บทที่ 2
เอกสารและงารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้น จึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของวารสาร
2. ประเภทของวารสาร
3. การให้บริการวารสาร
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ประวัติมหาวิทยาลัยบูรพา
6. การดำเนินการด้านวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและความสำคัญของวารสาร

วารสาร ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Periodicals ตามความหมายของวิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์ ได้อธิบายความหมายของคำว่า วารสาร คือ สิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งมีกำหนดการพิมพ์ที่แน่นอน หรือค่อนข้างแน่นอน วารสารชื่อหนึ่งจะมีลักษณะรูปเล่มภายนอกเหมือนกันทุกฉบับช่วยให้ผู้อ่าน สังเกตหรือจำวารสารนั้นได้ มีเลขกำกับฉบับ ระบุให้ทราบวันเดือนปีที่ออกและทราบลำดับของแต่ละฉบับประกอบด้วยบทความหลายบทความ ถ้าเป็นวารสารทั่ว ๆ ไป หรือที่เรียกว่า นิตยสาร ก็มีเรื่องในแขนงวิชาการต่าง ๆ ทั่ว ๆ ไป เป็นลักษณะสารคดีกับนวนิยายหรือเรื่องสั้นลงต่อกันเป็นตอน ๆ วารสารวิชาการมีบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาการแขนงนั้น ๆ ผู้จัดทำวารสารอาจทำเป็นเอกสาร หน่วยงานราชการ สถาบันองค์การ หรือสมาคม ปกติจะต้องระบุวัตถุประสงค์ในการออกวารสารนั้น ๆ ด้วย การจำหน่ายหรือเผยแพร่ อาจใช้วิธีวางจำหน่ายเป็นฉบับปลีกในท้องตลาดหรือใช้วิธีบอกรับเป็นสมาชิก หรือรับชำระค่าบอกรับล่วงหน้าและจัดส่งไปให้ตามที่อยู่ของสมาชิก วารสารบางฉบับเป็นการเสนอภาพมากกว่าเรื่อง บางฉบับอาจเสนอบทความมากกว่า 1 ภาษา วารสารบางชื่อมีแนวการจัดบทความในแต่ละฉบับให้เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น วารสารฉบับหนึ่งประจำเดือนตุลาคม มีบทความทั้งฉบับเกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในด้านต่าง ๆ เป็นต้น (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2521,

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

หน้า 90-91)

คำว่า วารสารในภาษาอังกฤษนอกจากคำว่า Periodical แล้วยังมีคำที่ใช้เรียกวารสารอีกหลายคำด้วยกัน เช่น Serial, Journal, Magazine, Bulletin ฯลฯ ซึ่งมีความหมายต่าง ๆ กัน ดังนี้

Serial มีความหมายเดียวกับคำว่า วารสาร นิยมใช้ในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ส่วนประเทศอังกฤษและประเทศอื่น ๆ ในยุโรป นิยมใช้คำว่า Periodical (พรรณพิมล กุลบุญ, 2533)

Journal หมายถึง วารสารที่จัดพิมพ์โดยสถาบันวิชาการ สมาคมวิชาการ หรือองค์การ ประกอบด้วยข่าวความเคลื่อนไหวในวงการ รายงาน บทความและกิจกรรมในแขนงวิชา (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2521)

Magazine (นิตยสาร) เป็นวารสารทั่วไปมีเนื้อหาประกอบด้วยบทความหลายประเภทในหลายสาขาวิชา และที่สำคัญคือมีส่วนที่ให้ความบันเทิงแก่ผู้อ่านยิ่งกว่าจะให้ความรู้ทางวิชาการ เช่น มีคำประพันธ์ เรื่องสั้น นวนิยายตีพิมพ์เป็นตอน ๆ ติดต่อกันไป และมักจะมีการโฆษณาเหมาะสำหรับผู้อ่านทั่ว ๆ ไป (อัมพร ทีขะระ, 2528, หน้า 193; วราวุธ ผลานันท์, 2537, หน้า 8)

Bulletin หมายถึง สิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร อาจออกสม่ำเสมอหรือเป็นครั้งคราว ผู้พิมพ์เผยแพร่อาจเป็นหน่วยราชการหรือเอกชน อาจมีบทความทางวิชาการ เรื่องและข่าวของทางราชการหรือเรื่องที่ใช้สำหรับเป็นหลักฐานอ้างอิง (บานชื่น ทองพันชั่ง, 2539, หน้า 6)

รัญจวน อินทรกำแหง (2515, หน้า 83) ได้ให้ความหมายของวารสาร (Periodicals) หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นระยะมีกำหนดออกแน่นนอนและต่อเนื่อง โดยอาจจะออกเป็นรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน รายหกเดือน เป็นต้น

พรรณพิมล กุลบุญ (2533, หน้า 41) กล่าวว่า วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ใหม่และทันสมัยสำหรับผู้อ่านมากกว่าหนังสือ เพราะว่าในวารสารจะมีทั้งบทความผลงานวิจัยใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ข้อมูลข่าวสารทางสถิติ ความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้นที่นักวิชาการได้ศึกษา ซึ่งผู้อ่านสามารถที่จะเลือกอ่านได้ตามความต้องการ

วราวุธ ผลานันต์ (2537, หน้า 4) กล่าวว่า วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่โดยมีชื่อของสิ่งพิมพ์เป็นชื่อเรียกแน่นอนและวาระที่ออกของวารสารชื่อนั้น ๆ เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน และรายปี และวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์เรื่องต่าง ๆ รวมอยู่ในเล่มเดียวกัน เขียนโดยผู้แต่งหลายคน บางบทความอาจจะต่อเนื่องหลายฉบับจบ หรือบางบทความอาจจะจบในฉบับ วารสารแต่ละชื่อจะมีเลขที่ของปีที่ ฉบับที่ หรือวัน เดือน ปี ประจำแต่ละฉบับ โดยเลขที่ดังกล่าวจะสัมพันธ์กันทั้งฉบับที่ออกมาแล้วและฉบับที่จะตีพิมพ์ต่อไป

จากความหมายของคำว่า วารสาร ซึ่งมีหลากหลาย สามารถสรุปความหมายและลักษณะได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. วารสารเป็นแหล่งข้อมูลทั้งข้อมูลทางด้านวิชาการและข่าวสารต่าง ๆ เพื่อศึกษาค้นคว้า

2. วารสารเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ที่ให้ความรู้ใหม่ ๆ ทันต่อเหตุการณ์และเปลี่ยนแปลงไปตามสังคมและโลกปัจจุบัน

3. วารสารมีเนื้อหา ข่าวสารเน้นในสาขาใดสาขาหนึ่ง

4. วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเผยแพร่แน่นอนและสม่ำเสมอ โดยไม่ระบุระยะเวลาสิ้นสุด

ส่วนนิตยสารนั้นมีลักษณะเป็นสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่โดยมีชื่อของสิ่งพิมพ์เป็นชื่อเรียกแน่นอนและวาระที่ออกของนิตยสารชื่อนั้น ๆ เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน และรายสองเดือน ฯลฯ เหมือนกับวารสาร แต่แตกต่างกันในด้านเนื้อหาวารสารเน้นทางด้านวิชาการในขณะที่นิตยสารเน้นทางด้านความบันเทิงหรือวารสารทั่วไป และให้ความเพลิดเพลิน ผ่อนคลายความเครียด เพื่อความจรรโลงใจ

ประเภทของวารสาร

การแบ่งประเภทของวารสารหรือนิตยสารนั้น ได้มีผู้แบ่งไว้หลายแบบ ดังนี้

Katz (1987, p. 2 อ้างถึงใน สีปาน ทรัพย์ทอง และรุ้งทิพย์ ห่อวโนทยาน, 2535, หน้า 492) ได้แบ่งวารสารเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. วารสารทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นวารสารบันเทิงหรือนิตยสาร มีจุดมุ่งหมายเพื่อความจรรโลงใจ เนื้อหามักประกอบด้วยเกร็ดความรู้ ข่าวสาร นวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล และเรื่องเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ มีรูปเล่มสวยงามเพื่อดึงดูดความสนใจแก่ผู้อ่าน ปัจจุบันวารสารประเภทนี้จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้หญิง กลุ่มวัยรุ่น เป็นต้น

2. วารสารกึ่งวิชาการ รวมถึงวารสารที่เสนอข่าวเชิงวิจารณ์ วารสารประเภทนี้เป็นวารสาร ที่ให้ความรู้แก่ผู้อ่าน ในขณะเดียวกันได้สอดแทรกความบันเทิงลงไปด้วย

3. วารสารวิชาการ เป็นวารสารเฉพาะสาขาวิชาสำหรับผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม มีเนื้อหาเพื่อเสนอความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น รายงานการวิจัย หรือทฤษฎีใหม่ ๆ เป็นต้น ตลอดจนมีจุดมุ่งหมายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระหว่างนักวิชาการในสาขาเดียวกัน สำหรับวารสารวิชาการของประเทศไทยมักพิมพ์เผยแพร่ในนามของหน่วยราชการ สถาบัน สมาคม วิชาชีพต่าง ๆ

Grenfell (1978, p. 5 อ้างถึงใน สีปาน ทรัพย์ทอง และรุ้งทิพย์ ห่อวโนทยาน, 2535, หน้า 492) ได้แบ่งวารสารหรือนิตยสารตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ผลิตเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. วารสารเผยแพร่ขององค์การหรือสมาคมวิชาชีพ เป็นวารสารจัดพิมพ์เพื่อเผยแพร่กิจกรรม ขององค์การหรือสมาคมวิชาชีพ หรือเสนอเรื่องราวในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เนื้อหาในวารสารประเภทนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ อาจจำหน่ายหรือแจกจ่ายแก่ผู้สนใจทั่วไป

2. วารสารประชาสัมพันธ์ของบริษัทห้างร้านเอกชน เป็นวารสารที่จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน หรือสินค้าให้กับผู้ใช้บริการและลูกค้าของบริษัท หรือบุคลากรในบริษัท โดยอาจจำหน่ายหรือแจกจ่ายแก่บุคคลที่สนใจทั่วไป

