

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research - PAR) โดยศึกษาจากอาจารย์และนักศึกษาทั้ง 4 คณะ และใช้วิธีการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ประกอบด้วยบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญ และนักคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้ผู้ใช้ศูนย์วิทยบริการอันประกอบด้วยคณาจารย์ นักศึกษา และชุมชนท้องถิ่นได้ใช้บริการดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุดคุ้มค่ากับการลงทุนจำนวนมากของมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์สภาพปัญหา รวมทั้งเป็นแนวทางพัฒนาการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยภาพรวมและรายด้าน นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า

แหล่งที่ทำให้ทราบว่าศูนย์วิทยบริการ มีบริการ IPAC โดยรวมแล้ว คือ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 50.20 รองลงมาคือร้อยละ 35-50 ทราบจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน

วัตถุประสงค์ในการค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC ของอาจารย์นั้น เพื่อศึกษาหาความรู้ร้อยละ 79.60 เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการร้อยละ 48.00 และเตรียมการสอนร้อยละ 47.40 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษานั้นใช้ระบบ IPAC เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนร้อยละ 73.50 เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียน 69.90

ความถี่ในการใช้ระบบ IPAC ในรอบสัปดาห์ โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ร้อยละ 42.60 ใช้ประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ และร้อยละ 34.10 ใช้ประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์

ส่วนแหล่งความรู้ที่ทำให้ทราบวิธีใช้ระบบ IPAC โดยรวมแล้วร้อยละ 44.40 ทราบ วิธีใช้จากคู่มือการใช้และร้อยละ 36.80 ทราบจากการสอนของอาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และร้อยละ 36.60 ทราบจากคำแนะนำของเพื่อน

การค้นหานั่งสือโดยใช้ IPAC ในการสืบค้น โดยรวมแล้วร้อยละ 53.70 จะใช้ IPAC เป็นบางครั้ง รองลงมาร้อยละ 31.40 ใช้ทุกครั้งส่วนการค้นหานั่งสือและไม่ใช้ IPAC นั้น โดยรวมแล้วร้อยละ 46.90 จะหานั่งสือโดยจำเลขหมู่ได้แล้วตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้ รองลงมาร้อยละ 36.00 จำตัวเลขหนังสือได้แล้วเดินไปดูตามชั้นต่าง ๆ

ประเภทของคำค้นที่เลือกใช้ในการสืบค้นด้วยระบบ IPAC โดยภาพรวมแล้วร้อยละ 75.2 ใช้ชื่อเรื่องรองลงมาร้อยละ 47.90 ใช้หัวเรื่อง

สำหรับผลของข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้นแต่ละครั้ง โดยรวมแล้วร้อยละ 49.40 ได้รับผลตรงกับความต้องการประมาณ 70 – 90 % รองลงมาร้อยละ 21.90 ได้รับผลตรงกับความต้องการประมาณ 40-60 %

การศึกษาความคิดเห็นในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่าอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติด้านการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และผลการสืบค้น สำหรับระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการ (X=2.92) ด้านซอฟต์แวร์ (X=2.89) ด้านผลการสืบค้น (X=2.86) และด้านฮาร์ดแวร์ (X=2.75) ตามลำดับ

การศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า

สภาพปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ประกอบด้วยปัญหาที่สำคัญ 4 ด้านได้แก่

ปัญหาด้านการให้บริการ โดยรวมแล้วร้อยละ 41.5 มีปัญหาเรื่องเวลาที่เปิดให้บริการในศูนย์วิทยบริการน้อยไป รองลงมาร้อยละ 28.30 ผู้ใช้ไม่ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ

ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ โดยรวมแล้วร้อยละ 59.90 มีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ชำรุดบ่อยคิดเป็นร้อยละ 37.40

ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ โดยรวมแล้วร้อยละ 52.50 มีปัญหาที่โปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน รองลงมาคือโปรแกรมยากไม่สะดวกต่อการใช้ คิดเป็นร้อยละ 30.20

ปัญหาด้านความสามารถของระบบ โดยรวมแล้วร้อยละ 27.50 มีปัญหาเรื่องระบบมีทางเลือกในการสืบค้นน้อย รองลงมาคือคำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อนยุ่งยากต่อการใช้ ร้อยละ 24.80

ปัญหาด้านผลการสืบค้น โดยรวมแล้วร้อยละ 42.8 พบปัญหาได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาร้อยละ 35.1 ใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ใน 4 ด้านมีดังนี้

ด้านการให้บริการ โดยรวมแล้วเสนอให้ศูนย์วิทยบริการ พัฒนานุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น อบรมให้มีใจเป็นผู้ให้บริการพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยเฉพาะเรื่องการสืบค้น ให้มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยิ้มแย้มใส ให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือให้เป็นไปตามระบบเพื่อช่วยให้การสืบค้นเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งขอขยายเวลาเปิด-ปิดบริการให้มากยิ่งขึ้น

ด้านฮาร์ดแวร์ โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ขอให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านซอฟต์แวร์ โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ขอให้เพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตให้หาโปรแกรมสืบค้นที่สืบค้นได้สะดวก เช่นเป็นภาษาไทย ให้พัฒนาโปรแกรมสืบค้นให้ทันสมัยเป็นประจำ รวมทั้งจัดให้มีวิธีแนะนำการใช้โปรแกรมสืบค้นให้แก่ผู้ใช้

ด้านผลการสืบค้น โดยรวมแล้วส่วนใหญ่เห็นควรให้ปรับปรุงวิธีแนะนำการสืบค้นเพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และควรเพิ่มจำนวน และคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความหลากหลายรูปแบบ

การหาวิธีการที่เหมาะสมเกี่ยวกับการให้บริการการใช้โปรแกรมห้องสมุดห้องสมุดอัตโนมัติ ของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากเอกสาร และแบบสอบถาม รวมทั้งการจัดสนทนากลุ่ม โดยนำปัญหาที่พบมาสนทนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง และได้แนวทางสรุปได้ดังนี้

-เพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อนำวิธีการใช้โปรแกรมสืบค้นห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการในลักษณะต่าง ๆ เช่น จัดห้องสมุดสัญจร เพิ่มคำอธิบายวิธีใช้ที่หน้าเว็บ , จัดทำป้ายนิเทศการแนะนำการสืบค้นไว้ใกล้ ๆ เครื่องสืบค้น

-จัดให้มีการพัฒนาบุคลากร :- การอบรมบุคลากรให้พร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการ , อบรมการใช้วิธีสืบค้นโปรแกรมห้องสมุดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นระยะ ๆ

