

## สรุปย่อสำหรับผู้บริหาร

**ชื่อโครงการ** : เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**หัวหน้าโครงการ** : รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สืบสนธิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อทรัพยากรและบริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้จัดให้แก่ผู้ใช้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,041 คน นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 67 คน และคณาจารย์ จำนวน 60 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

1. ในภาพรวม จากทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 12 ประเภท ปรากฏว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ทั้งนักศึกษา และอาจารย์ ใช้มากที่สุด คือหนังสือ และใช้วารสารนิตยสาร หนังสือพิมพ์ ในระดับมาก ทรัพยากรสารสนเทศ 2 ประเภท จึงเป็นทรัพยากรสารสนเทศ พื้นฐาน ๆ สำคัญ ผลการวิจัยยังพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บางกลุ่มต้องการใช้ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนักศึกษابัณฑิตศึกษา อาจารย์ เป็นผู้ใช้กลุ่มหลัก และยังพบทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทมีการใช้น้อย เช่น ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวารสาร และฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร
2. ในภาพรวม จากบริการสารสนเทศ ทั้งหมด 8 ประเภท บริการที่ใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืน บริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จัดแก่ผู้ใช้ มีการใช้ระดับปานกลางขึ้นไป ไม่มีบริการใดที่ใช้น้อย
3. ความพึงพอใจของผู้ตอบ ปรากฏว่าผู้ตอบพอใจต่อบริการสารสนเทศ เป็นอันดับแรก และพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นอันดับที่ 2 และพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ เป็นอันดับต่อมา

4. ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบพอใจต่อความทันสมัย ตรงกับความต้องการในการใช้งาน สภาพดี ไม่มีขีดขาด ในระดับมาก มีเรื่องเดียวที่ผู้ตอบพอใจระดับปานกลางคือ ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้

5. ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ผู้ตอบพอใจกับบริการสารสนเทศ ทั้ง 7 ประเภทในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพอใจได้จาก บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง OPAC/IPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง บริการโสตทัศน และบริการอินเทอร์เน็ต

6. ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ผู้ตอบพอใจต่อผู้ให้บริการ ทั้ง 3 เรื่อง ได้แก่ พฤติกรรมการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือพอใจต่อความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร และการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ ในระดับมากตามลำดับ

7. ผู้ตอบมีทั้งเรื่องที่มีความประทับใจ ความไม่ประทับใจมากที่สุด ตลอดจนเรื่องที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ดังนี้

| อันดับ      | ประทับใจ           | ไม่ประทับใจ        | ควรปรับปรุง        |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| อันดับที่ 1 | บริการสารสนเทศ     | ทรัพยากรสารสนเทศ   | ทรัพยากรสารสนเทศ   |
| อันดับที่ 2 | ผู้ให้บริการ       | ผู้ให้บริการ       | บริการสารสนเทศ     |
| อันดับที่ 3 | บรรยากาศ           | บริการสารสนเทศ     | บรรยากาศ           |
| อันดับที่ 4 | ทรัพยากรสารสนเทศ   | สิ่งอำนวยความสะดวก | ผู้ให้บริการ       |
| อันดับที่ 5 | สิ่งอำนวยความสะดวก | บรรยากาศ           | สิ่งอำนวยความสะดวก |

## ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

### 1. การพัฒนาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

#### 1. การจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

หนังสือ และวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่สำคัญ โดยจัดหาเข้าห้องสมุดอันดับแรก

#### 2. การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรเพิ่มปริมาณหนังสือและวารสาร โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย หนังสือพ็อกเก็ตบุ๊ก หนังสือสำหรับเยาวชน หนังสือที่สร้างวิสัยทัศน์ ในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะความทันสมัยของหนังสือเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ควรพิจารณาตลอดจนความว่าการจัดหาและกระบวนการจัดหมู่และทำรายการควรรวดเร็วเพื่อให้หนังสือที่จัดหามาใหม่ขึ้นชั้นถึงมือผู้ใช้โดยเร็วที่สุด

#### 3. การบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 2 ประเภทนี้มีราคาบอกรับสูงแต่ควรจัดหาต่อไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณาฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งมีสำนักพิมพ์ สมาคมวิชาการและสมาคมวิชาชีพต่างๆ ผลิต่อออกจำหน่าย

#### 4. การเพิ่มจำนวนเล่มให้พอกับความต้องการใช้

5. การจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้อง การนำหนังสือขึ้นชั้นทันเวลา และการจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง

### 2. บริการสารสนเทศ

#### 1. การสร้างความน่าเชื่อถือในงานบริการสารสนเทศ

##### การสร้างความน่าเชื่อถือจะนำไปสู่บริการอันเป็นเลิศ

การสร้างความน่าเชื่อถือเป็นประเด็นกลยุทธ์ (Strategic issues) ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณา

#### 2. การให้บริการเกินคาด

ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานให้บริการเพื่อให้ความพึงพอใจของผู้ใช้สูงยิ่งขึ้นไปอีก นั่นคือ “การให้บริการเกินความคาดหวัง” จึงเป็นประเด็นกลยุทธ์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณาอีกเช่นกัน

### 3. ระบบ iPAC เพื่อการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวก ง่ายดาย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรมีการปรับปรุงระบบ OPAC/iPAC ให้สามารถใช้งานสะดวก ง่ายดายใช้ตามเทคนิคที่ผู้ใช้ (มิใช่ผู้ปฏิบัติงาน) คຸ້นเคย และขณะเดียวกันควรให้การศึกษแก่ผู้ใช้ โดยจัดให้มีบรรณารักษ์สาธิตและสอนการใช้วิธีค้น โดยเฉพาะตลอดจนจัดทำเอกสารอธิบายความหมายของคำที่ปรากฏบนหน้าจอ

### 4. การขยายเวลาเปิดบริการ

ผู้ใ้ส่วนใหญ่เห็นควรให้ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด ขณะนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ขยายเวลาเปิดให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใ้ ในช่วงการสอบโดยเปิดบริการจันทร์ - ศุกร์ เปิดบริการเวลา 08.00 - 24.00 น. และ เสาร์ - อาทิตย์ เปิดบริการเวลา 09.00 -24.00 น.

### 5. การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใ้ น้อย

เช่น ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรจัดใ้มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำฐานข้อมูลดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

## 3. ผู้ให้บริการ

การอบรมเป็น “การคิดอาวูช” แก่ผู้ให้บริการใ้สามารถแก้ปัญหาคึ่เกิดขึ้นตลอดจนทนแรงกดดันจากผู้ใช้ได้ การอบรมผู้ให้บริการใ้มีคุณลักษณะสำคัญ ได้แก่ ความเข้าอกเข้าใจผู้ใช้ การตอบสนอง และการสร้างความมั่นใจ จะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีคุณภาพกับผู้ใช้ การอบรมอาจใ้สถานการณ์สมมุติหรือการเล่นบทในสถานการณ์จำลองที่สมมุติว่าเป็นจริง เพื่อทดสอบความสามารถของใ้ที่จะทำงานบริการว่าสามารถ “คิดและแก้ไขปัญหาคึ่ของตนเอง” โดยใช้วิจารณญาณที่ใ้ได้

## 4. สิ่งอำนวยความสะดวก

### 1. ปริมาณและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

การเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในหอพัก เพื่อการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ตลอดเวลา เพื่อให้ นักศึกษาซึ่งส่วนใหญ่พักอยู่ในหอของมหาวิทยาลัยสามารถ “เข้าถึง” รายชื่อและตัวทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องมาคึ้นรายชื่อจาก iPAC ที่ศูนย์บรรณสาร

### 2. ที่นั่งอ่าน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรจัดหาที่นั่งใ้พอเพียงกับความต้องการของใ้บริการ

## 5. สภาพแวดล้อม

### การจัดเรียงหนังสือบนชั้นและการจัดวางชั้น

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรจัดหนังสือบนชั้นให้ถูกต้อง และจัดวางชั้นให้สะดวกต่อการเดินค้นหา

พฤติกรรมการเดินดูของผู้ใช้ยังสามารถนำมาประยุกต์ได้ประโยชน์ เช่น มีการจัดแสดงหนังสือใหม่ ตลอดจนหนังสือเก่าที่มีประโยชน์แต่มีการใช้น้อย ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าขึ้น

## 6. บรรยากาศภายในห้องสมุด

### 1. อุณหภูมิ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรดูแล/ควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมในทุกบริเวณของห้องสมุดอย่างทั่วถึง

### 2. เสียงและโทรศัพท์

สร้างวัฒนธรรมของการอ่านและความเงียบสงบ เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นแหล่งเรียนรู้ และศูนย์กลางการค้นคว้า

## 7. การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจ

จากผลงานวิจัยนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ทั้งแบบวัดหลังการใช้บริการและการวัดความพึงพอใจโดยรวม

## 8. การเผยแพร่ผลการวิจัยครั้งนี้

ผลการวัดความพึงพอใจจากการวิจัยเรื่องนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา