

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research PAR) ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัย และนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2550 ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 ใช้กลุ่มตัวอย่างตามตารางคำนวณของ Krejcie and Morgan จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายได้จำนวน 526 คน ตัวแปรที่ทำการวิจัยได้แก่ตัวแปรอิสระ คือ อาจารย์ และนักศึกษา และตัวแปรตามประกอบด้วย สภาพการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขข้อมูลระยะแรกคือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจก และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามจำนวนที่สุ่มตัวอย่างไว้คือ อาจารย์ จำนวน 169 ชุด และนักศึกษา จำนวน 357 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากอาจารย์ จำนวน 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.94 จากนักศึกษา จำนวน 332 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.99 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคม SPSS/PC ด้วยการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 2 ของการวิจัยใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีผู้เข้าสนทนาจำนวน 10 คน ประกอบด้วยบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชายร้อยละ 30.60 เพศหญิงร้อยละ 69.40 และเป็นอาจารย์ร้อยละ 31.40 เป็นนักศึกษาร้อยละ 68.60 จำแนกตามคณะพบว่าคณะวิทยาการจัดการตอบแบบสอบถามมากที่สุดร้อยละ 34.50 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 22.90 คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 22.50 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 11.40 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ร้อยละ 8.70

จำแนกตามชั้นปีของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ร้อยละ 22.50 รองลงมาชั้นปีที่ 1 , ปีที่ 2 , และปีที่ 4 ร้อยละ 19.20 , 18.40 และ 8.70 ตามลำดับ

1.2 สภาพการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ 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 ทราบวิธีใช้จากคู่มือการใช้และร้อยละ 36.80 ทราบจากการสอนของอาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และร้อยละ 36.60 ทราบจากคำแนะนำของเพื่อน

การค้นหานักสืบโดยใช้ IPAC ในการสืบค้น โดยรวมแล้วร้อยละ 53.70 จะใช้ IPAC เป็นบางครั้ง รองลงมาร้อยละ 31.40 ใช้ทุกครั้งส่วนการค้นหานักสืบและไม่ใช่ IPAC นั้น โดยรวมแล้วร้อยละ 46.90 จะหานักสืบโดยจำเลขหมู่ได้แล้วตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้รองลงมาร้อยละ 36.00 จำตัวเลขหนังสือได้และเดินไปดูตามชั้นต่าง ๆ

ประเภทของคำค้นที่เลือกใช้ในการสืบค้นด้วยระบบ IPAC โดยภาพรวมแล้วร้อยละ 75.20 ใช้ชื่อเรื่องรองลงมาร้อยละ 47.90 ใช้หัวเรื่อง

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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 4 ด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดด้านการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และผลการสืบค้น พบว่าระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ด้านการให้บริการ ($X=2.92$) ด้านซอฟต์แวร์ ($X=2.89$) ด้านผลการสืบค้น ($X=2.86$) และด้านฮาร์ดแวร์($X=2.75$) ตามลำดับ

1.4 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 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

1.5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติใน 4 ด้าน มีดังนี้

ด้านการให้บริการ โดยรวมแล้วเสนอให้ศูนย์วิทยบริการ พัฒนานุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น อบรมให้มีใจเป็นผู้ให้บริการพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยเฉพาะเรื่องการสืบค้น ให้มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือให้เป็นไปตามระบบ เพื่อช่วยให้การสืบค้นเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งขอขยายเวลาเปิด-ปิดบริการให้มากยิ่งขึ้น

ด้านฮาร์ดแวร์ โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ขอให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านซอฟต์แวร์ โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ขอให้เพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตให้หาโปรแกรมสืบค้นที่สืบค้นได้สะดวก เช่นเป็นภาษาไทย ให้พัฒนาโปรแกรมสืบค้นให้ทันสมัยเป็นประจำ รวมทั้งจัดให้มีวิธีแนะนำการใช้โปรแกรมสืบค้นให้แก่ผู้ใช้

