ความพึงพอใจและความท้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกร**ณ์เทาวิทยาลัยในการใช้บริการท้องสมุดของคณ**ะ



นางสาวอุไรวรรณ พะมณี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริสุญาธิกษรศาสตรมหาปัสติต ภาควิชาบรรสารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์เพาวิทยาลัย

W.M. 2535

ISBN 974-581-719-8

ดิขสิทธิ์ของบั**นหิดวิทยาลัย จุฬาดงกรณ์เพาวิทยาลัย**

018202 M809

Faculty Members' and Students' Satisfaction with and Needs for
Library Services in the Faculty of Education Library,
Chulalongkorn University

MISS URAIWAN PAMANEE

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements

For the Degree of Master of Arts

Department of Library Sciences

Graduate School

Chulalongkorn University

1991

ISBN 974-581-719-8

หัวช้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ
ใดย	นางสาวอุไรวรรณ พะมณี
ภาควิชา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ นางสาวอุไรวรรณ พะมณี บรรณารักษศาสตร์
	อาจารย์บุญเรื่อง เนียมหอม
	 าลัย จุฬาลงกร ณ ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามเ	หลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต
	per some
,	(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชราภัย)
คณะกรรมการสอบ	วิทยาปัพบส์
11000	วิประธานกรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพิมล กูลบูญ)
	(82000000000000000000000000000000000000
	อาจารย์ที่บริกษา
	(อาจารย์บูญเรือง เนียมหอม)
	1) \
	กรรมการ
	(รองศาสตราจารย์กล่อมจิตต์ พลายเวช)
	Losan Row nessures
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ ถวนานนท์)
	1

อุไรวรรณ พะมณี : ความฟังพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุสาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการท้องสมุดของคณะ (FACULTY MEMBERS' AND
STUDENTS' SATISFACTION WITH AND NEEDS FOR LIBRARY SERVICES IN THE
FACULTY OF EDUCATION LIBRARY, CHULALONGKORN UNIVERSITY) อาจารย์ที่
บริกษา : อาจารย์บุณฺเรือง เนียมหอม, 162 หน้า. ISBN 974-581-719-8

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงศ์ เพื่อศึกษาสภาพและบัญหาการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจ และ ความต้องการบริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัยของอาจารย์และนิสิต

ผลการวิจัยสรุปฯด้ว่า อาจารย์มาใช้ห้องสมุดสับคาห์ละ 1 ครั้งเพื่อใช้บริการยีม-คืนเดยรู้จัก
วิธีการใช้ห้องสมุดจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนนิสิตมาใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสับดาห์
ในช่วงเวลาที่ต้องการค้นคว้า และในวันที่ไม่มีชั่วใมงเรียน เพื่ออ่านและค้นวิทยานิพนธ์ โดยรู้จักวิธีใช้
ห้องสมุดด้วยตนเองในการค้นเรื่องที่ต้องการนั้น ทั้งอาจารย์และนิสิตใช้พรรายการ โดยอาจารย์ให้
สั่งพิมพ์ และเอกสารเพื่อประกอบการสอน นิสิตใช้เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน และอาจารย์ให้
ความสำคัญกับหนังสือภาษาอังกฤษ ส่วนนิสิตให้ความสำคัญกับหนังสือภาษาไทย ทั้งนี้ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่
ผู้ใช้ใช้มากที่สุด คือภาษาไทย

บัญหาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนิสิตที่จัดอยู่ในระดับมากคือ หนัง**สือทั่วไปอยู่ในสภาพ**เก่าและชารุด เนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัย วารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้ามาก
เครื่องคอมพิวเตอร์สาหรับคันฐานข้อมูลมีจานวนน้อย และขาดบรรณารักษ์ประจางานบริการตอบคาถาม
ช่วยการค้นคว้า

ความพึงพอใจและความต้องการ ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนสูงกว่าบริการ อื่น ๆ และพึงพอใจบุคลากรผ่ายนี้มากกว่าบุคลากรผ่ายอื่น นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความต้องการบริการ สืบคันฐานข้อมูลต่าง ๆ บริการข่าวสารการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูล CD-ROM บริการอื่นๆที่ผู้ใช้ต้องการ ให้ห้องสมุดจัดบริการคือ บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรม เฉพาะเรื่อง บริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์และการขยายเวลาเบิดบริการถึง 21.00 น.

