

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อทรัพยากรและบริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดให้แก่ผู้ใช้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,041 คน นักศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 67 คน และคณาจารย์ จำนวน 60 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาและอาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการศึกษามากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร และเพื่อทำรายงาน ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุดมากที่สุด รองลงมา คือ ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ สอบถามจากเพื่อน สอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ และสุดท้ายคือ ใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/หอพัก

ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับมากที่สุด คือ หนังสือ ในระดับมาก คือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการสารสนเทศพบว่าบริการยืม-คืน เป็นบริการที่มีการใช้มากที่สุด บริการที่ใช้ระดับมาก คือ บริการ OPAC/iPAC บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต บริการที่ใช้ในระดับปานกลาง คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง บริการโสตทัศนฯ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและบริการหนังสือสำรอง ทั้งนี้ไม่มีบริการใดที่ใช้ในระดับน้อย

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์ พบว่าทั้งนักศึกษาและคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการในระดับมากทุกเรื่อง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศเป็นอันดับแรก รองลงมาคือพอใจต่อผู้ให้บริการ และพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าเรื่องที่นักศึกษาและคณาจารย์ประทับใจมากที่สุด คือ บริการสารสนเทศ ส่วนเรื่องที่ไม่ประทับใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเรื่องที่เห็นควรให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและ
สื่อการศึกษาควรมีการศึกษาผลกระทบของบริการสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศต่อผู้ใช้ การศึกษา
ผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้ การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้กับความพึงพอใจต่อ
ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

Abstract

The purpose of this study was to investigate the satisfaction of SUT instructors and students regarding the use of information packages and information services provided by the Center for Library Resources and Educational Media (CLREM), Suranaree University of Technology (SUT). It also examined their opinions regarding problems and suggestions pertaining to the use of information packages and information services. A 4-rating scale questionnaire developed by the researcher was used as the main instrument for the data collection. Open-ended questions in terms of problems and suggestions pertaining to the use of information packages and information services were also included in the questionnaire. The subjects in this study were 1,041 undergraduate students, 67 graduate students and 60 instructors. The data obtained through the written questionnaire were analysed through an assistance of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The simple descriptive statistical methods, i.e. percentage, mean and standard deviation (S.D) were used to describe the levels of satisfaction regarding the use of information packages as well as information services.

Research Findings

The results of this study showed that students and instructors reported coming to the library to borrow books and other kinds of information packages as the main purpose. The second purpose was to read assigned books, newspapers and journals for their assignments as well as to prepare themselves for their lessons. The method reported being used by the subjects to find needed information packages most frequently was OPAC from computers provided in the library. Other methods including going directly to the shelves; asking from friends; librarian or library members of staff were also reported being used. Using OPAC at home or dormitory was reported being used the least frequently.

Book was the information package that they reported using most frequently whereas journals, magazines and newspapers were reported being used as a second priority. Regarding the information services, the used circulation much more frequently than OPAC, reading room, and the Internet. Interlibrary loan, book-reserved, AV service, reference service were reported being used moderately.

Students and instructors were satisfied with information services, information packages, and library members of staff at a high level with the mean scores of 4, 3, and 2 respectively.

The impression that students and instructors have got from the library most was the information service while the impression they got the least was information packages. According to them, the information packages need to be improved in terms of number of books.

Based upon the results of this study, several recommendations can be made for further research. The study should be conducted to investigate the impact of information service to users, the output/outcome of library members of staff to the users' satisfaction, and expectation and satisfaction of users to information services and information packages.