

ชื่อโครงการวิจัย : การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้น Web iPac กองห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ชื่อผู้วิจัย : นางอรศรา สิงห์ปิ่น

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ และปัญหาของการใช้บริการสืบค้น Web iPac ของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ Web iPac ของห้องสมุดในภาคการศึกษาที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2551 ระหว่างเดือน มกราคม-เมษายน 2552 จำนวน 350 คน ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 328 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.71 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการ Web iPac ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ทุกคนเคยใช้บริการสืบค้น Web iPac โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต มีความถี่ในการใช้บริการ Web iPac โดยเฉลี่ย 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ผู้ใช้บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นบริเวณชั้น 2 มากที่สุด นอกจากนั้นนักศึกษาสืบค้นเครื่องคอมพิวเตอร์จากหอพัก นักศึกษาใช้บริการ Web iPac ในช่วงระหว่างเวลา 13.00 – 16.30 น. ผู้ใช้บริการสืบค้นโดยใช้ทางเลือกสำหรับใช้ในการสืบค้นคือ Keyword Search (สืบค้นตามคำสำคัญ) มากที่สุด และใช้ขอบเขต (Field) ในการสืบค้นคือ ชื่อหนังสือ/ชื่อเรื่อง (Title) มากที่สุด และเมื่อพบรายการทางบรรณานุกรมแล้วสามารถหาหนังสือที่ค้นได้ตามที่ต้องการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Web iPac ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยผู้ใช้สืบค้นโดยสืบค้นจากชื่อหนังสือ/ชื่อเรื่อง (Title) มากที่สุด ส่วนปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสืบค้น Web iPac ได้แก่ ด้านการสืบค้นและการเข้าถึงสารสนเทศ (ระบบการสืบค้นใช้งานยาก ซับซ้อนและไม่สะดวก) ด้านเนื้อหาและรายละเอียดทางบรรณานุกรม (ข้อมูลที่ได้รับมีน้อยเกินไป) ด้านการให้บริการ (จุดบริการคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ) ผู้ใช้บริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ Web iPac คือ ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือและให้มีความทันสมัยมากขึ้น รวมทั้งควรมีการปรับปรุงชั้นหนังสือให้มีความถูกต้อง สะดวก สามารถค้นหาหนังสือได้ง่าย