

## บทที่ 5

### สรุปผลการอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการวารสารของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย  
บูรพา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

#### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจต่องานบริการวารสารของผู้ใช้ต่องานบริการวารสารแตกต่างกันตาม  
สถานภาพ และกลุ่มสาขาวิชา

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สถานภาพอาจารย์ตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์  
สุขภาพ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 42 ชุด จากจำนวน 45 ชุด (ร้อยละ 93.33) รองลงมา  
อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 81 ชุด จาก  
จำนวน 87 ชุด (ร้อยละ 93.10) และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับ  
แบบสอบถามคืน จำนวน 71 ชุด จากจำนวน 82 ชุด (ร้อยละ 86.58) สำหรับนิสิตส่วนใหญ่เป็น  
นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 227 คน (ร้อยละ 61.52) รองลงมาคือ  
นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 26.56) และนิสิตกลุ่ม  
วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.92) ตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์ในการใช้วารสาร พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วารสาร เพื่อประกอบการสอน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ เพื่อเขียนตำราและเอกสารทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 62.4 และเพื่อการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 45.9 ตามลำดับ ส่วนนิสิตมีวัตถุประสงค์การใช้วารสารเพื่อการเรียน คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ เพื่อทำรายงาน/ ภาคนิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 72.4 และเพื่อความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 58.3

3. ความถี่ในการใช้วารสาร พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วารสารเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.6 และ 2-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ตามลำดับ ส่วนนิสิตส่วนใหญ่พบว่า มีใช้วารสาร 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.8 และ 2-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ตามลำดับ

4. ช่วงเวลาที่ใช้วารสาร พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วันจันทร์- ศุกร์ ช่วงเวลา 16.31-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือ วันจันทร์- ศุกร์ ช่วงเวลา 12.01- 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 32.0 และวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 16.31-20.30 น. คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ ส่วนนิสิตส่วนใหญ่ใช้วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 16.31-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 12.01-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 37.7 และวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 12.01-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 36.0

5. ช่วงอายุของวารสารที่ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วารสารปีปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 79.9 รองลงมาคือ ย้อนหลัง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.2 และย้อนหลัง 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 ส่วนนิสิตส่วนใหญ่ใช้วารสารปีปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ ย้อนหลัง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.3 และย้อนหลัง 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7

6. การใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสารของสำนักหอสมุด พบว่า อาจารย์เคยใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสารของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 45.4 และไม่เคยใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสารของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 54.6 สำหรับนิสิต พบว่า เคยใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสารของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมา คือ ไม่เคยใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสารของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 16.5

7. แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสาร พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสารจากเว็บไซต์ของวารสาร คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือใช้บริการวารสาร/ค้นหาวารสารจากฐานข้อมูลห้องสมุด (หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด ม.บูรพา) คิดเป็นร้อยละ 26.8 และจากห้องอ่านหนังสือของคณะที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ ส่วนนิสิต พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตใช้บริการวารสาร/ ค้นหาวารสารจากเว็บไซต์ของวารสาร

คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ จากฐานข้อมูลห้องสมุด (หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด ม.บูรพา) คิดเป็นร้อยละ 32.0 และจากห้องอ่านหนังสือของคณะที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ 19.2

8. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และด้านเครื่องมือช่วยค้น ( $\bar{X} = 3.23$ ) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ ( $\bar{X} = 3.11$ ) ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านวารสาร ( $\bar{X} = 3.02$ ) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.86$ ) ตามลำดับ

9. ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ แต่ละด้าน ดังนี้

9.1 ด้านวารสาร พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านวารสารในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านสภาพของวารสารฉบับปัจจุบันในระดับมากเป็นอันดับแรกและรองลงมามีความพึงพอใจด้านความทันสมัยของวารสารฉบับปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.77$ ) สภาพของวารสารฉบับล่วงเวลาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) และสภาพของวารสารฉบับเย็บเล่มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) ตามลำดับ

9.2 ด้านการให้บริการ พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจบริการวารสารฉบับปัจจุบันในระดับมากเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมาคือ การจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบันในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และการจัดเรียงวารสารฉบับเย็บเล่มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

