

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลที่ได้จากแบบสอบถาม ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาเกี่ยวกับคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ (ตาราง 4 – 5)

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด โดยศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด (ตาราง 6)

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการสืบค้น (ตาราง 7)

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยศึกษาเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการ ความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ สาเหตุที่ได้รับ ความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ และสาเหตุที่ไม่ได้ประสบความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ (ตาราง 8 - 12)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศ (ตาราง 13)

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการคั่นคืนสารนิเทศ (ตาราง 14)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบการคั่นคืนสารนิเทศ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ (ตาราง 15 - 16)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ (ตาราง 17-60)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาเกี่ยวกับคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ดังตาราง

ตาราง 4 สถานภาพของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา

สถานภาพของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะที่ศึกษา		
1.1 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	145	39.0
1.2 ศึกษาศาสตร์	111	29.8
1.3 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	61	16.4
1.4 วิทยาลัยอิสลามศึกษา	55	14.8
รวม	372	100
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
1.1 ปี 1	122	32.8
1.2 ปี 2	113	30.4
1.3 ปี 3	80	21.5
1.4 ปี 4	57	15.3
รวม	372	100

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 372 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา ระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2546 เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาเป็น นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 นักศึกษาคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และนักศึกษาวินิจฉัยอิสลามศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ตาราง 5 ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยศึกษาด้านความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์
จำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา

สถานภาพผู้ใช้บริการ	ความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์					รวม
	ใช้ทุกวัน	มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน	5-15 ครั้ง ต่อเดือน	1-4 ครั้ง ต่อเดือน	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	
1. คณะที่ศึกษา						
1.1 มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	33 (22.8)	59 (40.7)	35 (24.1)	17 (11.7)	1 (0.7)	145 (100)
1.2 ศึกษาศาสตร์	21 (19.1)	54 (49.1)	28 (25.5)	4 (3.6)	3 (2.7)	110 (100)
1.3 วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	15 (24.6)	24 (39.3)	14 (23.0)	8 (13.1)	-	61 (100)
1.4 วิทยาลัยอิสลาม ศึกษา	10 (18.2)	21 (38.2)	20 (36.4)	4 (7.3)	-	55 (100)
รวม	79 (21.3)	158 (42.6)	97 (26.1)	33 (8.9)	4 (1.1)	371 (100)
2. ชั้นปีที่ศึกษา						
1.1 ปี 1	15 (12.4)	40 (33.1)	40 (33.1)	24 (19.8)	2 (1.7)	121 (100)
1.2 ปี 2	26 (23.0)	52 (46.0)	30 (26.5)	4 (3.5)	1 (0.9)	113 (100)
1.3 ปี 3	21 (26.3)	39 (48.8)	16 (20.0)	3 (3.8)	1 (1.3)	80 (100)
1.4 ปี 4	17 (29.8)	27 (47.4)	11 (19.3)	2 (3.5)	-	57 (100)
รวม	79 (21.3)	158 (42.6)	97 (26.1)	33 (8.9)	4 (1.1)	371 (100)

หมายเหตุ มีผู้ใช้บริการจำนวน 1 คน ที่ไม่ได้ระบุความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างบ่อย (มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.6 โดยที่ผู้ใช้บริการคณะศึกษาศาสตร์มีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ตามช่วงความถี่นี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 40.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 39.3 และวิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตามลำดับ รองลงมาใช้บางครั้ง (5-15 ครั้งต่อเดือน) คิดเป็นร้อยละ 26.1 โดยที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ช่วงนี้มากที่สุด รองลงมาคือคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 25.5 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 24.1 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างบ่อย (มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.6 โดยที่ผู้บริการชั้นปีที่ 3 มีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ตามช่วงความถี่นี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเป็นผู้บริการชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 47.4 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 46.0 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 33.1 ตามลำดับ รองลงมาใช้บางครั้ง (5-15 ครั้งต่อเดือน) คิดเป็นร้อยละ 26.1 โดยที่ผู้บริการชั้นปีที่ 1 มีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ช่วงนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาเป็นผู้บริการชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 26.5 ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 19.3 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด โดยศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ตาราง 6 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด จำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา

สถานภาพผู้บริการ	ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด					รวม
	ใช้ทุกวัน	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ ครั้ง	
1. คณะที่ศึกษา						
1.1 มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	81 (55.9)	55 (37.9)	5 (3.4)	2 (1.4)	2 (1.4)	145 (100)
1.2 ศึกษาศาสตร์	42 (37.8)	61 (55.0)	6 (5.4)	2 (1.8)	-	111 (100)
1.3 วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	18 (29.5)	35 (57.4)	5 (8.2)	3 (4.9)	-	61 (100)
1.4 วิทยาลัยอิสลาม ศึกษา	34 (61.8)	20 (36.4)	1 (1.8)	-	-	55 (100)
รวม	175 (47.0)	171 (46.0)	17 (4.6)	7 (1.9)	2 (0.5)	372 (100)
2. ชั้นปีที่ศึกษา						
1.1 ปี 1	51 (41.8)	61 (50.0)	7 (5.7)	2 (1.6)	1 (0.8)	122 (100)
1.2 ปี 2	54 (47.8)	57 (33.3)	1 (0.9)	1 (0.9)	-	113 (100)
1.3 ปี 3	41 (51.3)	37 (46.3)	2 (2.5)	-	-	80 (100)
1.4 ปี 4	29 (50.9)	16 (28.1)	7 (12.3)	4 (7.0)	1 (0.8)	57 (100)
รวม	175 (47.0)	171 (46.0)	17 (4.6)	7 (1.9)	2 (0.5)	372 (100)

จากตาราง 6 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 47.0 ซึ่งเป็น ผู้ใช้บริการวิทยาลัยอิสลามศึกษา มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดตามช่วงความถี่นี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 55.9 คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 37.8 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น ร้อยละ 29.5 ตามลำดับ รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.0 โดยที่คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดช่วงนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาคือ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 55.0 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็น ร้อยละ 37.9 และวิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 47.0 โดยที่ชั้นปีที่ 3 มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดตามช่วงความถี่นี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 50.9 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 47.8 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 41.8 ตามลำดับ รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.0 โดยที่ชั้นปี ที่ 1 มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดช่วงนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 46.3 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 33.3 และชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 28.1 ตามลำดับ

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการสืบค้น

ตาราง 7 ความถี่ในการสืบค้น จำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา

สถานภาพผู้ให้บริการ	ความถี่ในการสืบค้น					รวม
	ใช้ทุกวัน	ใช้สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ใช้สัปดาห์ ละครั้ง	ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง	ใช้เดือนละ ครั้ง	
1. คณะที่ศึกษา						
1.1 มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	16 (11.0)	95 (65.5)	22 (15.2)	11 (7.6)	1 (0.7)	145 (100)
1.2 ศึกษาศาสตร์	12 (10.8)	65 (58.6)	22 (19.8)	11 (9.9)	1 (0.9)	111 (100)
1.3 วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	1 (1.6)	38 (62.3)	11 (18.0)	6 (9.8)	5 (8.2)	61 (100)
1.4 วิทยาลัยอิสลาม ศึกษา	7 (12.7)	28 (50.9)	12 (21.8)	4 (7.3)	4 (7.3)	55 (100)
รวม	36 (9.7)	226 (60.8)	67 (18.0)	32 (8.6)	11 (3.0)	372 (100)

ตาราง 7 (ต่อ)

สถานภาพผู้ใช้บริการ	ความถี่ในการสืบค้น					รวม
	ใช้ทุกวัน	ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	ใช้สัปดาห์ละครั้ง	ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง	ใช้เดือนละครั้ง	
2. ชั้นปีที่ศึกษา						
1.1 ปี 1	9 (7.4)	63 (51.6)	29 (23.8)	15 (12.3)	6 (4.9)	122 (100)
1.2 ปี 2	9 (8.0)	77 (68.1)	19 (16.8)	6 (5.3)	2 (1.8)	113 (100)
1.3 ปี 3	9 (11.3)	56 (70.0)	8 (10.0)	6 (7.5)	1 (1.3)	80 (100)
1.4 ปี 4	9 (15.8)	30 (52.6)	11 (19.3)	5 (8.8)	2 (3.5)	57 (100)
รวม	36 (9.7)	226 (60.8)	67 (18.0)	32 (8.6)	11 (3.0)	372 (100)

จากตาราง 7 ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการสืบค้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.8 ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความถี่ในการสืบค้นตามช่วงความถี่นี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 62.3 คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 58.6 และวิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.9 ตามลำดับ รองลงมาใช้สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.0 โดยที่วิทยาลัยอิสลามศึกษามีความถี่ในการสืบค้นช่วงนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.8 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 18.0 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการสืบค้น โดยใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.8 โดยที่ชั้นปีที่ 3 มีความถี่ในการสืบค้นตามช่วงความถี่นี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 68.1 ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 52.6 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 51.6 ตามลำดับ รองลงมาใช้สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.0 โดยที่ชั้นปีที่ 1 มีความถี่ในการสืบค้นช่วงนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 19.3 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 16.8 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยศึกษาเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการ ความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ สาเหตุที่ได้รับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ และสาเหตุที่ไม่ได้รับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ

ตาราง 8 การเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา

สถานภาพผู้ให้บริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ในวันและเวลาราชการ	พักกลางวัน	นอกเวลาราชการ	รวม
1. คณะที่ศึกษา				
1.1 มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	121 (84.0)	13 (9.0)	10 (6.9)	144 (100)
1.2 ศึกษาศาสตร์	86 (79.6)	9 (8.3)	13 (12.0)	108 (100)
1.3 วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	51 (83.6)	1 (1.6)	9 (14.8)	61 (100)
1.4 วิทยาลัยอิสลาม ศึกษา	49 (89.1)	1 (1.8)	5 (9.1)	55 (100)
รวม	307 (83.4)	24 (6.5)	37 (10.1)	368 (100)
2. ชั้นปีที่ศึกษา				
1.1 ปี 1	100 (82.6)	12 (9.9)	9 (7.4)	121 (100)
1.2 ปี 2	94 (84.7)	10 (9.0)	7 (6.3)	111 (100)
1.3 ปี 3	69 (87.3)	2 (2.5)	8 (10.1)	79 (100)
1.4 ปี 4	44 (77.2)	-	13 (22.8)	57 (100)
รวม	307 (83.4)	24 (6.5)	37 (10.1)	368 (100)

หมายเหตุ มีผู้ให้บริการจำนวน 4 คน ที่ไม่ได้ระบุการเข้าใช้บริการ

จากตาราง 8 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการคั่นคืนสารนิเทศในเวลาที่ไม่มีการเรียน (ในวันและเวลาราชการ) ซึ่งเป็นช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.4 โดยผู้บริการวิทยาลัยอิสลามศึกษาเข้าใช้บริการคั่นคืนช่วงนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.1 รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 84.0 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 83.6 และคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 79.6 ตามลำดับ ส่วนการเข้าใช้ในเวลากลางวัน และนอกเวลาราชการมีผู้บริการเข้าใช้บริการเป็นส่วนน้อย คือ เข้าใช้บริการในเวลาช่วงพักกลางวันในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 6.5 และนอกเวลาราชการ

