 2.47$) รองลงมาคือ ไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น ($\bar{x} = 2.44$) และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใด เป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 2.39$)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการ พิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 3.40$) และไม่ทราบว่าวิธีใช้เพื่อเปลี่ยนภาษา ($\bar{x} = 3.38$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใด เป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 2.62$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็น หัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 2.56$) และไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้น วรรคคำ ($\bar{x} = 2.41$)

คณะวิทยาการจัดการ มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.62$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 2.86$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ใน การค้น ($\bar{x} = 2.69$) และไม่ทราบว่าวิธีใช้เพื่อเปลี่ยนภาษา ($\bar{x} = 2.61$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใด เป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 3.46$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็น หัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 3.43$) และไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้น วรรคคำ ($\bar{x} = 3.38$)

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ จำนวนตามชั้นปี

ปัญหา	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการไม่เหมาะสม	2.02	.81	1.86	.73	1.84	.65	1.91	.72	1.91	.73		
2. ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ	2.58	.91	2.47	.79	2.81	.98	2.48	.81	2.59	.87		
3. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับบริการที่มี	2.63	.92	2.59	.87	2.45	.87	2.38	.83	2.51	.87		
4. การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี	2.41	.88	2.79	.93	2.60	.84	2.69	.99	2.62	.91		
5. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการแนะนำแหล่งค้นคว้า	2.41	.87	2.51	.87	2.44	.80	2.50	.75	2.47	.82		

ปัญหา	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
6. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2.35	.86	2.67	.88	2.62	.89	2.68	.90	2.58	.88		
7. ความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.48	.95	2.57	.98	2.53	.91	2.65	.87	2.56	.93		
8. ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ	2.67	.97	2.42	.94	2.43	.85	2.47	.96	2.43	.91		
9. ระยะเวลาในการให้บริการไม่เหมาะสม	2.35	.86	2.35	.85	2.35	.81	2.14	.69	2.30	.80		
10. เสียค่าปรับราคาแพงเกินไป	2.63	.82	2.71	.79	2.54	.84	2.46	.80	2.59	.81		
รวม	2.45	.89	2.49	.86	2.46	.84	2.44	.83	2.46	.85		

จากตาราง 27 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตาม
 ชั้นปี ด้านการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 2.62$)
 รองลงมาคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอและเสียค่าปรับราคาแพง
 เกินไป ($\bar{x} = 2.59$) และบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 ($\bar{x} = 2.58$) เมื่อพิจารณาตามชั้นปี พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 2.67$)
 รองลงมาคือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับบริการที่มี และเสียค่าปรับราคาแพงเกินไป
 ($\bar{x} = 2.63$) และปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 2.58$)

ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี
 ($\bar{x} = 2.79$) รองลงมาคือ เสียค่าปรับแพงเกินไป ($\bar{x} = 2.71$) และบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่
 อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 2.67$)

ชั้นปีที่ 3 มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่
 เพียงพอ ($\bar{x} = 2.81$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 ($\bar{x} = 2.62$) และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ($\bar{x} = 2.60$)

ชั้นปีที่ 4 มีปัญหาด้านการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี
 ($\bar{x} = 2.69$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 ($\bar{x} = 2.68$) และความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 ($\bar{x} = 2.65$)

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จีแนกตามชั้นปี

ปัญหา	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
11. เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้ต้องรอนาน	2.42	.76	2.72	.91	2.38	.80	2.41	.85	2.48	.83		
12. เครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อและจัดหาให้บริการบ่อย	2.39	.87	2.46	.78	2.35	.81	2.23	.71	2.36	.79		
13. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย	2.59	.95	2.26	.80	2.53	.83	2.36	.75	2.44	.83		
14. การจัดวางเครื่อง คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ไม่เหมาะสม	2.26	.79	2.33	.78	2.15	.78	2.28	.70	2.26	.76		
15. ไม่มีคู่มือกำหนดหัวเรื่องให้บริการ	2.40	.78	2.40	.77	2.26	.76	2.32	.69	2.35	.75		

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ปัญหา	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
16. ไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหา ในการสืบค้น	2.41	.78	2.43	.75	2.40	.75	2.41	.76	2.41	.76		
17. คำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก	2.37	.78	2.42	.77	2.37	.83	2.25	.61	2.35	.75		
18. เป็นพิมพ์เขียวได้ไม่เท่าที่ควร เช่น พิมพ์ติดยาก, อักษรบนเส้น พิมพ์จาง	2.23	.75	2.35	.76	2.36	.77	2.32	.69	2.32	.74		
รวม	2.38	.91	2.42	.79	2.35	.79	2.32	.72	2.37	.78		

จากตาราง 28 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามชั้นปี ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 2.48$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 2.44$) และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 2.41$) เมื่อพิจารณาตามชั้นปี พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 2.59$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 2.42$) และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 2.41$)

ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 2.72$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์จัดห้อง และหยุดให้บริการบ่อย ($\bar{x} = 2.46$) และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 2.43$)

ชั้นปีที่ 3 มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 2.53$) รองลงมาคือ ไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 2.40$) และเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน ($\bar{x} = 2.38$)

ชั้นปีที่ 4 มีปัญหาด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น ($\bar{x} = 2.41$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย ($\bar{x} = 2.36$) และไม่มีคู่มือในการกำหนดหัวเรื่องและแป้นพิมพ์ใช้งานได้ไม่ดีเท่าที่ควรเช่น พิมพ์ติดยาก, อักษรบนแป้นพิมพ์จาง ($\bar{x} = 2.32$)

