

**ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้วิธีการฟ้องร้องคณะ**



นางสาวอุไรวรรณ พะมณี

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2535**

ISBN 974-581-719-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018202

148290 55

**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

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ
 โดย นางสาวอุไรวรรณ พะมณี
 ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์บุญเรือง ไนยมหอม



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
 ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

[Signature]
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

[Signature]
ประธานกรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมพิมล กุลบุญ)

[Signature]
อาจารย์ที่ปรึกษา
 (อาจารย์บุญเรือง ไนยมหอม)

[Signature]
กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ส่อมจิตต์ พลายเวช)

[Signature]
กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ ล้วนานนท์)

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

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจ และ
ความต้องการบริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของอาจารย์และนิสิต

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า อาจารย์มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้งเพื่อใช้บริการยืม-คืนโดยรู้จัก
วิธีการใช้ห้องสมุดจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนนิสิตมาใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์
ในช่วงเวลาที่ต้องการค้นคว้า และในวันที่ไม่มีชั่วโมงเรียน เพื่ออ่านและค้นวิทยานิพนธ์ โดยรู้จักวิธีใช้
ห้องสมุดด้วยตนเองในการค้นเรื่องที่ต้องการนั้น ทั้งอาจารย์และนิสิตใช้ทรัพยากร โดยอาจารย์ใช้
สิ่งพิมพ์ และเอกสารเพื่อประกอบการสอน นิสิตใช้เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน และอาจารย์ให้
ความสำคัญกับหนังสือภาษาอังกฤษ ส่วนนิสิตให้ความสำคัญกับหนังสือภาษาไทย ทั้งนี้ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่
ผู้ใช้มากที่สุด คือภาษาไทย

ปัญหาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนิสิตที่จัดอยู่ในระดับมากคือ หนังสือที่วางอยู่ในสภาพ
เก่าและชำรุด เนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัย วารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้ามาก
เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลมีจำนวนน้อย และขาดบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถาม
ช่วยการค้นคว้า

ความพึงพอใจและความต้องการ ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจต่อการยืม-คืนสูงกว่าบริการ
อื่น ๆ และพึงพอใจบุคลากรฝ่ายนี้มากกว่าบุคลากรฝ่ายอื่น นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความต้องการบริการ
สืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ บริการข่าวสารการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูล CD-ROM บริการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการ
ใช้ห้องสมุดจัดบริการคือ บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรม
เฉพาะเรื่อง บริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์และการขยายเวลาเปิดบริการถึง 21.00 น.

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก อาจารย์บุญเรือง นิยมหอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งกรุณาให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา รวมทั้งให้ยืมหนังสือและเอกสารข้อมูลด้วยความยินดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์พรธนิมล กุลบุญ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ก่อมจิตต์ พลายเวช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ ลวนานนท์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาช่วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ คุณศุภย์ คุณินทร์ ที่กรุณาช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดพิมพ์

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ทุนในการวิจัยครั้งนี้ อนึ่ง ตลอดระยะเวลาของการเขียนวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้รับความกำลังใจและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากคุณสุภา สุขเกษม และคุณอุทาร์ ระหงษ์ ตลอดจนเพื่อน ๆ และพี่น้องทุกท่านที่ทำให้กำลังใจ โดยเฉพาะพี่ ๆ และเพื่อนบรรณารักษ์ CO' อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้างนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้องที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วยความซาบซึ้งยิ่ง

อุไรวรรณ ทะมณี

สารบัญ



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเกินมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนวเหตุผล.....	4
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
วิธีดำเนินการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	8
บทที่	
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
บทนำ.....	9
ความพึงพอใจของผู้ใช้.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
ประวัติห้องสมุดคณะครุศาสตร์.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
3	วิธีดำเนินการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 42
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 47
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 49
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 50
บทที่	
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์และนิสิต..... 53
	ส่วนที่ 2 สภาพและปัญหาการใช้ห้องสมุด..... 59
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดและบุคลากร..... 89
	ส่วนที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด..... 95
	ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ..... 105
บทที่	
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย..... 108
	ข้อเสนอแนะ..... 118
	บรรณานุกรม..... 122

สารบัญ

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจและควมพึงพอใจของอาจารย์ นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	129
ภาคผนวก ก. โครงการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาระยะที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) ของคณะครุศาสตร์.....	154
ประวัติผู้วิจัย.....	162

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนอาจารย์แต่ละภาควิชาของคณะครุศาสตร์ และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	44
2. จำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีคณะครุศาสตร์ และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	45
3. จำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์ และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	46
4. จำนวนร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับคืน	49
5. จำนวนอาจารย์จำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา	54
6. จำนวนอาจารย์จำแนกตามภาควิชา และตำแหน่งทางวิชาการ	55
7. จำนวนนิสิตบัณฑิตศึกษาจำแนกตามชั้นปี วุฒิการศึกษา และเพศ	56
8. จำนวนนิสิตบัณฑิตศึกษาจำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน	57
9. จำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีจำแนกตามชั้นปี	58
10. จำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีจำแนกตามภาควิชา เพศ และชั้นปี	58
11. อัตรากำลังในการใช้ห้องสมุด	61
12. เวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุด	62
13. การรู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด	64
14. การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด	65
15. วิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด	67
16. จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด	68
17. จุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์	70
18. ลำดับความสำคัญของสิ่งพิมพ์ห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่ออาจารย์	73
19. ลำดับความสำคัญของสิ่งพิมพ์ห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิต	74
20. ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใ้ใช้มาก	75
21. ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน	77
22. ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23. ปัญหาการไร้ข่าวสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค.....	83
24. ปัญหาการไร้เครื่องมือที่ทันสมัย.....	86
25. ปัญหาบุคลากรผู้ให้บริการ.....	88
26. ความพึงพอใจด้านบริการของห้องสมุด.....	90
27. ความพึงพอใจด้านบุคลากร.....	92
28. ความเชื่อการดำเนินงานบริการปัจจุบัน.....	96
29. ความเชื่อการดำเนินงานบริการเก่า.....	99