

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาสภาพ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการ สืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้ที่เข้าไปใช้บริการสืบค้นสารสนเทศในสำนักวิทยบริการใน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 924 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบ สอบถามชนิดเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. สภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน โดยส่วนรวมสรุปได้ดังนี้

1.1 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมง ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ เข้าใช้ช่วงเวลาพักเที่ยงมากที่สุด รองลงมาคือ ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน และหลังเลิกการเรียนการสอน โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ และทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไป เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS และบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ มีความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นเป็นบางครั้ง เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง ใช้เวลา 5-10 นาที วิธีการสืบค้นสารสนเทศจะเรียนรู้ด้วยตัวเอง รองลงมาคือ อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ และให้เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ และค้นจากเลขหมู่หนังสือ ไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบค้น เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ลองผิดลองถูก และชื่อเอง และผลการสืบค้น ได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90

1.2 จำแนกตามคณะ พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมง ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ เข้าใช้ช่วงเวลาที่มีการสอบมากที่สุด รองลงมาคือ หลังเลิกการเรียนการสอน และพักเที่ยง โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการอ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์ และทำรายงาน

ตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไป เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS และอินเทอร์เน็ตใน Alice for windows มีความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นทุกครั้งที่ต้องการหาหนังสือ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง ใช้เวลาน้อยกว่า 5 นาที วิธีการสืบค้นสารสนเทศจะอ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ จากจุดสารแนะนำการใช้ที่สำนักวิทยบริการจัดไว้ให้บริการ และสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ค้นจากผู้แต่ง และค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ ไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบ เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะให้เพื่อนช่วยค้นเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ และให้บรรณารักษ์ช่วยค้น และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90

1.3 จำแนกตามชั้นปี พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมง ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ ใช้ช่วงเวลาพักเที่ยงมากที่สุด รองลงมาคือ ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน และเปิดช่วงเวลา โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ และยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไป เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS และบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ มีความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นเป็นบางครั้ง เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง ใช้เวลา 5-10 นาที วิธีการสืบค้นสารสนเทศจะเรียนรู้ด้วยตัวเอง รองลงมาคือ อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ และให้เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ และค้นจากผู้แต่ง ไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบค้น เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะเลิกค้น เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ลองผิดลองถูก และขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน โดยส่วนรวม สรุปได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

2.2.1 ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนที่เหมาะสม และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ

2.2.2 ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นเป็นลำดับดี ไม่ซับซ้อน และมีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่

2.2.3 ด้านผลการสืบค้น มีความพึงพอใจโดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ สามารถนำผลการสืบค้น ไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ และทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย

## 2.2 จำแนกตามคณะ พบว่า

2.2.1 ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) รองลงมาคือ สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ

2.2.2 ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อไม่พบคำที่ต้องการ และการประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว

2.2.3 ด้านผลการสืบค้น มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พบรายการที่ต้องการ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ

## 2.3 จำแนกตามชั้นปี พบว่า

2.3.1 ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ถ่วงเวลา) รองลงมาคือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้

บริการ และสามารถชี้มทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการและระยะเวลาในการให้บริการชี้ม-คืนเหมาะสม

2.3.2 ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีความพึงพอใจ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ รายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน รองลงมาคือ การประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว และ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อไม่พบคำที่ต้องการ

2.3.3 ด้านผลการสืบค้น มีความพึงพอใจ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับรองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย และสามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้

3. ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน โดยส่วนรวมสรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

3.1.1 ด้านการให้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี

3.1.2 ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม

3.1.3 ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และระบบแสดงผลการค้นล่าช้า

3.1.4 ด้านการได้รับผลของข้อมูล มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และรายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด

3.1.5 ด้านผู้ใช้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำและไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น

### 3.2 จำแนกตามคณะ พบว่า

3.2.1 ด้านการให้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ และเสียค่าปรับราคาแพงเกินไป

3.2.2 ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย รองลงมาคือ คำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น

3.2.3 ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ รองลงมาคือ ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า และขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก

3.2.4 ด้านการได้รับผลของข้อมูล มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หัวข้อเล่มไม่พบ รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม

3.2.5 ด้านผู้ใช้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น และไม่ทราบว่าจะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น

### 3.3 จำแนกตามชั้นปี พบว่า

3.3.1 ด้านการให้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่

ไม่ดี รองลงมาคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอและเสียค่าปรับราคาแพงเกินไป และบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.3.2 ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น

3.3.3 ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก

3.3.4 ด้านการได้รับผลของข้อมูล มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด และรายการที่สืบค้นไม่ต้องกับความ ต้องการและรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม

3.3.4 ด้านผู้ใช้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรค คำ รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น