-ประสานกับอาจารย์ผู้สอนวิธีการใช้สารสนเทศให้เพิ่มเวลาในการสอนวิธีใช้ IPAC

-เพิ่ม วัน เวลา ในการจัดไลเบรารีทัวร์ (Library Tour)

-จัดตารางเวลาของห้องเทรนนิ่งรูม (Training Room) ที่แน่นอนในทุกสัปดาห์

-ปรับปรุงศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

-ปรับปรุงระบบการจัดชั้นหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนมีรายละเอียดดังแสดงไว้ในตารางที่ 1 – 11 ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คืออาจารย์และนักศึกษา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ สถานภาพ คณะวิชา ที่สังกัด และชั้นปีที่ศึกษา (สำหรับนักศึกษา) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ และสถิติค่าร้อยละดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ คณะและชั้นปี

ของนักศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ						
ชาย	68	44.70	80	24.10	148	30.60
หญิง	84	55.30	252	75.90	336	69.40
รวม	152	100.0	332	100.0	484	100.0
2. คณะ						
ครุศาสตร์	21	13.80	88	26.50	109	22.50
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	42	27.60	13	3.90	55	11.40

ผู้ตอบแบบสอบถาม	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	52	34.20	59	17.80	111	22.90
เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	15	9.90	27	8.10	42	8.70
รวม	152	100.00	332	100.00	484	100.00
3. ชั้นปี						
ปีที่ 1	-	-	93	28.00	93	28.00
ปีที่ 2	-	-	89	26.80	89	26.80
ปีที่ 3	-	-	108	32.50	108	32.50
ปีที่ 4	-	-	42	12.70	42	12.70
รวม	-	-	332	100.00	332	100.00

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์ จำนวน 152 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 เพศชาย 68 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 คณะครุศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา จำนวน 484 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 เพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ 145 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 คณะครุศาสตร์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 คณะเทคโนโลยีการเกษตร และอุตสาหกรรม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 คณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ในการทำวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะโปรแกรมสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดเท่านั้น และบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ ในการวิจัยครั้งนี้ขอใช้คำว่า IPAC (Internet Public Aeccs Catalog)

การวิเคราะห์สภาพการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นการวิเคราะห์สภาพการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในด้านต่าง ๆ 9 ด้าน คือ 1. แหล่งที่ทำให้ทราบว่าศูนย์วิทยบริการ มีบริการ IPAC 2-3. วัตถุประสงค์ในการค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC ของอาจารย์และนักศึกษา 4. ความถี่ในการใช้บริการ IPAC ในรอบสัปดาห์ 5. แหล่งความรู้วิธีใช้ IPAC ในการสืบค้นข้อมูล 6. การค้นหาหนังสือโดยใช้ IPAC ในการสืบค้น 7. การค้นหาหนังสือในกรณีที่ไม่มี IPAC 8. ประเภทของคำค้นที่เลือกใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC และ 9. ผลของข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้นแต่ละครั้ง รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้จำนวนความถี่และค่าร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อรายละเอียดใน ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และค่าร้อยละของอาจารย์ และนักศึกษาที่ใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศฯ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. แหล่งที่ทำให้ทราบว่าศูนย์วิทยบริการมีบริการ IPAC						
1.1 บุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	33	21.70	134	40.40	167	34.50
1.2 การนำชมศูนย์วิทยบริการ	20	13.2	42	12.70	62	12.80
1.3 เพื่อนหรือผู้ร่วมงาน	28	18.40	144	43.40	172	35.50
1.4 การประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการ	49	32.20	98	29.50	147	30.40
1.5 เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	77	50.70	166	50.00	243	50.20
2. วัตถุประสงค์ในการค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC ของอาจารย์						
2.1 ศึกษาหาความรู้	121	79.60	-	-	121	79.60
2.2 เขียนบทความ / สารคดี	61	40.10	-	-	61	40.10
2.3 เตรียมการสอน	72	47.40	-	-	72	47.40
2.4 ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	73	48.00	-	-	73	48.00
2.5 เขียนตำรา / เอกสารคำสอน	60	39.50	-	-	60	39.50
2.6 ทำวิจัย	68	44.70	-	-	68	44.70
3. วัตถุประสงค์ในการค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC ของนักศึกษา						

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ศึกษาหาความรู้ในแขนงวิชาอื่นๆ	-	-	183	55.10	183	55.10
3.2 ทำรายงานประกอบการเรียน	-	-	244	73.50	244	73.50
3.3 ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียน	-	-	232	69.90	232	69.90
3.4 ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	-	-	62	18.70	62	18.70
4. ความถี่ในการใช้ระบบ IPAC ในรอบสัปดาห์						
4.1 ประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์	53	34.90	112	33.70	165	34.10
4.2 ประมาณ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์	29	19.10	177	53.30	206	42.60
4.3 ประมาณ 4 – 5 ครั้ง/สัปดาห์	8	5.30	29	8.70	37	7.60
4.4 ประมาณ 5 ครั้ง /สัปดาห์	5	3.30	10	3.00	15	3.10
5. แหล่งความรู้วิธีใช้ระบบ IPAC						
5.1 จากคู่มือการใช้	96	63.20	119	35.80	215	44.40
5.2 จากการสอนของอาจารย์สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์	38	25.00	140	42.20	178	36.80
5.3 คำแนะนำจากเพื่อน	21	13.80	156	47.00	177	36.60
5.4 คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	53	34.90	114	34.30	167	34.50
6. การค้นหาหนังสือโดยใช้ IPAC ในการสืบค้น						
6.1 ทุกครั้ง	62	40.80	90	27.10	152	31.40
6.2 เป็นบางครั้ง	39	25.70	221	66.60	260	53.70
6.3 นานๆ ครั้ง	16	10.50	15	4.50	31	6.40
6.4 ไม่เคยใช้	4	2.60	6	1.80	10	2.10
7. การค้นหาหนังสือในกรณีที่ไม่ได้ใช้ IPAC						
7.1 จำเลขหมวดหมู่ได้และตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้	72	47.40	155	46.70	227	46.90
7.2 จำตัวเลขหนังสือและเดินไปดูตามชั้นต่างๆ	35	23.00	139	41.90	174	36.00