ด้านผลการสืบค้น โดยรวมแล้วส่วนใหญ่เห็นควรให้ปรับปรุงวิธีแนะนำการสืบค้นเพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และควรเพิ่มจำนวน และคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความหลากหลายรูปแบบ

การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

การแก้ไขและปรับปรุงวิธีการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้คู่กับการลงทุนจำนวนมากนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากเอกสารและแบบสอบถาม รวมทั้งการจัดสนทนากลุ่ม โดยนำปัญหาที่พบมาสนทนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง และได้แนวทางสรุปได้ดังนี้

-เพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำวิธีการใช้โปรแกรมสืบค้นห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการในลักษณะต่าง ๆ เช่น จัดห้องสมุดสัญจร เพิ่มคำอธิบายวิธีใช้ที่หน้าเว็บ , จัดทำป้ายนิเทศการแนะนำการสืบค้นไว้ใกล้ ๆ เครื่องสืบค้น

-จัดให้มีการพัฒนาบุคลากร :- การอบรมบุคลากรให้พร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการ , อบรมการใช้วิธีสืบค้นโปรแกรมห้องสมุดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นระยะ ๆ

-ประสานกับอาจารย์ผู้สอนวิธีการใช้สารสนเทศให้เพิ่มเวลาในการสอนวิธีใช้ IPAC

-เพิ่ม วัน เวลา ในการจัดไลเบรารีทัวร์ (Library Tour)

-จัดตารางเวลาของห้องเรียนนิ่งรุม (Training Room) ที่แน่นอนในทุกสัปดาห์

-ปรับปรุงศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

-ปรับปรุงระบบการจัดชั้นหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยดังกล่าวที่นำมาเสนอข้างต้น สามารถนำไปสู่การอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพราะในสภาพปัจจุบันนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีนักศึกษาที่เป็นเพศหญิงถึง 64.76 % ของนักศึกษาทั้งหมด (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สำนักทะเบียนและวัดผล , 2551) จึงเป็นไปได้ที่ผู้ใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นนักศึกษามากกว่านักศึกษาชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มากกว่าคณะอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนรายวิชาพื้นฐานที่ต้องสอนนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย จำนวน 31 รายวิชา และเปิดสาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 17 สาขา ล้วนแต่เป็นวิชาที่จำเป็นต้องค้นคว้าสารสนเทศเพื่อพัฒนาการสอนตลอดเวลา ประกอบกับจำนวนอาจารย์ในคณะ

นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมากกว่าคณะอื่น ๆ ทั้งนี้ เพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมากกว่าคณะอื่น ๆ คือ มีจำนวนถึง 38.13 % ในขณะที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนรองลงมาคือ 22.66 %

เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ตอบแบบสอบถามมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันนักศึกษาทุกคนต้องเรียนวิชาการใช้สารสนเทศ ซึ่งสามารถเลือกเรียนได้ตั้งแต่ปีที่ 1 เป็นต้นไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเรียนวิชาการใช้สารสนเทศในชั้นปีที่ 1 หรือปีที่ 2 ดังนั้น นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ได้เรียนวิชาการใช้สารสนเทศมาแล้ว ทำให้มีความรู้ และประสบการณ์ในการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ส่วนนักศึกษาปีที่ 4 มักจะมีกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบมาก และยังคงออกฝึกงานหรือฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามสถานที่ต่าง ๆ ภายนอกสถาบัน จึงทำให้ใช้โปรแกรมการสืบค้นห้องสมุดอัตโนมัติน้อย