ในช่วงเวลา 16.30 – 22.30 น. คิดเป็นร้อยละ 10.1 โดยที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าใช้ช่วงพักกลางวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.0 รองลงมาคือ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.3 วิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.8 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ สำหรับนอกเวลาราชการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเข้าใช้บริการคั่นคืนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือคณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 12.0 วิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.1 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการคั่นคืนในเวลาที่ไม่มีการเรียน (ในวันและเวลาราชการ) ซึ่งเป็นช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.4 โดยที่ชั้นปีที่ 3 เข้าใช้บริการคั่นคืนช่วงนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.3 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 84.7 ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 82.6 และชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 77.2 ตามลำดับ ส่วนในเวลาช่วงพักกลางวัน และนอกเวลาราชการ มีผู้ให้บริการเข้าใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ คือ เข้าใช้ในเวลาที่ช่วงพักกลางวันในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 6.5 และนอกเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 10.1 โดยที่ชั้นปีที่ 1 เข้าใช้ช่วงพักกลางวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.9 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 9.0 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 2.5 ส่วนชั้นปีที่ 4 ไม่เข้าใช้บริการ สำหรับนอกเวลาราชการชั้นปีที่ 4 เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมาคือชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 10.1 ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 7.4 และชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตาราง 9 ความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา

สถานภาพผู้ให้บริการ	ความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ			
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง	รวม
1. คณะที่ศึกษา				
1.1 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	78 (53.8)	61 (42.1)	6 (4.1)	145 (100)
1.2 ศึกษาศาสตร์	50 (45.0)	56 (50.5)	5 (4.5)	111 (100)
1.3 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31 (50.8)	25 (41.0)	5 (8.2)	61 (100)
1.4 วิทยาลัยอิสลามศึกษา	21 (38.2)	24 (43.6)	10 (18.2)	55 (100)
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	372 (100)

ตาราง 9 (ต่อ)

สถานภาพผู้ใช้บริการ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ			
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง	รวม
2. ชั้นปีที่ศึกษา				
1.1 ปี 1	57 (46.7)	50 (41.0)	15 (12.3)	122 (100)
1.2 ปี 2	59 (52.2)	49 (43.4)	5 (4.4)	113 (100)
1.3 ปี 3	36 (45.0)	41 (51.3)	3 (3.8)	80 (100)
1.4 ปี 4	28 (49.1)	26 (45.6)	3 (5.3)	57 (100)
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	372 (100)

จากตาราง 9 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือ พบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยผู้ใช้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 50.8 คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 45.0 และวิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตามลำดับ รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 44.6 โดยผู้ใช้บริการคณะศึกษาศาสตร์พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือวิทยาลัยอิสลามศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.6 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 42.1 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือ พบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยชั้นปีที่ 2 พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 49.1 ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 46.7 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 44.6 โดยชั้นปีที่ 3 พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 45.6 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 43.4 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

ตาราง 10 สาเหตุที่ได้รับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

สาเหตุที่ได้รับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ	จำนวน	ร้อยละ
N = 372		
มีการวางแผนก่อนการสืบค้น	172	46.2
กำหนดทางเลือกและใช้คำค้นถูกต้อง	226	60.8
มีสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ	143	38.4
มีข้อมูลที่ถูกต้อง	156	41.9
ข้อมูลหาง่ายไม่ซับซ้อน	123	33.1
ข้อมูลมีมากเพียงพอกับความต้องการ	100	26.9
ใช้เทคนิคแบบบูลีน	11	3.0
ใช้การตัดคำ	43	11.6
ใช้การกำหนดขอบเขตของการค้น	66	17.7
มีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำขณะสืบค้น	27	7.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 10 ปรากฏว่าสาเหตุที่ผู้ใช้บริการได้รับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง และไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถกำหนดทางเลือกและใช้คำค้นถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ มีการวางแผนก่อนการสืบค้น คิดเป็นร้อยละ 46.2 รายการสืบค้นแบบออนไลน์มีข้อมูลที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 41.9 มีสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 38.4 ข้อมูลหาง่ายไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ข้อมูลมีมากเพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 26.9 ใช้การกำหนดขอบเขตของการค้น คิดเป็นร้อยละ 17.7 ใช้การตัดคำ คิดเป็นร้อยละ 11.6 มีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำขณะสืบค้น คิดเป็นร้อยละ 7.3 และใช้เทคนิคแบบบูลีน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตาราง 11 สาเหตุที่ไม่ได้รับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

สาเหตุที่ไม่ได้รับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ	จำนวน	ร้อยละ
	N = 372	
ไม่ได้มีการวางแผนก่อนการสืบค้น	10	2.7
กำหนดทางเลือกและใช้คำค้นไม่ถูกต้อง	10	2.7
ไม่เข้าใจขั้นตอนในการสืบค้น	7	1.9
ไม่เข้าใจวิธีใช้คำค้น	8	2.2
ไม่เข้าใจคำสั่งที่เป็นตัวย่อ	7	1.9
ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคแบบบูลีน	14	3.8
ไม่เข้าใจการกำหนดคำค้น	10	2.7
ไม่เข้าใจการใช้การตัดคำ	10	2.7
ไม่เข้าใจการกำหนดขอบเขตของการค้น	12	3.2
การพิมพ์ข้อมูลผิดพลาดของระเบียบสารนิเทศ	9	2.4
การจำแนกหรือการวิเคราะห์รายการสารนิเทศไม่ละเอียดพอ	12	3.2
ไม่มีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำขณะสืบค้น	12	3.2
บรรณารักษ์อธิบายขั้นตอนการสืบค้นไม่ละเอียดพอที่จะทำตามได้	4	1.1

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 11 ปรากฏว่าผู้ใช้บริการได้ระบุถึงสาเหตุที่ไม่ได้รับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่เข้าใจการใช้เทคนิคแบบบูลีนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8 รองลงมาคือ ไม่เข้าใจการกำหนดขอบเขตของการค้น การจำแนกหรือการวิเคราะห์รายการสารนิเทศไม่ละเอียดพอ และไม่มีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำขณะสืบค้น คิดเป็นร้อยละ 3.2 ไม่ได้มีการวางแผนก่อนการสืบค้น กำหนดทางเลือกและใช้คำค้นไม่ถูกต้อง ไม่เข้าใจการกำหนดคำค้น และไม่เข้าใจการใช้การตัดคำ คิดเป็นร้อยละ 2.7 สำหรับสาเหตุอื่น ๆ คือ การพิมพ์ข้อมูลผิดพลาดของระเบียบสารนิเทศ คิดเป็นร้อยละ 2.4 ไม่เข้าใจวิธีใช้คำค้น คิดเป็นร้อยละ 2.2 ไม่เข้าใจขั้นตอนในการสืบค้น และไม่เข้าใจคำสั่งที่เป็นตัวย่อ คิดเป็นร้อยละ 1.9 ส่วนเหตุผลที่ระบุที่น้อยที่สุดคือ บรรณารักษ์อธิบายขั้นตอนการสืบค้นไม่ละเอียดพอที่จะทำตามได้ คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

จากการศึกษาความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด ดังปรากฏในตาราง 12

ตาราง 12 ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ

การค้นคืนสารนิเทศ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ		
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	รวม
พบ รายการสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	180 (48.4)	-	180 (48.4)
พบ รายการสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	166 (44.6)	-	166 (44.6)
พบ รายการสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง	-	26 (7.0)	26 (7.0)
รวม	346 (93.0)	26 (7.0)	372 (100)

จากตาราง 12 ปรากฏว่าผู้ให้บริการจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการจำแนกเป็น คณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

1.1 คณะที่ศึกษา เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่กำหนดให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน และจากการศึกษาสถานภาพของผู้ใช้บริการด้านคณะที่ศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากกว่า คณะวิทยาลัยอิสลามศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากสาขาวิชาที่เรียน เนื่องจากคณะวิทยาลัยอิสลามศึกษาจะเน้นศึกษาทางด้านสาขาอิสลามศึกษา

1.2 ชั้นปีที่ศึกษา เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่กำหนดให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับชั้นปีที่ศึกษามีผลต่อการเข้าใช้ห้องสมุดและพฤติกรรมการณ์ค้นคืนสารนิเทศ และจากการศึกษาสถานภาพของผู้ใช้บริการด้านชั้นปีที่ศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชั้นปีที่ 1 มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศน้อยกว่า ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3

และชั้นปีที่ 4 อาจจะเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการระดับปริญญาตรี เมื่อมีระดับชั้นปีที่สูงขึ้นย่อมมีความรู้ และประสบการณ์มากกว่าชั้นปีที่ต่ำกว่า รวมทั้งความต้องการในการค้นคืน และวัตถุประสงค์ในการค้นคืนที่แตกต่างกัน

1.3 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ เมื่อผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างบ่อย (มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน) ย่อมมีความคุ้นเคยในการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถเรียนรู้การค้นคืนสารสนเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ และจากการศึกษาพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด โดยเข้าใช้ทุกวันมากที่สุด รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้ห้องสมุดบ่อย ๆ ย่อมมีความสามารถในการสืบค้นเพิ่มขึ้น

3. พฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการสืบค้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง โดยเข้าใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียน (ในวันและเวลาราชการ) ซึ่งเป็นช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น. และจากการที่ผู้ใช้บริการสืบค้นบ่อย ๆ ย่อมสามารถที่จะเรียนรู้วิธีการสืบค้นเพิ่มขึ้น ทำให้มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ดังนั้นความถี่ในการสืบค้นจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการค้นคืนสารสนเทศ ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 13 คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อและเป็นรายด้าน