3. วารสารเพื่อการค้าของสำนักพิมพ์เอกชน ซึ่งจัดพิมพ์ขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายทางการค้า ในปัจจุบันวารสารประเภทนี้มีมากที่สุดในเกือบทุกสาขาวิชา ทั้งที่เป็นวารสารวิชาการและที่เป็นวารสารบันเทิง

สีปาน ทรัพย์ทอง และรุ้งทิพย์ ห่อวโนทยาน (2535, หน้า 497) ได้แบ่งประเภทของวารสาร ดังนี้

1. วารสารทางวิชาการ เป็นแหล่งความรู้ที่มุ่งเสนอผลการค้นคว้าใหม่ ๆ ที่ทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายงานการค้นคว้าในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจนอาจกล่าวได้ว่า วารสาร เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญประเภทหนึ่งในสาขาวิชานี้ เพราะวารสารมีกำหนดออกที่แน่นอน และไม่ทิ้งระยะห่างเกินไป จึงทำให้สามารถพิมพ์เผยแพร่ผลงานการวิจัยค้นคว้าทดลอง หรือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้อย่างทันสมัย และยิ่งในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีวิชาการความรู้ใหม่ ๆ ตลอดจนการขยายตัวของศาสตร์ในสาขาวิชาต่าง ๆ มีมากขึ้น วารสารจึงยิ่งมีบทบาทและเป็นที่ต้องการของนักวิชาการและนักวิจัยเป็นอย่างมาก

2. วารสารบันเทิง วารสารบันเทิงหรือนิตยสารเป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ไม่เน้นหนักทางวิชาการ รูปเล่มสวยงามมีภาพประกอบอย่างดี เนื้อหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องบันเทิงคดี เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น เกร็ดความรู้ เป็นต้น กล่าวได้ว่า นิตยสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มชีวิตชีวาและสามารถดึงดูดผู้ใช้ให้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากขึ้นเพราะนอกจากผู้อ่านจะได้รับความเพลิดเพลินและความจรรโลงใจแล้วยังได้รับข่าวสารและสาระอื่น ๆ ประกอบกัน ไปด้วย

รัญจวน อินทรกำแหง (2515) ได้แบ่งวารสารหรือนิตยสารออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภททั่วไป หมายถึง นิตยสารที่ตั้งใจให้ความรู้เบา ๆ ความบันเทิง และสรุปข่าวความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ เช่น สกุลไทย พลอยแกมเพชร ดิฉัน เป็นต้น

2. ประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ สำหรับนิตยสารประเภทนี้ ไม่ว่าจะเป็นข่าวบทความเรื่องราวทั้งสารคดีและบันเทิงคดีที่ลงพิมพ์ ผู้จัดทำจะสอดแทรกทัศนคติ ความคิดเห็นในแง่ของการวิจารณ์ให้แก่ผู้อื่น ซึ่งผู้อ่านจะได้รับทั้งความรู้ ความบันเทิงและปัญญาผสมไปด้วย เช่น มติชนสุดสัปดาห์ ฐานเศรษฐกิจ เนชั่นสุดสัปดาห์

3. ประเภทวิชาการ เนื่องจากความต้องการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาต่าง ๆ มีมากขึ้น และ วิทยาการต่าง ๆ เพิ่มทวีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้อ่านในด้านนั้น วารสารวิชาการมี

ประโยชน์ มากในการส่งเสริมให้ผู้อ่านมีความรู้ทันต่อความก้าวหน้าของวิชาการนั้น ๆ เพราะส่วนมากวารสาร ประเภทนี้จัดทำโดยนักวิชาการในสาขาวิชานั้น ๆ เช่น รัฐศาสตร์สาร วารสารสาธารณสุขมูลฐาน ภาคอีสาน เป็นต้น

วิไล ปานพลอย (2532) ได้แบ่งประเภทของวารสารที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ เพื่อให้บริการ ซึ่งมีหลายประเภท ดังนี้

1. วารสารทางวิชาการ เป็นวารสารที่มีจุดประสงค์ในการจัดทำเพื่อเผยแพร่และให้ความรู้ ทางวิชาการทั้งเก่าและใหม่ มีบทความต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับวิชาการต่าง ๆ หลายแขนงที่อยู่ในกลุ่มหรือ สาขาวิชาเดียวกันหรือเน้นเฉพาะสาขาวิชาก็ได้ การเสนอเนื้อหาจะมีลักษณะเป็นทางการมากกว่า เอกสารประเภทอื่น นอกเหนือจากบทความทางวิชาการก็อาจมีรายงานผลงานวิจัย สรุปผลวิจัย บทความวิจารณ์หนังสือในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดทำมักจะเป็นหน่วยงาน สถาบัน องค์การสมาคมหรือหน่วยงานเอกชนก็ได้ สิ่งที่ควรสังเกต คือมักใช้คำว่า วารสาร (Periodical หรือ Journal) นำหน้าชื่อของวารสารฉบับนั้น ๆ

2. วารสารหรือนิตยสารทั่วไป มักใช้เป็นชื่อเรียกวารสารที่จัดทำขึ้น เพื่อความบันเทิงและความเพลิดเพลิน เนื้อหาประกอบด้วยเรื่องราวหลายเรื่องโดยนักเขียนหลายคน อาจมีบทความที่เป็นสารคดี บทความกึ่งวิชาการ เกร็ดความรู้ต่าง ๆ มีนวนิยายเรื่องยาวที่ลงติดต่อกันหรือเรื่องสั้นที่จบในฉบับ

3. วารสารข่าวเชิงวิจารณ์ วารสารประเภทนี้ นอกจากจะมีบทความสรุปและวิเคราะห์ข่าว สารคดีทั่ว ๆ ไปแล้ว ยังเน้นหนักในการเสนอเรื่องเกี่ยวกับการเมือง สรุปและวิเคราะห์ข่าว วิเคราะห์ บุคคลในข่าว บทความเชิงวิจารณ์ วารสารข่าวเชิงวิจารณ์มักออกเป็นรายสัปดาห์

4. วารสารเฉพาะทาง หมายถึงวารสารบางประเภทที่จัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของคนเฉพาะกลุ่มเฉพาะทาง เช่น วารสารสำหรับบุรุษ วารสารสำหรับสตรี วารสารสำหรับเด็ก วารสารการกีฬา วารสารฟุตบอล เป็นต้น

วัลลภ สวัสดิวัลลภ (2527) ได้แบ่งประเภทของวารสารหรือนิตยสารออกตามลักษณะของเนื้อหา ดังนี้

1. ประเภททั่วไป ได้แก่ วารสารที่มุ่งเสนอความบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ และความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ ทั่วไปเป็นส่วนประกอบ เช่น ขวัญเรือน สกุลไทย เป็นต้น

2. ประเภทข่าวเชิงวิจารณ์ วารสารประเภทนี้มุ่งเสนอข่าว บทความ สารคดี หรือบันเทิงคดี โดยสอดแทรกความคิดเห็นเชิงวิจารณ์ประกอบด้วย ผู้อ่านจะได้รับทั้งความรู้และความบันเทิงไปพร้อมกัน เช่น มติชนสุดสัปดาห์ สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ เป็นต้น

3. ประเภทวิชาการ วารสารประเภทนี้มุ่งเสนอวิทยาการที่ค้นพบใหม่ ๆ การวิจัย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ความก้าวหน้าและความเคลื่อนไหวในสาขาวิชานั้น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และสนองความต้องการของผู้อ่าน มักจัดทำโดยนักวิชาการในสาขาวิชานั้น ๆ เช่น วารสารธรรมศาสตร์ เป็นต้น

4. ประเภทวารสารเฉพาะกลุ่ม คือ วารสารที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองผู้อ่านกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งตามเพศ วัย หรืออาชีพ เช่น นิตยสารแม่บ้านสำหรับสตรี เป็นต้น

5. ประเภทขบขันหรรษา ได้แก่ วารสารจำพวกการ์ตูนต่าง ๆ เช่น ต่วยตูน เป็นต้น

จารุวรรณ ไกรเทพ (2518 อ้างถึงในบานชื่น ทองพันชั่ง, 2539, หน้า 10-11) ได้แบ่งประเภทของวารสารภาษาไทยไว้ ดังนี้

1. วารสารธุรกิจ พิมพ์บทความธุรกิจเฉพาะเรื่องเป็นส่วนใหญ่ เช่น ธุรกิจการค้า บิสซิเนสคอมพิวเตอร์

2. วารสารบริษัทการค้า หรือนิตยสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของบริษัทอุตสาหกรรม เสนอเรื่องราว กิจกรรมและสินค้าของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวกับผู้อ่านทั่วไป เช่น ความรู้คือประทีปของบริษัท เอสโซ่ อนุสารไม้อัดบางนา นิสสันแมกกะซีน เป็นต้น

3. วารสารวิชาการ เสนอบทความทางวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่ง ประกอบด้วยเรื่องราวในสาขาวิชานั้นโดยเฉพาะ เช่น วารสารห้องสมุด จดหมายเหตุทางแพทย์ เป็นต้น

4. วารสารทั่วไป เป็นวารสารที่ประกอบด้วยบทความที่ให้ความรู้ สารคดี และเรื่องราวเบ็ดเตล็ด รวมทั้งนวนิยาย เช่น สารคดี

5. วารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ เสนอบทความและบทวิจารณ์ เน้นหนักด้านการเมืองและสังคม เช่น สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ มติชนสุดสัปดาห์ เนชั่นสุดสัปดาห์ ฐานเศรษฐกิจ เป็นต้น

6. วารสารสำหรับผู้ชาย เสนอบทความเรื่องการท่องเที่ยว ล่าสัตว์ สารคดี นวนิยาย ตามความสนใจของผู้ชาย เช่น เที่ยวรอบโลก แค้มปิ้งท่องเที่ยว เป็นต้น