รายการ	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7.3 ให้เจ้าหน้าที่หาให้	34	22.40	22	6.60	56	11.60
7.4 ค้นจากบัตรรายการ	7	4.60	15	4.50	22	4.50
8. ประเภทของคำค้นที่เลือกใช้ในการสืบค้นด้วยระบบ IPAC						
8.1 ชื่อผู้แต่ง	105	69.10	95	28.60	200	41.30
8.2 ชื่อเรื่อง	111	73.00	253	76.20	364	75.20
8.3 หัวเรื่อง	87	57.20	145	43.70	232	47.90
8.4 คำสำคัญ	58	38.20	86	25.90	144	29.80
8.5 เลขหมู่	24	15.80	25	7.50	49	10.10
8.6 เลขทะเบียน	3	2.00	11	3.30	14	2.90
9. ผลของข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้นแต่ละครั้ง						
9.1 ตรงกับความต้องการทุกครั้ง	13	8.60	37	11.10	50	10.30
9.2 ตรงกับความต้องการประมาณ 70-90%	58	38.20	181	54.50	239	49.40
9.3 ตรงกับความต้องการประมาณ 40-60%	21	13.80	85	25.60	106	21.90
9.4 ตรงกับความต้องการประมาณ 10-30%	8	5.30	24	7.20	32	6.60
9.5 ไม่ตรงกับความต้องการ			5	1.50	5	1.00

จากตารางที่ 2 พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 50.70 ทราบว่าศูนย์วิทยบริการมีบริการ IPAC จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รองลงมาคือร้อยละ 32.20 ทราบจากการประชาสัมพันธ์ของ ศูนย์วิทยบริการ ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 50.00 ทราบว่าศูนย์วิทยบริการ มีบริการ IPAC จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เช่นกัน รองลงมาคือร้อยละ 43.40 ทราบจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมแล้วทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 50.20 ทราบว่าศูนย์วิทยบริการ มีบริการ IPAC จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รองลงมาคือร้อยละ 35.50 ทราบจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน

วัตถุประสงค์ในการค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC นั้นอาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 79.60 เพื่อศึกษาหาความรู้ รองลงมาคือร้อยละ 48.80 เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ สำหรับนักศึกษาแล้วจะเห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 73.50 ใช้ระบบ IPAC เพื่อค้นคว้าทำรายงานประกอบการเรียน รองลงมาคือร้อยละ 69.90 เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียน

สำหรับความถี่ในการใช้ระบบ IPAC ในรอบสัปดาห์ อาจารย์ส่วนใหญ่ คือร้อยละ 34.90 ใช้ประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาก็คือร้อยละ 19.10 ใช้ประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วน นักศึกษาส่วนใหญ่ คือร้อยละ 53.30 ใช้ประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาก็คือร้อยละ 35.90 ใช้ประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ โดยภาพรวมแล้วทั้งอาจารย์และนักศึกษา ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 42.60 ใช้ประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาก็คือร้อยละ 34.10 ใช้ประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์

แหล่งความรู้ที่ใช้ระบบ IPAC อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 63.20 รู้จักวิธีใช้จากคู่มือ การใช้ รองลงมาก็คือร้อยละ 34.90 รู้วิธีใช้โดยคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 47.00 รู้จักวิธีใช้โดยคำแนะนำจากเพื่อน รองลงมาก็คือร้อยละ 42.20 รู้จักวิธีใช้จากการ สอนของอาจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ โดยภาพรวมแล้วทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วน ใหญ่คือร้อยละ 44.40 รู้จักวิธีใช้จากคู่มือการใช้รองลงมาก็คือร้อยละ 36.80 รู้จักวิธีใช้จากการสอน ของอาจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

การค้นหานหนังสือ อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 40.80 ใช้ IPAC ในการสืบค้นทุกครั้ง รองลงมาก็คือร้อยละ 25.70 ใช้ IPAC ในการสืบค้นเป็นบางครั้ง ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 66.60 ใช้ IPAC ในการสืบค้นเป็นบางครั้ง รองลงมาก็คือร้อยละ 27.10 ใช้ IPAC ในการสืบค้น ทุกครั้ง โดยภาพรวมทั้งอาจารย์และนักศึกษา ส่วนใหญ่คือร้อยละ 53.70 ใช้ IPAC ในการสืบค้น เป็นบางครั้ง รองลงมาก็คือร้อยละ 31.40 ใช้ IPAC ในการสืบค้นทุกครั้ง

ในกรณีที่ไม่ได้ใช้ IPAC ในการค้นหานหนังสืออาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.40 ค้นหา หนังสือได้โดยจำเลขหมู่ได้ และตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้ รองลงมาก็คือร้อยละ 23.00 จำตัว เล่มหนังสือได้และเดินไปดูตามชั้นต่าง ๆ และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 46.70 หาหนังสือได้ โดยจำเลขหมู่และตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้ รองลงมาก็คือร้อยละ 36.00 จำตัวเล่มหนังสือได้ และเดินไปดูตามชั้น โดยภาพรวมแล้วทั้ง อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 46.90 หา หนังสือโดยจำเลขหมู่ได้ และตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้ รองลงมาก็คือร้อยละ 36.00 จำตัวเล่ม หนังสือและเดินไปดูตามชั้นต่าง ๆ

ส่วนประเภทของคำค้นที่เลือกใช้ในการสืบค้นด้วยระบบ IPAC อาจารย์ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 73.00 ค้นจากชื่อเรื่อง รองลงมาก็คือร้อยละ 69.10 ค้นจากชื่อผู้แต่ง นักศึกษาส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 76.20 ค้นจากชื่อเรื่อง รองลงมาก็คือร้อยละ 43.70 ค้นจากหัวเรื่อง โดยภาพรวมแล้วทั้ง อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 75.20 ค้นจากชื่อเรื่อง รองลงมาก็คือร้อยละ 47.90 ค้น จากหัวเรื่อง

ผลของข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้นแต่ละครั้ง อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 38.20 ค้น ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการประมาณ 70-90 % รองลงมาก็คือร้อยละ 13.80 ค้นข้อมูลได้ตรงกับ ความต้องการประมาณ 40-60 % และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 54.50 ค้นข้อมูลได้ตรงกับ ความต้องการประมาณ 70-90 % รองลงมาก็คือร้อยละ 25.60 ค้นข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อ
การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศฯ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ 1. ด้านการให้บริการ 2. ด้านฮาร์ดแวร์ 3. ด้านซอฟต์แวร์ และ 4. ผลด้านการสืบค้น โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกเป็นรายข้อรายด้านและโดยภาพรวมดังตารางที่ 3- 6

