PULINET Journal

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Assessment of User's Satisfaction Towards Information Resources of the Maejo University Library

นิภาพร กำคำ กัลย์ธีรา ทาเขียว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ e-mail: nipaporn_k@mju.ac.th, kaltheera@mju.ac.th

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี พ.ศ. 2558 2) เพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด ตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนกรกฎาคม 2558

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากสังกัดคณะบริหารธุรกิจ มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 38.65 รองลงมาคือ คณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 และรองลงมาคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาเอก นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรี อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก จำนวน 411 คน และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.05 ทั้งนี้สามารถแบ่งเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ด้านปริมาณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ด้านความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ด้านปริมาณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ด้านความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91)

นอกจากนี้ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยพบว่า มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ไม่เคยใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ แสดงให้เห็นว่า ทรัพยากรประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์มีปริมาณการใช้งานน้อย เนื่องจาก ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการมีปริมาณน้อยและไม่ตรงตามความต้องการ รวมถึง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เอื้อต่อการใช้งาน ดังนั้น

ทางสำนักหอสมุดต้องพิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศบางสาขาวิชาที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ และหาแนวทางการประชาสัมพันธ์เชิงลึกหรือพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท

คำสำคัญ:

ความพึงพอใจ, ทรัพยากรสารสนเทศ, สิ่งตีพิมพ์, สิ่งไม่ตีพิมพ์, ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The research entitled Assessment of User's Satisfaction Towards Information Resources of the Maejo University Library. It aimed to; 1) assess the satisfaction of information resources provided by Maejo University Library in 2015, 2) identify the problems and solutions in providing library resources. Questionnaires were distributed to users who have been using the library services during March - July 2015.

The study found that majority of the respondents are from Faculty of Business Administration with a total of 159 respondents (38.65 percentage), followed by 51 respondents (12.41 percentage) from the Faculty of Agriculture, 49 respondents (11.92 percentage) from Faculty of Architecture and Environmental Design, which consisting of PhD, MBA and undergraduate students, lecturers, staffs and outsiders with a total of 411 respondents. Respondents gave a moderately satisfaction rate with the overall resources available by average of 3.05. These would be categorized into the volume of printed resources had moderately satisfaction (3.09 average), up-to-date printed resources had moderately satisfaction (3.07 average), volume of e-resources had moderately satisfaction (average 2.94), and up-to-date e-resources had moderately satisfaction (average 2.91), respectively.

In addition, satisfactory results are given to information resources available in the library which are helpful for problems and solutions awareness on providing information resources of the Maejo University Library. The study has found that a lot of respondents never use the e-resources which mean low utilization because the resources available are fewer and not applicable, including facilities are inadequate and inappropriate on accessing e-resources. The library should be considered has adequate and appropriate resources to some disciplines and in need to promote in-depth or public relations development that encourage the use of all types of information resources.

Keyword:

User's Satisfaction, Information Resources, Printed Material, Non-printed Material, e-Resources

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นศูนย์กลางของการให้บริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญยิ่ง ที่จะต้องมีพัฒนาการบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลตรงความต้องการ สะดวก และรวดเร็วที่สุด ห้องสมุดต้องมีความคล่องตัว สามารถให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการแสวงหา การจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

จากนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน คือ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดได้ทราบถึงการบริการสารสนเทศ รวมถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาและกำหนดแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงจัดทำโครงการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อให้สำนักหอสมุดสามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดความสมบูรณ์ทุกสาขาวิชา และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสมกับความกับความต้องการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำพามหาวิทยาลัยสู่สากล และมีความเป็นเลิศด้านวิชาการ และการวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี พ.ศ. 2558
2. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ ในการพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง ให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

7. ปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของ Yamane (1973 อ้างใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 45) จากจำนวนประชากร 18,473 คน (ข้อมูล ณ ปีการศึกษา 2/2557) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 390 คน และได้เพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นแบบโควต้าซึ่งมีวิธีแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า คือ

$$\frac{\text{จำนวนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท} \times 100}{18,473}$$

นักศึกษาปริญญาตรี	จำนวน 16,011 คน	คิดเป็นร้อยละ 86.67	ได้กลุ่มตัวอย่าง 347 คน
นักศึกษาปริญญาโท	จำนวน 474 คน	คิดเป็นร้อยละ 2.57	ได้กลุ่มตัวอย่าง 10 คน
นักศึกษาปริญญาเอก	จำนวน 187 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.01	ได้กลุ่มตัวอย่าง 4 คน
อาจารย์	จำนวน 671 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.63	ได้กลุ่มตัวอย่าง 15 คน
บุคลากร	จำนวน 1130 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.12	ได้กลุ่มตัวอย่าง 24 คน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลภายนอก ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยจะเลือกผู้ให้ข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่อยู่ในบริเวณที่ทำการสำรวจ และมีความยินดีและเต็มใจในการให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด ตั้งแต่เดือนมีนาคม– กรกฎาคม 2558

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ 1) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ 2) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ และ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ และปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อการปรับปรุงต่อไป

ตอนที่ 4 ความคาดหวังที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ

สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และข้อมูลจากแบบสอบถามได้จากคำถามปลายเปิด และได้นำมารวบรวม วิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลเพื่อนำเสนอในงานวิจัยต่อไป

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด แบ่งตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.190 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.180 และนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.980 ตามลำดับ

