

ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



นางสาวสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-53-1625-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

22 พ.ย. 2549

I 22019 509

UNDERGRADUATE STUDENTS' SATISFACTION WITH THE ONLINE  
PUBLIC ACCESS CATALOG OF BURAPHA UNIVERSITY

Miss Somruthai Khajornrungruang

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2004

ISBN 974-53-1625-3



สมฤทัย ขจรรุ่งเรือง : ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา. (UNDERGRADUATE STUDENTS' SATISFACTION WITH  
THE ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG OF BURAPHA UNIVERSITY)  
อ.ที่ปรึกษา : ผศ. ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล, 167 หน้า. ISBN 974-53-1625-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อ  
รายการออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล ตลอดจนปัญหา  
ในการใช้รายการออนไลน์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยส่งแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิต  
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 2 - 4 ภาคต้น ปีการศึกษา 2547 จำนวน  
377 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 377 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์  
ข้อมูลได้ 351 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุดมีวัตถุประสงค์ในการใช้รายการออนไลน์  
เพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ นิสิตมีความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพาด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล ในระดับปานกลาง นิสิตประสบ  
ปัญหาในระดับมากในด้านไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์  
ไม่เห็นประโยชน์จากการสืบค้นด้วยสำนักพิมพ์ คำอธิบายการสืบค้นบนหน้าจอไม่ละเอียดพอ  
ไม่เห็นประโยชน์จากการสืบค้นด้วยหมายเหตุ ไม่แสดงรายการผลการสืบค้นที่ใกล้เคียงกับคำที่  
ใช้สืบค้น ไม่สามารถบันทึกผลการสืบค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีแผ่นดิสก์เกดต์  
ให้บริการ ไม่มีกระดาษ ปากกา สำหรับจดเลขเรียก เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นใน  
สำนักหอสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในสำนักหอสมุดขัดข้องบ่อย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2547

# # 4580230722 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD : ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG / SATISFACTION /

BURAPHA UNIVERSITY UNDERGRADUATES

SOMRUTHAI KHAJORNRUNGRUANG : UNDERGRADUATE STUDENTS'  
SATISFACTION WITH THE ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG OF  
BURAPHA UNIVERSITY. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. CHONTICHA  
SUTHINIRUNKUL, 167 pp. ISBN 974-53-1625-3.

The purposes of this research are to study the undergraduate students' satisfaction with the online public access catalog (OPAC) of Burapha University in terms of access points and display formats and the problems encountered.

This survey research was conducted by means of questionnaires by which 377 were collected and 351 were analyzed.

The result reveals that most of the students used the library OPAC to search for information for their studying. Their satisfaction on access points and display formats of the OPAC were at moderate level. The problems encountered at the high level were: the lack of staff to help in using OPAC, the unawareness of searching by the publisher field and the note field, the lack of detailed information on searching methods in the help menu, the display which shows only "no match found" when error type occurred, the inability to save search results via e-mail, the lack of floppy disk service, the lack of stationery provided to note the call number, the inadequacy of library computer terminals and the computer problems frequently occurred in the library.

Department Library Science

Student's signature.....

Field of study Library and Information Science Advisor's signature.....

Academic year 2004

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถและความช่วยเหลือของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่อง ชัดเจนล้ำนวนภาษา และให้กำลังใจตลอดช่วงระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพวิภา ไพ ปรเมสมิทธิ์ ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สุพรรณณี วราทร อาจารย์ดวงเนตร วงศ์ประทีป กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ ที่กรุณาปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ไพพรรณ อินทนิล เป็นอย่างสูง ที่มอบโอกาสด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา รวมทั้งยังให้กำลังใจและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ สิ่งดี ๆ เหล่านี้จะไม่ลบเลือน และจะอยู่ในความทรงจำของผู้วิจัยตลอดไป