2.1 การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

แหล่งที่ทำให้ทราบว่า ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีบริการ IPAC ผู้ใช้บริการทราบว่าศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีบริการ IPAC จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน ทั้งนี้เพราะ ปัจจุบันนักศึกษานิยมใช้อินเทอร์เน็ต ในการสืบค้นข้อมูล ประกอบกับระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัย กำหนดให้นักศึกษาต้องใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ในงานต่าง ๆ ของนักศึกษา เช่น คู่มือการลงทะเบียน จอรายวิชาเรียน ตารางเรียน ตารางสอบ คู่มือการเรียน ฯลฯ ดังนั้นนักศึกษาทุกคนจึงจำเป็นต้องเข้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และเมื่อมาที่หอสมุดจะพบ การใช้ห้องสมุดอัตโนมัติ จึงได้ทดลองใช้ เมื่อพบว่ามีประโยชน์ ได้บอกต่อกันไปเรื่อย ๆ จึงมีผลให้ผู้ใช้บริการที่มีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ จากเพื่อนหรือผู้ร่วมงานเป็นอันดับรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟื่องดี (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน

วัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC ของอาจารย์

อาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC เพื่อศึกษาหาความรู้ รองลงมาเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ทั้งนี้เพราะโดยหน้าที่ของผู้สอน จำเป็นต้อง ค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมให้ทันกับเปลี่ยนแปลงของวิชาการ ประกอบกับมหาวิทยาลัย มี นโยบายด้านพัฒนาบุคลากร โดยให้อาจารย์เขียนตำราทั้งเพื่อประกอบการสอนและเพื่อขอผลงาน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ รวมทั้งมีอาจารย์จำนวนมากที่กำลังศึกษาต่อระดับปริญญา โท และปริญญาเอก จึงเป็นมูลเหตุประกอบกันให้อาจารย์ต้องใช้ระบบสืบค้น IPAC เพื่อหา ข้อมูลดังกล่าว ซึ่งตรงกันข้ามกับผลงานวิจัยของ ชูศรี วังสานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) ที่พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อการอ่านในการเตรียมการสอน

วัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC ของนักศึกษา

นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC เพื่อทำรายงานประกอบการ เรียน รองลงมาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียน ทั้งนี้เป็นเพราะระบบการ เรียนในทุกๆรายวิชามีวัตถุประสงค์ให้นักศึกษาเกิดความรู้ในวิชานั้นอย่างกว้างขวาง ลุ่มลึก จึง ให้นักศึกษาต้องทำรายงานประกอบ จึงเป็นมูลเหตุให้นักศึกษาต้องใช้ห้องสมุดในการค้นหาข้อมูล และยังเป็นการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียนด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟื่องดี (2541) สุรีย์ สุทธิสารกร (2540) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์ในการค้นข้อมูล เพื่อการทำรายงานประกอบการเรียนเช่นเดียวกัน

ความถี่ในการใช้ระบบ IPAC ในรอบสัปดาห์

ผู้ใช้บริการใช้ระบบ IPAC ในการสืบค้นข้อมูลประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาใช้ บริการประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการใช้วิธีอื่นในการสืบค้นข้อมูลด้วย เช่น ตรงไปที่ชั้นของหนังสือ เพราะจำเลขหมู่ของหนังสือได้ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ซึ่ง ตรงกันข้ามกับผลงานวิจัยของ ชูศรี วังสานุวัตร และ สมศักดิ์ คงแสง (2539) ที่พบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ และบางครั้งมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

แหล่งความรู้วิธีการใช้ระบบ IPAC

ผู้ใช้บริการรู้วิธีใช้ IPAC ในการสืบค้นข้อมูลได้จากคู่มือการใช้ รองลงมามีความรู้จากการ สอนของอาจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ทั้งนี้เพราะเครื่องมือที่อธิบายวิธีใช้ที่สมบูรณ์ที่สุด ขณะนี้ของ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ คือ คู่มือการใช้ระบบ IPAC ดังนั้น แม้แต่การเรียนการสอนวิชาการใช้สารสนเทศ ซึ่งต้องสอนวิธีสืบค้นระบบ IPAC อาจารย์ผู้สอน ก็ต้องนำคู่มือการใช้เป็นอุปกรณ์ประกอบการสอน เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจวิธีสืบค้นได้อย่างมี

