

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุด
อัตโนมัติ VTLS ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปิยนุช ประจักษ์บุรี

12 : 1. 1. 25 6
167464

เริ่มบริการ
๕5 ๙.๙ 2547

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2546

ISBN 974-9602-49-8

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้
พิจารณาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(ดร.ขวัญภูริ พิศาลพงศ์)

..... กรรมการ

(ดร.สมโภชน์ อเนกสุข)

..... กรรมการ

(ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ดร.ขวัญภูริ พิศาลพงศ์)

..... กรรมการ

(ดร.สมโภชน์ อเนกสุข)

..... กรรมการ

(ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์เจลิยา พันธุ์สีดา)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัทธา มีคุณ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546 ..

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาและได้รับความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาควบคุมและให้คำแนะนำและแนวทางในการศึกษาค้นคว้าตลอดเวลาที่ทำกรวิจัย รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ดร.สมโภชน์ อเนกสุข ที่กรุณาให้คำปรึกษาทางด้านสถิติในการวิจัยและหาแนวทางในการแก้ไขด้านสถิติ และขอขอบพระคุณ ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร ที่กรุณารับเป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์เจลิยว พันธุ์สีดา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีวรรณ มีคุณ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษาทุกประการ

ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกคน รวมทั้งครอบครัวอุปถัมภ์ที่คอยเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่เป็นแหล่งทางการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในด้านต่าง ๆ และขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ภาคพิเศษ รุ่น 1 วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทุกคนที่มีมิตรไมตรีเสมอมา รวมทั้งขอขอบพระคุณ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่ศูนย์บรรณสารสนเทศมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุกคน

ปิยนุช ประใจควบุรี

42922733 : สาขาวิชา : บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ : ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
 คำสำคัญ : Web OPAC / การสืบค้นสารสนเทศ / โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (VTLS) / ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ปิยนุช ประใจครบุรี : การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ Web OPAC ของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (VTLS) ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (A STUDY OF USER SATISFACTION OF LIBRARY AUTOMATION SYSTEM (VTLS) : WEB OPAC MODULE AT LIBRARY AND INFORMATION AND CENTER, HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY) อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์, D.A., ดร.สมโภชน์ อเนกสุข, กศ.ด., ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร, Ph.D. 179 หน้า. ISBN 974-9602-49-8

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหา ของผู้ใช้บริการระบบ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 438 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และไค-สแควร์

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. สภาพการใช้บริการสืบค้น Web OPAC พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ทราบวิธีการสืบค้น Web OPAC จากคำอธิบายหน้าจอ Web OPAC การเลือกคำหรือวลีในการสืบค้นใช้การคิดคำหรือวลีขึ้นเองมากที่สุด ส่วนรูปแบบการสืบค้นเลือกแบบการสืบค้นด้วยคำหรือวลี (Word or Phrase Search) มากที่สุด และใช้เขตข้อมูลชื่อเรื่องมากที่สุด ส่วนผลการสืบค้นพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการเป็นบางครั้ง และใช้เวลาในการสืบค้นนานประมาณ 10-15 นาที โดยสืบค้นเฉลี่ยเดือนละครั้ง
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC พบว่าผู้ใช้พึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการสืบค้น Web OPAC ในระดับปานกลางโดยการสืบค้นจากเขตข้อมูลชื่อเรื่อง หัวเรื่องและคำสำคัญ ตามลำดับ ส่วนผลการสืบค้นพบว่าผู้ใช้พึงพอใจผลการสืบค้นในระดับมากในด้านผลการสืบค้นให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เป็นต้น และได้รายการที่ตรงตามความต้องการและรายการใกล้เคียง
3. ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากในด้าน การให้มีบริการยืมหนังสือต่อ (renew) และบริการจองหนังสือ (reservation) ผ่านหน้าจอ Web OPAC
4. ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับการประมวลผลในการสืบค้นซ้ำ ส่วนวิธีการสืบค้น Web OPAC พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับการไม่เข้าใจการสืบค้นโดยการ cut & paste ส่วนผลการสืบค้นพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางเกี่ยวกับไม่ทราบวิธีขยายผลการสืบค้นเมื่อได้รับผลการสืบค้นน้อยเกินไป
5. จากเปรียบเทียบสภาพการใช้ระบบ Web OPAC ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันโดยรวมพบว่าสภาพการใช้บริการสืบค้น Web OPAC แตกต่างกัน
6. จากเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบ Web OPAC ไม่แตกต่างกัน ส่วนความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการระบบ Web OPAC พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการและปัญหาแตกต่างกัน