9.3 ด้านเครื่องมือช่วยค้น พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้นในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสืบค้นบทความวารสาร/ รายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในระดับมากเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมาคือ สารบัญวารสารภาษาต่างประเทศบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) และป้ายรายชื่อวารสารบนชั้นในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ

9.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.60$ ) รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) และ การสื่อสารของผู้ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ

9.5 ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และ วัสดุครุภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.71$ ) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของชั้นวารสารในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) และแสงสว่างภายในบริเวณที่นั่งอ่านในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) ตามลำดับ

10. ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านวารสารรายด้าน แต่ละด้าน ดังนี้

10.1 ด้านวารสาร พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านวารสารโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านิสิตมีความพึงพอใจความทันสมัยของวารสารฉบับปัจจุบันในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.29$ ) รองลงมาคือ สภาพของวารสารฉบับปัจจุบันในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) และความหลากหลายของวารสารวิชาการ และวารสารทั่วไปในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) ตามลำดับ

10.2 ด้านการให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจการจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบัน, การจัดเรียงวารสารฉบับเย็บเล่ม และบริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บริการวารสารฉบับปัจจุบันในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) และบริการวารสารฉบับเย็บเล่มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) ตามลำดับ

10.3 ด้านเครื่องมือช่วยค้น พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้นโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจการสืบค้นบทความวารสาร/รายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.11$ ) รองลงมาคือ ป้ายรายชื่อวารสารบนชั้นในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ ) และรายชื่อวารสารบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) ตามลำดับ

10.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมนุษยสัมพันธ์ ในการให้บริการ และการสื่อสารของผู้ให้บริการ ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 2.89$ ) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ใน

ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) ตามลำดับ

10.5 ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.28$ ) รองลงมาคือ ความสะอาดของชั้นวารสารในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) และสถานที่ตั้งของชั้นวารสารในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) ตามลำดับ

11. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

11.1 สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับนิสิต พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านวารสาร, ด้านการให้บริการและด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $*p < .05$ )

11.2 กลุ่มสาขาวิชา ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับปานกลาง โดยอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมาคือ อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจด้านวารสารอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) และด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) ตามลำดับ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสารด้านวารสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $*p < .05$ ) โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

12. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า

12.1 ด้านวารสาร อาจารย์เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนวารสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น รองลงมาคันทวารสารฉบับล่วงเวลาไม่พบ ควรบอกรับวารสารแต่ละชื่ออย่างต่อเนื่อง และวารสารเย็บเล่มบางเล่มมีจำนวนวารสารไม่ครบฉบับ ตามลำดับ ส่วนนิสิตเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนวารสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น รองลงมา ควรมีวารสารบันเทิงหลากหลาย

12.2 ด้านบริการ อาจารย์เห็นว่าควรให้บริการคืออยู่แล้ว รองลงมา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีการส่งสำเนาบทความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนนิสิตเห็นว่า สำนักหอสมุดควรสอนวิธีการสืบค้นข้อมูลตามคำร้องของผู้ใช้

12.3 ด้านเครื่องมือช่วยค้น อาจารย์เห็นว่า ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือ การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัย ควรมีการอบรมหรือจัดเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้น ตามลำดับ ส่วนนิสิตเห็นว่า ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมากยิ่งขึ้น

12.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อาจารย์เห็นว่า บุคลากรให้บริการคืออยู่แล้ว รองลงมาคือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ แต่บุคลากรหน้าตาไม่ค่อยยิ้มแย้ม ส่วนนิสิตเห็นว่า ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการแนะนำการสืบค้นอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ บุคลากรหน้าตาไม่ค่อยยิ้มแย้ม ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้คำปรึกษาแนะนำการค้นหานั่งสื่อ

12.5 ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ อาจารย์เห็นว่าควรควบคุมการใช้เสียงภายในสำนักหอสมุดและวัสดุครุภัณฑ์คืออยู่แล้วแต่อาจารย์บางส่วนแจ้งว่าควรปรับปรุงในส่วนของวัสดุครุภัณฑ์ โดยเฉพาะจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ควรเพิ่มให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น ส่วนนิสิตเห็นว่า ควรทำความสะอาดชั้นวารสาร เนื่องจากมีฝุ่นมาก รองลงมาแสงสว่างน้อยไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ และในส่วนของวัสดุครุภัณฑ์คืออยู่แล้ว

