

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรม
ระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ นางสาวจิตราภรณ์ เพ็งดี
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ ตุลยะสุข)

..... กรรมการ
(อาจารย์จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของ ห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็น อาจารย์ และนักศึกษา ปีการศึกษา 2540 จำนวน 465 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 109 คน และนักศึกษา 356 คน โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชุด ประกอบด้วย แบบ สอบถามสภาพการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ปัญหาในการใช้ และข้อเสนอแนะ ซึ่ง ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือ = 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ จากการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้ เพื่อเตรียมการสอน ส่วน นักศึกษา มีวัตถุประสงค์ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ผู้ใช้วิธีใช้บริการสืบค้น รายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ จากคำอธิบายหน้าจอ เฉลี่ยแล้วใช้บริการประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ โดยใช้ชื่อเรื่องเป็นรายการค้นมากกว่ารายการค้นอื่น ๆ และผู้ใช้ส่วนใหญ่ ได้รับผลของการสืบค้นตรงกับความต้องการประมาณ 70-90 %

ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านผลการสืบค้น ด้านความสามารถของระบบ และด้านการให้บริการ โดยพึงพอใจต่อรายการที่สืบค้นได้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการระบบมีทางเลือกให้ผู้เลือกใช้สืบค้นได้หลายทางเลือก การแสดงผลบนจอภาพมีความชัดเจน และคำแนะนำในการใช้จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน ร้อยละ 53.65 เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ร้อยละ 52.88 ใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น ร้อยละ 28.09 คำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อน ยุ่งยากต่อการใช้ ร้อยละ 20.31 และเวลาที่เปิดให้บริการน้อย ร้อยละ 16.10

ข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ ในประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้ โปรแกรมควรใช้งานได้ง่าย ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไปตามชั้นต่าง ๆ ที่ให้บริการ รูปแบบของการแสดงผลควรมีรายการสารบัญของหนังสือ ควรมีคำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจออย่างละเอียด และควรขยายเวลาในการให้บริการ