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ จำแนกตามชั้นปี

ปัญหา	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
19. ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก	2.43	.78	2.40	.76	2.44	.78	2.48	.70	2.44	.76		
20. ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่สามารถทราบสาเหตุ	2.46	.79	2.51	.80	2.46	.83	2.41	.78	2.46	.80		
21. คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้า ใจยาก	2.50	.79	2.43	.79	2.35	.80	2.43	.73	2.43	.78		
22. ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า	2.43	.81	2.39	.87	2.37	.75	2.48	.75	2.42	.80		
รวม	2.46	.79	2.43	.81	2.41	.79	2.45	.74	2.44	.78		

จากตาราง 29 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามชั้นปี ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.46$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 2.44$) และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.43$) เมื่อพิจารณาตามชั้นปี พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.50$) รองลงมาคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.46$) และขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และระบบแสดงผลการค้นช้า ($\bar{x} = 2.43$)

ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.51$) รองลงมาคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.43$) และขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 2.40$)

ชั้นปีที่ 3 มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.46$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{x} = 2.44$) และระบบแสดงผลการค้นล่าช้า ($\bar{x} = 2.37$)

ชั้นปีที่ 4 มีปัญหาด้านระบบเครื่องมือสืบค้นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และระบบแสดงผลการค้นช้า ($\bar{x} = 2.48$) รองลงมาคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก ($\bar{x} = 2.43$) และระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{x} = 2.41$)

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้านการได้รับผลของข้อมูลจำแนกตามชั้นปี

ปัญหา	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
23. รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ	2.54	.80	2.56	.77	2.41	.95	2.53	.77	2.51	.82		
24. ข้อมูลที่แสดงผลหน้าจอไม่ชัดเจน	2.51	.77	2.52	.83	2.47	.78	2.46	.74	2.49	.78		
25. รายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม	2.58	.82	2.54	.76	2.42	.80	2.49	.78	2.51	.79		
26. รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด	2.95	.94	2.50	1.04	2.49	1.06	2.75	.91	2.67	.99		
27. ค้นหาคำบรรณานุกรมไม่ได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ	3.10	1.00	2.59	1.03	2.86	.84	2.93	1.01	2.87	.97		
รวม	2.74	.87	2.54	.89	2.53	.89	2.63	.84	2.61	.87		

จากตาราง 30 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตาม
 ชั้นปี ด้านการได้รับผลของข้อมูลโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.61$) เมื่อพิจารณาเป็น
 รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรม ได้แต่หาตัวเล่ม ไม่พบ
 ($\bar{x} = 2.87$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 2.67$) และรายการที่สืบค้นไม่
 ตรงกับความต้องการ และรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่อง
 คอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม ($\bar{x} = 2.51$) เมื่อพิจารณาตามชั้นปี พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.74$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรม ได้แต่หาตัว
 เล่ม ไม่พบ ($\bar{x} = 3.10$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 2.95$) และรายการ
 บรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม ($\bar{x} = 2.58$)

ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.54$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรม ได้แต่หาตัว
 เล่ม ไม่พบ ($\bar{x} = 2.59$) รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 2.56$) และราย
 การบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม
 ($\bar{x} = 2.54$)

ชั้นปีที่ 3 มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.53$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรม ได้แต่หาตัว
 เล่ม ไม่พบ ($\bar{x} = 2.86$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 2.49$) และข้อมูลที่
 แสดงผลหน้าจอไม่ชัดเจน ($\bar{x} = 2.47$)

ชั้นปีที่ 4 มีปัญหาด้านการได้รับผลของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.63$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ค้นหาบรรณานุกรม ได้แต่หาตัว
 เล่ม ไม่พบ ($\bar{x} = 2.93$) รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด ($\bar{x} = 2.75$) และรายการที่
 สืบค้น ไม่ตรงไม่ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 2.53$)

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการ图书馆服務ของผู้ใช้บริการด้านผู้ให้บริการ จำนวนตามชั้นปี

ปัญหา	ชั้นปี											
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
28. ใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่อง เสียเวลามาก	2.41	.87	2.26	.80	2.34	1.09	2.38	.83	2.35	.90		
29. ไม่ทราบวิธีใช้แป้นพิมพ์เพื่อเปลี่ยนภาษา	2.35	.86	2.35	.76	2.62	.89	2.46	.80	2.45	.83		
30. ไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น	2.02	.81	2.35	.85	2.45	.87	2.14	.69	2.24	.81		
31. ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้น วรรคคำ	2.63	.92	2.89	.90	2.91	1.09	2.68	.90	2.78	.95		
32. ไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject) ในการค้น	2.26	.79	2.40	.76	2.93	1.08	2.65	.87	2.56	.88		
33. ไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น	2.59	.95	2.59	1.03	2.86	.84	2.50	.75	2.64	.89		
รวม	2.38	.87	2.47	.85	2.69	.98	2.47	.81	2.50	.88		

จากตาราง 31 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตาม
 ชั้นปี ด้านผู้ให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ ($\bar{x} = 2.78$)
 รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 2.64$) และไม่
 ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 2.56$) เมื่อพิจารณาตามชั้นปี
 พบว่า

ชั้นปีที่ 1 มีปัญหาด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ
 ว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ
 ($\bar{x} = 2.63$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 2.59$)
 และใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่อง เสียเวลามาก ($\bar{x} = 2.41$)

ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ
 ($\bar{x} = 2.89$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 2.59$)
 และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 2.40$)

ชั้นปีที่ 3 มีปัญหาด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.69$) เมื่อพิจารณาเป็น
 รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง
 (Subject heading) ในการค้น ($\bar{x} = 2.93$) รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้น
 วรรคคำ ($\bar{x} = 2.91$) และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น
 ($\bar{x} = 2.86$)

ชั้นปีที่ 4 มีปัญหาด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ
 ($\bar{x} = 2.68$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น
 ($\bar{x} = 2.65$) และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น ($\bar{x} = 2.50$)