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์	3.12	0.65	ปานกลาง
1.1 ใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ	2.76	1.11	ปานกลาง
1.2 ใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงาน	3.63	1.05	มาก
1.3 ใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่างๆตามหลักสูตร	3.34	1.00	ปานกลาง
1.4 ใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	1.91	1.04	น้อย
1.5 ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้น	3.96	0.95	มาก
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารสนเทศ	3.22	0.65	ปานกลาง
2.1 การใช้คู่มือช่วยค้น	3.14	1.02	ปานกลาง
2.2 ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ	3.48	0.77	มาก
2.3 การใช้ทางลัดในการสืบค้น	3.23	0.85	ปานกลาง
2.4 การใช้เทคนิคการสืบค้น	3.03	0.85	ปานกลาง
3. ด้านความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	4.37	0.71	มากที่สุด
4. ด้านความถี่ในการสืบค้น	3.66	0.88	มาก
5. ด้านประสบการณ์ในการสืบค้น	2.95	0.50	ปานกลาง
5.1 เรียนรู้จากระบบอื่น หรือห้องสมุดอื่น	2.56	0.98	น้อย
5.2 เรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่	2.41	0.96	น้อย
5.3 เรียนรู้จากการอบรม	2.34	0.93	น้อย
5.4 เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้น	2.88	0.99	ปานกลาง
5.5 เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง	3.95	0.87	มาก
5.6 เรียนรู้จากเพื่อน	3.57	0.93	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
6. ด้านวัตถุประสงค์ในการสืบค้น	3.58	0.62	มาก
6.1 เพื่อประกอบการเรียน	4.34	0.72	มากที่สุด
6.2 เพื่อประกอบการทำรายงาน	4.33	0.78	มากที่สุด
6.3 เพื่อประกอบการทำวิจัย	2.50	1.30	น้อย
6.4 เพื่อเขียนบทความ	2.89	1.12	ปานกลาง
6.5 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ	3.89	0.94	มาก
7. ด้านคำที่ใช้สืบค้น	3.31	0.76	ปานกลาง
7.1 คำศัพท์อิสระ (คำที่คิดขึ้นเอง)	3.52	1.13	มาก
7.2 คำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ตรงกัน)	3.14	1.05	ปานกลาง
8. ด้านวิธีการสืบค้น	2.59	0.67	น้อย
8.1 ใช้ชื่อผู้แต่ง	2.89	1.24	ปานกลาง
8.2 ใช้ชื่อเรื่อง	4.21	0.92	มากที่สุด
8.3 ใช้หัวเรื่อง	3.63	1.18	มาก
8.4 ใช้คำสำคัญ	2.99	1.51	ปานกลาง
8.5 ใช้เลขหมู่	1.60	1.31	น้อยที่สุด
8.6 ใช้คำจากบรรณานุกรม	1.29	1.21	น้อยที่สุด
8.7 ใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ	1.62	1.41	น้อยที่สุด
9. ด้านการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.57	1.08	มาก
9.1 การสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น	3.66	1.24	มาก
9.2 การแนะนำคำที่ใช้สืบค้น	3.72	1.17	มาก
9.3 ช่วยสืบค้น	3.33	1.22	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

ด้านประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์โดยรวมในระดับปานกลาง คือ ใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงาน และใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นในระดับมาก ใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ และการศึกษารายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตรในระดับปานกลาง ใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระดับน้อย

ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศ ผู้ใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศโดยรวมในระดับปานกลาง คือ ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอในระดับมาก การใช้คู่มือช่วยค้น การใช้ทางเลือกในการสืบค้น และการใช้เทคนิคการสืบค้นในระดับปานกลาง

ด้านความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง สัปดาห์ละครั้ง เดือนละ 2 - 3 ครั้ง เดือนละครั้ง ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการสืบค้น ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการสืบค้นสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง รองลงมาใช้สัปดาห์ละครั้ง ใช้ทุกวัน ใช้เดือนละ 2 - 3 ครั้ง ใช้เดือนละครั้ง ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ในการสืบค้น ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ในการสืบค้นจากการเรียนรู้โดยรวมในระดับปานกลาง คือ เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง และเรียนรู้จากเพื่อนในระดับมาก เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้นในระดับปานกลาง เรียนรู้จากระบบอื่น หรือห้องสมุดอื่น เรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ และเรียนรู้จากการอบรมในระดับน้อย

ด้านวัตถุประสงค์ในการสืบค้น ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นโดยรวมในระดับมาก คือ เพื่อประกอบการเรียน และเพื่อประกอบการทำรายงานในระดับมากที่สุด เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจในระดับมาก เพื่อเขียนบทความในระดับปานกลาง เพื่อประกอบการทำวิจัยในระดับน้อย

ด้านคำที่ใช้สืบค้น ผู้ใช้บริการใช้คำที่ใช้สืบค้นโดยรวมในระดับปานกลาง คือ ใช้คำศัพท์อิสระ (คำที่คิดขึ้นเอง) ในระดับมาก คำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ตรงกัน) ในระดับปานกลาง

ด้านวิธีการสืบค้น ผู้ใช้บริการใช้วิธีการสืบค้นโดยรวมในระดับน้อย โดยใช้ชื่อเรื่องในระดับมากที่สุด ใช้หัวเรื่องในระดับมาก ใช้ชื่อผู้แต่ง และใช้คำสำคัญในระดับปานกลาง ใช้เลขหมู่ใช้คำจากดรรชนี และใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบในระดับน้อยที่สุด

ด้านการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับมาก โดยการรับบริการการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น แนะนำคำที่ใช้สืบค้นในระดับมาก ช่วยสืบค้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของผู้ใช้บริการโดยรวมแล้ว พบว่า คุณลักษณะของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีคุณลักษณะด้านความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ด้านความถี่ในการสืบค้น วัตถุประสงค์ในการสืบค้น คำที่ใช้สืบค้น การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับมาก ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศ ประสบการณ์ในการสืบค้นในระดับปานกลาง ส่วนวิธี

การสืบค้นใช้ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาคุณลักษณะของผู้ใช้บริการเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีคุณลักษณะในระดับต่าง ๆ ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียน การทำรายงาน และใช้ชื่อเรื่องในการสืบค้น

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีมาก คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการสืบค้นสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง ใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงาน และใช้ในการสืบค้น มีความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเองและจากเพื่อน รับการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นและแนะนำคำที่ใช้สืบค้น มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ โดยใช้คำศัพท์อิสระ (คำที่คิดขึ้นเอง) เป็นหัวข้อเรื่องในการสืบค้น

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีปานกลาง คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการสืบค้นสัปดาห์ละครั้ง ใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ และใช้ในการศึกษารายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตร เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้น และรับการช่วยสืบค้น มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเขียนบทความ ใช้คำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ตรงกันข้าม) ใช้วิธีการสืบค้นโดยใช้ชื่อผู้แต่ง และคำสำคัญ

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีน้อย คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการสืบค้นเดือนละ 2 - 3 ครั้ง ใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เรียนรู้จากระบบอื่น หรือห้องสมุดอื่น เรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ เรียนรู้จากการอบรม มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัย

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการสืบค้นเดือนละครั้ง ใช้วิธีการสืบค้นโดยใช้เลขหมู่ ใช้คำจากบรรณานุกรม และใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการคั่นคืนสารนิเทศของผู้ใช้บริการ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการคั่นคืนสารนิเทศของผู้ใช้บริการ

การบริการคั่นคืนสารนิเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
รายการสืบค้นแบบออนไลน์มีประโยชน์ต่อการสืบค้น	4.36	0.72	มากที่สุด
รายการสืบค้นแบบออนไลน์ใช้ง่าย	3.87	0.79	มาก
รายการสืบค้นแบบออนไลน์ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น	4.23	0.78	มากที่สุด

จากตาราง 14 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ว่ามีประโยชน์ต่อการสืบค้น ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้นในระดับมากที่สุด และใช้ง่ายในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบการคั่นคืนสารนิเทศ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

3.1 คุณลักษณะของระบบการคั่นคืนสารนิเทศ เป็นองค์ประกอบของระบบการคั่นคืนสารนิเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งประกอบด้วย คู่มือช่วยค้น คำอธิบายวิธีใช้น้ำจอ ทางเลือกในการสืบค้น และเทคนิคการสืบค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นคุณลักษณะที่มีผลต่อการคั่นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ดังตาราง 15

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศ

คุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. คู่มือช่วยค้น	3.89	0.90	มาก
1.1 ใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย	3.92	0.91	มาก
1.2 มีขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด	3.86	0.89	มาก
2. คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ	4.02	0.91	มาก
2.1 ใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย	4.08	0.86	มาก
2.2 มีคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด	3.95	0.95	มาก
3. ด้านทางเลือกในการสืบค้น	2.99	0.54	ปานกลาง
3.1 A > ผู้แต่ง	3.20	1.11	ปานกลาง
3.2 T > ชื่อเรื่อง	4.31	0.84	มากที่สุด
3.3 S > หัวเรื่อง	3.66	1.01	มาก
3.4 W > คำสำคัญ	3.07	1.26	ปานกลาง
3.5 C > เลขหมู่	1.94	1.01	น้อย
3.6 D > ระบบทศนิยมของดิวอี้	1.83	0.89	น้อย
4. ด้านเทคนิคการสืบค้น	1.81	1.27	น้อย
4.1 การกำหนดขอบเขตในการค้นคืน	1.23	1.41	น้อยที่สุด
4.2 การใช้เทคนิคแบบบูลีน	2.27	1.60	น้อย
4.3 การใช้การตัดคำ	1.93	1.52	น้อย

คู่มือช่วยค้น เป็นคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารนิเทศ ที่ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำไว้ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยได้จัดทำคู่มือช่วยค้นเป็นแผ่นพับไว้ให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ซึ่งถ้าหากผู้ใช้บริการไม่เข้าไปใช้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามก็จะไม่ทราบว่าคู่มือช่วยค้นจึงควรจะได้จัดทำไว้ให้บริการที่เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการสืบค้นสารนิเทศได้ด้วยตนเอง และผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นในระดับมากที่คู่มือช่วยค้นใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย และมีขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด

คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ โดยอธิบายวิธีการสืบค้นในแต่ละหน้าจอของ OPAC เพื่ออธิบายวิธีการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองขณะสืบค้น เช่น ระบบมีการแนะนำรูปแบบของการค้น มีการแจ้งจำนวนรายการที่ค้นพบ

ก่อนการแสดงรายการ และถ้าจำนวนรายการที่พบมีมากกว่าจำนวนที่ต้องการก็มีคำสั่งเพื่อกำหนดขอบเขตของการค้น มีคำสั่งแสดงไว้ที่หน้าจอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นรูปแบบของการค้นได้ในขณะที่ทำการตรวจสอบรายการที่ค้นพบ มีการแจ้งจำนวนรายการที่พบทั้งหมดไว้ในขณะที่แสดงรายการแต่ละรายการ มีการแจ้งลำดับที่ของรายการไว้เมื่อมีรายการที่จะแสดงมากกว่า 1 หน้าจอ และจากรายการที่ค้นได้หากรายการใดตรงกับความต้องการสามารถที่จะให้มีการค้นอย่างอัตโนมัติ เพื่อโยนไปยังรายการอื่นที่เหมือนกันหรือเกี่ยวข้อง นอกจากนี้ในขณะที่ทำการสืบค้นจะมีการแนะนำการสืบค้นในอันดับต่อไป จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่คำอธิบายวิธีใช้หน้าจอใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย และมีคำอธิบายวิธีการสืบค้นอย่างละเอียด

ทางเลือกในการสืบค้น ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำทางเลือกในการสืบค้นไว้ให้บริการ ดังนี้

- | | |
|-------------------------|----------------------------------------------------|
| A > ผู้แต่ง | สืบค้นโดยใช้ชื่อผู้แต่ง |
| T > ชื่อเรื่อง | สืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่อง |
| S > หัวเรื่อง | สืบค้นโดยใช้หัวเรื่องตามที่หอสมุดกำหนด |
| W > คำสำคัญ | สืบค้นโดยใช้คำสำคัญจากชื่อเรื่อง ชื่อชุด หรือโน้ต |
| C > เลขหมู่ | สืบค้นโดยใช้เลขหมู่ที่หอสมุดกำหนด เช่น น, ย, E ฯลฯ |
| D > ระบบทศนิยมของคิวอี้ | สืบค้นโดยใช้เลขหมู่ระบบทศนิยมของคิวอี้ |