42922733 : MAJOR : LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

; M.A. (LIBRARY INFORMATION SCIENCE)

KEYWORD : WEB OPAC / SEARCHING / LIBRARY AUTOMATION SYSTEM (VTLS) / USER
SATISFACTION

PIYANUCH PRAJAIKONBURI : A STUDY OF USER SATISFACTION OF LIBRARY
AUTOMATION SYSTEM (VTLS) : WEB OPAC MODULE AT LIBRARY AND INFORMATION AND
CENTER, HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY : THESIS ADVISORES : KWANCHADIL
PHISALPHONG D.A., SOMPOCH ANEGASUKHA Ed.D., NONGYAO PREAMKAMOLNETR, Ph.D.
179 P. ISBN 974-9602-49-8

The purposes of this research were to study and compare the uses, satisfaction, needs and problems of users of different status of Web OPAC at Library and Information Center, Huachiew Chalermprakiet University. The sampling group of 438 subjects participating in this study were instructors, undergraduate and the graduate students in the second semester of the 2002 academic year at HCU. The instrument used in this study was a written questionnaire with multiple choice and interval rating scale questions. Percentage, mean standard deviation, one way ANOVA and Chi-Square were used to perform the data analyses.

The results were as follows :

1. Most users knew how to search Web OPAC from the explanation on the OPAC screen, selected the words or phrase for searching by themselves, used word or phrase search, and also searched from title. The users got right search results sometimes, with in 10-15 minutes, and also searched approximately one time a month.
2. From search methods, most users were satisfied with searching from title, subject and keyword respectively. From search results, most of them were satisfied with results with details such as author and title, etc., and also got the right and other relevant results.
3. Most users needed the "renew" and reservation functions from the Web OPAC.
4. Most users had problems with slow search processing, did not know how to use cut & paste in searching, and did not know how to extend the search results when the they got insufficient search results.
5. There was significant difference in using of the Web OPAC of users of different status.
6. There was insignificant difference in satisfaction, needs and problems of concerning the Web OPAC of users in different status. However, there were significant difference in needs and problems.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ด
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
วิธีดำเนินการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 บรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ระบบ OPAC (Online Public Access Catalog) และ Web OPAC.....	11
ระบบ Web OPAC โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ของศูนย์บรรณสนเทศ	
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.....	30
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	72
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	73
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	74
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	78
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	129
	สรุปผลการวิจัย.....	129
	การเปรียบเทียบสภาพการให้บริการ Web OPAC ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	132
	การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาการให้บริการ Web OPAC ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	133
	อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	134
	ข้อเสนอแนะ.....	142
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	142
	ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ.....	145
	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	147
	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้พัฒนาโปรแกรม VTLS.....	147
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	148

บทที่

หน้า

บรรณานุกรม.....	149
ภาคผนวก.....	158
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	179

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	74
2 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	81
3 การใช้บริการสืบค้น Web OPAC ในศูนย์บรรณสารสนเทศ มฉก. ของกลุ่มตัวอย่าง	82
4 สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการสืบค้น Web OPAC ในศูนย์บรรณสารสนเทศ มฉก.....	82
5 การใช้บริการสืบค้น Web OPAC ของสถาบันอื่นในกรณีที่ถูกกลุ่มตัวอย่าง ไม่เคยใช้ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มฉก.....	83
6 สถานที่ใช้บริการสืบค้น Web OPAC ของกลุ่มตัวอย่าง.....	83
7 การเรียนรู้วิธีการสืบค้น Web OPAC	84
8 การเลือกคำหรือวลีในการสืบค้น Web OPAC	85
9 รูปแบบการสืบค้น Web OPAC	86
10 เขตข้อมูลในการสืบค้น Web OPAC	87
11 วิธีการจัดการหากได้รับผลการสืบค้น Web OPAC มากเกินไป	88
12 วิธีการจัดการหากได้รับผลการสืบค้น Web OPAC น้อยเกินไป	89
13 วิธีการจัดการเมื่อสืบค้น Web OPAC ไม่พบรายการที่ต้องการ.....	90
14 ผลการสืบค้น Web OPAC.....	91
15 เวลาในการสืบค้น Web OPAC.....	91
16 ความถี่ในการสืบค้น Web OPAC	92
17 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC	93
18 ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC.....	97
19 ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Web OPAC.....	101
20 การเปรียบเทียบสภาพการใช้ระบบ Web OPAC ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน	108

21 การเปรียบเทียบสาเหตุที่ไม่เคยใช้ระบบ Web OPAC ของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	109
22 การเปรียบเทียบการใช้บริการสืบค้น Web OPAC ของสถาบันอื่นตามสถานภาพของผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้ Web OPAC ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มฉก.....	110
23 การเปรียบเทียบสถานที่ใช้บริการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้.....	111
24 การเปรียบเทียบการเรียนรู้วิธีการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้.....	112
25 การเปรียบเทียบการเลือกคำหรือวลีในการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้	113
26 การเปรียบเทียบรูปแบบการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้	114
27 การเปรียบเทียบเขตข้อมูลในการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้	115
28 การเปรียบเทียบวิธีการจัดการหากได้รับผลการสืบค้น Web OPAC มากเกินไปตามสถานภาพของผู้ใช้	116
29 การเปรียบเทียบวิธีการจัดการหากได้รับผลการสืบค้น Web OPAC น้อยเกินไปตามสถานภาพของผู้ใช้	117
30 การเปรียบเทียบวิธีการจัดการเมื่อสืบค้น Web OPAC ไม่พบรายการที่ต้องการตามสถานภาพของผู้ใช้	118
31 การเปรียบเทียบผลการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้	119
32 การเปรียบเทียบเวลาในการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้.....	120
33 การเปรียบเทียบความถี่ในการสืบค้น Web OPAC ตามสถานภาพของผู้ใช้	121
34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้น Web OPAC ของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	122
35 การเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC ของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	123
36 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC ของผู้ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน	124

ตารางที่	หน้า
37 การเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบ Web OPAC ของผู้ใช้ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	125
38 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ระบบ Web OPAC ของผู้ใช้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	126
39 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบ Web OPAC.....	127

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 โครงสร้างของศูนย์บรรณสารสนเทศ.....	33
3 บริการสารสนเทศ.....	34
4 หน้าจอหลักการสืบค้นระบบ Web OPAC.....	42
5 การสืบค้นด้วยคำหรือวลี (word or phrase search).....	43
6 ผลการสืบค้นด้วยคำหรือวลี (word or phrase search).....	44
7 ผลการสืบค้นด้วยคำหรือวลี (word or phrase search).....	45
8 การสืบค้นตรรกบูลีน (combination search).....	46
9 ผลการสืบค้นตรรกบูลีน (combination search).....	47
10 ผลการสืบค้นตรรกบูลีน (combination search).....	48
11 การสืบค้นตรรกบูลีนแบบใช้คำสั่ง (expert--boolean search).....	49
12 ผลการสืบค้นตรรกบูลีนแบบใช้คำสั่ง (expert--boolean search).....	50
13 ผลการสืบค้นตรรกบูลีนแบบใช้คำสั่ง (expert--boolean search).....	51