

รายงานวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

จรรยา ศุภวิทิตพัฒนา

นิลุต โรจน์สัตตรัตน์

ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2550

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2551

ISBN 978-974-384-406-5

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา นี้ สำเร็จได้เพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ของหน่วยงานและ
บุคคลต่าง ๆ ซึ่งใคร่ขอกล่าวนามท่านไว้ ณ ที่นี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่งฟ้า กิติญาณสันต์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา กรุณาให้คำแนะนำพร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขเป็นอย่างดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นุจรี ไชยมงคล รองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และการตลาด
คณะพยาบาลศาสตร์ ที่ตรวจสอบและแก้ไขบทคัดย่อภาษาอังกฤษ

สุดท้ายขอขอบคุณสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย
เป็นอย่างดี

จัญญา สุภวิทพัฒนา

นิลุบล โรจนสัตตรัตน์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ผู้ใช้บริการ / งานบริการวารสาร / สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

จรรยา สุภวิทพัฒนา นิลกุล โรจน์ศักดิ์ศรี : การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
งานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (USER SATISFACTION ON PERIODICAL SERVICES
OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY) 108 หน้า. ปี พ.ศ. 2551. ISBN 978-974-384-406-5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ
กลุ่มสาขาวิชา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์จำนวน 214 คน และนิสิตจำนวน 377 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
จำนวน 591 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ อาจารย์ใช้เพื่อประกอบการสอน คิดเป็นร้อยละ 71.1 นิสิตใช้เพื่อ
ประกอบการเรียน คิดเป็นร้อยละ 87.8
3. ความถี่ในการใช้วารสาร อาจารย์ใช้วารสารเดือนครั้ง วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.31-20.00 น.
และใช้วารสารปัจจุบัน แหล่งสารสนเทศที่ใช้จากการค้นหาวารสารจากเว็บไซต์ของวารสาร ส่วนนิสิตใช้วารสาร
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.31-20.00 น. ใช้วารสารปัจจุบัน แหล่งสารสนเทศที่ใช้จากการค้นหา
วารสารจากเว็บไซต์ของวารสาร
4. ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่องานบริการวารสารในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากเป็น
อันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ และด้านเครื่องมือช่วยค้น ตามลำดับ
5. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่องานบริการวารสารในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ในระดับ
ปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านวารสาร และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ
6. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสารจำแนกตามสถานภาพและ
กลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความพอใจที่มีต่องานบริการวารสารในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านวารสาร ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
7. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ พบว่า ปัญหาด้านวารสาร อาจารย์มีความเห็นว่าควรเพิ่ม
จำนวนวารสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ด้านบริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้น
ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นเพิ่มมากขึ้น ด้านบุคลากรควรเข้มแข็ง ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์
ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ให้เพียงพอ ส่วนนิสิตมีความเห็นว่าชั้นวารสารมีฝุ่นมาก และแสงสว่างไม่เพียงพอต่อ
การอ่านหนังสือ

USER SATISFACTION ON PERIODICAL SERVICES OF BURAPHA UNIVERSITY
LIBRARY

KEYWORDS: SATISFACTION/ USER/ PERIODICAL SERVICES/ BURAPHA
UNIVERSITY LIBRARY

JARANYA SUPAWITIPATANA, NILUBON BOJSATTARAT: USER
SATISFACTION ON PERIODICAL SERVICES OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY,
108 P. 2008 ISBN 978-974-384-406-5

The purposes of this study were to examine use of periodical services, user satisfaction and compare satisfaction of user with different disciplines on periodical services of Burapha University Library. The total sample included 591 professors and students composing of 214 professors and 377 students from every department in the University. Data were collected by using a research instrument of questionnaire on satisfaction and use of periodical services.

Statistical analyses included frequency, percent, mean, standard deviation and One-way ANOVA.

Results reveal as follow:

1. Majority of the users are professors and students from Humanities and Social Science Department.
2. 71.1% of professors aim to use the periodical services for preparation for teaching materials in classes. However, 87.8% of students use the service for learning in classes.
3. For frequencies of the use, professors usually use periodical services monthly from Monday to Friday during 16.31-20.00 hrs. They mostly use up to date periodicals. In addition, they search for the required periodicals by using the internet through the library periodical website. On the other hand, students use periodical services about 2-3 times per week from Monday to Friday during 16.31-20.00 hrs. They also mostly use up to date periodicals and searching for needed periodicals via the library periodical website.
4. Overall satisfaction of professors on the periodical services is at moderate level ($X = 3.29$). When considering each subscale of the satisfaction, servicing staffs is at the first highest level of satisfaction and the second is organized areas for the services, materials, and searching assistant, respectively.

5. Overall satisfaction of students on the periodical services is also at moderate level ($X = 2.93$). When considering each subscale of the satisfaction, organized areas for the services and materials is at the first moderate level, and the next is servicing staffs, respectively.

6. When comparing satisfaction of users, there is no statistically significant difference between professors with different disciplines on periodical services for both overall and each subscale of satisfaction. Yet, there is a statistically significant difference among students with different disciplines. Moreover, students with different disciplines have a statistically significant difference on satisfaction of subscales of the periodicals, the services and servicing staffs.

7. Regarding to problems, constraints and suggestions, professors suggested that the number of periodicals should have more variety, increase number of servicing staffs, provide more computers for the internet searching, more positive facial expression of servicing staffs and arrange more studying tables and chairs in the library. In addition, students commented that there is a lot of dust on shelves, and not enough light in the library for self-study.

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| สารบัญ..... | ช |
| สารบัญตาราง..... | ณ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 2 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 2 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย..... | 2 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| ความหมายและความสำคัญของวารสาร..... | 6 |
| ประเภทของวารสาร..... | 8 |
| การให้บริการวารสาร..... | 12 |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 14 |
| ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ..... | 16 |
| ประวัติสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา..... | 18 |
| การดำเนินการด้านวารสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา..... | 19 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 22 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 39 |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย..... | 39 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 40 |
| ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ..... | 40 |
| การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... | 41 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 42 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 43 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 44 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 45 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 45 |
| ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 46 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 46 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 47 |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 82 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 82 |
| สมมติฐานการวิจัย..... | 82 |
| สรุปผลการวิจัย | 82 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 87 |
| ข้อเสนอแนะ | 91 |
| บรรณานุกรม | 92 |
| ภาคผนวก | 99 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย..... | 108 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 1 | จำนวนและกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 42 |
| 2 | จำนวนนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 43 |
| 3 | จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 43 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับจากอาจารย์จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 47 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับของนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 47 |
| 6 | วัตถุประสงค์ในการใช้วารสารของอาจารย์..... 48 |
| 7 | วัตถุประสงค์ในการใช้วารสารของนิสิต..... 49 |
| 8 | ความถี่ในการใช้วารสารของอาจารย์..... 50 |
| 9 | ความถี่ในการใช้วารสารของนิสิต..... 50 |
| 10 | ช่วงเวลาที่ใช้วารสารของอาจารย์..... 51 |
| 11 | ช่วงเวลาที่ใช้การวารสารของนิสิต..... 52 |
| 12 | ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ของอาจารย์..... 52 |
| 13 | ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ของนิสิต..... 53 |
| 14 | การใช้บริการวารสาร/ คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุดของอาจารย์..... 53 |
| 15 | การใช้บริการวารสาร/ คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุดของนิสิต..... 54 |
| 16 | แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/ คั่นหาวารสารของอาจารย์..... 54 |
| 17 | แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/ คั่นหาวารสารของนิสิต..... 55 |
| 18 | ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องาน บริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์..... 56 |
| 19 | จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านวารสาร ของอาจารย์..... 57 |
| 20 | จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการให้บริการ ของอาจารย์..... 58 |
| 21 | จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือช่วยค้นของอาจารย์..... 60 |
| 22 | จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่ให้บริการของอาจารย์..... 61 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 23 | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านสถานที่ และ วัสดุครุภัณฑ์ของอาจารย์..... 62 |
| 24 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน 63 |
| 25 | ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องาน บริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต 64 |
| 26 | จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านวารสารของ นิสิต..... 65 |
| 27 | จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการให้บริการ ของนิสิต..... 66 |
| 28 | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น ของนิสิต..... 68 |
| 29 | จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ ให้บริการของนิสิต..... 69 |
| 30 | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุ ครุภัณฑ์ของนิสิต 70 |
| 31 | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องาน บริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์จำแนกตามกลุ่ม สาขาวิชา..... 71 |
| 32 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน 72 |
| 33 | ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องาน บริการวารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา 74 |
| 34 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน..... 75 |
| 35 | ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้านวารสารของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน 76 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 36 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการของนิสิตกลุ่มสาขาวิชา แตกต่างกัน..... | 77 |
| 37 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบุคลากรที่ให้บริการของนิสิตจำแนก ตามกลุ่มสาขาวิชา..... | 77 |
| 38 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมของนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... | 78 |
| 39 ข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสารของอาจารย์แต่ละด้าน..... | 78 |
| 40 ข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสารของนิสิตแต่ละด้าน..... | 80 |