การค้นหาหนังสือโดยใช้ IPAC ในการสืบค้น

ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือโดยใช้ IPAC ในการสืบค้นเป็นบางครั้ง รองลงมาใช้ทุกครั้ง ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ที่เคยสืบค้นหนังสือมาแล้วอาจจำเลขหมู่ของหนังสือได้ และตรงไปหาหนังสือที่ชั้น หรืออาจจะไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ เช่น ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการสืบค้น หรือเครื่องไม่ว่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณณิการ์ ลินพิศาล และ จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติเป็นบางครั้งเท่านั้น

การสืบค้นหนังสือในกรณีที่ไม่ได้ใช้ IPAC

ในกรณีที่ไม่ได้ใช้ IPAC ในการค้นหาหนังสือ ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือได้โดยจำเลขหมู่ของหนังสือที่ต้องการได้ และตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้ รองลงมาคือจำตัวเลขหนังสือได้ และเดินไปดูตามชั้นต่าง ๆ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ และผู้เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ เป็นประจำสามารถจำเลขหมู่หนังสือ และชั้นหนังสือที่ต้องการใช้ได้ ประกอบกับข้อมูลที่ต้องการค้นจะเป็นเรื่องที่ทำการสืบค้นอยู่เป็นประจำ จึงรู้จักหนังสือ และชั้นหนังสือดังกล่าวได้ จึงไม่จำเป็นต้องใช้ระบบ IPAC สืบค้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟ่งดี (2541) พบว่าที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้ IPAC ในการค้นหาหนังสือนั้น เป็นเพราะสามารถ จำเลขหมู่หนังสือได้ และตรงไปยังชั้นหนังสือที่เคยใช้

ประเภทของคำค้นที่เลือกใช้ในการสืบค้นด้วยระบบ IPAC

ผู้ใช้บริการเลือกใช้ชื่อเรื่องเป็นคำค้นมากกว่ารายการอื่น ๆ รองลงมาคือใช้หัวเรื่อง ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ค้นจะจำชื่อหนังสือได้มากกว่าชื่ออื่น ๆ โดยเฉพาะนักศึกษาจะทราบชื่อหนังสือจากอาจารย์ผู้สอน ที่สั่ง หรือมอบหมายงานให้ไปค้นคว้าจากหนังสือชื่อต่าง ๆ หรือบางครั้งอาจทราบชื่อหนังสือจากเพื่อน ๆ แนะนำ ในการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่อง จะทำให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง แต่ถ้าใช้หัวเรื่องในการสืบค้นจะได้ข้อมูลที่กว้างขวาง ประเด็นนี้วิเคราะห์ได้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังไม่รู้วิธีการใส่คำค้นที่เกิดประสิทธิภาพในการสืบค้น

ผลของข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้นระบบ IPAC

ผู้ให้บริการได้รับผลของข้อมูลจากการสืบค้นด้วยระบบ IPAC ตรงกับความต้องการประมาณ 70-90 % รองลงมา 40-60 % แสดงว่า การสืบค้นระบบ IPAC ถ้าปฏิบัติตามคำสั่งอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่อธิบายในคู่มือการใช้ รวมทั้งการโต้ตอบกับเครื่องอย่างถูกต้องแล้ว จะทำให้ผลที่ได้ตรงกับความต้องการ ถือว่าเป็นการสืบค้นที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟื่องดี (2541) และ สุรีย์ สุทธิสารกร (2540) ที่พบว่า การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ทำให้ผู้ใช้ได้รับผลการสืบค้นตรงกับความต้องการตลอดจนได้รายการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการมากยิ่งขึ้น

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ความพึงพอใจผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการให้บริการ