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

#### 1. สภาพการใช้วารสาร

1.1 วัตถุประสงค์การใช้วารสารของอาจารย์ พบว่าส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วารสารเพื่อประกอบการสอน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเนื้อหาในวารสารเป็นแหล่งสารสนเทศที่กว้างขวางและทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับมะลิวรรณ สุวรรณพุกษ์ (2547) พบว่า อาจารย์ใช้วารสารเพื่อการสอน แต่แตกต่างจากมนิสรา สีนปรุ (2543) พบว่า อาจารย์ใช้วารสารเพื่อการวิจัย และจิระประภานาคินิยม (2539) พบว่าอาจารย์ใช้วารสารเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ

ส่วนวัตถุประสงค์การใช้วารสารของนิสิต พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตใช้วารสารเพื่อการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์มอบหมายงานเพื่อประกอบการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับอรณา พิทยากรศิลป์ อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548) พบว่าผู้ใช้มีการใช้วารสารเพื่อประกอบการเรียน และการสอน แต่แตกต่างกับประภาพันธ์ พลายจันทร์ (2546) พบว่านิสิตใช้วารสารเพื่อทำรายงาน และปัญหาพิเศษ และมนิสรา สินปรุ (2543) พบว่านิสิตใช้เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์หรือ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระมากที่สุด

1.2 ความถี่ในการใช้วารสารของอาจารย์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วารสารเดือนละครั้ง แตกต่างจาก มนิสรา สินปรุ (2543) และประภาพันธ์ พลายจันทร์ (2546) พบว่าอาจารย์มีความถี่ การใช้วารสารไม่แน่นอน อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันผู้ใช้สามารถเข้าใช้วารสารจากฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบางรายชื่อสามารถสืบค้นได้จากวารสารในลักษณะ เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ส่วนความถี่ในการใช้วารสารของนิสิต พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วารสาร 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนงานวิจัยของแดน แสนมี (2544) พบว่านิสิตมีการใช้วารสาร 4-6 ครั้ง/เดือน

1.3 ช่วงเวลาที่ใช้วารสาร พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์และนิสิตใช้วารสารในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 16.31-20.00 น. โดยให้เหตุผลว่าขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความต้องการใช้วารสาร ซึ่งสอดคล้องกับแดน แสนมี (2544) และอรณา พิทยากรศิลป์ อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548) พบว่าใช้วารสารในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ แต่ไม่สอดคล้องกับในช่วงเวลา พบว่าใช้วารสารในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน

1.4 ช่วงอายุการใช้วารสาร พบว่าส่วนใหญ่อาจารย์และนิสิตใช้วารสารในปีปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับจิระประภา นาคนิยม (2539) และอัจฉรา พิมพ์สกุล (2538) พบว่า ผู้ใช้วารสารฉบับที่ตีพิมพ์ในช่วงปีปัจจุบัน ส่วนรัฐทิพย์ ห่อวโนทยาน (2525) นภา สังจะพิทักษ์จิตต์ (2527) และศุภิพร พันธุ์ธนวิบูลย์ (2533) พบว่าช่วงอายุการใช้วารสารในช่วง 0-5 ปี (ปีปัจจุบันและย้อนหลังไปถึง 5 ปี)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่องานบริการวารสาร แต่ละด้าน 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านวารสาร โดยรวมอาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในแต่ละด้านพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจความทันสมัยของวารสารปัจจุบันและสภาพของวารสาร ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับในช่วงปีการใช้วารสาร พบว่า อาจารย์และนิสิตใช้วารสารในช่วงปีปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระประภา นาคนิยม (2539) และอัจฉรา พิมพ์สกุล (2538) ช่วงอายุวารสารที่มีการใช้มากที่สุดเป็นวารสารปีปัจจุบัน

2.2 ด้านการให้บริการ โดยรวมอาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในแต่ละด้าน อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจการบริการวารสารฉบับปัจจุบันและการจัดเรียง