สำหรับการใช้ทางเลือกในการสืบค้นที่ปรากฏบนหน้าจอของ OPAC ดังกล่าว หากผู้ใช้บริการสามารถใช้ทางเลือกตรงกับข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น ก็จะพบรายการสารนิเทศที่ถูกต้องตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง และจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้ในการใช้ทางเลือกในการสืบค้นในระดับปานกลาง และใช้ทางเลือก T > ชื่อเรื่อง ในระดับมากที่สุด ใช้ทางเลือก S > หัวเรื่องในระดับมาก ใช้ทางเลือก A > ผู้แต่ง W > คำสำคัญในระดับปานกลาง ใช้ทางเลือก C > เลขหมู่ D > ระบบทศนิยมของคิวอี้ในระดับน้อย

เทคนิคการสืบค้น ฝ่ายหอสมุดได้จัดทำเทคนิคการสืบค้นไว้ให้บริการ ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตในการค้นคืน การใช้เทคนิคแบบบูลีน และการใช้การตัดคำ แต่ผู้ใช้บริการมีความรู้ด้านเทคนิคการสืบค้นในระดับน้อย ดังนี้

การกำหนดขอบเขตในการค้นคืน ฝ่ายหอสมุดได้แนะนำการกำหนดขอบเขตในการค้นคืนไว้ในคู่มือช่วยค้น โดยผู้ใช้บริการสามารถกำหนดภาษา ที่ตั้ง ปีที่พิมพ์ และประเภทของสารนิเทศ ได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสารนิเทศได้ถูกต้องตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้องมากขึ้น จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้การกำหนดขอบเขตในการค้นคืนน้อยที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่เห็นความสำคัญในการกำหนดขอบเขตในการค้นคืน

การใช้เทคนิคแบบบูลีน เป็นการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้คำสั่งเพื่อเชื่อมคำศัพท์ หรือวลี ให้สามารถค้นคืนสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการมากขึ้น มีการสืบค้นคำสำคัญจากรายการชื่อเรื่อง และรายการหัวเรื่อง ซึ่งสามารถใช้ AND เพื่อระบุนขอบเขตของการค้นให้ได้สารสนเทศจำนวนน้อยลงแต่ตรงกับความต้องการ และใช้ OR หรือ NOT เพื่อให้ได้รายการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้องมากขึ้น แต่ฝ่ายหอสมุดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ ซึ่งผู้ใช้จะทราบเมื่อมาใช้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามเท่านั้น จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการใช้เทคนิคแบบบูลีนในระดับน้อย

การใช้การตัดคำ ระบบสามารถให้ผู้บริการสืบค้นสารสนเทศ โดยใช้การตัดคำ ที่ต้องการสืบค้นได้ และจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้ในระดับน้อย แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าระบบสามารถใช้การตัดคำได้ หรืออาจจะเคยใช้แต่ไม่ทราบว่าเป็นการใช้การตัดคำ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของระบบการค้นคืนสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารสนเทศ โดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

3.2 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย หน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายหอสมุดจอห์ เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ โดยมีการจัดแบ่งสายงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำรายการสืบค้น และดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นอกจากนี้ต้องปฏิบัติงานที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยบริการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ ในช่วงที่หอสมุดเปิดบริการล่วงหน้า โดยมีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวน 5 คน และมีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปี ขึ้นไป

2. กลุ่มงานบริการสารสนเทศ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในการค้นคืนสารสนเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยการสาธิตหรืออธิบายวิธีการสืบค้น แนะนำคำที่ใช้ค้น และช่วยสืบค้น ซึ่งมีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 5 คน และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-15 ปี

ผลการวิจัยการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมุมมองของผู้ใช้บริการ ดังตาราง 16

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ควรให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์	3.98	1.02	มาก
2. ควรแนะนำการใช้เทคนิคแบบบูลีน	4.23	1.08	มากที่สุด
3. ควรแนะนำการกำหนดคำค้น	4.08	0.94	มาก
4. ควรแนะนำการใช้ทางเลือกในการสืบค้นและใช้คำค้น	4.08	0.93	มาก
5. ควรแนะนำการใช้การตัดคำ	4.03	0.92	มาก
6. ควรแนะนำการกำหนดขอบเขตของการค้น	4.06	0.93	มาก
7. การสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น	3.66	1.24	มาก
8. การแนะนำคำที่ใช้สืบค้น	3.72	1.17	มาก
9. ช่วยสืบค้น	3.33	1.22	ปานกลาง

จากตาราง 16 ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้บริการจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในด้านการแนะนำการใช้เทคนิคแบบบูลีนในระดับมากที่สุด การให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายการสืบค้นแบบออนไลน์ การกำหนดคำค้น การใช้ทางเลือกในการสืบค้นและใช้คำค้น การใช้การตัดคำ การกำหนดขอบเขตของการค้น การสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น การแนะนำคำที่ใช้สืบค้นในระดับมาก ส่วนการช่วยสืบค้นในระดับปานกลาง

ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ โดยตั้งสมมุติฐานปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ ดังนั้นการทดสอบสมมุติฐานจึงเป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ด้วยสถิติไค-สแควร์ ดังนี้

4.1 การทดสอบความสัมพันธ์ด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

สถานภาพของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย คณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศ โดยทดสอบว่ามีความสัมพันธ์

กับความสำเร็จในการการค้ำคืนสินสารนิเทศหรือไม่อย่างไร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ มีดังนี้

4.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 17 ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ

คณะที่ศึกษา	ความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ N = 372		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	78 (53.8)	61 (42.1)	6 (4.1)
ศึกษาศาสตร์	50 (45.0)	56 (50.5)	5 (4.5)
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31 (50.8)	25 (41.0)	5 (8.2)
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	21 (38.2)	24 (43.6)	10 (18.2)
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 16.293 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .012$$

จากตาราง 17 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ พบว่า คณะที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะต่างกันมีความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศแตกต่างกัน โดยผู้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศมากที่สุด รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา ตามลำดับ

4.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 18 ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ

ชั้นปีที่ศึกษา	ความสำเร็จในการค้ำคืนสินสารนิเทศ N = 372		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
ปี 1	57 (46.7)	50 (41.0)	15 (12.3)
ปี 2	59 (52.2)	49 (43.4)	5 (4.4)
ปี 3	36 (45.0)	41 (51.3)	3 (3.8)
ปี 4	28 (49.1)	26 (45.6)	3 (5.3)
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 9.231 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .161$$

จากตาราง 18 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุด คือ พบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 และพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.6 มีเพียง ร้อยละ 7.0 ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ โดยชั้นปีที่ 2 มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 3 ตามลำดับ เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีที่ศึกษากับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

4.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ปรากฏผลดังตาราง 19-24

ตาราง 19 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่างๆ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 367		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	15 (65.2)	7 (30.4)	1 (4.3)
มาก	28 (44.4)	32 (50.8)	3 (4.8)
ปานกลาง	72 (50.0)	67 (46.5)	5 (3.5)
น้อย	38 (50.0)	30 (39.5)	8 (10.5)
น้อยที่สุด	23 (37.7)	29 (47.5)	9 (14.8)
รวม	176 (48.0)	165 (45.0)	26 (7.1)

$$\chi^2 = 15.064 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .058$$

จากตาราง 19 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุด คือ พบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.0 โดยมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่างๆ ระดับมากที่สุด ร้อยละ 65.2 ระดับมาก ร้อยละ 44.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 ระดับน้อย ร้อยละ 50.0 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 37.7 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 45.0 และมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่างๆ ระดับมากที่สุด ร้อยละ 30.4 ระดับมาก ร้อยละ 50.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.5 ระดับน้อย ร้อยละ 39.5 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 47.5 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่างๆ กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

ตาราง 20 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงานกับ
ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

ประสบการณ์ในการใช้ คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ รายงาน	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 372		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	44 (48.4)	42 (46.2)	5 (5.5)
มาก	47 (42.7)	58 (52.7)	5 (4.5)
ปานกลาง	66 (52.4)	50 (39.7)	10 (7.9)
น้อย	19 (57.6)	11 (33.3)	3 (9.1)
น้อยที่สุด	4 (33.3)	5 (41.1)	3 (25.0)
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 12.774, \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .120$$

จากตาราง 20 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุด คือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงานมากที่สุด ร้อยละ 48.4 มาก ร้อยละ 42.7 ปานกลาง ร้อยละ 52.4 น้อย ร้อยละ 57.6 น้อยที่สุด ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.6 และใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงานมากที่สุด ร้อยละ 46.2 มาก ร้อยละ 52.7 ปานกลาง ร้อยละ 39.7 น้อย ร้อยละ 33.3 น้อยที่สุด ร้อยละ 41.1 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงานกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 21 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่าง ๆ
ตามหลักสูตรกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

ประสบการณ์ในการใช้ คอมพิวเตอร์ในการศึกษา รายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตร	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 366		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	21 (46.7)	22 (48.9)	2 (4.4)
มาก	51 (42.1)	65 (53.7)	5 (4.1)
ปานกลาง	64 (50.0)	56 (43.8)	8 (6.3)
น้อย	32 (54.2)	19 (32.2)	8 (13.6)
น้อยที่สุด	9 (69.2)	2 (15.4)	2 (15.4)
รวม	177 (48.4)	164 (44.8)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 16.634 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .034$$

จากตาราง 21 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กันแสดงว่ายอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุด คือ พบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรระดับมากที่สุด ร้อยละ 46.7 ระดับมาก ร้อยละ 42.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 ระดับน้อย ร้อยละ 54.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 69.2 รองลงมาคือ พบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.8 และมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตร ระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.9 ระดับมาก ร้อยละ 53.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 43.8 ระดับน้อย ร้อยละ 32.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 15.4

ตาราง 22 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 362		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	8 (72.7)	3 (27.3)	-
มาก	9 (42.9)	11 (52.4)	1 (0.3)
ปานกลาง	25 (49.0)	25 (49.0)	1 (0.3)
น้อย	51 (42.5)	64 (53.3)	5 (4.2)
น้อยที่สุด	81 (50.9)	61 (38.4)	17 (10.7)
รวม	174 (48.1)	164 (45.3)	24 (6.0)

$$\chi^2 = 14.714 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .065$$

จากตาราง 22 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.1 โดยมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระดับมากที่สุด ร้อยละ 72.7 ระดับมาก ร้อยละ 42.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.0 ระดับน้อย ร้อยละ 42.5 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 50.9 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 45.3 และมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระดับมากที่สุด ร้อยละ 27.3 ระดับมาก ร้อยละ 52.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.0 ระดับน้อย ร้อยละ 53.3 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 38.4 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างประสพการณ์ในการใช้ คอมพิวเตอร์ในการเขียน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 23 ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