7. วารสารสำหรับผู้หญิง ตีพิมพ์บทความและข่าวที่ตรงกับความสนใจของผู้หญิง เกี่ยวกับวิธีเสริมสร้างความงาม การบริหารร่างกาย เสื้อผ้า อาหาร เช่น ขวัญเรือน กุลสตรี หญิงไทย พลอยแกมเพชร ดิฉัน สกุลไทย ชีวจิต เป็นต้น

8. วารสารสำหรับเด็ก จัดพิมพ์โดยมุ่งหมายสนองความต้องการและความสนใจของเด็กในแต่ละวัย เช่น ชัยพฤกษ์ ต่วยตูนพิเศษ เป็นต้น

9. วารสารย่อยเรื่อง ตีพิมพ์บทความที่นำมาจากบทความน่าสนใจที่ตีพิมพ์ในวารสารอื่นมาย่อเก็บใจความสำคัญหรือนำมาเขียนใหม่ แต่คงใจความสำคัญไว้ บทความทางวิชาการยาก ๆ จึงสามารถเขียนใหม่ให้คนทั่วไปอ่านเข้าใจได้ เช่น รีเดอร์ไดเจสต์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

10. วารสารเฉพาะเรื่อง เสนอบทความเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งที่น่าสนใจ เช่น เสนอบทความ และเรื่องราวด้านรถยนต์โดยเฉพาะคือ วารสารรถยนต์ วารสารกีฬา เช่น วารสารรถกรังด์ปรีซ์

การให้บริการ

หลักการให้บริการ

อภิญญาพร มาลีวรรณ (2540, หน้า 29) ได้กล่าวว่าหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ดังนี้

1. สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
2. เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน
3. ตรงต่อเวลา
4. มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย
5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
6. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
7. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ผู้ใช้บริการเห็น
8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ผู้ใช้บริการ ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตนเอง
9. เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อนหลัง และส่งความอาทรถึงผู้ใช้บริการที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ
10. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่น เพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อ หรือหลังซื้อดังนั้นปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจการ เช่น พนักงานขาย การจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการมากกว่าสินค้า (การบริการ)
2. แยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) ในด้านการตลาด หมายถึงการขายมีทางเดียว คือการขายโดยตรง (Direct Sale) ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นขอบเขตดำเนินการของกิจการบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

น้อย ลักษณะที่แยกออกจากกันไม่ได้ ทำให้เกิดตัวแทนนี้ขึ้นเป็นการช่วยส่งเสริมสำหรับการบริการบางอย่างได้ เช่น พวก Travel Agent, Insurance Broker เป็นต้น

3. ลักษณะแตกต่างกัน (Heterogenert) การบริการจากคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อ การแก้ปัญหาก่อนการซื้อ คือ ต้องสนใจ การวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางการตลาดเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าว่าสามารถบริการได้ดีตามที่ได้โฆษณา

4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย และขึ้นลงมาก (Perishability and Fluctuating Demand) การบริการมีการสูญเสียสูง สต็อกไม่ได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล ปัญหาร่วมระหว่างการสูญเสียและการขึ้นลงของความต้องการ ทำให้ผู้บริการกิจการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา การส่งเสริมการบริการ พยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่างที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้นั้นให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล

รัชยา กุลวานิช ไชยนันท์ (2535) กล่าวถึง การบริการที่ประสบความสำเร็จของ Zeithal & Barry ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
   - 1.1 ความสม่ำเสมอ
   - 1.2 ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive)
   - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
   - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence)
   - 3.1 สามารถในการให้บริการ
   - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
   - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความเข้าถึงบริการ (Access)
   - 4.1 ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซ้ำซ้อนเกินไป
   - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
   - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
   - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
   5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
   5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
   5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication)
   6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
   6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความสื่อสัตย์ (Credibility)
   7.1 คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security)
   8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
   9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
   9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
   9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
   10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
   10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
   10.3 การจัดสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงาม และสะอาด

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 588) ได้ให้ความหมายถึงของความพึงพอใจว่า หมายถึง สมใจ ชอบใจ หรือเหมาะสม

Morse (1958 อ้างถึงใน ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์, 2542, หน้า 85) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

Elliott (1995, p. 35 อ้างถึงใน นฤมล กิจไพศาลรัตนา, 2544, หน้า 15) ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อการรับบริการ และระดับคุณภาพการให้บริการระดับสูงสะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น

มนตรี เฉียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

ความพึงพอใจ คือ ผลของการรับรู้ทางด้านจิตใจจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากสิ่งหนึ่งสิ่งใด สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง หรือจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ความพึงพอใจ คือ การชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่องานและเป็นสภาวะทางอารณ์หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลทีตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน สะท้อนถึงสภาพจิตใจว่าชอบมากหรือชอบน้อยเพียงใด (D'Elia, 1983; Davis, 1987, pp. 109-133)

ความพึงพอใจ คือ ผลของการรับรู้ทางด้านจิตใจจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากสิ่งหนึ่งสิ่งใด สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง หรือจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ความพึงพอใจ คือ การชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางอารมณ์ หือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน สะท้อนถึงสภาพจิตใจว่าชอบมากหรือชอบน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด จะบอกถึงระดับการจัดบริการด้านต่าง ๆ และการปฏิบัติงานของห้องสมุด ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานของห้องสมุดได้ และยังใช้วัดระดับการบริการแต่ละประเภทได้ด้วยว่าอยู่ในระดับใด ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นสิ่งที่วัดถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพหรือด้วยประสิทธิภาพของห้องสมุดนั้น ๆ

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction) คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็น โดยประเมินจากคุณภาพของบริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านการใช้บริการ ความ

ต้องการในการใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมของผู้ใช้บริการต่อไป (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2533)

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ในเรื่องของผลการใช้บริการที่ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็น และเป็นสภาวะอารมณ์ที่พึงพอใจอันเกิดจากการประเมินผลงาน เป็นการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (จิตราภรณ์ เพ็งดี, 2541)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

Kotler (2000, pp. 33-36) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่ผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ กับคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น หรือเข้าใจ (Product Perceived Performance) กับการคาดหวังของลูกค้า (Expectation) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องสร้างความพยายามให้แก่ลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Compettitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ส่วนต้นทุนลูกค้ารวมได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่า จะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับและการใช้บริการ

2. ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow' General Theory Motivation)

มาสโลว์ได้เขียนทฤษฎีที่จูงใจ (Motivation Theory) หรือทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow' General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง และมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ (วรพงษ์ ภวเวส, 2540, หน้า 11-14)

2.1 หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Progression Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นของคนไม่เป็น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

แรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับพึงพอใจกับสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2.2 หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อตนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับที่สูงกว่าแต่มีข้อจำกัดเป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในแต่ละระดับได้ตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

3. ทฤษฎีความคาดหมาย สำหรับทฤษฎีความคาดหมายนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าผู้ใช้บริการจะเกิด ความพอใจก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้ใช้บริการได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ผู้ใช้บริการ จึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจะพอใจที่จะมีความพอใจเกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดนี้ มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์ วิดและวรูม โดยแนวความคิดนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ของความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหมาย (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไป ผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเห็นโอกาสจะเป็นไปได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหมายที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ประวัติสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานส่งเสริมวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ 8 กรกฎาคม พุทธศักราช 2498 ซึ่งเป็นวันเปิดเรียนครั้งแรกของวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยจัดเป็น **"ห้องอ่านหนังสือ"** เนื้อที่ 1 ห้องเรียน ในอาคารเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้ขอใช้เป็นอาคารเรียนและที่ทำงานชั่วคราวอยู่ 1 ปี ปีพุทธศักราช 2499 วิทยาลัยได้ย้ายที่ทำการไปอยู่ ณ อาคารแห่งใหม่ของตนเองเรียกว่า "อาคารอำนวยการ" และใช้เป็นสถานที่เรียนด้วย ห้องอ่านหนังสือได้ย้ายมาอยู่ในชั้นล่างของอาคารอำนวยการนี้มีเนื้อที่ขนาด 2 ห้องเรียน และเปลี่ยนชื่อเป็น "ห้องสมุด" มีบริการให้ยืม มีที่นั่งอ่านประมาณ 50 ที่นั่ง ปีพุทธศักราช 2503 วิทยาลัยได้สร้างอาคารเรียนหลังใหม่เสร็จเรียบร้อย ห้องสมุดได้ย้ายอีกครั้งมาอยู่ในห้องโถงชั้นล่างของอาคารเรียนซีกหนึ่ง ที่นั่งอ่านประมาณ 100 ที่นั่ง ปีพุทธศักราช 2516 วิทยาลัยได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดเป็นเอกเทศและเปิดใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พุทธศักราช 2516 เป็นอาคาร 2 ชั้น มีพื้นที่นั่งอ่านประมาณ 500 ที่นั่ง วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีพุทธศักราช 2517 แผนกห้องสมุดได้รับจัดส่วนราชการเป็น "งานห้องสมุด" สังกัดอยู่ในกองธุรการ สำนักงานรองอธิการบดี วิทยาเขตบางแสน ปีพุทธศักราช 2521 คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยได้มีมติให้ "งานห้องสมุด" ดำเนินงานเป็น "สำนักหอสมุดกลาง" ในวิทยาเขต มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารงานห้องสมุด แต่ยังสังกัดกองธุรการวิทยาเขตบางแสน ในปีพุทธศักราช 2530 อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีมติให้สำนักหอสมุดกลาง มีการดำเนินงานเป็นอิสระคล้ายกับคณะวิชาหนึ่งในวิทยาเขตตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2530 เป็นต้นมา ต่อมาเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศโดยใช้ชื่อว่า "มหาวิทยาลัยบูรพา" สำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตบางแสนจึงได้รับฐานะเป็น "สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา" ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยบูรพา ทบวงมหาวิทยาลัย พุทธศักราช 2534 โดยแบ่งส่วนราชการเป็น 7 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา และฝ่ายเอกสารและวารสาร ต่อมามหาวิทยาลัยบูรพาได้รับงบประมาณในการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดหลังใหม่ เพื่อทดแทนอาคารหลังเดิม เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 7 ชั้น พื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 11,500 ตารางเมตร งบประมาณ