วารสารฉบับปัจจุบัน ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการวารสารฉบับปัจจุบันผู้ใช้สามารถนำไปใช้บริการหรือถ่ายเอกสารโดยไม่ต้องติดต่อบริการยืมจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ และในการจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบัน สำนักหอสมุดได้มีการจัดเรียงวารสาร โดยแบ่งการจัดเรียงวารสารภาษาไทยและวารสารภาษาต่างประเทศเป็นสัดส่วน และจัดทำรายชื่อวารสารที่คิดไว้ด้านข้างของชั้นวารสารความถี่รายชื่อย่อวารสารบนปกของตัวเล่มวารสารด้วย

2.3 ด้านเครื่องมือช่วยค้น โดยรวมอาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในแต่ละด้านอาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจการสืบค้นบทความวารสาร/รายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) อาจจะเป็นเพราะว่าในการค้นหาคำบทความวารสารหรือวารสารสามารถสืบค้นได้จาก Web OPAC และผลการสืบค้นทำให้ทราบได้ว่าบทความวารสารที่ต้องการนั้นอยู่ในวารสาร ปีที่ ฉบับที่ และเลขหน้าใด ส่วนผลการสืบค้นวารสารทำให้ทราบได้ว่าวารสารที่ต้องการมีสถานะอย่างไรบ้าง เช่น ฉบับรวมเล่ม, ฉบับปัจจุบันหรือฉบับรอเย็บเล่ม ซึ่งสอดคล้องกับแดน แสนมี (2544) รุจิรา เหลืองอุบล (2543) และมนิสรา สีนปัฐ (2546) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาวารสารโดยวิธีการสืบค้นข้อมูลบน OPAC มากที่สุด

2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในแต่ละด้าน อาจารย์มีความพึงพอใจบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ, การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้, การสื่อสารของผู้ให้บริการและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในระดับมากตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับจิรภา สิมะจารึก (2542) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด ส่วนนิสิตโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในแต่ละด้านนิสิตมีความพึงพอใจบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและการสื่อสารของผู้ให้บริการในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับรุจิรา เหลืองอุบล (2543) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ในด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ อธิบายไม่ตรีต่อผู้มาติดต่อและการให้ความสำคัญต่อคำถาม และคำขอร้องของผู้ใช้บริการ และการพูดจาของบุคลากร

2.5 ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมอาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในแต่ละด้านอาจารย์มีความพึงพอใจในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ, สถานที่ตั้งของชั้นวารสารรวมถึงแสงสว่างภายในที่นั่งอ่าน ในระดับมาก ส่วนนิสิตมีความพึงพอใจในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับจิรภา สิมะจารึก (2542) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอาคารสถานที่ และเห็นว่าเหมาะสม ในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน

2.6 ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่องานบริการวารสารโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนในแต่ละด้านพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ ด้านเครื่องมือช่วยค้น ด้านวารสาร และด้านการ ให้บริการ ในระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยให้เหตุผลว่าบุคลากรให้บริการดีและมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับจิรภา สิมะจารึก (2542) พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่องานบริการวารสารโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา แต่ละด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสถานที่และครุภัณฑ์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านวารสารและด้านบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับจิรภา สิมะจารึก (2542) พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอาคารสถานที่และเห็นว่าเหมาะสมในเรื่องการจัดและการตกแต่งภายใน

### 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ในกลุ่ม สาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชา แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 3 ด้าน คือด้านวารสาร, ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสารไม่แตกต่างกัน

### 4. ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตในด้านบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านวารสาร และด้านการ ให้บริการ โดยจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาพบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสารด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $*p < .05$ ) โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความ พึงพอใจสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ สำหรับนิสิต พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสาร โดยรวมแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $*p < .05$ ) โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มี ความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเพิ่มวารสารให้มากขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ตามสาขาวิชาที่มีความสำคัญต่อหลักสูตรการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยบูรพาจัดขึ้น

2. บุคลากรให้บริการควรเพิ่มความกระตือรือร้นและช่วยเหลือผู้ให้บริการ

3. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นและ โต้ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาจุดคุ้มทุนการใช้วารสารกับงบประมาณค่าวารสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

บูรพา