ประสพการณ์ในการ ใช้คอมพิวเตอร์ในการ สืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 370		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	67 (52.3)	55 (43.0)	6 (4.7)
มาก	58 (44.6)	69 (48.5)	9 (6.9)
ปานกลาง	38 (45.8)	38 (45.8)	7 (8.4)
น้อย	14 (51.9)	10 (37.0)	3 (11.1)
น้อยที่สุด	2 (100.0)	-	-
รวม	179 (48.4)	166 (44.9)	26 (6.8)

$$\chi^2 = 5.895 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .659$$

จากตาราง 23 ผู้ใช้บริการที่มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยมีประสพการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.3 ระดับมาก ร้อยละ 44.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.8 ระดับน้อย ร้อยละ 51.9 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.9 และมีประสพการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้น ระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.0 ระดับมาก ร้อยละ 48.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.8 และระดับน้อย ร้อยละ 37.0 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

จากตาราง 19- 23 เป็นการทดสอบสมมุติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ การพิมพ์รายงาน การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การสืบค้น และการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ ผลที่ได้จากการทดสอบแตกต่างกัน และเมื่อนำมาทดสอบโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการค้นคว้าสารสนเทศ

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์	ความสำเร็จในการค้นคว้าสารสนเทศ				χ^2	Sig
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความเกี่ยวข้องแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงและไม่เกี่ยวข้อง			
ใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ	176 (48.0)	165 (45.0)	26 (7.1)	15.064	.058	
ใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์รายงาน	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	12.774	.120	
ใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตร	177 (48.4)	164 (44.8)	25 (6.8)	16.634	.034	
ใช้คอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	174 (48.1)	164 (45.3)	24 (6.0)	14.714	.065	
ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้น	179 (48.4)	166 (44.9)	26 (6.8)	5.895	.659	
รวม	173 (48.1)	164 (45.6)	23 (6.4)	49.221	.070	

จากตาราง 24 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับความสำเร็จในการค้นคว้าสารสนเทศ พบว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ การพิมพ์รายงาน การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการสืบค้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคว้าสารสนเทศ ส่วนประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตร ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคว้าสารสนเทศ เมื่อนำประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์โดยรวมมาทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคว้าสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย ดังนั้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จในการค้นคว้าสารสนเทศ

4.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการคั่นคืนสารนิเทศกับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ ปรากฏผลดังตาราง 25-29

ตาราง 25 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้คู่มือช่วยค้นกับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ

การใช้คู่มือช่วยค้น	ความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ N = 369		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	22 (61.1)	12 (33.3)	2 (5.6)
มาก	42 (46.7)	43 (47.8)	5 (5.6)
ปานกลาง	72 (45.9)	76 (48.4)	9 (5.7)
น้อย	34 (54.0)	23 (36.5)	6 (9.5)
น้อยที่สุด	8 (34.8)	12 (52.2)	3 (13.0)
รวม	178 (48.2)	166 (45.0)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 8.246 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .410$$

จากตาราง 25 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.2 โดยที่ใช้คู่มือช่วยค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 61.1 ระดับมาก ร้อยละ 46.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.9 ระดับน้อย ร้อยละ 54.0 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 35.8 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 45.0 และใช้คู่มือช่วยค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 33.3 ระดับมาก ร้อยละ 47.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.4 ระดับน้อย ร้อยละ 36.5 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 52.2 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้คู่มือช่วยค้นกับความสำเร็จในการคั่นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 26 ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้น้ำจอกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้น้ำจอก	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 370		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	16 (57.1)	10 (35.7)	2 (7.1)
มาก	71 (45.5)	78 (50.0)	7 (4.5)
ปานกลาง	73 (46.8)	69 (44.2)	14 (9.0)
น้อย	17 (63.0)	8 (29.6)	2 (7.4)
น้อยที่สุด	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)
รวม	179 (48.1)	166 (44.9)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 10.298 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .245$$

จากตาราง 26 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.1 โดยมีความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้น้ำจอกในระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.1 ระดับมาก ร้อยละ 45.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.8 ระดับน้อย ร้อยละ 63.0 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.9 และมีความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้น้ำจอกในระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.7 ระดับมาก ร้อยละ 50.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 44.2 ระดับน้อย ร้อยละ 29.6 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 33.3 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้น้ำจอกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 27 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทางเลือกในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การใช้ทางเลือกในการสืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 369		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	14 (60.9)	8 (34.8)	1 (4.3)
มาก	57 (51.8)	48 (43.6)	5 (4.5)

ตาราง 27 (ต่อ)

การใช้ทางเลือกในการ สืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 369		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
ปานกลาง	77 (44.5)	86 (49.7)	10 (5.8)
น้อย	28 (50.0)	21 (37.5)	7 (12.5)
น้อยที่สุด	3 (42.9)	2 (28.6)	2 (28.6)
รวม	179 (48.5)	16 (44.7)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 13.054 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .110$$

จากตาราง 27 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 โดยใช้ทางเลือกในการสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60.9 ระดับมาก ร้อยละ 51.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 44.5 ระดับน้อย ร้อยละ 50.0 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 42.9 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และใช้ทางเลือกในการสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.8 ระดับมาก ร้อยละ 43.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.7 ระดับน้อย ร้อยละ 37.5 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 28.6 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทางเลือกในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย

ตาราง 28 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคนิคในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การใช้เทคนิคในการ สืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 369		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	8 (50.0)	8 (50.0)	-
มาก	41 (54.7)	32 (42.7)	2 (2.7)
ปานกลาง	94 (47.0)	94 (47.0)	12 (6.0)
น้อย	31 (50.8)	22 (36.1)	8 (13.1)
น้อยที่สุด	5 (29.4)	9 (52.9)	3 (17.6)
รวม	179 (48.5)	165 (44.7)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 13.429 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .098$$

จากตาราง 28 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 โดยใช้เทคนิคในการสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 54.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 ระดับน้อย ร้อยละ 50.8 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 29.4 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และใช้เทคนิคในการสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 42.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 ระดับน้อย ร้อยละ 36.1 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 52.9 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคนิคในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

จากตาราง 25-28 เป็นการทดสอบสมมุติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบเหมือนกัน และเมื่อนำมาทดสอบโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 29

ตาราง 29 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

ความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ				χ^2	Sig
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง			
การใช้คู่มือช่วยค้น	178 (48.2)	166 (45.0)	25 (6.8)	8.246	.410	
ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ	179 (48.1)	166 (44.9)	26 (7.0)	10.298	.245	
การใช้ทางเลือกในการสืบค้น	179 (48.5)	165 (44.7)	25 (6.8)	13.054	.110	
การใช้เทคนิคในการสืบค้น	179 (48.5)	165 (44.7)	25 (6.8)	13.429	.098	
รวม	177 (48.2)	165 (45.0)	25 (6.8)	32.121	.461	

จากตาราง 29 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า การใช้คู่มือช่วยค้น ความเข้าใจคำอธิบายวิธีใช้หน้าจอ การใช้ทางเลือกในการสืบค้น การใช้เทคนิคในการสืบค้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จการค้นคืนสารนิเทศ เมื่อนำความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศโดยรวมมาทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ปรากฏว่าความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ดังนั้นสรุปได้ว่าความรู้เกี่ยวกับระบบการค้นคืนสารนิเทศกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

4.2 การทดสอบความสัมพันธ์ด้านพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดกับความถี่ในการค้นคืนสารนิเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดกับความถี่ในการค้นคืนสารนิเทศ

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 372		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	89 (50.9)	76 (43.4)	10 (5.7)
มาก	74 (43.3)	82 (48.0)	15 (8.8)
ปานกลาง	12 (70.6)	5 (29.4)	-
น้อย	4 (57.1)	2 (28.6)	1 (14.3)
น้อยที่สุด	1 (50.0)	1 (50.0)	-
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 7.813 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .452$$

จากตาราง 30 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน ร้อยละ 50.9 ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 43.3 ใช้สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 70.6 ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 57.1 และใช้เดือนละครั้ง ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.6 และมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด โดยใช้ทุกวัน ร้อยละ 43.4 ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 48.0 ใช้สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 29.4 ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 28.6 และใช้เดือนละครั้ง ร้อยละ 50.0 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดกับความถี่ในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

4.3 การทดสอบความสัมพันธ์ด้านพฤติกรรมการสืบค้นสารสนเทศกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการสืบค้น ประสิทธิภาพในการสืบค้น วัตถุประสงค์ในการสืบค้น คำที่ใช้สืบค้น วิธีการสืบค้น การใช้บริการจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ปรากฏผลดังนี้

4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ
ปรากฏผลดังตาราง 31

ตาราง 31 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

ความถี่ในการสืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 372		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	21 (58.3)	14 (38.9)	1 (2.8)
มาก	111 (49.1)	104 (46.0)	11 (4.9)
ปานกลาง	32 (47.8)	32 (47.8)	3 (4.5)
น้อย	13 (40.6)	14 (43.8)	5 (15.6)
น้อยที่สุด	3 (27.3)	2 (18.2)	6 (54.5)
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 46.401 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .000$$

จากตาราง 31 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ความถี่ในการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการสืบค้นต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศแตกต่างกัน โดยมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุด คือ พบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยมีความถี่ในการสืบค้นทุกวัน ร้อยละ 58.3 ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 49.1 ใช้สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 47.8 ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 40.6 และใช้เดือนละครั้ง ร้อยละ 27.3 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.6 และมีความถี่ในการสืบค้น โดยใช้ทุกวัน ร้อยละ 38.9 ใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 46.0 ใช้สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 47.8 ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 43.8 และใช้เดือนละครั้ง ร้อยละ 18.2

4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ
โดยศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสืบค้นจากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่น การเรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เรียนรู้จากการอบรม เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้น เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง และเรียนรู้จากเพื่อน ว่ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศหรือไม่ ปรากฏผลดังตาราง 32-38

ตาราง 32 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

การเรียนรู้จากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 366		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	2 (25.0)	6 (75.0)	-
มาก	29 (60.4)	17 (35.4)	2 (4.2)
ปานกลาง	67 (46.9)	68 (47.6)	8 (5.6)
น้อย	48 (43.6)	54 (49.1)	8 (7.3)
น้อยที่สุด	33 (57.9)	17 (29.8)	7 (12.3)
รวม	179 (48.9)	162 (44.3)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 13.970 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .083$$

จากตาราง 32 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.9 โดยมีการเรียนรู้จากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.0 ระดับมาก ร้อยละ 60.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.9 ระดับน้อย ร้อยละ 43.6 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 57.9 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.3 และมีการเรียนรู้จากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 75.0 ระดับมาก ร้อยละ 35.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.6 ระดับน้อย ร้อยละ 49.1 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 29.8 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

ตาราง 33 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่
กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การเรียนรู้จากการแนะนำ ของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 367		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	7 (77.8)	2 (22.2)	-
มาก	16 (47.1)	16 (47.1)	2 (5.9)
ปานกลาง	54 (45.4)	55 (46.2)	10 (8.4)
น้อย	65 (45.5)	72 (50.3)	6 (4.2)
น้อยที่สุด	37 (59.7)	18 (29.0)	7 (11.3)
รวม	179 (48.8)	163 (44.4)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 13.625 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .092$$