การก่อสร้างทั้งสิ้นจำนวน 109,640,000 บาท เป็นอาคารสำนักหอสมุดที่ทันสมัยมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกราบบังคมทูลขอพระราชทานชื่ออาคารต่อสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และได้รับพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่ออาคารหลังนี้ว่า "อาคารเทพรัตนราชสุดา" นอกจากนี้ยังทรงโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระฉายาลักษณ์ประดิษฐานภายในอาคารหลังนี้และพระราชทานพระราชานุญาตให้อัญเชิญอักษรพระนามาภิไธย "สธ" ประดิษฐานหน้าอาคาร และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนิน ทรงเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดอาคารเทพรัตนราชสุดา เมื่อวันเสาร์ที่ 16 ธันวาคม 2538

การดำเนินการด้านวารสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ฝ่ายเอกสารและวารสาร มีขอบเขตความรับผิดชอบดำเนินการคัดเลือก การจัดหา การตรวจรับ การลงทะเบียน วารสาร หนังสือพิมพ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) และฐานข้อมูลเล็กทรอนิกส์ (Reference Databases) การจัดทำรายการบรรณานุกรมวารสาร การจัดทำดัชนีวารสาร การจัดทำหน้าสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศ การเย็บเล่มวารสาร และการดูแลห้องอ่านวารสาร

การเลือกวารสารเข้าห้องสมุด

ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นสำนักพิมพ์ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ผลิตวารสารในท้องตลาดออกมามากมาย และมีอัตราค่าวารสารสูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศ ทำให้การจัดซื้อวารสารบางครั้งไม่สามารถจัดซื้อเข้าไว้ในห้องสมุดได้ตามความต้องการ ถึงแม้จะพิจารณาประเมินคุณค่าวารสารชื่อนั้น ๆ แล้วว่าควรจัดซื้อเข้าห้องสมุด แต่ก็ไม่สามารถจัดซื้อได้ เนื่องจากสำนักหอสมุดมีงบประมาณจำกัด ดังนั้น ในการเลือกวารสารเข้าห้องสมุด จึงควรมีการกำหนดเกณฑ์การเลือกวารสาร ดังนี้

1. การบอกรับวารสารให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุด
2. การบอกรับวารสารให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
3. การบอกรับเฉพาะวารสารชื่อที่ได้ประเมินคุณค่าแล้วว่า เหมาะสมตรงกับความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้ส่วนใหญ่
4. พิจารณาเลือกรับให้ได้สัดส่วนสมดุลกันของสาขาต่าง ๆ ในกรณีที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาควรบอกรับวารสารภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และควรบอกรับวารสารภาษาไทยในสาขาวิชานั้น ๆ ทุกฉบับที่มีคุณภาพทางวิชาการ ส่วนวารสารประเภทที่ให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจ ควรบอกรับประมาณร้อยละ 5 ของจำนวน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

วารสารที่พิมพ์เผยแพร่

5. วารสารที่ออกในแนวเดียวกัน ควรเลือกรับชื่อที่ดีที่สุด ถ้าไม่พอจึงเลือกรับชื่อที่มีคุณภาพรองลงไป

6. วารสารชื่อนั้นปรากฏในดัชนีวารสาร และวารสารสาระสังเขปหรือไม่ ถ้ามีมากน้อยเพียงใด (โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศ)

7. พิจารณาเนื้อหาของวารสาร ควรคัดเลือกวารสารที่มีเนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์และประเภทของสถาบันบริการสารนิเทศอย่างแท้จริง โดยขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเป็นผู้พิจารณา และต้องพิจารณาส่วนประกอบอื่น ๆ อีก เช่น สำนักพิมพ์เป็นสำนักพิมพ์ที่มีชื่อเสียง วัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสาร เป็นต้น

8. การบอกรับให้มากที่สุดเท่าที่จะรับได้ แต่ต้องเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้ และคุ้มค่า

การจัดหาวารสาร

สำนักหอสมุด โดยฝ่ายเอกสารและวารสาร ทำหน้าที่จัดหาวารสารและหนังสือพิมพ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference Databases) เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาวิจัยครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังพัฒนาและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปัญญา ความรู้และพัฒนาการทางอารมณ์และจิตใจของคณาจารย์ นิสิต บุคลากรและประชาชนทั่วไป

วารสารและหนังสือพิมพ์ที่สำนักหอสมุดดำเนินการจัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุดนั้นเป็นสิ่งพิมพ์เผยแพร่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ มีหลายฉบับภายใต้ชื่อเรื่องเดียวกันมีกำหนดการพิมพ์ที่สม่ำเสมอ โดยกำหนดออกเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายสองเดือน รายสามเดือน ฯลฯ ทั้งนี้ มุ่งเน้นเนื้อหาทางด้านวิชาการเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามยังให้ความสำคัญกับเนื้อหาทางด้านบันเทิงอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อ่านได้รับความรู้และความเพลิดเพลิน

การจัดหาวารสาร หนังสือพิมพ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference Databases) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การจัดซื้อ
2. การได้รับบริจาค
3. การแลกเปลี่ยน

การจัดซื้อวารสารภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ เป็นการจัดซื้อโดยวิธีบอกรับเป็นสมาชิกกับหน่วยงาน องค์กร และสำนักพิมพ์ รวมถึงจัดซื้อกับร้านค้าการจัดซื้อวารสารภาษาต่างประเทศ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference Databases) เป็นการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บอกรับเป็นสมาชิกผ่านบริษัทตัวแทนในต่างประเทศ สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณการจัดซื้อวารสาร หนังสือพิมพ์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference Databases) จากเงินงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ในหมวดวัสดุตำรา โดยมีอัตราส่วนในการจัดสรรเงินงบประมาณ ระหว่างการจัดซื้อหนังสือและวารสาร เท่ากับ 40: 60 และสำนักหอสมุดดำเนินการจัดซื้อวารสารภาษาต่างประเทศ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Reference Databases) เพื่อประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยโดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาการจัดซื้อวารสารและหนังสือพิมพ์ ดังนี้

1. การจัดซื้อวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ชื่อละ 1 ชื่อเรื่อง
2. การจัดซื้อหนังสือพิมพ์รายวัน ชื่อละ 1-3 ฉบับ
3. การจัดซื้อหนังสือพิมพ์ราย 4 วัน และรายสัปดาห์ ชื่อละ 1-2 ฉบับ

วารสารที่ได้รับบริจาคทั้งจากหน่วยงานและบุคคล สำนักหอสมุดจะทำการคัดเลือกประเมินคุณค่า และพิจารณาจัดให้บริการ หากสำนักหอสมุดได้รับวารสารแต่ละชื่อมีจำนวนมากเกินความต้องการ จะมอบให้กับห้องสมุดคณะต่าง ๆ ตามสาขาวิชา, วิทยาเขตสารสนเทศ สระแก้ว และวิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา หรือบริจาคให้หน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

งานบริการ

ปัจจุบันฝ่ายเอกสารและวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้บริการวารสารภาษาไทย จำนวน 1,612 ชื่อเรื่อง วารสารภาษาต่างประเทศ จำนวน 903 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ภาษาไทย จำนวน 22 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ 4 ชื่อเรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2550) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทของสิ่งพิมพ์ ดังนี้

1. วารสารฉบับปัจจุบัน ให้บริการในระบบชั้นเปิด จัดเรียงตามตัวอักษรของชื่อวารสาร โดยจัดเรียงแยกวารสารภาษาไทยกับวารสารภาษาต่างประเทศ ผู้ใช้สามารถนำออกมาอ่านและนำไปถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดได้ โดยไม่ต้องขอยืม

2. วารสารฉบับล่วงเวลา ให้บริการในระบบชั้นปิด จัดเรียงตามตัวอักษรของชื่อวารสาร โดยจัดเรียงแยกวารสารภาษาไทยกับวารสารภาษาต่างประเทศ และดำเนินการทยอยเย็บเล่ม หากผู้ใช้ต้องการใช้บริการให้กรอกแบบฟอร์มการขอยืมได้ที่เคาน์เตอร์ และเจ้าหน้าที่จะหยิบออกมาให้ และสามารถนำไปถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดได้เลย

3. วารสารฉบับเย็บเล่ม ให้บริการในระบบชั้นเปิด จัดเรียงตามตัวอักษรของชื่อวารสาร โดยจัดเรียงแยกวารสารภาษาไทยกับวารสารภาษาต่างประเทศ ผู้ใช้สามารถนำออกมาอ่านและนำไปถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดได้ โดยไม่ต้องขอยืม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

4. หนังสือพิมพ์ฉบับเดือนปัจจุบัน ให้บริการในระบบชั้นเปิด สามารถนำไปถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุด โดยไม่ต้องขอยืม

5. หนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลา ให้บริการในระบบชั้นปิด จัดเก็บให้บริการย้อนหลังเป็นเวลา 1 ปี 6 เดือน หากผู้ใช้ต้องการใช้บริการให้กรอกแบบฟอร์มการขอยืมได้ที่เคาน์เตอร์ และเจ้าหน้าที่จะหยิบออกมาให้ และสามารถนำไปถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดได้

6. จดหมายข่าว/ข่าวสาร เป็นข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งได้รับบริจาคจากหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ โดยให้บริการในระบบชั้นเปิด ผู้ใช้สามารถนำออกมาอ่านและนำไปถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดได้โดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มการขอยืมจดหมายข่าว/ข่าวสาร

ทั้งนี้ สำนักหอสมุดมีนโยบายให้ผู้ใช้บริการนำวารสาร หนังสือพิมพ์และจดหมายข่าวออกไปถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดได้ โดยไม่ต้องขอยืม เริ่มตั้งแต่วันที่ 6 พฤศจิกายน 2547 เป็นต้นไป ก่อนหน้านั้นผู้ใช้จะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอยืมวารสารและหนังสือพิมพ์ทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลาที่เคาน์เตอร์บริการทุกครั้ง