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์	ถายมือชื่อนิสิต
ปีการศึกษา2534	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

TO STREET ART

พิมพ์ตับจบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว

C010696 : LIBRARY SCIENCES

KEY WORD: USER SATISFACTION/USER NEEDS/LIBRARY SERVICES

URAIWAN PAMANEE: FACULTY MEMBERS' AND STUDENTS' SATISFACTION
WITH AND NEEDS FOR LIBRARY SERVICES IN THE FACULTY OF EDUCATION,

LIBRARY, CHULALONGKORN UNIVERSITY. THESIS ADVISOR: BOONREUNG
NEUMHOM 162 pp. ISBN 974-581-719-8

The purpose of this research is to study library uses and problems, user satisfaction and the needs for library services of faculty members and students of The Faculty of Education, Chulalongkorn University.

The results of the research are summarized as follows: faculty members visit the library once a week for a circulation services, and know how to use the library from their studies at the bachelor degree level. Students visit more than once a week to use a thesis, when they want to do researchs and during their luisure time, and they know how to use the library by themselves. On utilization of library resources, they use the catalogue cards to search for sources. Faculty members normally use English books for teaching, while students use Thai ones for learning.

The most common problems that users of the library faced are that text books and reference books are old, in disrepair and out of date, current periodicals are prepared slowly, there are not enough computers to search for sources and a librarian for reference services is lacking.

Regarding user satisfaction and needs, users of the library mainly express high satisfaction with circulation services and the staff of library. Regarding library services, they expresse a high need for database service, a clipping service, a list of thesis, and extending the library's office hours.

ภาควิชา ม.ร.รณารักษยาสตร์	ถายมือชื่อนิสิต 🦟 🎢
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ปีการศึกษา2534	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

กิดติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สาเร็จดุส่วง โดยได้รับความกรุณาอย่างศียิ่งจาก อาจารย์บุญเรื่อง เนียมทอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งกรุณาให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ตรวจแก้ไขข้อ บกพร้องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา รวมทั้งให้ยืมหนังสือและเอกสารข้อมูล ด้วยความยินดี ผู้วิจัยรู้สึกชาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับ ความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณฑิมล กุลบุญ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ กล่อมจิตต์ พลายเวช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ ลวนานท์ กรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่ท้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาช่วยผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ คุณอดุลย์ คุลินธุ์ ที่ กรุณาช่วย เหลือ เป็นอย่างที่ยิ่งในการวิ เคราะห์ข้อมูล และจัดพิมพ์

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ่มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ทุนในการวิจัยครั้งนี้
อนึ่ง ตลอดระยะเวลาของการเขียนวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้รับกำลังใจและความช่วยเหลืออย่าง
ดียิ่งจากคุณสุภา สุขเกษม และคุณอุทาร ระทงษ์ ตลอดจนเพื่อน ๆ และพี่น้องทุกท่านที่ให้
กำลังใจ โดยเฉพาะพี่ ๆ และเพื่อนบรรณารักษ์ CO' อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุ**ณ คุณพ่อ คุณเม่ และพี่น้องที่ค**อยสนับสนุน **และให้** กาลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สาเร็จด้วยดี

ผู้วิจัยขอน้อมราสึกถึงทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วยความขาบขึ้งยิ่ง