จากตาราง 33 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.8 โดยมีการเรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 77.8 ระดับมาก ร้อยละ 47.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.4 ระดับน้อย ร้อยละ 45.5 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 59.7 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.4 และมีการเรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 22.2 ระดับมาก ร้อยละ 47.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.2 ระดับน้อย ร้อยละ 50.3 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 29.0 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 34 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากการอบรมกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การเรียนรู้จากการอบรม	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 364		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	3 (50.0)	3 (50.0)	-
มาก	13 (38.2)	16 (47.1)	5 (14.7)
ปานกลาง	51 (49.5)	48 (46.6)	4 (3.9)
น้อย	72 (46.2)	73 (46.8)	11 (7.1)
น้อยที่สุด	40 (61.5)	20 (30.8)	5 (7.7)
รวม	179 (49.2)	160 (44.0)	25 (6.9)

$$\chi^2 = 11.147 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .193$$

จากตาราง 34 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 49.2 โดยเรียนรู้จากการอบรมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 38.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.5 ระดับน้อย ร้อยละ 46.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.0 และเรียนรู้จากการอบรมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 47.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.6 ระดับน้อย ร้อยละ 46.8 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 30.8 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากการอบรมกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 35 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากคู่มือช่วยค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การเรียนรู้จากคู่มือช่วยค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 368		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	12 (57.1)	8 (38.1)	1 (4.8)
มาก	38 (55.9)	26 (38.2)	4 (5.9)
ปานกลาง	70 (44.9)	76 (48.7)	10 (6.4)
น้อย	43 (46.2)	45 (48.4)	5 (5.4)
น้อยที่สุด	15 (50.0)	11 (36.7)	4 (13.3)
รวม	178 (48.4)	166 (45.1)	24 (6.5)

$$\chi^2 = 6.180 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .627$$

จากตาราง 35 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยเรียนรู้จากคู่มือช่วยค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.1 ระดับมาก ร้อยละ 55.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 44.9 ระดับน้อย ร้อยละ 46.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 45.1 และเรียนรู้จากคู่มือช่วยค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 38.1 ระดับมาก ร้อยละ 38.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.7 ระดับน้อย ร้อยละ 48.4 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 36.7 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากคู่มือช่วยค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 36 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเองกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การเรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 372		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	55 (51.9)	42 (39.6)	9 (8.5)
มาก	78 (48.1)	74 (45.7)	10 (6.2)
ปานกลาง	39 (44.8)	43 (49.4)	5 (5.7)
น้อย	6 (46.2)	6 (46.2)	1 (7.7)
น้อยที่สุด	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25.0)
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 4.504 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .809$$

จากตาราง 36 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยเรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.9 ระดับมาก ร้อยละ 48.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 44.8 ระดับน้อย ร้อยละ 46.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.6 และเรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ร้อยละ 39.6 ระดับมาก ร้อยละ 45.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.4 ระดับน้อย ร้อยละ 46.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 25.0 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเองกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 37 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากเพื่อนกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

การเรียนรู้จากเพื่อน	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 371		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	26 (51.0)	24 (47.1)	1 (2.0)
มาก	74 (45.4)	75 (46.0)	14 (8.6)
ปานกลาง	55 (48.2)	53 (46.5)	6 (5.3)
น้อย	18 (56.3)	10 (31.3)	4 (12.5)
น้อยที่สุด	7 (63.6)	4 (36.4)	-
รวม	180 (48.5)	166 (44.7)	25 (6.7)

$$\chi^2 = 8.219 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .412$$

จากตาราง 37 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 โดยเรียนรู้จากเพื่อนในระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.0 ระดับมาก ร้อยละ 45.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.2 ระดับน้อย ร้อยละ 56.3 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 63.6 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และเรียนรู้จากเพื่อนในระดับมากที่สุด ร้อยละ 47.1 ระดับมาก ร้อยละ 46.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.5 ระดับน้อย ร้อยละ 31.3 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 36.4 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้จากเพื่อนกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

จากตาราง 32- 37 เป็นการทดสอบสมมุติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ โดยผู้ใช้บริการมีการเรียนรู้และประสบการณ์ในการสืบค้นจากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่น เรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เรียนรู้จากการอบรม เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้น เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง และเรียนรู้จากเพื่อน ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบเหมือนกัน และเมื่อนำมาทดสอบโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 38

ตาราง 38 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

ประสบการณ์ในการสืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ				
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงและไม่เกี่ยวข้อง	χ^2	Sig
เรียนรู้จากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่น	179 (48.9)	162 (44.3)	25 (6.8)	13.970	.083
เรียนรู้จากการแนะนำของ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่	179 (48.8)	163 (44.4)	25 (6.8)	13.625	.092
เรียนรู้จากการอบรม	179 (49.2)	160 (44.0)	25 (6.9)	11.147	.193
เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้น	178 (48.4)	166 (45.1)	24 (6.5)	6.180	.627
เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	4.504	.809
เรียนรู้จากเพื่อน	180 (48.5)	166 (44.7)	25 (6.7)	8.219	.412
รวม	177 (49.2)	159 (44.2)	24 (6.7)	48.353	.121

จากตาราง 38 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า การเรียนรู้และประสบการณ์ในการสืบค้นจากระบบอื่นหรือห้องสมุดอื่น เรียนรู้จากการแนะนำของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เรียนรู้จากการอบรม เรียนรู้จากคู่มือช่วยค้น เรียนรู้จากหน้าจอด้วยตนเอง และเรียนรู้จากเพื่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ และเมื่อนำประสบการณ์ในการสืบค้นโดยรวม มาทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ประสบการณ์ในการสืบค้นไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ดังนั้นสรุปได้ว่าประสบการณ์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ
โดยศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียน การทำรายงาน การทำวิจัย เพื่อเขียนบทความ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ ว่ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศหรือไม่อย่างไร ปรากฏผลดังตาราง 39-44

ตาราง 39 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียนกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียน	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 371		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	89 (50.0)	79 (44.4)	10 (5.6)
มาก	70 (48.3)	63 (43.4)	12 (8.3)
ปานกลาง	19 (42.2)	23 (51.1)	3 (6.7)
น้อย	2 (66.7)	1 (33.3)	-
น้อยที่สุด	-	-	-
รวม	180(48.5)	166 (44.7)	25 (6.7)

$$\chi^2 = 2.251 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .895$$

จากตาราง 39 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียนในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 48.3 ระดับปานกลาง ร้อยละ 42.2 และระดับน้อย ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียนในระดับมากที่สุด ร้อยละ 44.4 ระดับมาก ร้อยละ 43.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 51.1 และระดับน้อย ร้อยละ 33.3 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียนกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 40 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำรายงาน
กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ในการสืบค้น เพื่อประกอบการทำ รายงาน	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 371		
	สารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	96 (53.9)	72 (40.4)	10 (5.6)
มาก	64 (43.0)	77 (51.7)	8 (5.4)
ปานกลาง	16 (50.0)	13 (40.6)	3 (9.4)
น้อย	4 (36.4)	3 (27.3)	4 (36.4)
น้อยที่สุด	-	1 (100.0)	-
รวม	180 (48.5)	166 (44.7)	25 (6.7)

$$\chi^2 = 22.221 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .005$$

จากตาราง 40 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำรายงานกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำรายงานต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศแตกต่างกัน โดยนักศึกษามีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุด คือ พบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำรายงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 53.9 ระดับมาก ร้อยละ 43.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 และระดับน้อย ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ พบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำรายงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 40.4 ระดับมาก ร้อยละ 51.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 40.6 ระดับน้อย ร้อยละ 27.3 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 100.0

ตาราง 41 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัยกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัย	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 366		
	สารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	22 (61.1)	14 (38.9)	-
มาก	25 (47.2)	25 (47.2)	3 (5.7)
ปานกลาง	31 (43.7)	38 (53.5)	2 (2.8)
น้อย	47 (45.6)	48 (46.6)	8 (7.8)
น้อยที่สุด	53 (51.5)	38 (36.9)	12 (11.7)
รวม	178 (48.6)	163 (44.5)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 12.848 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .117$$

จากตาราง 41 ผู้ใช้บริการที่มีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.6 โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 61.1 ระดับมาก ร้อยละ 47.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 43.7 ระดับน้อย ร้อยละ 45.6 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 51.5 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.5 และมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัยในระดับมากที่สุด ร้อยละ 38.9 ระดับมาก ร้อยละ 47.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 53.5 ระดับน้อย ร้อยละ 46.6 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 36.9 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการทำวิจัยกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 42 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเขียนบทความกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วัตถุประสงค์ในการสืบค้น เพื่อเขียนบทความ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ		
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	19 (70.4)	8 (29.6)	-
มาก	40 (48.2)	39 (47.0)	4 (4.8)
ปานกลาง	47 (40.9)	59 (51.3)	9 (7.8)
น้อย	44 (46.8)	43 (45.7)	7 (7.4)
น้อยที่สุด	24 (57.1)	14 (33.3)	4 (9.5)
รวม	174 (48.2)	163 (45.2)	24 (6.6)

$$\chi^2 = 11.609 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .170$$

จากตาราง 42 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.2 โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเขียนบทความในระดับมากที่สุด ร้อยละ 70.4 ระดับมาก ร้อยละ 48.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 40.9 ระดับน้อย ร้อยละ 46.8 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 57.1 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 45.2 และมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเขียนบทความในระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.6 ระดับมาก ร้อยละ 47.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 51.3 ระดับน้อย ร้อยละ 45.7 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 33.3 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเขียนบทความกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 43 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 370		
	สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	57 (50.4)	44 (38.9)	12 (10.6)
มาก	63 (47.7)	63 (47.7)	6 (4.5)
ปานกลาง	47 (46.1)	48 (47.1)	7(6.9)
น้อย	9 (47.4)	9 (47.4)	1 (5.3)
น้อยที่สุด	2 (50.0)	2 (50.0)	-
รวม	178 (48.1)	166 (44.9)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 5.111 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .746$$

จากตาราง 43 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.1 โดยมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.4 ระดับมาก ร้อยละ 47.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.1 ระดับน้อย ร้อยละ 47.7 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือพบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.9 และมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 38.9 ระดับมาก ร้อยละ 47.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.1 ระดับน้อย ร้อยละ 45.4 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 50.0 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

จากตาราง 39- 43 เป็นการทดสอบสมมุติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ โดยผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียน เพื่อประกอบการทำรายงาน เพื่อประกอบการทำวิจัย เพื่อเขียนบทความ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบแตกต่างกัน และเมื่อนำมาทดสอบโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 44