7. หน้าสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศ (e-Content) ฝ่ายเอกสารและวารสาร สำนักหอสมุดได้ดำเนินการสแกนหน้าสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศที่บอกรับตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002- ปัจจุบัน โดยผู้ใช้สามารถค้นหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์ได้จากเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ซึ่งจัดเรียงตามตัวอักษรของรายชื่อวารสารจาก ไอคอน e-Content หรือสืบค้นชื่อวารสารจาก Web OPAC และสามารถเชื่อมโยงไปหน้าสารบัญวารสารได้โดยตรง

8. วารสารสถาบัน ฝ่ายเอกสารและวารสาร สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการสแกนบทความในวารสารสถาบันที่ผลิตโดยคณะหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) โดยผู้ใช้สามารถค้นหาได้จากหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด จากไอคอน วิทยานิพนธ์/งานวิจัยและบทความวารสารของมหาวิทยาลัยบูรพา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

รุ้งทิพย์ ห่อวโนทยาน (2525) ได้ศึกษาเรื่องการใช้วารสารภาษาต่างประเทศในห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาถึงสภาพการใช้วารสาร ประเภทวิชา ปริมาณการใช้ และอายุของวารสารที่ใช้ของวารสารภาษาต่างประเทศ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจการใช้วารสารภาษาต่างประเทศ จำนวน 474 ชื่อ ในห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้บริการในระบบชั้นปิดและระบบชั้นเปิดรวมถึงการยืมออกและ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การยืมระหว่างห้องสมุด ได้แบ่งระยะเวลาทำการสำรวจเป็น 2 ช่วง ๆ ละ 18 วัน ผลการศึกษาสรุปได้ว่าวารสารที่ใช้มีอายุไม่เกิน 5 ปี วารสารที่มีผู้ใช้มากคือวารสารทางด้านเศรษฐศาสตร์และพาณิชยศาสตร์ รัฐศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา บรรณานุกรม และบรรณารักษศาสตร์ รวมถึงสังคมวิทยา

นภา สังฆจะพิทักษ์จิตต์ (2527) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อศึกษาสภาพการใช้วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในด้านปริมาณการใช้ อายุ และประเภทสาขาวิชาของวารสาร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับสำนักหอสมุด ในการจัดหาจัดเก็บวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น การศึกษานี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากวารสารในสำนักหอสมุด (ไม่รวมวารสารที่ให้ บริการในห้องสมุดสาขา) และเป็นวารสารที่ได้รับ โดยการเป็นสมาชิก เสียค่าบอกรับ จำนวน 367 ชื่อ โดยรวบรวมข้อมูลการใช้วารสารภายในห้องสมุด ที่ให้บริการทั้งในระบบชั้นปิดและระบบชั้นเปิด วารสารที่ให้ยืมและวารสารที่ถ่ายเอกสาร ในภาคปลายปีการศึกษา 2527 แบ่งระยะเวลาเป็น 2 ช่วง ช่วงละ 15 วัน ผลปรากฏว่าวารสารที่มีการใช้ในระยะที่ 1 มีจำนวน 248 ชื่อ มีความถี่ของการใช้ 3,770 ครั้ง และมีการใช้วารสารในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 รวมกันมีจำนวน 290 ชื่อ คิดเป็นร้อยละ 79.02 ของวารสารที่อยู่ในขอบเขตการวิจัย รวมจำนวนตามถี่ ของการใช้ทั้งหมาด 7,830 ครั้ง อายุของวารสารที่มีการใช้มากที่สุดเป็นวารสารที่มีอายุระหว่าง 0-5 ปี (ปีพิมพ์ ค.ศ. 1984-1979) รวมอายุได้ 6 ปี ส่วนประเภทสาขาวิชาของวารสารที่มีการใช้มากที่สุดคือ วารสารประเภทสาขาวิชาเกษตร

สมาน ลอยฟ้า และลำปาง แม่นมาตย์ (2529) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าสิ่งที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปรับปรุงในระดับมาก คือเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ และในส่วนของห้องสมุดคณะควรปรับปรุงในการขยายขนาดห้องสมุดและการจัดและตกแต่งภายในห้องสมุด

จุฑาทิพย์ โอสนานนท์ (2533) ศึกษาสภาพการใช้ความต้องการและปัญหาการใช้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2531 จาก 9 คณะ รวม 346 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อหาข้อมูลประกอบการทำรายงาน ร้อยละ 85.84 ข้อมูลที่ใช้เป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ มีการใช้วารสารในระดับปานกลาง มีความรู้พื้นฐานวิธีการใช้ห้องสมุดจากการเรียนในชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 63.87 มีการใช้บัตรรายการ เพื่อการค้นหาข้อมูลมากที่สุด ร้อยละ 97.98 สามารถค้นหาตัวเล่มเอกสารได้ทุกครั้ง ร้อยละ 2.60 เวลาค้นหาเองไม่พบมักถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ร้อยละ 50.87 สาเหตุที่หาตัวเล่มไม่พบ เพราะมี

ผู้นำไปใช้ก่อนและการจัดเรียงตัวเล่มบนชั้นมีการจัดสลับที่กัน สำหรับการจัดบริการพบว่ามีการใช้บริการสารบัญวารสารใหม่และบริการแนะนำการใช้สิ่งพิมพ์ในระดับน้อย เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีบริการ ส่วนปัญหาที่พบเป็นปัญหาที่เกิดจากบุคลากร จากวัสดุการศึกษา จากการบริการ จากสิ่งอำนวยความสะดวก และจากเครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด ตามลำดับ

ศุลีพร พันธุ์ธนวิบูลย์ (2533) วิจัยเรื่อง การใช้วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาการใช้วารสารภาษาอังกฤษในห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านปริมาณการใช้ สาขาวิชาและอายุวารสาร ที่มีการใช้ และเพื่อศึกษาวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่มีการใช้ในห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการอ้างถึงในบรรณานุกรมมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้ คือ วารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่มีการใช้ในช่วงการเก็บข้อมูลช่วงที่ 1 จำนวน 180 ชื่อ มีความถี่ของการใช้ 1,550 ครั้ง และในช่วงที่ 2 มีความถี่ของการใช้ 1,210 ครั้ง รวมวารสารที่มีการใช้ในช่วงที่ 1 และช่วงที่ 2 รวมกัน มีจำนวน 202 ชื่อ มีความถี่ของการใช้ 2,760 ครั้ง ประเภทสาขาวิชาของวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่มีการใช้มากที่สุด มีอายุระหว่าง 0-5 ปี หรืออยู่ในช่วง 6 ปี ในด้านการศึกษารายชื่อวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่มีการใช้ จากการอ้างถึงในบรรณานุกรมมาตรฐานพบว่า มีจำนวนถึง 201 ชื่อ เป็นวารสารวิชาการภาษาอังกฤษ ทางการแพทย์ทั่วไป 14 ชื่อและเฉพาะสาขาวิชา 187 ชื่อ

อมรา อิสระชาญพานิช (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการการใช้ วารสารภาษาต่างประเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและวิเคราะห์การใช้วารสารภาษาต่างประเทศที่บอกรับเข้ามาให้บริการในห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และงานวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุด ด้วยงบประมาณของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตลอดถึงขอบเขตเนื้อหา จำนวนและความถี่ของการใช้วารสาร โดยศึกษาจาก วารสาร จำนวน 77 รายชื่อ สรุปผลได้ว่า วารสารที่อยู่ในขอบเขตการวิจัย 77 รายชื่อ มีการใช้ จำนวน 42 รายชื่อ คิดค่าความถี่การใช้ 712 ครั้ง ซึ่งวารสารที่มีการใช้จริงมีเพียงร้อยละ 54.55 ของวารสารทั้งหมด ที่อยู่ในขอบเขตการวิจัย

อัจฉรา พิมพ์สกุล (2538) วิจัยเรื่อง การใช้วารสารศิลปะของอาจารย์และนักศึกษาศิลปะในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้วารสารศิลปะของอาจารย์ และนักศึกษาศิลปะในมหาวิทยาลัยของรัฐในด้านวัตถุประสงค์ การใช้แหล่งที่ใช้ อายุของวารสาร คุณลักษณะของวารสาร รายชื่อวารสาร และสาขาวิชาของวารสารตลอดจนปัญหาในการใช้วารสาร โดยแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์และนักศึกษาศิลปะ จำนวน 405 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 307 ชุด (ร้อยละ 75.8) ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาศิลปะ มีวัตถุประสงค์ในระดับมากเพื่อค้นคว้าข้อมูลและเทคนิคใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการสร้างสรรค์ผลงานและเพื่อติดตามความก้าวหน้า

ทางวิชาการในสาขาวิชาศิลปะและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ใช้วารสารจากทุกแหล่งในระดับปานกลาง โดยแหล่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือห้องสมุดคณะ ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ในระดับมากคือ ฉบับที่ตีพิมพ์ในช่วงปีปัจจุบัน คุณลักษณะของวารสารที่ใช้ในระดับมาก คือ ภาพประกอบและเนื้อหา ในจำนวนวารสารทั้งหมด 69 ชื่อ มีวารสาร ที่ใช้ในระดับปานกลาง 63 ชื่อและใช้ในระดับน้อย 6 ชื่อ ใช้วารสารทุกสาขาวิชาในระดับปานกลาง โดยสาขาวิชาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดก็คือ สาขาสถาปัตยกรรม สำหรับปัญหาที่ประสบเกี่ยวกับตัววารสารห้องสมุด และตัวผู้ใช้เอง พบว่า อาจารย์และนักศึกษาศิลปะประสบปัญหาในระดับมาก คือ วารสารราคาแพงเกินไป ผลการทดสอบความแตกต่างในการใช้วารสารศิลปะ พบว่า อาจารย์และนักศึกษาศิลปะใช้วารสารศิลปะแตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์การใช้แหล่งที่ใช้