อุไรวรรณ พะมณี

TO TRIANT THE ATTENTION OF THE ATTENTION

สารบัญ

		หน้า
บทก๊คย่ส	าภาหาไทยทิกาหาไทย	. 4
บทคิดย่อ	าภาษาอังกฤษ	. 7
กิตติกรร	รมประกาศ	. ฉ
สารบัญ		. 10
สารบัญเ	จาราง	
าเทที่		
1	าภหน้า	
	ความเป็นมาของบัญหา	. 1
	วัตถุประสงศ์ของการวิจัย	. 4
	แนวเหตุผล	. 4
	์ ตัวแปรที่เกี่ยวช้อง	. 5
	ขอบเขตของการวิจัย	
	วิธีดาเนินการวิจัย	
	ประวัยชน์ที่คาคว่าจะได้รับ	
	คาอธิบายศัพท์ที่วช้านการวิจัย	
าเทที่		
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวช้อง	
	าเทนา	. 9
	ความพึงพอใจของผู้ใช้	. 10
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	ประวัติห้องสมุดคณะครุศาสตร์	

สารบัญ (ต่อ)

	,	ณ้า
าเทที่		
3	วิธีดาเนินการวิจัย	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	42
	เครื่องมือที่าช้านการวิจัย	47
	าการเก็บรวบรวมช้อมูล	49
	การวิเคราะห์ข้อมูล	50
าเทที่		
4	ผลการวิเคราะที่ใกมูล	
	ส่วนที่ 1 ชักมูลส่วนตัวของอาจารย์และนิสิต	53
	ส่วนที่ 2 สภาพและบัญหาการใช้ห้องสมุด	59
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดและบุคลากร	89
	ส่วนที่ 4 ความค้องการในการใช้บริการช้องสมุด	95
	ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและช้อเสนอแนะ	105
าเทพี่		
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และช้อเสนอแนะ	
	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	108
	ข้อเสนอแนะ	118
	บรรณานกรม	122

สารบัญ

พน้า
ภาคหนวก
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจและความศ้องการของอาจารย์
นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ภาคผนวก ก. โครงการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษา
ระดับอุดมศึกษาระยะที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) ของคณะครูศาสตร์ 154
ประวัติผู้วิจัย

สารบัญหาราง

ต าราง	ngi -	สนี 1
1	จำนวนอาจารย์แต่ละภาควิชาของคณะครูศาสตร์ และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	44
	· ·	
2.	จานวนนิสิตระดับปริญญาตรีคณะครุศาสตร์ และจานวนกลุ่มตัวอย่าง	
3.	จำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์ และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	46
4.	จานวนร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับคืน	49
5.	จำนวนอาจารย์จำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา	54
6.	จำนวนอาจารย์จำแนกตามภาคริชา และตำแหน่งทางวิชาการ	55
7.	จำนวนนิสิตทัณฑิตศึกษาจำแนกตามชั้นที่ วูฟิการศึกษา และเพศ	56
8.	จำนวนนิสิตบัณฑิตศึกษาจำแนกตามอายุ และประสบการฝึก เรทำงาน	57
9.	จำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีจำแนกตามชั้นปี	58
10.	จำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีจำแนกตามภาควิชา เพศ และชั้นที	58
11.	อัตราความถี่านการาชิฬองสมุด	61
12.	เวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุด	62
13.	การรู้จักวิธีใช้ เครื่องมือช่วยศันของห้องสมุด	64
14.	การรู้จักวิธีใช้ช้องสมุด	65
15.	วิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุค	67
16.	จุลมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด	68
17.	จุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์	70
18.	ลำลับความสำคัญของสิ่งพิมพ์ห้องสมุดที่เป็นประวัยชน์ต่ออาจารย์	73
19.	ลำดับความสำคัญของสิ่งพิมพ์ท้องสมุดที่เป็นประวัยชน์ต่อนิสิต	74
20.	ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มาก	75
21.	ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน	77
22.	ปัญหาการใช้หนังสือฮ้างฮิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย	80

สารที่พุดาราง (ค่ก)

ทารางที่	
23. บัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค	83
24. ปัญหาการใช้เครื่องมือช่วยคืน	86
25. ปัญหาบุคลากรผู้ให้บริการ	88
26. ความฟังพลใจด้านบริการบลงห้องสมุด	90
27. กวามพึงพลใจด้านบุคลากร	92
28. ความศักรการค้านบริการปัจจุบัน	96
29. ຄວາມຕໍ່ຄົນກາຈຄ້ານພຸຈິກາຈໃນນີ້ ໆ	99