



รหัสโครงการ SUT 2-204-42-12-28

รายงานการวิจัย

**ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**

**Attitudes and Satisfaction of Patrons Who Use Computer Search Service
at the Center for Library Resources and Educational Media,
Suranaree University of Technology**

หัวหน้าโครงการ

อาจารย์นิธิตี ทาเวียง

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542

ผลงานวิจัยเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการวิจัยแต่เพียงผู้เดียว

กุมภาพันธ์ 2543

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทัศนคติ ความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี การดำเนินการวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแจกให้กับกลุ่มผู้มาใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ระหว่างวันที่ 3-12 มีนาคม 2542 รวมจำนวน 369 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 343 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.95

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์ (เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1-2 โปรแกรม (ร้อยละ 40.2) โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญในระดับมาก (\bar{X} = 4.49) ในด้านการใช้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ OPAC (ร้อยละ 86.2) และ Internet (ร้อยละ 85.4) ส่วน CD-ROM ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.5) ไม่เคยใช้ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ OPAC ได้แก่ ชั้นปี ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ Internet ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ CD-ROM ได้แก่ สาขาวิชา และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในด้านประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้ OPAC และผู้ใช้ Internet ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 15 ครั้ง (ร้อยละ 65.4 และ 40.9 ตามลำดับ) แต่ผู้ใช้ CD-ROM ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-3 ครั้ง (ร้อยละ 49.0) ด้านความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้บริการ OPAC ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.1) สามารถสืบค้นข้อมูลได้เป็นส่วนมาก และผู้ใช้บริการ Internet และ CD-ROM (ร้อยละ 49.6 และ 47.2) สามารถสืบค้นได้เป็นบางครั้ง วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ OPAC คือเพื่อหาหนังสืออ่านเพิ่มเติมมากที่สุด (ร้อยละ 31.2) ส่วนวัตถุประสงค์ของการใช้ Internet และ CD-ROM คือ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุดเหมือนกัน (ร้อยละ 26.8 และ 28.7) ในการใช้บริการทั้ง 3 ประเภท ผู้ใช้ส่วนใหญ่ตอบเหมือนกันในเรื่องดังนี้ ผู้ใช้เรียนรู้วิธีการใช้โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง แก้ปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้วยวิธีการถามเพื่อน และชอบลักษณะการให้บริการแบบที่ผู้ใช้บริการค้นด้วยตนเอง ความต้องการในการใช้บริการ OPAC และ Internet ผู้ใช้มีความต้องการในระดับมาก ส่วน CD-ROM ต้องการในระดับปานกลาง และปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเหมือนกันในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลทั้ง 3 ประเภทคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน นอกจากนี้ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เนื่องจากเป็นปัญหาในภาพรวม โดยทำการศึกษาความเพียงพอของจำนวนเครื่องในลักษณะการทำ Simulation ซึ่งจะช่วยให้สามารถทราบความเพียงพออย่างแท้จริงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย

Abstract

The objectives of this research were to study use, opinions, satisfactions, factors related to use, problems, and suggestions of patrons who use computer search service at The Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology.

This is a survey research and questionnaires were used in data collection. Three-hundred and sixty-nine questionnaires were distributed to users who used OPAC, Internet, and CD-ROM to search for general information from March 3, 1999 to March 12, 1999. Three-hundred and forty-three questionnaires (92.95 percent) were completed and returned.

The SPSS for Windows was used for statistical analysis. The statistical methods used were percentage, mean, and chi-square test (to examine relationships among different factors of interest). Statistical level of significance used was 0.05.

The findings were as follows: Most users had experience in using 1-2 computer programs (40.2). The number of users who previously used OPAC, Internet, and CD-ROM were 86.2, 85.4, and 15.5, respectively. The only factor related to OPAC usage was class standing. However, factors related to Internet usage were sex and experience in computer application. Similarly, factors related to CD-ROM usage were students' major and experience (computer application)

Most OPAC users and most Internet users used OPAC for more than 15 times, but most CD-ROM users used CD-ROM for 1-3 times.

In the success in data search, most OPAC users (62.1) were successful in their search most of the time while most Internet and CD-ROM users found the result of their search sometimes only.

The purpose in searching of most OPAC users was for further reading but that of Internet users and most CD-ROM user was for report writing (26.8, 28.7). In the opinions on the use of the services, most users of the 3 media learned how to use by themselves, users solved problems in searching by asking their friends, and the service type that users like was searching for information by themselves.

OPAC users and Internet users wanted to use these media in level "a lot" but CD-ROM users wanted to use in level "moderately". The problem of most users was that there were not enough computers in service. The users' suggestions were also about computers.

Research in the future should be conducted on problems about computers which is a major problem. For example, simulation should be used in finding out how many computers are needed. The results of such studies can be useful for improving the efficiency of services in the libraries.