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	อาจารย์		แปล	นักศึกษา		แปล	รวม		แปล
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. เวลาที่เปิดให้บริการ	2.79	.77	มาก	3.06	.52	มาก	2.98	.62	มาก
2. ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.11	.68	มาก	2.91	.58	มาก	2.99	.61	มาก
3. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.11	.69	มาก	2.83	.62	มาก	2.92	.65	มาก
4. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.15	.68	มาก	2.74	.68	มาก	2.87	.70	มาก
5. ความชำนาญในการใช้เครื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.11	.65	มาก	3.05	.54	มาก	3.07	.57	มาก
6. ทักษะในการใช้คำค้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.17	.53	มาก	2.98	.59	มาก	3.04	.57	มาก
7. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการสาธิตวิธีการใช้	3.11	.50	มาก	2.84	.69	มาก	2.93	.64	มาก

ด้านการให้บริการ	อาจารย์		แปล ผล	นักศึกษา		แปล ผล	รวม		แปล ผล
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
8. เนื้อหาในกลุ่มมือครบถ้วนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	2.99	.59	มาก	2.97	.59	มาก	2.98	.58	มาก
9. ภาษาที่ใช้อธิบายวิธีการค้นใน กลุ่มมือ	2.99	.54	มาก	3.04	.60	มาก	3.02	.59	มาก
10. ขั้นตอนการใช้ในกลุ่มมือ	2.97	.51	มาก	2.97	.58	มาก	2.97	.56	มาก
11. รูปเล่มของกลุ่มมือเหมาะสม ต่อการใช้งาน	2.91	.50	มาก	2.85	.58	มาก	2.87	.55	มาก
12. การจัดวางอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้	2.88	.586	มาก	2.94	.71	มาก	2.92	.68	มาก
13. การจัดสภาพแวดล้อมใน บริเวณพื้นที่ให้บริการ	2.90	.63	มาก	2.97	.61	มาก	2.95	.62	มาก
14. สิ่งอำนวยความสะดวกใน การใช้บริการ เช่น กระดาษ ปากกา	2.77	.67	มาก	2.75	.84	มาก	2.76	.79	มาก
15. ความง่ายและความสะดวก ในการสืบค้นผ่านเว็บของ มหาวิทยาลัย	2.86	.60	มาก	2.95	.73	มาก	2.93	.69	มาก
16. ความถูกต้องในการจัดเรียง ทรัพยากรสารสนเทศ	2.88	.65	มาก	2.88	.65	มาก	2.88	.64	มาก
17. ความชัดเจนของป้ายบอก หมวดหมู่	2.85	.66	มาก	2.81	.65	มาก	2.82	.65	มาก
18. ความรวดเร็วในการค้นหา หนังสือบนชั้น	2.78	.60	มาก	2.73	.77	มาก	2.75	.73	มาก
รวมเฉลี่ย	2.96	.36	มาก	2.90	.39	มาก	2.92	.38	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ผู้ให้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติด้านการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 2.96$ พิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก $\bar{X} = 3.17$ กับทักษะในการใช้คำค้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา $\bar{X} = 3.15$ คือมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่ำสุดคือสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น กระดาษ ปากกา อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 2.77$

ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ให้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 2.90$ พิจารณารายด้าน พบว่านักศึกษาพึงพอใจในระดับมาก $\bar{X} = 3.06$ คือ เวลาที่เปิดให้บริการ รองลงมา $\bar{X} = 3.06$ คือความชำนาญในการใช้เครื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการค้นหาหนังสือบนชั้นอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 2.73$

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านฮาร์ดแวร์

ด้านฮาร์ดแวร์	อาจารย์		แปล	นักศึกษา		แปล	รวม		แปล
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องที่ให้บริการ	2.62	.63	มาก	2.62	.85	มาก	2.62	.79	มาก
2. ความเหมาะสมของเครื่องที่ให้บริการ เช่น เป็นเครื่องรุ่นใหม่	2.58	.71	มาก	2.72	.74	มาก	2.68	.73	มาก
3. ความรวดเร็วของเครื่องในการประมวลผล และแสดงผลลัพธ์	2.63	.65	มาก	2.85	.74	มาก	2.78	.72	มาก
4. ประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่อง เช่น ไม่หยุดชะงักการทำงานโดยผู้ใช้ไม่ทราบสาเหตุ	2.72	.63	มาก	2.78	.65	มาก	2.76	.64	มาก
5. ความชัดเจนในการแสดงผลบนจอภาพ	2.84	.59	มาก	2.97	.60	มาก	2.93	.60	มาก
รวมเฉลี่ย	2.68	.50	มาก	2.79	.56	มาก	2.75	.54	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ผู้ให้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติด้านฮาร์ดแวร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ 2.68 พิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์พึงพอใจในความชัดเจนของการแสดงผลบนจอภาพในระดับมาก $\bar{X}$ 2.84 รองลงมา $\bar{X}$ 2.72 คือประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่อง เช่น ไม่หยุดชะงักการทำงานโดยผู้ใช้ไม่ทราบสาเหตุ และต่ำสุด $\bar{X}$ = 2.50 คือ ความเหมาะสมของเครื่องที่ให้บริการ เช่น เป็นเครื่องรุ่นใหม่

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านฮาร์ดแวร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = 2.79 พิจารณารายด้านพบว่านักศึกษาพึงพอใจความชัดเจนในการแสดงผลบนจอภาพอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = 2.97 รองลงมา $\bar{X}$ = 2.85 คือความรวดเร็วของเครื่องในการประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ และต่ำสุด $\bar{X}$ = 2.62 คือความเพียงพอของจำนวนเครื่องที่ให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านซอฟต์แวร์

ด้านซอฟต์แวร์	อาจารย์		แปลผล	นักศึกษา		แปลผล	รวม		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเร็วในการทำงานของโปรแกรม	2.78	.54	มาก	2.95	.69	มาก	2.90	.65	มาก
2. ความง่ายและสะดวกในการใช้โปรแกรม	2.79	.55	มาก	2.92	.64	มาก	2.88	.61	มาก
รวมเฉลี่ย	2.79	.47	มาก	2.93	.60	มาก	2.89	.57	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ ผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านซอฟต์แวร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = 2.79 พิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจระดับมาก $\bar{X}$ = 2.79 กับความง่ายและสะดวกในการใช้โปรแกรม และ $\bar{X}$ = 2.78 กับความเร็วในการทำงานของโปรแกรม ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านซอฟต์แวร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = 2.93 พิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก $\bar{X}$ = 2.95 กับความเร็วในการทำงานของโปรแกรมและ $\bar{X}$ = 2.92 กับความสะดวกในการใช้โปรแกรม ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านผลการสืบค้น