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ และขอขอบคุณนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ พี่จิบ พี่อ้อม พี่หนึ่ง พี่กอล์ฟ พี่เอ๋ พี่อุย วรรณ อ้อย ปอนด์ ย้อย และแอม ที่ให้กำลังใจ และความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์อย่างยิ่ง รวมทั้งเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มอบทุนการศึกษาโครงการผลิตและพัฒนาอาจารย์ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มอบทุนอุดหนุนการวิจัย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยบางส่วน

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ ที่สนับสนุนทั้งกำลังกาย กำลังทรัพย์ และเป็นกำลังใจสำคัญที่สุด ทำให้ผู้วิจัยมีพลังมุ่งมั่นในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ รวมทั้งขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกคนที่ให้กำลังใจ และความปรารถนาดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นกตเวทิตาแด่บุพการี ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ .....	6
สมมติฐาน .....	6
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง .....	6
ขอบเขตการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง .....	7
วิธีดำเนินการวิจัย .....	7
ประโยชน์ที่จะได้รับ .....	8
2 ปรัชญาวรรณกรรม .....	9
ความหมายของรายการออนไลน์ .....	9
ลักษณะของรายการออนไลน์ .....	10
ข้อดีและข้อจำกัดของรายการออนไลน์ .....	12
การประเมินความพึงพอใจต่อรายการออนไลน์ .....	13
รายการออนไลน์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา .....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	58
การศึกษาวรรณกรรมและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง .....	58

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	59
การทดสอบแบบสอบถาม .....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	65
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อรายการออนไลน์ของ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล .....	72
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย บูรพา ด้านวิธีการสืบค้น ด้านการแสดงผล ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด และด้านเครือข่าย .....	101
ข้อเสนอแนะ .....	117
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	118
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล .....	119
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	131
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย .....	132
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต .....	133
รายการอ้างอิง .....	134
บรรณานุกรม .....	140
ภาคผนวก .....	143
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	144
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อ รายการออนไลน์ของมหาวิทยาลัยบูรพา .....	146
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	167



## สารบัญญตาราง

ตาราง	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ..... 59
2	จำนวนนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม ..... 66
3	วัตถุประสงคใ้ในการใ้รายการออนไลน์ ..... 67
4	วัตถุประสงคใ้ในการใ้รายการออนไลน์ จำแนกตามคณะ ..... 69
5	ภาษาที่ใ้ในการสืบค้นรายการออนไลน์ ..... 70
6	ภาษาที่ใ้ในการสืบค้นรายการออนไลน์ จำแนกตามคณะ ..... 71
7	ด้านวิธีการสืบค้น และด้านการแสดงผล ..... 72
8	ด้านวิธีการสืบค้น และการแสดงผล จำแนกตามคณะ ..... 74
9	ด้านทางเลือกในการสืบค้น ..... 75
10	ด้านทางเลือกในการสืบค้น จำแนกตามคณะ ..... 76
11	การสืบค้นแบบง่าย ..... 77
12	การสืบค้นแบบง่าย จำแนกตามคณะ ..... 78
13	การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ ..... 79
14	การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ จำแนกตามคณะ ..... 80
15	การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย ..... 81
16	การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย จำแนกตามคณะ ..... 82
17	การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว ..... 83
18	การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว จำแนกตามคณะ ..... 84
19	ด้านทางเลือกในการจำกัดการสืบค้น ..... 85
20	ด้านทางเลือกในการจำกัดการสืบค้น จำแนกตามคณะ ..... 86
21	ด้านการแสดงผล ..... 87
22	ด้านการแสดงผล จำแนกตามคณะ ..... 88
23	ด้านจำนวนผลการสืบค้น ..... 89
24	ด้านจำนวนผลการสืบค้น จำแนกตามคณะ ..... 90
25	ด้านรูปแบบการแสดงผลการสืบค้น ..... 91
26	ด้านรูปแบบการแสดงผลการสืบค้น จำแนกตามคณะ ..... 92