ในส่วนการสำรวจความพึงพอใจของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ 3 อันดับแรก คือสิ่งพิมพ์ประเภทรายงานประจำปีภาษาอังกฤษ มีจำนวน 74 คน รองลงมาคือ สิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือมุมตลาดหลักทรัพย์ (SET) จำนวน 70 คน และสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือมุมภาษา (LLC) จำนวน 69 คน และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ วิดีโอตามประสงค์ มีจำนวน 82 คน รองลงมาคือ วิดีโอซีดี 80 คน และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล มีจำนวน 64 คนเท่ากัน โดยอธิบายได้ดังนี้

1. ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

จากแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ จำนวน 411 ชุด แบ่งเป็น นักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 8 คน นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 10 คน นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 347 คน อาจารย์ จำนวน 15 คน บุคลากร จำนวน 24 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 7 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี สังกัดคณะบริหารธุรกิจ เนื่องจากมีนักศึกษาจำนวนมาก และเป็นคณะที่อยู่ใกล้สำนักหอสมุด จึงทำให้เป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของห้องสมุด

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ด้านปริมาณ

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}$) 3.09 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.33 ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านปริมาณที่อยู่ในระดับมาก มีอยู่ทั้งหมด 2 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ วารสาร/นิตยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด แบ่งตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.190 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.870 และนักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.760

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ด้านความทันสมัย

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.07 และมีค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 1.36 ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความทันสมัยที่อยู่ในระดับมาก มีอยู่ทั้งหมด 2 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ และวารสาร/นิตยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด แบ่งตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.180 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.080 และบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.770

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ด้านปริมาณ

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด อยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 2.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.52 ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านปริมาณอยู่ในระดับปานกลาง มีอยู่ทั้งหมด 5 ประเภท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.15 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.03 และ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในด้านปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด แบ่งตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.280 รองลงมาคือ อาจารย์ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.090 และนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.020

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ด้านความทันสมัย

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด อยู่ในระดับอยู่ในปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 2.91 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.53 ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความทันสมัยที่อยู่ในระดับปานกลาง มีอยู่ทั้งหมด 5 ประเภท ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.07 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 2.95

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้” มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในปี พ.ศ. 2558 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของ ศิริพร เรืองสินชัยวานิช (2546) พบว่า อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมมีความพอเพียงในระดับปานกลาง และในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทอยู่ในในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ และวารสาร/นิตยสาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประไพพรรณ จารุทวี (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้บริการหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากในด้านทรัพยากรประเภท

หนังสือทั่วไป วารสารส่วนใหญ่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ หนังสือพิมพ์ที่ห้องสมุดบอกรับมีจำนวนชื่อเพียงพอกับความต้องการ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์มากว่าสิ่งไม่ตีพิมพ์

นอกจากนี้ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักหอสมุด ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยพบว่า มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ไม่เคยใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ แสดงให้เห็นว่า ทรัพยากรประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์มีปริมาณการใช้งานน้อย เนื่องจาก ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการมีปริมาณน้อยและไม่ตรงตามความต้องการ รวมถึง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เอื้อต่อการใช้งาน ดังนั้น ทางสำนักหอสมุดต้องพิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศบางสาขาวิชาที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ และหาแนวทางการประชาสัมพันธ์เชิงลึกหรือพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้มากขึ้น

จากผลสรุปความคาดหวังที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามประเภทปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยสรุปคือ มีความคาดหวังอยากให้สำนักหอสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อการใช้ และมีความทันสมัย และยังได้เสนอแนะให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เทคโนโลยียางและพอลิเมอร์ พจนานุกรม พลังงานทดแทน ภาษาศาสตร์ เทคโนโลยีทางภาษา วารสารที่เกี่ยวกับงานวิจัย หนังสือเกี่ยวกับอาเซียน วิศวกรรมศาสตร์ งานวิจัยทางด้านพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก พจนานุกรมเฉพาะสาขา เช่น เกษตร สัตวศาสตร์ หนังสือทางด้านตลาดหลักทรัพย์ หุ้น สินเชื่อ วีซีดีเกี่ยวกับสารคดีทางทะเล หนังสือที่เกี่ยวกับการประมงหรือพวกปลาน้ำจืด/เค็ม สิ่งมีชีวิตในน้ำจืด/เค็ม พรรณไม้น้ำ ปะการัง งานวิจัยในทางรัฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ เป็นต้น

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุด

1. หน่วยงานควรมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้การจัดซื้อและแสวงหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา/หลักสูตร ที่มีการเรียนและการสอนในมหาวิทยาลัย และครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้บริการบางส่วนไม่เคยใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทดังที่กล่าวมาข้างต้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการในเชิงลึกมากขึ้น

3. ควรมีการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ โดยให้อาจารย์แต่ละหลักสูตรมีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน

4. ควรศึกษาวิจัยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละหลักสูตรที่มีการเปิดสอนในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

2. เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตรงกับหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน

3. เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำวิจัยเกี่ยวกับความคุ้มค่าของทรัพยากรสารสนเทศต่อไป

รายการอ้างอิง

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ประไพพรรณ จารุทวี. (2545). *การใช้บริการหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพร เรืองสินชัยวานิช. (2546). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในห้องสมุด คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา, สุกัญญา จีราระรื่นศักดิ์, จริยา หวันยุโสบ, วิไลลักษณ์ ดวงบุปผา, แสงเดือน อุบลศรี, และ วราภรณ์ สุดใจดี. (2552). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551.* กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.