ด้านผลการสืบค้น	อาจารย์		แปล	นักศึกษา		แปล	รวม		แปล
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1.ความสะดวกและความรวดเร็ว ของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ได้รับ	3.00	.50	มาก	3.04	.478	มาก	3.02	.49	มาก
2. รายการที่สืบค้นได้มีความ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ	3.01	.52	มาก	2.88	.605	มาก	2.92	.58	มาก
3. ผลการสืบค้นโดยใช้ผู้แต่ง	3.03	.53	มาก	2.92	.595	มาก	2.96	.58	มาก
4. ผลการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่อง	3.06	.56	มาก	2.91	.610	มาก	2.91	.60	มาก
5. ผลการสืบค้นโดยใช้หัวเรื่อง	2.98	.56	มาก	2.94	.592	มาก	2.95	.58	มาก
6. ผลการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ	2.84	.55	มาก	2.78	.696	มาก	2.80	.66	มาก
7. ผลการสืบค้นโดยใช้เลขหมู่	2.76	.62	มาก	2.86	.686	มาก	2.83	.67	มาก
8. ผลการสืบค้นโดยใช้เลข ทะเบียน	2.66	.63	มาก	2.90	.540	มาก	2.82	.58	มาก
9. ผลการสืบค้นโดยใช้เลข ISBN	2.68	.65	มาก	2.79	.686	มาก	2.75	.68	มาก
10. ผลการสืบค้นโดยใช้คำเชื่อม and or not	2.63	.69	มาก	2.66	.61	มาก	2.65	.63	มาก
11. ผลการสืบค้นโดยจำกัด ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ	2.64	.65	มาก	2.96	.68	มาก	2.86	.69	มาก
12. ผลการสืบค้นโดยจำกัดปีที่ พิมพ์	2.61	.60	มาก	2.76	.67	มาก	2.71	.65	มาก
13. ผลการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่ใช้ระบบ Horizon	2.76	.61	มาก	2.80	.57	มาก	2.79	.58	มาก
14. ผลการสืบค้นประวัติการสืบค้น	2.74	.62	มาก	2.91	.62	มาก	2.85	.71	มาก
15. ผลการเชื่อมต่อด้วยตนเองผ่าน ระบบ IPAC	2.80	.65	มาก	2.89	.61	มาก	2.86	.62	มาก

ด้านผลการสืบค้น	อาจารย์		แปล	นักศึกษา		แปล	รวม		แปล
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
16. ผลการจดหนังสือที่มีผู้ยื่นไปผ่านระบบ IPAC	2.77	.71	มาก	2.84	.71	มาก	2.82	.71	มาก
17. ผลการส่งรายชื่อหนังสือไปให้ผู้เกี่ยวข้องทาง E-Mail	2.72	.73	มาก	2.84	.66	มาก	2.80	.69	มาก
18. ผลการตรวจสอบสถานภาพของผู้ยื่น	2.80	.65	มาก	2.97	.55	มาก	2.92	.59	มาก
19. ผลการสืบค้นบทความวารสารโดยใช้ชื่อบทความตามคำสำคัญ	2.88	.56	มาก	2.86	.67	มาก	2.86	.63	มาก
20. ผลการสืบค้นบทความวารสารโดยใช้วารสาร	2.91	.54	มาก	2.93	.60	มาก	2.92	.58	มาก
21. ผลการสืบค้นบทความฉบับเต็มของวารสาร	2.92	.56	มาก	2.92	.61	มาก	2.91	.59	มาก
22. รูปแบบของการแสดงผล	2.98	.51	มาก	2.86	.61	มาก	2.90	.58	มาก
23. ผลของการสืบค้นโดยภาพรวม	3.02	.45	มาก	2.98	.56	มาก	2.99	.53	มาก
รวมเฉลี่ย	2.83	.39	มาก	2.88	.41	มาก	2.86	.40	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ผู้ให้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านผลการสืบค้นภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 2.83$ พิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์พึงพอใจในผลการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่องอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.06$ รองลงมา $\bar{X} = 3.03$ คือผลการสืบค้นโดยใช้ชื่อผู้แต่ง และต่ำสุด $\bar{X} = 2.61$ คือผลการสืบค้นโดยจำกัดปีที่พิมพ์ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านผลการสืบค้นภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 2.88$ พิจารณารายด้าน พบว่านักศึกษาพึงพอใจความสะดวกและความรวดเร็วของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ได้รับอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.04$ รองลงมา $\bar{X} = 2.98$ คือผลการสืบค้นโดยภาพรวม และต่ำสุด $\bar{X} = 2.65$ คือผลการสืบค้นโดยใช้คำเชื่อม and or not ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาของผู้ให้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ปัญหาของผู้ให้บริการ หมายถึง สภาพปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ IPAC ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ให้บริการที่มีต่อโปรแกรม

ตารางที่ 7 ความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับปัญหาด้านการให้บริการ IPAC ของศูนย์วิทยบริการ

ปัญหาด้านการให้บริการ IPAC	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลาที่เปิดให้บริการในศูนย์วิทยบริการน้อยไป	41	26.97	126	38.00	167	34.50
2. ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	28	18.40	96	28.90	124	25.60
3. ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ รวมทั้งบริการล่าช้า	18	11.80	99	29.80	117	24.20
4. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้	24	15.80	112	33.70	136	28.10
5. ไม่ทราบถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของระบบ	30	19.70	107	32.20	137	28.30
6. ไม่เข้าใจคู่มือการใช้ อ่านเข้าใจ ยาก	24	15.80	78	23.50	102	21.10
7. คู่มือการใช้ไม่ละเอียด ไม่ สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	13	8.60	68	20.50	81	16.70
8. เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญใน การใช้เครื่อง	6	3.90	53	16.00	59	12.20
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะในการใช้ คำค้น	3	2.00	49	14.80	52	10.70
10. ไม่มีบริการพิมพ์ผลการสืบค้น ลงกระดาษ	32	21.10	75	22.60	107	22.10
11. การจัดวาง อุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ ไม่เหมาะสม	33	21.70	94	28.30	127	26.20
12. การจัดสภาพแวดล้อมใน บริเวณพื้นที่ให้บริการไม่เหมาะสม	20	13.20	64	19.30	84	17.40
13. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใน	27	17.80	89	26.80		

ปัญหาด้านการให้บริการ IPAC	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
14. ไม่เกิดความสะดวกในการ สืบค้นผ่านเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย และศูนย์วิทยบริการ	24	15.80	97	29.20	116	24.00
รวม	323	212.57	1207	363.60	1530	316.10