จีระประภา นาคนิยม (2539) ได้ศึกษาการใช้วารสารธุรกิจของอาจารย์และนักศึกษาคณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนในด้านวัตถุประสงค์ อายุ แหล่งที่ใช้วารสาร ชื่อวารสารที่ใช้ และสาขาวิชาของวารสาร ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการวารสารของห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้วารสารธุรกิจเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง อายุของวารสารที่อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อยู่ในช่วงปีปัจจุบัน แหล่งที่ใช้วารสาร คือ สำนักหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ในด้านจำนวนผู้ใช้วารสารชื่อต่าง ๆ พบว่า ชื่อวารสารที่อาจารย์ใช้ ร้อยละ 75 ขึ้นไปใช้มี 21 ชื่อ ส่วนวารสารที่นักศึกษาใช้ร้อยละ 75 ขึ้นไป มี 9 ชื่อ ในด้านระดับการใช้วารสารธุรกิจ พบว่า อาจารย์ใช้วารสารธุรกิจชื่อต่าง ๆ ในระดับปานกลางในระดับสูงสุดถึง 30 ชื่อ ส่วนนักศึกษาใช้วารสารธุรกิจในระดับปานกลางเป็นระดับสูงสุด 18 ชื่อ สาขาวิชาของวารสารธุรกิจที่อาจารย์และนักศึกษาใช้ สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอนและสาขาวิชาที่เรียน ปัญหาในการใช้บริการวารสารของอาจารย์และนักศึกษา คือวารสารภาษาไทยและวารสารภาษาต่างประเทศมีจำนวนน้อยชื่อ ห้องสมุดไม่มีวารสารที่ต้องการและวารสารบางชื่อที่ผู้ใช้ไม่มากพอ

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดของแก่น ของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกาจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ผลการวิจัยอีกประการพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาศิลปศาสตร์

และวิทยาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาศิลปศาสตร์เท่านั้น ที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ด้านบริการ ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

เมตตา เปรมปรีดิ์ (2541) ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการและปัญหาการใช้วารสารภาษาอังกฤษ สาขาการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาการใช้และปริมาณการใช้ วารสารภาษาอังกฤษ สาขาการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ปัญหาการใช้ และปริมาณการใช้วารสารของนักศึกษาพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดและสถาบันการศึกษานำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านงานวารสารภาษาอังกฤษ และเป็นแนวทางสำหรับอาจารย์ผู้สอนในการกำหนดการเลือกใช้วารสารภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษา โดยมีสมมติฐานการวิจัย คือความต้องการ ปัญหาการใช้และปริมาณการใช้วารสารภาษาอังกฤษ สาขาการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความแตกต่างกันในแต่ละสถาบัน และมีความแตกต่างกันจำแนกตามชั้นปี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1-4 ที่ศึกษาภาคที่ 2 ปีการศึกษา 2540 จำนวน 360 คน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาลัยคริสเตียน วิทยาลัยมิชชั่น วิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์ ที่เปิดสอนสาขาการพยาบาลครบ 4 ชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามความต้องการปัญหาการใช้ และปริมาณการใช้วารสารภาษาอังกฤษ สาขาการพยาบาล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS/PC (+) ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการการใช้วารสารภาษาอังกฤษ สาขาการพยาบาล นักศึกษาพยาบาล สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในระดับมาก คือ เพื่ออ้างอิงในการทำรายงาน และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการสาขาการพยาบาล ปัญหาในการใช้วารสารภาษาอังกฤษในระดับมาก คือ ไม่เข้าใจความหมายของคำศัพท์ ส่วนปัญหารองลงมาได้แก่วารสารมีไม่ครบทุกฉบับ วารสารมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ หาวารสารเล่มที่ต้องการไม่พบ เป็นต้น ส่วนปัญหาการใช้วารสารระดับน้อยของนักศึกษาพยาบาล คือ ไม่มีดรรชนีวารสารในด้านปริมาณการใช้วารสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาพยาบาลทุกสถาบัน พบว่ามีปริมาณการใช้โดยรวมอยู่ในระดับไม่ใช้เลย จากการเปรียบเทียบความต้องการ

ปัญหาการใช้และปริมาณการใช้วารสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความต้องการและมีปริมาณการใช้วารสารภาษาอังกฤษที่มากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ และมีปัญหาในการใช้วารสารภาษาอังกฤษ น้อยกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น เช่นกัน

โสภี อุณรุท (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศของอาจารย์และนิสิต ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า วารสารที่มีความถี่ในการใช้มากที่สุดในสาขาการพยาบาลศึกษาคือ Nurse Educator ส่วนวารสารที่มีความถี่ในการใช้มากที่สุดในสาขาการบริหารการพยาบาล คือ Hospital and Health Services Administration อาจารย์ใช้วารสาร เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอน และนิสิตใช้วารสารเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำวิทยานิพนธ์ ในด้านอายุของวารสาร อาจารย์และนิสิตใช้วารสาร ในช่วงอายุ (0 - 3 ปี) ความเพียงพอของการใช้วารสารทั้งอาจารย์และนิสิตใช้แหล่งบริการสารนิเทศภายในมหาวิทยาลัยมากที่สุดคือ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ความต้องการให้จัดบริการวารสารทั้งอาจารย์และนิสิตมีความต้องการระดับมากที่สุด 4 รายการคือ บริการยืมวารสารออกนอกห้องสมุดเฉพาะถ่ายเอกสาร ฝึกอบรมผู้ใช้ในด้านการใช้วารสารผ่านอินเทอร์เน็ต/ฐานข้อมูลซีดีรอม/ฐานข้อมูลออนไลน์บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าอาจารย์และนิสิตใช้เครื่องมือช่วยค้นวารสารจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูลซีดี-รอม ปัญหาการใช้วารสารตามความเห็นของอาจารย์และนิสิตที่จัดอยู่ระดับมาก คือ วารสารสาขาวิชาที่ต้องการใช้มีจำนวนน้อยชื่อ ปัญหาระดับปานกลาง คือ ตัวเล่มวารสารที่ต้องการใช้อยู่ในระหว่างส่งเย็บเล่ม วารสารเย็บเล่มหนาเกินไป บทความเรื่องที่ต้องการ ถูกตัด ฉีกออกจากเล่ม วารสาร เรียงผิดที่สลับที่ทำให้เสียเวลาในการค้นหาตัวเล่ม

กรองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นนักศึกษาหญิง คณะนิติศาสตร์ โดยศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด รวมทั้งการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้านตามความถี่ในการใช้ ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และพึงพอใจบริการอีก 4 ด้านที่เหลือในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการเข้าใช้พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ไม่แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จีรภา สิมะจารึก (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลางและสำรวจความต้องการในบริการเชิงพาณิชย์ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการห้องสมุด ณ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอาคารสถานที่ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นเห็นว่าเหมาะสม ในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน และด้านความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือแต่สิ่งที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เหมาะสม ควรทำการปรับปรุงมากที่สุด คือที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด ส่วนห้องน้ำ ผู้ใช้บริการเสอนให้ปรับปรุงเรื่องกลิ่นและความสะอาดของห้องสมุดบริเวณอาคาร 1 และยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องแสงสว่างไม่เพียงพอใจบางจุด โดยเฉพาะระหว่างชั้นหนังสือและในเวลากลางคืน บริเวณที่นั่งอ่านที่ติดกับหน้าต่างมีแสงสว่างไม่เพียงพอ และเรื่องความเย็นของเครื่องปรับอากาศ

ทรงวุฒิ ตรังวัฒนา (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาสภาพการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านวัตถุประสงค์ รายชื่อ ปริมาณการใช้ ความถี่ การเข้าถึง ผลที่ได้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีสมมติฐานว่า คณาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัยมากกว่าเพื่อการเรียนการสอน คณาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประสบปัญหาด้านความล่าช้าของเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากกว่าปัญหาอื่น และคณาจารย์ในกลุ่มสาขาอื่นของสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณาจารย์ในกลุ่มสาขาอื่นของสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์สังกัดคณะและวิทยาลัยในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีการศึกษา 2543 จำนวน 481 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า คณาจารย์ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 75.5 คณาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มอื่นคณาจารย์ส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์จากเพื่อนร่วมวิชาชีพ และใช้บริการจากแหล่งภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร่วมกับวารสารสิ่งพิมพ์ โดยต้องการบทความความฉบับเต็มและใช้ในรูปแบบ PDF คณาจารย์ส่วนใหญ่ยังพิมพ์เนื้อหาของวารสารอิเล็กทรอนิกส์ออกมาอ่าน และเห็นว่าการอ่านวารสารได้ตลอดเวลาเป็นปัจจัยจูงใจให้ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในด้านเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลาที่สุดในด้านของปัญหาในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์

คณาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่า เกิดความเมื่อยล้าและปวดตาในการดูบทความบนหน้าจอและจำนวนเล่มที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ไม่สามารถย้อนไปดูฉบับเก่า ๆ ได้ และปัญหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้หนาแน่น มีผู้ใช้มาก เสียเวลาในการรอคอยมากเป็นปัญหาในการบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พบมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คณาจารย์ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการวิจัยมากกว่าการสอนตรงตามสมมติฐาน และปัญหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้หนาแน่น มีผู้ใช้มาก เสียเวลาในการคอยมากเป็นปัญหาในการใช้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พบมากกว่าปัญหาอื่น ๆ และปฏิเสธสมมติฐานว่าคณาจารย์ในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าคณาจารย์ในกลุ่มสาขาอื่นของสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มนิสรา สินปรุ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อศึกษารูปแบบวารสารที่ผู้ใช้บริการมีการใช้มากและศึกษาสภาพการใช้ ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ วิธีการเข้าถึงวารสาร ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ อายุวารสารที่ใช้และลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ รวมไปถึงปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้วารสารทั้ง 2 รูปแบบ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ประจำและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2545 จำนวน 496 คน ได้แก่ อาจารย์ 116 คน และนักศึกษา 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา พบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศทั้งฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีร้อยละของการใช้ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 94.0 และ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาใช้วารสารฉบับพิมพ์มากกว่าวารสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ ร้อยละ 60.0 และ ร้อยละ 42.2 ตามลำดับ ทั้งนี้คณาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้วารสารเพื่อการค้นคว้าวิจัย ส่วนนักศึกษาใช้วารสารเพื่อประกอบการเรียน ด้านวิธีการเข้าถึงวารสารฉบับพิมพ์คณาจารย์และนักศึกษาใช้วิธีเดียวกันคือ สืบค้นจากรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) ส่วนการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ คณาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงโดยใช้ Search Engine ความถี่ในการใช้วารสารต่อสัปดาห์ของคณาจารย์และนักศึกษา พบว่าคณาจารย์มีความถี่ในการใช้วารสารฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นในการใช้วารสาร และนักศึกษามีความถี่ในการใช้วารสารฉบับพิมพ์ไม่แน่นอนเช่นกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ ความจำเป็นหรือการได้รับมอบหมายงานจากอาจารย์ผู้สอน ส่วนความถี่ในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามีความถี่ในการใช้ 1-2