27	ด้านการบันทึกผลการสืบค้น .....	93
28	ด้านการบันทึกผลการสืบค้น จำแนกตามคณะ .....	94
29	ด้านการออกแบบหน้าจอ .....	95
30	ด้านการออกแบบหน้าจอ จำแนกตามคณะ .....	97
31	ด้านการเชื่อมโยง .....	99
32	ด้านการเชื่อมโยง จำแนกตามคณะ .....	100
33	ปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ...	101
34	ปัญหาในการใช้รายการออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามคณะ .....	102
35	ปัญหาด้านวิธีการสืบค้น .....	103
36	ปัญหาด้านวิธีการสืบค้น จำแนกตามคณะ .....	105
37	ปัญหาด้านการแสดงผล .....	107
38	ปัญหาด้านการแสดงผล จำแนกตามคณะ .....	109
39	ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด .....	112
40	ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ของสำนักหอสมุด จำแนกตามคณะ .....	114
41	ปัญหาด้านเครือข่าย .....	115
42	ปัญหาด้านเครือข่าย จำแนกตามคณะ .....	116

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การสืบค้นด้วยระบบคำสั่งภาษาไทย .....	18
2 การสืบค้นด้วยระบบคำสั่งภาษาอังกฤษ .....	18
3 การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ .....	19
4 การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ โดยใช้ทางเลือกทุกเขตคำค้น .....	19
5 การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ โดยใช้ทางเลือกผู้แต่ง .....	20
6 การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ โดยใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง .....	20
7 การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ โดยใช้ทางเลือกหัวเรื่อง .....	21
8 การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ โดยใช้ทางเลือกหมายเหตุ .....	22
9 การสืบค้นแบบง่าย - อยู่ตำแหน่งใดก็ได้ โดยใช้ทางเลือกสำนักพิมพ์ .....	23
10 การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย .....	24
11 การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย โดยใช้ทางเลือกผู้แต่ง .....	24
12 การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย โดยใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง .....	25
13 การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย โดยใช้ทางเลือกหัวเรื่อง .....	26
14 การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย โดยใช้ทางเลือกเลขมาตรฐาน .....	27
15 การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย โดยใช้ทางเลือกเลขเรียก .....	28
16 การสืบค้นแบบง่าย - ขึ้นต้นด้วย โดยใช้ทางเลือกสำนักพิมพ์ .....	29
17 การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว .....	30
18 การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว โดยใช้ทางเลือกผู้แต่ง .....	30
19 การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว โดยใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง .....	31
20 การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว โดยใช้ทางเลือกหัวเรื่อง .....	32
21 การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว โดยใช้ทางเลือกเลขมาตรฐาน .....	33
22 การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว โดยใช้ทางเลือกเลขเรียก .....	33
23 การสืบค้นแบบง่าย - ตรงตัว โดยใช้ทางเลือกสำนักพิมพ์ .....	34
24 การสืบค้นแบบซับซ้อน .....	35
25 การสืบค้นแบบซับซ้อน โดยใช้เงื่อนไข "และ" .....	36
26 การสืบค้นแบบซับซ้อน โดยใช้เงื่อนไข "ไม่รวม" .....	37
27 การสืบค้นแบบซับซ้อน โดยใช้เงื่อนไข "หรือ" .....	38

## ภาพประกอบ

## หน้า

28	การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล .....	39
29	การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากห้องสมุด .....	40
30	การจำกัดการสืบค้นโดยการค้นข้อมูลจากสถานที่เก็บ .....	41
31	การจำกัดการสืบค้นโดยใช้ปีพิมพ์ .....	42
32	การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบย่อ .....	43
33	การแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ .....	44
34	การเชื่อมโยงจากชื่อหลักบุคคล และแหล่งที่มา .....	44
35	การเชื่อมโยงจากชื่อหลักนิติบุคคล และหัวเรื่อง .....	45
36	การเชื่อมโยงจากชื่อเพิ่ม .....	45
37	การเชื่อมโยงจากชื่อชุด .....	46
38	การบันทึกผลหน้าจอที่ต้องการโดยการใช้คำสั่ง "บันทึกเป็น" .....	46
39	การบันทึกผลโดยการทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> หน้ารายการที่ต้องการ .....	47