จากตารางที่ 7 พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการให้บริการ IPAC ของศูนย์วิทยบริการ ส่วนใหญ่คือร้อยละ 26.97 มีปัญหาเรื่องเวลาที่เปิดให้บริการของศูนย์วิทยบริการน้อยไป รองลงมาคือร้อยละ 21.70 คือการจัดวางอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ไม่เหมาะสม ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 38.00 มีปัญหาเรื่องเวลาที่เปิดให้บริการของศูนย์วิทยบริการน้อยไป รองลงมาคือร้อยละ 33.70 ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้ โดยภาพรวมแล้วทั้งอาจารย์และนักศึกษามากกว่าครึ่ง คือร้อยละ 50.33 มีปัญหาเรื่องเวลาที่เปิดให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มีน้อยไป รองลงมาคือร้อยละ 28.30 ไม่ทราบถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบ

ตารางที่ 8 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับปัญหาด้านฮาร์ดแวร์

ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ	50	32.90	240	72.30	290	59.90
2. เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ช้า รุด บ่อย	57	37.50	124	37.30	181	37.40
3. เครื่องมีความล่าช้าในการ ประมวลผลและการแสดงผล	50	32.90	117	35.20	167	34.50
4. จอภาพไม่ชัดเจน	25	16.40	43	13.00	68	14.00
5. แป้นพิมพ์ชำรุดไม่สะดวกต่อ การใช้	10	6.60	72	21.7	82	16.90
รวม	192	126.30	596	179.50	788	162.70

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 37.50 มีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ชำรุดบ่อย รองลงมาคือเครื่องมีความล่าช้าในการประมวลผลและการแสดงผลลัพธ์ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 32.90 สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 72.30 มีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ชำรุดบ่อยคิดเป็นร้อยละ 37.30 โดยภาพรวมทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 59.90 มีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ชำรุดบ่อยคิดเป็นร้อยละ 37.40

ตารางที่ 9 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับปัญหาด้านซอฟต์แวร์

ปัญหาด้านซอฟต์แวร์	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. โปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน	53	34.90	201	60.50	254	52.50
2. โปรแกรมยาก ไม่สะดวกต่อการ ใช้	40	26.30	106	31.90	146	30.20
รวม	93	67.20	307	92.40	400	82.70

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 34.90 มีปัญหาโปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน รองลงมาคือโปรแกรมยากไม่สะดวกต่อการใช้คิดเป็นร้อยละ 26.30 สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 60.50 มีปัญหา โปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน รองลงมาคือ โปรแกรมยากไม่สะดวกต่อการใช้คิดเป็นร้อยละ 31.90 โดยภาพรวมทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 52.50 มีปัญหาโปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน รองลงมาคือโปรแกรมยากไม่สะดวกต่อการใช้ คิดเป็นร้อยละ 30.20

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับปัญหาด้านความสามารถของระบบ

ด้านความสามารถของระบบ	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อน ยุ่งยากต่อการ ใช้	26	17.10	94	28.30	120	24.80
2. ระบบมีทางเลือกในการสืบค้น น้อย	22	14.50	111	33.40	133	27.50

ด้านความสามารถของระบบ	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. คำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจอไม่ละเอียด	23	15.10	71	21.40	94	19.40
4. การจัดเรียงขั้นตอนการทำงานของระบบไม่ดี	15	9.90	85	25.60	100	20.70
5. ประสิทธิภาพในการสืบค้นได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	12	7.90	54	16.30	66	13.60
6. ประสิทธิภาพในการสืบค้นโดยใช้คำหลักหรือวลี	9	5.90	44	13.30	53	11.00
7. ประสิทธิภาพในการสืบค้นโดยใช้คำเชื่อม and, or, not	17	11.20	72	21.70	89	18.40
8. ประสิทธิภาพในการจำกัดขอบเขตการสืบค้น	20	13.20	61	18.40	81	16.70
9. ประสิทธิภาพในการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง	18	11.80	70	21.10	88	18.20
10. ประสิทธิภาพในการสืบค้นบทความฉบับเต็มของวารสาร	31	20.40	77	23.20	108	22.30
รวม	193	127.00	739	222.70	932	192.60

จากตารางที่ 10 พบว่าปัญหาด้านความสามารถของระบบ อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 20.40 มีปัญหาด้านประสิทธิภาพในการสืบค้นบทความฉบับเต็มของวารสาร รองลงมาคือร้อยละ 17.10 คือ คำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อนยุ่งยากต่อการใช้ ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 33.40 พบว่าระบบมีทางเลือกในการสืบค้นน้อย รองลงมาคือคำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อนยุ่งยากต่อการใช้ คิดเป็นร้อยละ 28.30 โดยภาพรวมแล้วทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 27.50 มีปัญหาเรื่องระบบมีทางเลือกในการสืบค้นน้อย รองลงมาคือคำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อนยุ่งยากต่อการใช้คิดเป็นร้อยละ 24.80

ตารางที่ 11 ความถี่และร้อยละปัญหาด้านผลการสืบค้น

ด้านความสามารถของระบบ	อาจารย์		นักศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการ	40	26.30	167	50.30	207	42.80
2. ใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น	50	32.90	120	36.10	170	35.10
3. จำนวนรายการที่สืบค้นได้ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการมากนัก	38	25.00	132	39.80	170	35.10
4. ไม่เข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ค้นได้	27	17.80	85	25.60	112	23.10
5. ไม่เข้าใจในรูปแบบของการแสดงผล	28	18.40	94	28.30	122	25.20
รวม	183	120.40	598	180.10	761	157.20

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัญหาด้านผลการสืบค้น อาจารย์ส่วนใหญ่คือร้อยละ 32.90 ต้องใช้เวลาในการรอผลการสืบค้น รองลงมาคือร้อยละ 26.30 ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการ สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่คือร้อยละ 50.30 พบปัญหาว่าได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือร้อยละ 39.80 จำนวนรายการที่สืบค้นได้ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการมากนัก โดยภาพรวมแล้ว ทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ คือร้อยละ 42.80 พบปัญหาได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือร้อยละ 35.10 ใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประกอบด้วยข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการ IPAC ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านผลการสืบค้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะทั้งหมดมาจัดกลุ่มโดยเอาข้อความที่มีผู้เสนอแนะเหมือนๆ กัน สื่อความหมายใกล้เคียงกัน นำมารวมเป็นข้อเสนอแนะเดียวกัน นำเสนอเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับ ตามจำนวนที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะจากมากไปหาน้อยของแต่ละกลุ่ม

1. ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1. ควรขยายเวลาเปิดบริการให้มากขึ้น (ทุกวันตั้งแต่เช้า – ค่ำ) | จำนวน 3 คน |
| 2. ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีใจรักงานบริการ | จำนวน 3 คน |
| 3. ควรจัดอบรมบุคลากรในเรื่อง มนุษยสัมพันธ์ | จำนวน 3 คน |
| 4. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรสำหรับการให้บริการ | จำนวน 2 คน |
| 5. การรับบุคลากรที่มีความรู้เข้ามาปฏิบัติงาน | จำนวน 1 คน |
| 6. ควรให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ | จำนวน 1 คน |
| 7. ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำทุกชั้นเพราะเวลามีปัญหาผู้ใช้บริการต้องไปติดต่อเจ้าหน้าที่ชั้น 1 | จำนวน 1 คน |
| 8. ควรเปิดบริการกว้างขวางให้กับบุคคลภายนอก | จำนวน 1 คน |
| 9. ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดูทันสมัย | จำนวน 1 คน |
| 10. ควรให้มีบริการขอยืมหนังสือและวารสารจากมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น | จำนวน 1 คน |
| 11. ควรจัดหนังสือบนชั้นให้อยู่ตามหมวดหมู่ที่ถูกต้อง | จำนวน 1 คน |
| 12. ควรปรับปรุงเครื่องสแกนนิ้วมือเพราะเสียเป็นประจำ | จำนวน 1 คน |
| 13. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะมีประโยชน์ เช่น อาจขอใช้เวลาประชุมอาจารย์ | จำนวน 1 คน |

นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ขอให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ใช้บริการ | จำนวน 16 คน |
| 2. ขอให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ | จำนวน 11 คน |
| 3. ควรปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น | จำนวน 11 คน |
| 4. ขอให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะกับผู้ใช้บริการ | จำนวน 10 คน |
| 5. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาการใช้งานสืบค้นโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ | จำนวน 10 คน |
| 6. ควรหาวิธีไม่ให้เจ้าหน้าที่คุยโทรศัพท์ระหว่างให้บริการ เพราะผู้ใช้บริการมาติดต่อจะไม่ให้บริการ | จำนวน 4 คน |
| 7. ควรขยายเวลาเปิดบริการถึง 19.00 น. โดยเฉพาะในวันหยุด | จำนวน 2 คน |
| 8. ควรปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ | จำนวน 2 คน |
| 9. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ | จำนวน 2 คน |
| 10. ควรเพิ่มพนักงานทำหน้าที่เก็บหนังสือขึ้นชั้น | จำนวน 1 คน |
| 11. ควรหาวิธีไม่ให้นักศึกษาคุยกันซึ่งเป็นการรบกวนผู้อื่น | จำนวน 1 คน |

- | | |
|---|------------|
| 12. ควรพัฒนาบริการยืม – คืนให้รวดเร็วและป้องกันไม่ให้เกิด
ผิดพลาดบ่อย เช่น คืนแล้วแต่ปรากฏว่ายังไม่คืน | จำนวน 1 คน |
| 13. ควรพัฒนาจำนวนทรัพยากรให้มีมากขึ้น | จำนวน 1 คน |
| 14. ควรติดป้ายที่ชั้นหนังสือให้ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ | จำนวน 1 คน |
| 15. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารทุกชั้น | จำนวน 1 คน |
| 16. ควรจัดทำคำอธิบายการใช้บริการสืบค้นให้มากกว่าที่เป็นอยู่ | จำนวน 1 คน |
| 17. ควรเตรียมกระดานและปากกาสำหรับบริการในจุดต่าง ๆ | จำนวน 1 คน |
| 18. ควรเปลี่ยนเครื่องพิมพ์ลายนิ้วมือเป็นการระบุบัตรซึ่งจะ
สะดวกและรวดเร็วกว่า | จำนวน 1 คน |

2. ข้อเสนอแนะด้านฮาร์ดแวร์

อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะด้านฮาร์ดแวร์ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1. ควรมีคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพสูงซึ่งอาจจะซื้อใหม่
หรือจะ อัปเดต (Update) ให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น | จำนวน 9 คน |
| 2. ขอให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ | จำนวน 7 คน |
| 3. ขอให้มียคอมพิวเตอร์ทุกพื้นที่ในการให้บริการ | จำนวน 1 คน |

นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะด้านฮาร์ดแวร์ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ขอให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ | จำนวน 37 คน |
| 2. ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ให้มีคุณภาพดีขึ้น | จำนวน 17 คน |
| 3. ควรเพิ่มเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น | จำนวน 2 คน |
| 4. ขอให้มียเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกชั้น | จำนวน 1 คน |
| 5. ขอให้มียเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานมากยิ่งขึ้น | จำนวน 1 คน |
| 6. ควรจัดแบ่งสถานที่สำหรับให้บริการการพิมพ์งาน
กับบริการการสืบค้นแยกจากกัน | จำนวน 1 คน |

3. ข้อเสนอแนะด้านซอฟต์แวร์

อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะด้านซอฟต์แวร์ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1. ควรปรับปรุงความเร็วของการสืบค้นข้อมูลโดยเฉพาะ
ข้อมูลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ | จำนวน 5 คน |
| 2. ควรจัดให้มีบริการการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกได้ | จำนวน 1 คน |
| 3. ควรหาวิธีป้องกันมิให้ระบบสืบค้นล้าสมัย (อินเทอร์เน็ต) | จำนวน 1 คน |
| 4. ควรจัดอบรมบุคลากรทุกคนให้เกิดความรู้ ความชำนาญใน
การใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว | จำนวน 1 คน |

นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะด้านซอฟต์แวร์ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ควรเพิ่มความเร็วของคอมพิวเตอร์ | จำนวน 21 คน |
| 2. ควรหาโปรแกรมที่สืบค้นข้อมูลได้สะดวก | จำนวน 11 คน |
| 3. ขอให้มีการพัฒนาโปรแกรมให้ทันสมัยอยู่เป็นประจำ | จำนวน 4 คน |
| 4. ควรเพิ่มความเร็วของ อินเทอร์เน็ต (Internet) | จำนวน 2 คน |
| 5. ขอโปรแกรมสืบค้นที่เป็นภาษาไทยเพราะ
นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ | จำนวน 1 คน |
| 6. ควรจัดให้มีวิธีแนะนำการใช้โปรแกรมของหนังสือให้แก่
ผู้ใช้เพราะมีประโยชน์แต่ใช้ยากมาก | จำนวน 1 คน |