ครั้ง/สัปดาห์ ช่วงเวลาในการใช้วารสาร คณาจารย์มีช่วงเวลาในการใช้วารสารวิชาการทั้งฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นในการใช้วารสาร ช่วงเวลาที่นักศึกษาใช้วารสารฉบับพิมพ์ก็มีช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนเช่นกัน โดยส่วนใหญ่ระบุว่าจะใช้วารสารในช่วงเวลาที่ว่างจากการเรียน ส่วนช่วงเวลาในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์นักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้ในช่วงวันหยุด ซึ่งทั้งคณาจารย์และนักศึกษาใช้วารสารช่วงอายุปีปัจจุบันและใช้ข้อมูลในลักษณะเอกสารฉบับเต็ม (Full Texts) ในด้านปัญหาการใช้วารสารฉบับพิมพ์ทั้งคณาจารย์และนักศึกษาต่างก็ประสบปัญหาอย่างเดียวกันคือ ห้องสมุดไม่มีวารสารที่ต้องการ วารสารไม่อยู่บนชั้นและห้องสมุดได้รับตัวเล่มวารสารล่าช้ากว่าที่กำหนด ปัญหาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์คณาจารย์และนักศึกษาก็ประสบปัญหาใกล้เคียงกับการใช้วารสารฉบับพิมพ์คือ ห้องสมุดไม่มีวารสารที่ต้องการ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ยังมีให้บริการน้อย ปัญหาเครือข่ายมีความล่าช้าและปัญหาการเข้าถึงตัวเล่มหรือบทความในวารสารภาษาอังกฤษ เนื่องจากนักศึกษาไม่ทราบวิธีการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหา และส่งผลให้เกิดความเมื่อยล้าสายตาในการอ่านบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นปัญหาที่พบมากในกลุ่มนักศึกษาคือการอ่านเอกสารภาษาอังกฤษแต่อย่างไรก็ตาม ทั้งคณาจารย์และนักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรจะมีทั้งวารสารฉบับพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการในห้องสมุด แต่ควรเพิ่มการจัดหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณและทำให้บอกรับวารสารได้เพิ่มขึ้น

รุจิรา เหลืองอุบล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนรวมและจำแนกตามระดับการศึกษาและระบบการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวารสาร สำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านเครื่องมือช่วยค้น ด้านวารสารและนิตยสาร ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน (ยกเว้นด้านบุคลากร) มากกว่านิสิตระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตระดับปริญญาตรีระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน มากกว่านิสิตระดับปริญญาตรีระบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่นิสิตระดับปริญญาโทระบบปกติและนิสิตปริญญาโทระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงงานวารสาร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

แดน แสนมี (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้วารสารวิชาการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะการใช้วารสารวิชาการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 6 สาขาวิชา ที่ลงทะเบียนเรียน หรือกำลังทำวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาอิสระในภาคปลายปีการศึกษา 2543 จำนวน 180 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS/ PC+ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วารสารเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ หรือรายงานการศึกษาอิสระ ช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วารสารในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ช่วงวันเสาร์-วันอาทิตย์ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วารสารในช่วงเวลา 12.00-16.00 น. นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วารสาร 4-6 ครั้งต่อเดือน ใช้วารสารภาษาไทย อ่านวารสารในห้องวารสารภาษาไทย ใช้วารสารฉบับใหม่ล่าสุดและนักศึกษาส่วนใหญ่ค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ระบบออนไลน์ OPAC ปัญหาในการใช้วารสารวิชาการ พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการคือระยะเวลาในการยืมวารสารได้ 1 วัน และค่าปรับวารสารวันละ 5 บาทต่อวัน เป็นปัญหาในระดับมาก ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่ให้บริการและปัญหาเกี่ยวกับความพอเพียงของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์ OPAC ในห้องวารสารและการสืบค้นฐานข้อมูล สำเร็จรูปซีดีรอม ในห้องไอทีเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะ ด้านระยะเวลาการให้ยืมวารสาร ควรเพิ่มระยะเวลาให้ยืมวารสารได้ มากกว่า 1 วัน และควรลดค่าปรับ ด้านจำนวนวารสารที่ให้ยืม ควรให้ยืมได้มากกว่า 5 เล่ม ต่อวัน ด้านสถานที่ควรเพิ่มที่นั่งอ่านในห้องวารสารให้เพียงพอ

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, ลออ ข้อยุ่น, ยุพา ดวงพิมพ์, สุวิมล คำชมพู และสมถวิล เพ็ชรเจริญ (2545) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของหอสมุดกลางในระดับมากและปานกลาง โดยอาจารย์เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อบริการของหอสมุดกลางในระดับมากทุกประเภท สำหรับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของหอสมุดกลางนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับบริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้บริการมากที่สุดคือ บริการสารสนเทศในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

โดยภาพรวมในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ร้อยละ 85.5 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ 7 ประเภทของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการของห้องสมุดโดยรวม ผู้ใช้ห้องสมุดถี่มาก มีความพึงพอใจบริการของห้องสมุด ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าและลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบชั้นปิด คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดล้าสมัย เจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนวัสดุคุยเสียงดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีน้อย จำนวนผลงานวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

ประภาพันธ์ พลายจันทร์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ด้านสภาพการใช้ห้องสมุด นักศึกษาปริญญาตรีใช้ห้องสมุดมีความถี่ไม่แน่นอน เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียน ค้นหาหนังสือเอกสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ OPAC ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อค้นคว้าทำรายงาน ปัญหาพิเศษ/วิทยานิพนธ์ และค้นหาหนังสือโดยใช้ระบบ OPAC ด้านความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน คือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไปภาษาไทย และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในในวารสารวิชาการภาษาไทยในระดับมากด้วยเช่นกัน ด้านความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุด นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับเหมือนกัน คือบริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือด้วยระบบ OPAC บริการสืบค้นจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลออนไลน์ และบริการจัดแสดงหนังสือใหม่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บริการจองหนังสือ และบริการ

สืบค้นจากฐานข้อมูล CDS/ISIS OPAC WEBISIS อีกด้วย (รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

สิริกันยา พัฒนภูทอง (2546) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการการจัดการ มีความพึงพอใจต่อลักษณะองค์ประกอบด้านเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับพึงพอใจ และบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

มะลิวรรณ สุวรรณพฤกษ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่องานวิจัยและการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยและการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ และเพื่อทราบปัญหา และแนวทางการพัฒนาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยและการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ นำเสนอโดยการพรรณนาผลการวิจัย ดังนี้ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการสอนและงานสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ พบว่า อาจารย์ใช้หนังสือในการสอนและงานวิจัยมากที่สุดร้อยละ 100 รองลงมา คือวารสารร้อยละ 93 และน้อยที่สุดคือกฤตภาค ร้อยละ 11 ส่วนปัญหาในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด พบว่า อาจารย์มีปัญหาด้านทรัพยากร ร้อยละ 43 ได้แก่ ทรัพยากรห้องสมุดไม่เพียงพอในการสอนและวิจัย เนื่องจากทรัพยากรมีน้อย ค้นหายาก ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาอุปกรณ์ ร้อยละ 20 คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ปัญหาด้านการบริการ ร้อยละ 12 ขาดการประชาสัมพันธ์สารสนเทศบางอย่างไม่ได้ใช้ประโยชน์ ไม่มีเวลาในการเตรียมการ ทรัพยากรไม่สะดวกในการสืบค้น และแนวทางในการแก้ไขปัญหา พบว่า อาจารย์ได้เสนอแนวทางในการแก้ไข ปัญหาสรุปเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ร้อยละ 43 ได้แก่ ควรมีการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดให้เพียงพอกับความต้องการ เพิ่มคอมพิวเตอร์ในการค้นคว้าสำหรับอาจารย์ จัดหาสารสนเทศหลากหลายประเภท ด้านบริการ ร้อยละ 25 ได้แก่ ควรมีการจัดเตรียมสารสนเทศไว้ให้ ควรมีการจัดอมรมการใช้สารสนเทศและมีการประชาสัมพันธ์การใช้ด้านบุคลากรร้อยละ 11 ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยบริการค้นคว้า

จงกล บุญชาติ (2548) ได้ทำวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ในทัศนะของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า ด้านความต้องการใช้และลักษณะการใช้ทรัพยาสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งพิมพ์ต้องการตำรา เป็นอันดับ 1 รองลงมาด้านการสืบค้นระบบ On-line ด้าน Virtual Library ต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูล เป็นอันดับหนึ่ง รองลงด้านบริการ Video on Demand ส่วนในด้านวัสดุไม่ตีพิมพ์ ต้องการบริการวีดิทัศน์เป็นอันดับ 1 รองลงมาบริการซีดี ความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยนักศึกษามีปัญหาในด้านทรัพยากรสานสนเทศ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือบุคลากรและปัญหาสุดท้าย คือ ด้านอาคารสถานที่ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี สาขาวิชา และความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความต้องการใช้ ลักษณะการใช้ ความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคในการใช้ ไม่แตกต่างกัน