ผู้ให้บริการพึงพอใจ ความชำนาญในการใช้เครื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือทักษะในการใช้คำสั่งของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงว่าผู้ให้บริการยังต้องการคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ อาจจะเป็นเพราะผู้ใช้อยู่ไม่รู้วิธีใช้ IPAC หรือเห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการค้น อันเป็นผลให้การค้นมีความสะดวก รวดเร็ว ได้ผลตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mendelsom (1994) ที่พบว่าผู้ใช้อยู่ต้องการคำแนะนำการใช้จากบรรณารักษ์ ซึ่งทำให้มีผลการค้นที่ดี กว่าค้นด้วยตนเอง และยังสามารถที่จะทำให้ตนเองสืบค้นได้ในครั้งต่อไป สำหรับเนื้อหาในคู่มือครบถ้วนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ภาษาที่ใช้อธิบายวิธีการค้นในคู่มือ การจัดสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้บริการ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน และที่ผู้ใช้พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการค้นหาหนังสือบนชั้น อาจเป็นเพราะศูนย์วิทยบริการ มีผู้ให้บริการ 700-800 คน/วัน (ศูนย์วิทยบริการ, 2551) ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูแลการจัดชั้นหนังสือให้อยู่ในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้ผู้ให้บริการที่สืบค้นจากระบบ IPAC มาหาหนังสือที่ชั้นได้ค่อนข้างช้ามาก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติด้านฮาร์ดแวร์

ผู้ให้บริการ พึงพอใจในระดับน้อยต่อความเพียงพอของจำนวนเครื่องที่ให้บริการ ความเหมาะสมของเครื่องที่ให้บริการเช่นเป็นเครื่องรุ่นใหม่ และประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่อง ทั้งนี้เพราะศูนย์วิทยบริการ เป็นอาคาร 2 อาคาร เชื่อมต่อกัน คืออาคารเก่า 2 ชั้น อาคารใหม่ 8 ชั้น และเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้ทุกอาคาร ดังนั้นจำเป็นต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพื่ออำนวยความสะดวก ในการสืบค้นแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งศูนย์วิทยบริการ มีคอมพิวเตอร์สืบค้นชั้นละ 1 เครื่อง ในทุกชั้น โดยเฉพาะชั้นล่างซึ่งเป็นส่วนนิทรรศการ และบริการยืม-คืน มีเครื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติด้านซอฟต์แวร์

ผู้ใช้งานพึงพอใจในระดับมากต่อความง่าย และสะดวกในการใช้โปรแกรม รองลงมา คือ ความเร็วในการทำงานของโปรแกรม ทั้งนี้เพราะโปรแกรมที่ใช้เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ศูนย์วิทยบริการซื้อมาใช้บริการ โดยจ่ายเงินเฉพาะค่าโปรแกรม ฮอริซัน (Horizon) รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 5,071,052 บาท (ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2550) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพมากระบบหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากมีห้องสมุด มหาวิทยาลัยใหญ่ ๆ ในประเทศไทยใช้ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ฯลฯ โดยประสิทธิภาพของระบบ ฮอริซัน (Horizon) โดยเฉพาะระบบสืบค้นแล้ว สามารถใช้งานได้หลากหลายอย่าง และถ้าผู้ใช้เข้าใจและใช้ระบบเป็นจะรู้สึกง่าย และนำระบบสืบค้นนี้มาใช้ในงานสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่ากับงบประมาณที่ศูนย์วิทยบริการได้ลงทุน ซึ่งตรงข้ามกับผลงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟื่องดี (2541) ที่พบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับน้อยต่อความง่าย และสะดวกในการใช้โปรแกรม ทั้งนี้เพราะโปรแกรมที่ใช้นั้นเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใช้เองภายในห้องสมุด ประสิทธิภาพการทำให้ไม่ได้เท่าโปรแกรมสำเร็จรูปที่ขายให้ห้องสมุดใช้

ความพึงใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติด้านผลการสืบค้น

ผู้ให้บริการพึงพอใจมากกับความสะดวกและรวดเร็วของผลการสืบค้นที่ได้รับ รองลงมา คือผลการสืบค้นโดยใช้ผู้แต่ง หัวเรื่อง ผลการสืบค้นบทความวารสาร และผลการสืบค้นโดยภาพรวมตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะประสิทธิภาพของระบบ ฮอริซัน (Horizon) ที่ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ นำมาใช้นั้นมีประสิทธิภาพ การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ IPAC วิธีการไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการกับเครื่องสามารถโต้ตอบกันได้และผลที่ได้ก็ตรงกับความต้องการ ถ้าผู้ใช้ใช้เป็นก็จะได้รับผลการสืบค้นที่มีประโยชน์สูงสุดต่อการค้นคว้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรีย์ สุทธิสารกร (2540) ที่พบว่า การสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ทำให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย

การสืบสาน and ภูมิปัญญาไทย

การใช้คำเชื่อม or นิยมเชื่อมคำคั่นที่มีแนวคิดต่างกันเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้จำนวนเอกสารที่คั่นคั่นเพิ่มขึ้นเช่น

ภูมิปัญญาไทย or ภูมิปัญญาท้องถิ่น

การใช้คำเชื่อม not นิยมเชื่อมคำคั่นเพื่อให้ได้เอกสารต่าง ๆ ยกเว้นเอกสารที่มีคำคั่นที่ระบุไว้ว่า not เช่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น not ภาคกลาง

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช บัณฑิตวิทยาลัย สาขาศิลปศาสตร์, 2545 : 81)

ดังนั้นถ้าผู้ใช้บริการเข้าใจและรู้วิธีใช้คำคั่นดังกล่าว จะส่งผลให้การสืบค้นจาก IPAC เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2.3 ปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ปัญหาด้านการให้บริการการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องเวลาที่เปิดให้บริการน้อยไป ซึ่งเวลาเปิดบริการของศูนย์วิทยบริการมีดังนี้

จันทร์ – ศุกร์	8.00 – 18.30 น.
เสาร์	8.00 – 16.30 น.
อาทิตย์	8.00 – 16.00 น.

วิเคราะห์จากวันที่เปิดคือทุกวัน โดยเฉพาะ จันทร์ – ศุกร์ ปิดเวลา 18.30 น. ซึ่งนักศึกษาภาคปกติสามารถเข้าใช้บริการได้โดยสะดวกแต่ที่คิดว่ามีปัญหาอาจจะเป็นวันเสาร์ – อาทิตย์ ซึ่งนักศึกษาภาคปกติมาใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ และประสงค์จะใช้บริการต่อ แต่ศูนย์วิทยบริการปิดบริการเร็วกว่าในวันจันทร์ – ศุกร์ จึงทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้ความสะดวกเท่าที่ควร จึงเห็นว่าเวลาที่เปิดให้บริการยังไม่เหมาะสม ปัญหาที่พบรองลงมา คือไม่ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ และไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้ ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัญหาเรื่องบุคลากรในศูนย์วิทยบริการ ซึ่งมีบรรณารักษ์จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ 13 คน ให้บริการผู้ใช้ประมาณ 700 คน/วัน จึงอาจไม่สามารถให้

ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ของการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการเข้าถึงทรัพยากร

สารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ให้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์เก่าชำรุดบ่อย ทั้งนี้เป็นเพราะศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้น จำนวน 9 เครื่อง โดยจัดบริการไว้ในทุกชั้นของทั้ง 2 อาคาร สำหรับสถานที่แรกที่นักศึกษาจะเริ่มใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นคือชั้น 1 (บริการยืม – คืน) นั้น มีให้บริการเพียง 2 เครื่อง ดังนั้นระยะเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้ศูนย์วิทยบริการจำนวนมาก นักศึกษาต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน แต่ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบว่าเครื่องสืบค้นทุกชั้น ปัญหานี้อาจจะช่วยแก้ไขลงได้บ้าง สำหรับปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เก่านั้น คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นเครื่องที่ศูนย์วิทยบริการ ชื้อมาให้บริการตั้งแต่เริ่มโครงการระบบ IPAC ในปี พ.ศ. 2538 ซึ่งศูนย์วิทยบริการ ได้ทำการ up Drade เครื่องเป็นระยะ ๆ แต่ผู้ให้บริการอาจเห็นภาพคอมพิวเตอร์ในรูปลักษณะเก่า ไม่ใช่ในรูปจอ LCD จึงสรุปรวมเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เก่า

ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ให้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน รองลงมาคือโปรแกรมยากไม่สะดวกต่อการใช้ ทั้งนี้เป็นเพราะโปรแกรมที่ออกแบบมาใช้มีข้อจำกัดที่ต้องออกแบบให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพของฮาร์ดแวร์ ซึ่งถ้าเป็นฮาร์ดแวร์รุ่นเก่าที่มีหน่วยความจำน้อย การจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูลจึงไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้มีความล่าช้าในการทำงาน ซึ่งตรงกันข้ามกับผลการวิจัยของ Dorothea , (1994) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ และที่มีปัญหาโปรแกรมยาก ไม่สะดวกต่อการใช้ นั้น ก็เพราะฮาร์ดแวร์ เป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย ในการสืบค้นซึ่งทำให้ผู้ใช้ที่ไม่ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบจะเกิดความรู้สึกว่าเป็นโปรแกรมที่ยุ่งยาก

ปัญหาด้านความสามารถของระบบของการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องระบบมีทางเลือกในการสืบค้นน้อย รองลงมาคือ คำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อนยุ่งยากต่อการใช้ ทั้ง ๆ ที่จริง ๆ แล้วระบบสอริชัณที่ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ นำมาใช้บริการนั้นโปรแกรมสืบค้น IPAC มีทางเลือกในการสืบค้นมากทั้งจากผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขทะเบียน ISBN ฯลฯ และยังค้นได้จากคำสำคัญของผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง นอกจากนั้นยังสืบค้นในห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศไทยที่ใช้ระบบสอริชัณ ได้ด้วย เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฯลฯ รวมทั้งสืบค้นเชื่อมโยงเรื่องที่ต้องการเข้ากับ กูเกิล (Google) ได้อีก บริการที่ IPAC จัดให้ผู้ใช้ก็ยังมีอีกมากเช่น ยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง จองหนังสือจากระบบได้ในกรณีที่สืบค้นแล้วหนังสือเล่มนั้นมีผู้ยืม จะเห็นได้ว่าโปรแกรม IPAC ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีประสิทธิภาพสูง ดังนั้นแน่นอนที่การเข้าสู่แต่ละระบบของการใช้งานอาจซับซ้อนบ้าง แต่เชื่อได้แน่ว่าถ้าศูนย์วิทยบริการ พัฒนางานแนะนำผู้ใช้ให้รู้วิธีสืบค้นโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ และด้านผู้ใช้บริการรู้วิธีใช้ โดยละเอียดแล้วปัญหาต่าง ๆ คงจะหมดไป ส่วนปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการสืบค้นบทความฉบับเต็มของวารสารนั้น อาจเป็นเพราะศูนย์วิทยบริการไม่เปิดบริการส่วนนี้อย่างเสรีเพราะเกรงเรื่องลิขสิทธิ์ของบทความ จึงเปิดให้บริการเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็น ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เท่านั้น รวมทั้งต้องมีโปรแกรมอโครเบท (Acrobat) จึงจะอ่านบทความฉบับเต็มของวารสารได้ ฉะนั้นผู้ใช้บริการที่อยู่นอกมหาวิทยาลัย สามารถสืบค้น IPAC ได้ข้อมูลทั้งหมดของศูนย์วิทยบริการ ยกเว้นบริการบทความฉบับเต็มของวารสาร ผู้ใช้จึงเห็นว่า การสืบค้นบทความฉบับเต็มของวารสารเป็นปัญหา