4. ข้อเสนอแนะด้านผลการสืบค้น

อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะด้านผลการสืบค้นดังนี้

- | | |
|---|------------|
| 1. ควรเพิ่มจำนวนและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศให้
มีความหลากหลายรูปแบบรวมทั้งให้มีความทันสมัย (ในบางสาขา)
โดยเฉพาะหนังสือภาษาอังกฤษ | จำนวน 4 คน |
| 2. ระบบสืบค้นแจ้งว่ามีหนังสืออยู่ที่ชั้น แต่หาหนังสือ
ไม่พบ ควรปรับปรุงระบบการจัดชั้นหนังสือ | จำนวน 2 คน |
| 3. ควรปรับปรุงวิธีการสืบค้นเพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่าง
สะดวกและรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ | จำนวน 1 คน |
| 4. ควรมีข้อมูลฉบับเต็มของทรัพยากรสารสนเทศ | จำนวน 1 คน |

นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะด้านผลการสืบค้นดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ควรปรับปรุงวิธีแนะนำการสืบค้นเพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้
อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้
มากกว่าที่เป็นอยู่ | จำนวน 20 คน |
| 2. ควรปรับปรุงฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการเพราะ
มีหนังสือแต่ไม่สามารถพบในระบบ , ข้อความบางข้อความ
ไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ | จำนวน 2 คน |
| 3. ควรปรับปรุงปริมาณและคุณภาพของหนังสือโดยเฉพาะ
ด้านการเรียนการสอน | จำนวน 2 คน |
| 4. ควรปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือเพราะใช้ระบบสืบค้นแล้ว
แต่ไม่พบหนังสือที่ชั้น | จำนวน 1 คน |

การอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion)

จากการวิเคราะห์ผลโดยแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำปัญหาต่าง ๆ เพื่อจัดอภิปรายกลุ่มในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2551 เวลา 8.00 น. – 14.00 น. ณ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประกอบด้วยบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญและนักคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจำนวน 10 คน โดยมีผู้เข้าอภิปรายกลุ่มดังนี้

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางอรพินท์ ลิ้มสกุล	ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติ
2. รศ.ปิยะนุช สุจิต	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. ผศ.สุภาพร คุยฎีพฤตพันธ์	รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
4. นางสุกมาศ ณ ถลาง	ศึกษานิเทศก์ ชำนาญการพิเศษ (งานห้องสมุด)
5. อ.รัชณี แพรนิมิตร	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพฯ (เขต 1) รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
6. อ.บุญทวี เกษนาวา	หัวหน้าศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
7. น.ศ.จริยา ทิพย์หทัย	บรรณารักษ์
8. น.ศ. กนกวรรณ พัฒนะสุชาดล	บรรณารักษ์
9. น.ศ.ประภาพร พูลสุข	บรรณารักษ์
10. นายสุภรัตน์ กรุดน้ำ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

จากผลการอภิปรายกลุ่มได้แนวทางการแก้ไขปรับปรุงการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ รายละเอียดดังนี้

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์กับผู้ให้บริการในลักษณะต่าง ๆ เช่น

- จัดห้องสมุดสัญจรเพื่อแนะนำผู้ให้รู้จักระบบสืบค้นอัตโนมัติโดยใช้เวลาสั้น ๆ ใน
การประชุมอาจารย์แต่ละคณะ

- จัดทำอธิบายวิธีใช้โปรแกรมสืบค้นในรูปแบบ มัลติมีเดีย (Multimedia) ไว้หน้าเว็บ เพื่อ
แนะนำผู้ให้ก่อนเข้าใช้ระบบ

- จัดป้ายใหญ่ในลักษณะจัดนิทรรศการอธิบายการใช้ระบบไว้ใกล้ ๆ กับเครื่องสืบค้น
เพื่อสะดวกในการใช้เครื่องเพื่อสืบค้น

-ในการอธิบายการใช้โปรแกรมการสืบค้นให้เพิ่มรายละเอียดเทคนิคการใช้คำค้น เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ใช้ที่ใส่คำค้นแล้วไม่พบสิ่งที่ต้องการจะด่วนสรุปว่าไม่มีสิ่งที่ต้องการ

2. การพัฒนาบุคลากร

-เพิ่มความถี่ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศูนย์วิทยบริการสำหรับการใช้ IPAC

-จัดอบรมบุคลากรในการเป็นผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. ในการสอนวิชาการใช้สารสนเทศ ให้อาจารย์ผู้สอนเพิ่มความสำคัญ ให้ความสำคัญในการสอนวิธีการใช้ IPAC มากยิ่งขึ้น ซึ่งศูนย์วิทยบริการยินดีให้ความร่วมมือ กับโปรแกรมบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ในการฝึกทักษะการใช้ IPAC และขอความร่วมมืออาจารย์ผู้สอนวิชาการใช้สารสนเทศได้ขอให้นักศึกษาขยายผลการสืบค้น การใช้ IPAC ต่อไปยังนักศึกษาอื่น ๆ

4. เพิ่มวัน เวลา ในการจัด ไทเบิ้ลรี่ ทัวร์ (Library Tour)

5. ศูนย์วิทยบริการ มีห้อง เทรนนิ่ง รูม (Training Room) ซึ่งส่วนใหญ่ใช้กับการสอนนักศึกษาเกี่ยวกับการสืบค้นและการใช้คอมพิวเตอร์ จะพัฒนาบริการห้องนี้ โดยจัดตารางเวลาที่แน่นอนในทุกสัปดาห์สำหรับฝึกการใช้ IPAC กับนักศึกษาทั่ว ๆ ไป

6. สำหรับงานวารสารที่ผู้ใช้บริการบทความฉบับเต็มและผลการพิมพ์ค่อนข้างช้า ศูนย์วิทยบริการจะแก้ไขปรับปรุงโดยจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพสูงไว้บริการส่วนนี้เพราะการอ่านบทความวารสารฉบับเต็มต้องใช้โปรแกรมอโครแบต (Acrobat) ถ้าเครื่องศักยภาพต่ำ จะทำให้ผลการสืบค้นค่อนข้างช้า

7. ผลจากการค้นหาหนังสือที่ค่อนข้างลำบาก ศูนย์วิทยบริการ จะเพิ่มบุคลากรจัดชั้นหนังสือ รวมทั้งเพิ่มเวลาในการจัดชั้นหนังสือให้มากขึ้น และจะจัดกิจกรรมเสริมต่าง ๆ :-

-จัดทำธงเล็ก ๆ สำหรับให้นักศึกษานำไปปักไว้ ในบริเวณชั้นที่หาหนังสือจากระบบสืบค้น แล้วไม่พบที่ชั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการแก้ไขต่อไป

-จัดทำบัตรสำหรับให้นักศึกษาแจ้งรายชื่อหนังสือที่หาไม่พบให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทราบ และเมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขแล้วจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้รายดังกล่าวทราบ