อรณา พิทยากรศิลป์ อริศรา สิงห์ปัน และเพ็ญนภา ธรรมขันธ์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าใช้ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอน มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน เวลาที่ใช้ในห้องสมุดโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน วันที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นวันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน วิธีการค้นหาหนังสือ/เอกสารในห้องสมุด ส่วนใหญ่ค้นหาโดยวิธีค้นตากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดด้วยระบบอินเทอร์เน็ต (Web iPac) และสามารถค้นหาหนังสือ/ เอกสารได้ตามที่ต้องการ กรณีที่ไม่สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ เนื่องจากมีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลห้องสมุด (Web iPac) แต่ไม่มีหนังสือ/สิ่งพิมพ์ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของห้องสมุด มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและระดับปานกลางดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทรัพยากรสารสนเทศที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ หนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไป ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การบริการยืม-คืน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสามารถของบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุด ด้านความ

พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจำแนกสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คู่มือการศึกษา นวนิยาย ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด คือควรเพิ่มจุดหรือตำแหน่งเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ ควรจัดชั้นให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น จัดหาจำนวนหนังสือที่ทันสมัย นำหนังสือใหม่ออกบริการให้รวดเร็วขึ้น และควรจัดที่นั่งอ่านเพิ่มขึ้น

งานวิจัยในต่างประเทศ

Agingu & Johnson (1998) สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อห้องสมุดมิลเลอร์ เอฟ. ไวทาเกอร์ มหาวิทยาลัยเซาท์คาโรไลนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานห้องสมุดในด้านทรัพยากรและการบริการ พบว่า นักศึกษาพอใจในการให้บริการของห้องสมุดแต่นักศึกษามีความต้องการอยากให้ห้องสมุดบริการทรัพยากรที่ทันสมัย ต้องการวารสารวิชาการชื่อเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และต้องการให้ห้องสมุดให้บริการคอมพิวเตอร์จำนวนเครื่องมากขึ้นเพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

Blackburn (1993) รายงานผลการสำรวจเรื่องการค้นคืนข้อมูลที่ใช้ดัชนีวารสารเฉพาะช่วยค้นคืน ได้ศึกษาเกี่ยวกับการค้นคืนข้อมูลที่ไม่ใช้ดัชนีวารสารช่วยค้น โดยวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อการค้นข้อมูลจากซีดีรอม โดยใช้ระบบการควบคุมการใช้คำและเพิ่มขีดความสามารถในการค้นข้อมูล โดยใช้ดัชนีอิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบกับการค้นข้อมูลโดยการพิมพ์คำควบคุม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกับผลการค้นคืนข้อมูลที่ใช้ดัชนีอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าผลของการเรียกคืนและการค้นคืนจะมีอัตราที่ต่ำกว่าการค้นโดยการพิมพ์ดัชนี พบว่า ผู้ใช้คำค้นหัวเรื่องมีจำนวนมากและผู้ใช้บริการไม่ตระหนักถึงความผิดพลาดในการค้นข้อมูลของตนเอง

Mostert, Eloff & Solms (1989) ศึกษาวิธีการสำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ควรค้นหาวิธีที่ดีที่สุด โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพ และควรศึกษาทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้ ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ไม่ควรทำมากกว่าปีละ 2 ครั้ง และในการรายงานนั้น ผู้บริการระดับสูงต้องการทราบและสนใจความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมทั้งในด้านบวกด้านลดที่มีต่อการบริการ ส่วนผู้บริการระดับปฏิบัติการสนใจและต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ในแต่ละด้านโดยละเอียด นอกจากนี้ควรหาความสัมพันธ์ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ โดยสอบถามจากผู้ใช้และหน่วยงานทำการประเมินเอง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

Niyosenga (1996) ได้ทำการศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดา โดยสอบถามจากผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ จำนวน 218 คน โดยสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้านเวลาที่ให้บริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ด้านความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ด้านระยะเวลาในการยืม ด้านนโยบายการให้ยืมหนังสือ ด้านมีทรัพยากรอย่างเพียงพอ ด้านการบริการวารสาร และด้านบริการโสตทัศนวัสดุ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่ต่ำของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาต่าง ๆ เกิดจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการตอบคำถาม การบริการถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ ความต้องการการให้บริการยืม-คืนหนังสืออย่างเป็นระบบ ความต้องการในการใช้วารสาร ตลอดจนขาดตารางหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษา ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากห้องสมุด

Schloman and Ahl (1979) ได้ศึกษาการใช้และการบำรุงรักษาวารสารในห้องสมุดชีวเคมี มหาวิทยาลัยเปอร์ตู เมืองเวสท์ลาฟาแยทท์ มลรัฐอินเดียนา (Biochemistry Library, Purdue University, West Lafayette, Ind.) เพื่อปรับปรุงการจัดเก็บวารสารชื่อที่มีการใช้จริงให้สอดคล้องกับเนื้อที่ห้องสมุด เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในเรื่อง อายุ (ปีที่พิมพ์) ของวารสารแต่ละรายชื่อที่ควรจัดเก็บรวม 89 รายชื่อ จากอาจารย์ 26 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 54 คน ผลปรากฏว่าวารสารที่มีอายุการจัดเก็บระหว่าง 0-6 ปี มีปริมาณการใช้บ่อยครั้งมาก ร้อยละ 65-80 จัดเก็บระหว่าง 6-15 ปี ร้อยละ 48 และจัดเก็บอายุมากว่า 15 ปี ร้อยละ 22

จากการศึกษาวิจัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

สภาพการใช้บริการวารสาร

1. วัตถุประสงค์การใช้วารสาร ผลการศึกษาของมนิสรา สินปรุ (2543) และทรงวุฒิ ตรังวัฒนา (2543) พบว่า อาจารย์ใช้วารสารเพื่อวัตถุประสงค์ การศึกษาวิจัย ส่วนงานวิจัยของโสภี อรุณรุท (2541) และมะลิวรรณ สุวรรณพฤกษ์ (2547) พบว่าวัตถุประสงค์การใช้วารสารของอาจารย์เพื่อการเรียนการสอน ส่วนนิสิต มีวัตถุประสงค์การใช้วารสาร เพื่อประกอบการเรียนและทำรายงาน ซึ่งพบในงานวิจัยของประภาพันธ์ พลายจันทร์ (2546)

2. ความถี่ในการใช้วารสาร ผลการศึกษาของทรงวุฒิ ตรังวัฒนา (2543) พบว่ามีการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เฉลี่ย 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนแดน แสนมี (2544) พบว่าผู้ใช้มีการใช้วารสาร 4-6 ครั้ง/เดือน ส่วนมนิสรา สินปรุ (2543) พบว่าผู้ใช้มีความถี่ในการใช้วารสาร

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ไม่แน่นอน

3. วันและเวลาที่ใช้วารสาร ผลการศึกษาของแดน แสนมี (2544) อรณา พิทยากรศิลป อริศรา สิงห์ปัน และเพ็ญนภา ธรรมขันธ์ (2548) พบว่าพบว่า ในช่วงวันและเวลาที่ผู้ใช้บริการวารสารส่วนใหญ่ในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลาไม่แน่นอน

4. ช่วงอายุของวารสารที่ใช้วารสาร ผลการศึกษาของรุ้งทิพย์ ห่อวโนทยาน (2525) พบผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วารสารที่มีอายุไม่เกิน 5 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของนภา สังขจะพิทักษ์จิตต์ (2527) ศุลีพร พันธุ์ธนวิบูลย์ (2533) และ Schloman and Ahl (1979) ซึ่งพบว่า วารสารที่มีการใช้มากที่สุด เป็นวารสารที่มีอายุ 0-5 ปี ซึ่งแตกต่างจากอัจฉรา พิมพ์สกุล (2538) ช่วงอายุวารสารที่มีการใช้มากที่สุดเป็นวารสารปีปัจจุบัน

ความพึงพอใจที่มีต่องานวารสาร

1. ด้านวารสาร ผลการศึกษาของละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) พบว่า จำนวนหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ มีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมาน ลอยฟ้าและลำปาง แม่นมาตย์ (2529) พบว่า เห็นควรปรับปรุงในด้านทรัพยากรห้องสมุดในระดับมาก และจีรภา สิมะจารึก (2542) พบว่าในด้านทรัพยากรห้องสมุดผู้ใช้มีความพึงพอใจในความพอเพียงของหนังสือและวารสารน้อยที่สุด ส่วนรุจิรา เหลืองอุบล (2543) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวารสารในด้านประโยชน์และคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้า ความทันสมัยของวารสาร และสภาพของวารสารเย็บเล่ม

2. ด้านการให้บริการ ผลการศึกษาของรุจิรา เหลืองอุบล (2543) พบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านวันเวลาที่เปิดให้บริการ ระบบการจัดเก็บวารสารเย็บเล่ม และการให้บริการยืม-คืน

3. ด้านเครื่องมือช่วยค้น ผลการศึกษาของวิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม (2542) พบว่า ปัญหาในด้านจำนวนของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นมีจำนวนน้อย ส่วนแดน แสนมี (2544) รุจิรา เหลืองอุบล (2543) และมนิสรา สินปรุ (2546) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาวารสารโดยวิธีการสืบค้นข้อมูลบน OPAC มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากยุพดี จารุทรัพย์ (2535) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาวารสารโดยวิธีสอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และสอดคล้องกับรุจิรา เหลืองอุบล (2543)

4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผลการศึกษาของจีรภา สิมะจารึก (2542) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของการบริการจุดต่าง ๆ และรุจิรา เหลืองอุบล (2543) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ในด้านความรู้ความเข้าใจ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

และความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ อัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาติดต่อและการให้ความสำคัญต่อคำถาม และคำขอร้องของผู้ใช้บริการ และการพูดจาของบุคลากร

5. ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ ผลการศึกษาของสมาน ลอยฟ้าและลำปาง แม่นมาตย์ (2529) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าสิ่งที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปรับปรุงในระดับมาก คือ เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ซึ่งแตกต่างจาก จีรภา สิมะจารึก (2542) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอาคารสถานที่ และเห็นว่าเหมาะสม ในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University