ตาราง 44 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วัตถุประสงค์ในการสืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ			χ^2	Sig
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงและไม่เกี่ยวข้อง		
เพื่อประกอบการเรียน	180 (50.0)	166 (44.7)	25 (6.7)	2.251	.898
เพื่อประกอบการทำรายงาน	180 (48.5)	166 (44.7)	25 (6.7)	22.221	.005
เพื่อประกอบการทำวิจัย	178 (48.6)	163 (44.5)	25 (6.8)	12.848	.117
เพื่อเขียนบทความ	174 (48.2)	163 (45.2)	24 (6.6)	11.609	.170
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ	178 (48.1)	166 (44.9)	26 (7.0)	5.111	.764
รวม	174 (48.3)	162 (45.0)	24(6.7)	38.991	.126

จากตาราง 44 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า วัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียน เพื่อประกอบการทำวิจัย เพื่อเขียนบทความ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ มีเพียงวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการทำรายงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ และเมื่อนำวัตถุประสงค์ในการสืบค้นโดยรวมมาทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ในการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าที่ใช้สืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับค่าที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (ค่าที่คิดขึ้นเอง) และประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรรชนี)

ตาราง 45 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (ค่าที่คิดขึ้นเอง) กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ

ค่าที่ใช้สืบค้น ประเภทคำศัพท์อิสระ (ค่าที่คิดขึ้นเอง)	ความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ N = 370		
	สารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	44 (48.9)	40 (44.4)	6 (6.7)
มาก	46 (46.5)	48 (48.5)	5 (5.1)
ปานกลาง	50 (44.6)	54 (48.2)	8 (7.1)
น้อย	28 (52.8)	22 (41.5)	3 (5.7)
น้อยที่สุด	11 (68.8)	2 (12.5)	3 (18.8)
รวม	179 (48.4)	166 (44.9)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 10.387 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .239$$

จากตาราง 45 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศมากที่สุดคือพบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยใช้ค่าสืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (ค่าที่คิดขึ้นเอง) ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.9 ระดับมาก ร้อยละ 46.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 44.6 ระดับน้อย ร้อยละ 52.8 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 68.8 รองลงมาคือ พบสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.9 และใช้ค่าสืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (ค่าที่คิดขึ้นเอง) ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 44.4 ระดับมาก ร้อยละ 48.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.2 ระดับน้อย ร้อยละ 41.5 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 12.5 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (ค่าที่คิดขึ้นเอง) กับความสำเร็จในการค้นคืนสารสนเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 46 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรชนี) กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

ค่าที่ใช้สืบค้นประเภท คำศัพท์ควบคุม (ศัพท์ สัมพันธ์ และศัพท์ดรชนี)	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 366		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	22 (62.9)	12 (34.3)	1 (2.9)
มาก	48 (45.7)	52 (49.5)	5 (4.8)
ปานกลาง	61 (50.1)	56 (45.9)	5 (4.1)
น้อย	36 (43.4)	36 (43.4)	11 (13.3)
น้อยที่สุด	11 (52.4)	6 (28.6)	4 (19.0)
รวม	178 (48.6)	162 (44.3)	26 (7.1)

$$\chi^2 = 16.806 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .032$$

จากตาราง 46 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรชนี) กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้ค่าสืบค้นประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์และศัพท์ดรชนี) ต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศแตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด คือ พบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.6 โดยใช้ค่าสืบค้นประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรชนี) ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 62.9 ระดับมาก ร้อยละ 45.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 50.1 ระดับน้อย ร้อยละ 43.4 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 52.4 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.3 และมีข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรชนี) ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.3 ระดับมาก ร้อยละ 49.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.9 ระดับน้อย ร้อยละ 43.4 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 28.6

จากตาราง 45- 46 เป็นการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างค่าที่ใช้สืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยผู้ใช้บริการใช้ค่าสืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (ค่าที่คิดขึ้นเอง) และประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรชนี) ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบแตกต่างกัน และเมื่อนำมาทดสอบโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 47

ตาราง 47 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างคำที่ใช้สืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

คำที่ใช้สืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ			χ^2	Sig
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง		
คำที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (คำที่คิดขึ้นเอง)	179 (48.4)	166 (44.9)	25 (6.8)	10.387	.239
คำที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และ ศัพท์ดรชนี)	178 (48.6)	162 (44.3)	26 (7.1)	16.806	.032
รวม	177 (48.6)	162 (44.5)	25 (6.9)	29.068	.023

จากตาราง 47 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคำที่ใช้สืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า คำที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์อิสระ (คำที่คิดขึ้นเอง) ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ส่วนคำที่ใช้สืบค้นประเภทคำศัพท์ควบคุม (ศัพท์สัมพันธ์ และศัพท์ดรชนี) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ และเมื่อนำคำที่ใช้สืบค้นโดยรวมมาทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า คำที่ใช้สืบค้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ดังนั้นสรุปได้ว่าคำที่ใช้สืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่าขอมสมมุติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีคำที่ใช้สืบค้นต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศแตกต่างกัน

4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับวิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขหมู่ คำจากดรชนี และใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ ว่ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศหรือไม่ปรากฏดังตาราง 48-55

ตาราง 48 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่งกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่ง	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 371		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	13 (34.2)	22 (57.9)	3 (7.9)
มาก	41 (56.2)	29 (39.7)	3 (4.1)
ปานกลาง	61 (46.2)	62 (47.0)	9 (6.8)

ตาราง 48 (ต่อ)

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้ชื่อผู้แต่ง	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ		
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
น้อย	40 (48.2)	36 (43.4)	7 (8.4)
น้อยที่สุด	12 (42.9)	12 (42.9)	4 (15.4)
ไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก	12 (70.6)	5 (29.4)	-
รวม	179 (48.2)	166 (44.7)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 11.990 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .286$$

จากตาราง 48 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.2 โดยใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่งในระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.2 ระดับมาก ร้อยละ 56.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.2 ระดับน้อย ร้อยละ 48.2 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 42.9 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 70.6 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่งในระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.9 ระดับมาก ร้อยละ 39.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 ระดับน้อย ร้อยละ 43.4 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 42.9 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 29.4 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่งกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 49 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อเรื่องกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้ชื่อเรื่อง	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ			N = 372
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง	
มากที่สุด	87 (51.2)	70 (41.2)	13 (7.6)	
มาก	60 (44.1)	68 (50.0)	8 (5.9)	
ปานกลาง	27 (56.3)	17 (35.4)	4 (8.3)	
น้อย	3 (23.1)	9 (69.2)	1 (7.7)	

ตาราง 49 (ต่อ)

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้ชื่อเรื่อง	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 372		
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
น้อยที่สุด	1 (33.3)	2 (66.7)	-
ไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก	2 (100.0)	-	-
รวม	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)

$$\chi^2 = 10.417 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .405$$

จากตาราง 49 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด คือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อเรื่องในระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.2 ระดับมาก ร้อยละ 44.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 56.3 ระดับน้อย ร้อยละ 23.1 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 33.3 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.6 และใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อเรื่องในระดับมากที่สุด ร้อยละ 41.2 ระดับมาก ร้อยละ 50.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 35.4 ระดับน้อย ร้อยละ 69.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 66.7 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อเรื่องกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 50 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้หัวเรื่องกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้หัวเรื่อง	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 369		
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	45 (25.1)	41 (46.1)	3 (3.4)
มาก	65 (47.1)	64 (46.4)	9 (6.5)
ปานกลาง	47 (53.4)	35 (39.8)	6 (6.8)
น้อย	9 (25.0)	22 (61.1)	5 (13.9)
น้อยที่สุด	6 (85.7)	1 (14.3)	-
ไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก	7 (63.6)	2 (18.2)	2 (18.2)
รวม	179 (48.5)	165 (44.7)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 19.947 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .030$$

จากตาราง 50 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้หัวเรื่องกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่ายอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้หัวเรื่องต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศแตกต่างกัน โดยมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด คือ พบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 โดยใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้หัวเรื่องในระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.1 ระดับมาก ร้อยละ 47.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 53.4 ระดับน้อย ร้อยละ 25.0 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 85.7 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 63.6 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้หัวเรื่องในระดับมากที่สุด ร้อยละ 46.1 ระดับมาก ร้อยละ 46.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 39.8 ระดับน้อย ร้อยละ 61.1 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 14.3 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 18.

ตาราง 51 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้คำสำคัญกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้คำสำคัญ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 368		
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	34 (50.7)	32 (47.8)	1 (1.5)
มาก	43 (46.7)	41 (44.6)	8 (8.7)
ปานกลาง	33 (47.1)	34 (48.6)	3 (4.3)
น้อย	38 (46.3)	38 (46.3)	6 (7.3)
น้อยที่สุด	13 (54.2)	8 (33.3)	3 (12.5)
ไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก	19 (57.6)	10 (30.3)	4 (12.1)
รวม	180 (48.9)	163 (44.3)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 10.063 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .435$$

จากตาราง 51 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.9 โดยใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้คำสำคัญในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.7 ระดับมาก ร้อยละ 46.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.1 ระดับน้อย ร้อยละ 46.3 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 54.2 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 57.6 รองลงมาคือพบ

สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.3 และใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้คำสำคัญในระดับมากที่สุด ร้อยละ 47.8 ระดับมาก ร้อยละ 44.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.6 ระดับน้อย ร้อยละ 46.3 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 33.3 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 30.3 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้คำสำคัญกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 52 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้เลขหมู่กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้เลขหมู่	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 367		
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	5 (41.7)	6 (50.0)	1 (8.3)
มาก	8 (50.0)	6 (37.5)	2 (12.5)
ปานกลาง	29 (50.0)	28 (48.3)	1 (1.7)
น้อย	50 (50.0)	44 (44.0)	6 (6.0)
น้อยที่สุด	41 (46.1)	43 (48.3)	5 (5.6)
ไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก	46 (50.0)	36 (39.1)	10 (10.9)
รวม	179 (48.8)	163 (44.4)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 7.190 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .707$$

จากตาราง 52 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.8 โดยใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้เลขหมู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 41.7 ระดับมาก ร้อยละ 50.0 ระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 ระดับน้อย ร้อยละ 50.0 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 46.1 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.4 และใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้เลขหมู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 37.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.3 ระดับน้อย ร้อยละ 44.0 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 48.3 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 39.1 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้เลขหมู่ กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

ตาราง 53 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้คำจากบรรณานุกรมกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้คำจากบรรณานุกรม	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 367		
	สารนิเทศที่ตรงกับความ ต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความ ต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	1 (50.0)	1 (50.0)	-
มาก	9 (50.0)	8 (44.4)	1 (5.6)
ปานกลาง	24 (48.0)	24 (48.0)	2 (4.0)
น้อย	42 (53.8)	34 (43.6)	2 (2.6)
น้อยที่สุด	37 (43.0)	45 (52.3)	4 (4.7)
ไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก	66 (49.6)	51 (38.3)	16 (12.0)
รวม	179 (48.8)	163 (44.4)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 12.242 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .269$$

จากตาราง 53 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.8 โดยใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้คำจากบรรณานุกรมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 50.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 ระดับน้อย ร้อยละ 53.8 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 43.0 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 49.6 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.4 และใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้คำจากบรรณานุกรมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 44.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 ระดับน้อย ร้อยละ 43.6 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 52.3 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 38.3 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้คำจากบรรณานุกรมกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย

ตาราง 54 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ
กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้น ประเภทใช้วิธีไล่ดูรายการ ตามลำดับระเบียบ	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 369		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	3 (23.1)	7 (53.8)	3 (23.1)
มาก	14 (58.3)	9 (37.5)	1 (4.2)
ปานกลาง	31 (48.4)	28 (43.8)	5 (7.8)
น้อย	40 (46.5)	43 (50.0)	3 (3.5)
น้อยที่สุด	36 (50.0)	32 (44.4)	4 (5.6)
ไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก	55 (50.0)	46 (41.8)	9 (8.2)
รวม	179 (48.5)	165 (44.7)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 10.937 \quad P > .05 \quad \text{Sig} = .362$$

จากตาราง 54 ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุดคือพบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 โดยใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบในระดับมากที่สุด ร้อยละ 23.1 ระดับมาก ร้อยละ 58.3 ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.4 ระดับน้อย ร้อยละ 46.5 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 50.0 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.7 และใช้วิธีการสืบค้นประเภทใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบในระดับมากที่สุด ร้อยละ 53.8 ระดับมาก ร้อยละ 37.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 43.8 ระดับน้อย ร้อยละ 50.0 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 44.4 และไม่เคยใช้/ไม่รู้จัก ร้อยละ 41.8 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นประเภทใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย

จากตาราง 48- 54 เป็นการทดสอบสมมุติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยผู้ใช้บริการมีวิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขหมู่ คำจากครรชนี และใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบแตกต่างกัน และเมื่อนำมาทดสอบโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 55

ตาราง 55 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

วิธีการสืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ				
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงและไม่เกี่ยวข้อง	χ^2	Sig
ใช้ชื่อผู้แต่ง	179 (48.2)	166 (44.7)	26 (7.0)	11.990	.286
ใช้ชื่อเรื่อง	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	10.417	.405
ใช้หัวเรื่อง	179 (48.5)	165 (44.7)	25 (6.8)	19.947	.030
ใช้คำสำคัญ	180 (48.9)	163 (44.3)	25 (6.8)	10.063	.435
ใช้เลขหมู่	179 (48.8)	163 (44.4)	25 (6.8)	7.190	.707
ใช้คำจากดรรชนี	179 (48.8)	163(44.4)	25(6.8)	12.242	.269
ใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ	179 (48.5)	165 (44.7)	25 (6.8)	10.937	.362
รวม	179 (49.0)	161 (44.1)	25 (6.8)	73.589	.039

จากตาราง 55 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า วิธีการสืบค้นประเภทใช้ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง คำสำคัญ เลขหมู่ คำจากดรรชนี และใช้วิธีไล่ดูรายการตามลำดับระเบียบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ มีเพียงวิธีการสืบค้นประเภทใช้หัวเรื่องเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ และเมื่อนำวิธีการสืบค้นโดยรวม มาทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า วิธีการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ดังนั้นสรุปได้ว่าวิธีการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีวิธีการสืบค้นต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศแตกต่างกัน

4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น การแนะนำคำที่ใช้สืบค้น และช่วยสืบค้น ว่ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศหรือไม่ ปรากฏดังตาราง 56-59

ตาราง 56 ความสัมพันธ์ระหว่างการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 370		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	47 (39.8)	59 (50.0)	12 (10.2)
มาก	48 (46.6)	48 (46.6)	7 (6.8)
ปานกลาง	47 (56.6)	34 (41.0)	2 (2.4)
น้อย	16 (43.2)	19 (51.4)	2 (5.4)
น้อยที่สุด	21 (72.4)	6 (20.7)	2 (6.9)
รวม	179 (48.4)	166 (44.9)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 16.307 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .038$$

จากตาราง 56 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า การสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ได้รับการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นต่างก็มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด คือ พบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยได้รับการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 39.8 ระดับมาก ร้อยละ 46.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 56.6 ระดับน้อย ร้อยละ 43.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 72.4 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.9 และได้รับการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ระดับมาก ร้อยละ 46.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 41.0 ระดับน้อย ร้อยละ 51.4 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 20.7

ตาราง 57 ความสัมพันธ์ระหว่างการแนะนำคำที่ใช้สืบทอดกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การแนะนำคำที่ใช้ สืบทอด	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 368		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	49 (42.6)	52 (45.2)	14 (12.2)
มาก	51 (44.7)	58 (50.9)	5 (4.4)
ปานกลาง	46 (54.8)	36 (42.9)	2 (2.4)
น้อย	15 (46.9)	15 (46.9)	2 (6.3)
น้อยที่สุด	17 (73.9)	4 (17.4)	2 (8.7)
รวม	178 (48.4)	165 (44.8)	25 (6.8)

$$\chi^2 = 18.242 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .019$$

จากตาราง 57 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแนะนำคำที่ใช้สืบทอดกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า การแนะนำคำที่ใช้สืบทอดมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ได้รับคำแนะนำคำที่ใช้สืบทอดต่างกันมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด คือ พบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.4 โดยการแนะนำคำที่ใช้สืบทอดในระดับมากที่สุด ร้อยละ 42.6 ระดับมาก ร้อยละ 47.7 ระดับปานกลาง ร้อยละ 58.4 ระดับน้อย ร้อยละ 46.9 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 73.9 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.8 และการแนะนำคำที่ใช้สืบทอดในระดับมากที่สุด ร้อยละ 45.2 ระดับมาก ร้อยละ 50.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 42.9 ระดับน้อย ร้อยละ 46.9 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 17.4

ตาราง 58 ความสัมพันธ์ระหว่างการช่วยสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การช่วยสืบค้น	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ N = 366		
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่เกี่ยวข้อง
มากที่สุด	32 (42.7)	33 (44.0)	10 (13.3)
มาก	45 (48.9)	44 (47.8)	3 (3.3)
ปานกลาง	56 (47.9)	55 (47.0)	6 (5.1)
น้อย	19 (43.2)	23 (52.3)	2 (4.5)
น้อยที่สุด	24 (63.2)	9 (23.7)	5 (13.2)
รวม	176 (48.1)	164 (44.8)	26 (7.1)

$$\chi^2 = 16.162 \quad P < .05 \quad \text{Sig} = .040$$

จากตาราง 58 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการช่วยสืบค้นกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า การช่วยสืบค้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ได้รับการช่วยสืบค้นต่างกัน มีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศแตกต่างกัน นักศึกษามีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศมากที่สุด คือ พบสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการหรือเกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.1 โดยการช่วยสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 47.2 ระดับมาก ร้อยละ 48.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.9 ระดับน้อย ร้อยละ 43.2 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 63.2 รองลงมาคือพบสารนิเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการแต่มีความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.8 และการช่วยสืบค้นในระดับมากที่สุด ร้อยละ 44.0 ระดับมาก ร้อยละ 47.8 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.0 ระดับน้อย ร้อยละ 52.3 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 23.7

จากตาราง 56- 58 เป็นการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยรับบริการหรือความช่วยเหลือด้านการสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น แนะนำคำที่ใช้สืบค้น และช่วยสืบค้นผลที่ได้จากการทดสอบเหมือนกัน และเมื่อนำมาทดสอบโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 59

ตาราง 59 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับ
ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ

การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	ความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ				
	สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ หรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรง แต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรง และไม่เกี่ยวข้อง	χ^2	Sig
การสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น	179 (48.4)	166 (44.9)	25 (6.8)	16.307	.038
การแนะนำคำที่ใช้สืบค้น	178 (48.4)	165 (44.8)	25 (6.8)	18.242	.019
การช่วยสืบค้น	176 (48.1)	164 (44.8)	26 (7.1)	16.162	.040
รวม	176 (48.4)	163 (44.8)	25 (6.9)	24.745	.420

จากตาราง 59 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า การสาธิตหรืออธิบายการสืบค้น แนะนำคำที่ใช้สืบค้น และช่วยสืบค้นผลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ และเมื่อนำการใช้บริการจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยรวม มาทดสอบความสัมพันธ์กับความสำเร็จการค้นคืนสารนิเทศ พบว่า การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ดังนั้นสรุปได้ว่าการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัย และจากการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการทดสอบแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ แต่เมื่อนำมาทดสอบโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากความถี่ของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทำให้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบสมมุติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการค้นคืนสารนิเทศโดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด และพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ โดยสรุปผลที่ได้จากการทดสอบดังตาราง 60

ตาราง 60 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จ
ในการคืนคืนสารนิเทศ

คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ	ความสำเร็จในการคืนคืนสารนิเทศ				
	สารนิเทศที่ตรง กับความต้องการ หรือเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรง กับความต้องการ แต่มีความเกี่ยวข้อง	สารนิเทศที่ไม่ตรง กับความต้องการ และไม่เกี่ยวข้อง	χ^2	Sig
1. สถานภาพของนักศึกษา					
1.1 คณะที่ศึกษา	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	16.293	.012
1.2 ชั้นปีที่ศึกษา	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	9.231	.161
1.3 ประสบการณ์ในการใช้ คอมพิวเตอร์	173 (48.1)	164 (45.6)	23 (6.4)	49.221	.070
1.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบการคืน คืนสารนิเทศ	178 (48.6)	164 (44.8)	25 (6.6)	32.121	.461
2. พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	7.813	.452
3. พฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ					
3.1 ความถี่ในการสืบค้น	180 (48.4)	166 (44.6)	26 (7.0)	46.401	.000
3.2 ประสบการณ์ในการสืบค้น	177 (49.2)	159 (44.2)	24 (6.7)	48.353	.121
3.3 วัตถุประสงค์ในการสืบค้น	174 (48.3)	162 (45.0)	24 (6.7)	38.991	.126
3.4 คำที่ใช้สืบค้น	177 (48.6)	162 (44.5)	25 (6.9)	29.068	.023
3.5 วิธีการสืบค้น	176 (48.4)	163 (44.8)	25 (6.9)	73.589	.039
3.6 การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	179 (48.4)	165 (44.8)	25 (6.8)	24.745	.420

จากตาราง 60 ผลการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการคืนคืนสารนิเทศ พบว่า คุณลักษณะด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการ แสดงผลการทดสอบว่า คณะที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการคืนคืนสารนิเทศ ส่วนชั้นปีที่ศึกษา ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับระบบการคืนคืนสารนิเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการคืนคืนสารนิเทศ คุณลักษณะด้านพฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุด ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการคืนคืนสารนิเทศ คุณลักษณะด้านพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศ แสดงผลการทดสอบว่า ความถี่ในการสืบค้น คำที่ใช้สืบค้น วิธีการสืบค้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการคืนคืนสารนิเทศ ส่วนประสบการณ์ในการสืบค้น

วัตถุประสงค์ในการสืบค้น การใช้บริการจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ เมื่อพิจารณาด้านความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ โดยใช้รายการสืบค้นแบบออนไลน์ แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีคุณลักษณะของผู้ใช้บริการโดยรวม ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ เพราะผู้ใช้บริการมีความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศดังกล่าว ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการค้นคืนสารนิเทศ แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้