ปัญหาด้านผลการสืบค้น ของการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผู้ใช้บริการมีปัญหาที่ได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมา คือ ใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการยังขาดทักษะในการสืบค้น IPAC โดยเฉพาะเทคนิคการใส่คำค้นในขบวนการสืบค้น จึงทำให้ผลการสืบค้นที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ ส่วนการใช้เวลาในการรอผลสืบค้นนั้น อาจจะเป็นผลจากเครื่อง คอมพิวเตอร์ของศูนย์วิทยบริการ ที่นำมาให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเครื่องรุ่นเก่าที่ใช้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 รวมกับขาดทักษะการใช้คำค้น จึงเป็นผลให้ต้องใช้เวลานาน ตรงกับข้ามกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ ลินพิศาล และ จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2536) ที่พบว่าผู้ใช้พึงพอใจต่อผลการสืบค้นเพราะค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวก ไม่สิ้นเปลืองเวลา

2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการให้บริการ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากเอกสารและแบบสอบถามรวมทั้งจากการสนทนากลุ่มโดยนำปัญหาที่พบมาสนทนา เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งได้แนวทางดังนี้

-เพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อนำวิธีการใช้โปรแกรมสืบค้นห้องสมุดอัตโนมัติให้แก่ผู้ใช้บริการในลักษณะต่าง ๆ เช่น จัดห้องสมุดสัญจร เพิ่มคำอธิบายวิธีใช้ที่หน้าเว็บ จัดทำป้ายนิเทศการแนะนำการสืบค้นไว้ใกล้ ๆ เครื่องสืบค้น

-จัดให้มีการพัฒนาบุคลากร เช่น การอบรมบุคลากรให้พร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการ, อบรมการใช้วิธีสืบค้นโปรแกรมห้องสมุดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นระยะ ๆ

-ประสานกับอาจารย์ผู้สอนวิชาการใช้สารสนเทศให้เพิ่มเวลาในการสอนวิธีใช้ IPAC

-เพิ่มวันเวลา ในการจัดไลเบรารีทัวร์ (Library Tour)

-จัดตารางเวลาของห้องเรียนนิ่งรุม (Training Room) ที่แน่นอนในทุกสัปดาห์

-ปรับปรุงศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

-ปรับปรุงระบบการจัดชั้นหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขบริการ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และคุ้มค่าการลงทุนที่มหาวิทยาลัย ต้องจ่ายจำนวนมาก ซึ่งมีแนวทางการปรับปรุงวิธีการให้บริการดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

-ควรส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์การใช้ IPAC ให้มีบ่อยครั้งขึ้น และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การค้นบทความวารสารฉบับเต็มต้องมีโปรแกรมอโครแบท (Acrobat) และเป็นเครื่องของมหาวิทยาลัย, การแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงเครื่องสืบค้น IPAC ที่จะบริการในทุกๆ ชั้น ฯลฯ

-ปรับปรุงหน้าจอของระบบ IPAC ให้มีคำอธิบายวิธีใช้ในรูปแบบลัดนิ้วมือ โดยละเอียด เพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-ควรจัดอบรมการใช้ IPAC ให้แก่ผู้ใช้เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง และสามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และมีความเร็วสูงในการทำงานมาให้บริการการสืบค้น
แทนเครื่องเก่าที่มีอยู่ในทุกจุด

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนในส่วนของงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณเพิ่มให้
ศูนย์วิทยบริการ จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง ในจำนวนที่เพียงพอกับ
ความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพของระบบ IPAC ที่มหาวิทยาลัยได้
ลงทุนจัดซื้อมาให้ใช้ แต่ถ้าได้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เหมาะสม การบริการที่มีประสิทธิภาพ จะ
เป็นไปได้ค่อนข้างช้า

3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยภาพรวมของการใช้ IPAC ของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ฉะนั้นเพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ควรมี
การศึกษาวิจัยลึกลงไปในหัวข้อที่เกี่ยวข้องเฉพาะด้าน เช่น

-งานประชาสัมพันธ์การใช้ IPAC

-งานอบรมการใช้ IPAC

ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ก็ยืนยันถึงสภาพการใช้ ความพึงพอใจปัญหา และข้อเสนอแนะที่
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จะต้องตระหนักแล้วหาทางสนองตอบตาม
บทบาทและภารกิจที่มีอยู่

