



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่สำคัญขององค์กรหนึ่งของสังคม หน้าที่ของมหาวิทยาลัยต่อสังคมที่สำคัญ ได้แก่ การสอนเพื่อผลิตบุคคลให้มีวิชาชีพพระดับสูง การวิจัย เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาและอาจารย์ ค้นคว้าหาความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการตลอดจนให้นักศึกษาที่รู้จักวิเคราะห์และนำเอาผลงานวิจัยมาใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสังคม การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ และการถ่ายทอดวัฒนธรรม บ่มฝังความเป็นพลเมืองดีแก่นักศึกษา เพื่อให้ได้ถ่ายทอดต่อไปยังประชาชน (ฉมุล รัตตากร, 2532) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ทางด้านการวิจัยและการสอน การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางสติปัญญาและความคิด เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการสร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่อพัฒนาประเทศและมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอันมีคุณค่าแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติ (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2520) มหาวิทยาลัยต้องมุ่งสร้างบัณฑิตที่ทั้งเก่งและทั้งดี มีคุณสมบัติเป็นผู้นำที่มีความกล้าทางจริยธรรมและมีความกล้าที่จะเผชิญโอกาส การจัดการศึกษาเพื่อมุ่งสร้างบัณฑิตเช่นนี้คงจะทำได้โดยที่อาจารย์เพียงยืนบรรยายหน้าชั้นเรียน (ลิขพันธ์ เกตุทัต, 2532) ในปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเน้นหนัก ในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน ลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย อาจารย์มักจะใช้วิธีการสอนแบบบรรยายและวิธีการที่จะฝึกฝนให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากหนังสือ ตำราต่าง ๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้นการเรียนรู้นี้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่เพียงอย่างเดียวนั้น ย่อมไม่เป็นการเพียงพออย่างแน่นอน (สว่างจิต ศรีระชา, 2532) ห้องสมุดจะทำหน้าที่เป็นแหล่งเก็บกักความรู้ เพื่อให้ให้นักศึกษามีต้นทุนแห่งความรู้ อย่างเพียงพอ และยังเป็นแหล่งช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้มีทักษะทางปัญญา ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญ เป็นหัวใจและแหล่งบูรณาการทางปัญญาที่สำคัญของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับทบวงมหาวิทยาลัย

(2519) ที่ได้กำหนดหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไว้ว่า "ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ที่จะต้องส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การให้บริการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั่วทั้งบรรดาคณาจารย์ นิสิตนักศึกษา และผู้ที่มาคร่ำจะศึกษาค้นคว้าวิจัย สนองตอบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการอุดมศึกษา"

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ นอกจากจะมีห้องสมุดกลางซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือวัสดุต่าง ๆ ทุกแขนงวิชาไว้บริการชุมชนมหาวิทยาลัยแล้ว ยังมีห้องสมุดสาขาหรือห้องสมุดคณะที่ทำหน้าที่จัดหาหนังสือ วัสดุต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งพิมพ์เฉพาะสาขาวิชา ตลอดจนจัดบริการต่าง ๆ ทั่วแก่นิสิตนักศึกษา อาจารย์ในแต่ละคณะ ทั้งห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะต่างก็มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยดังที่กล่าวข้างต้น โดยการจัดหา จัดเก็บ รักษา และเผยแพร่ทรัพยากรของห้องสมุดได้แก่ งบประมาณ หักส่วย และใช้ประโยชน์ได้แก่ต่างเดิมที่ กล่าวไว้ก็ตาม Hannabus (1983) มีความเห็นว่าการบริการเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของห้องสมุด เช่นเดียวกับที่ห้องสมุดเป็นหัวใจของสถาบันการศึกษาแต่คุณค่าของห้องสมุดและบริการสารสนเทศต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ซึ่งการพิจารณาตัดสินว่าทรัพยากรห้องสมุดและบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงใด White (1955) กล่าวไว้ว่า การพิจารณาตัดสินความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องมีการหาวิเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะแตกต่างกันไปตามสภาพของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม นงลักษณ์ นงนันทกิจ (2528) มีความเห็นทางอ้อมเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ควรจะประเมินจากการกระทำระหว่างผู้ใช้ทรัพยากรและระบบซึ่งห้องสมุดได้จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้วัสดุสารสนเทศของห้องสมุดนั้น ๆ ซึ่งจะได้พบได้จากผลการวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

ผลการวิจัยของ รัตนา กระแสชัย (2525) และวรุณช เตียวตระกูล (2525) ต่างพบว่า บริการที่นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 มีความต้องการมากที่สุดคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ในขณะที่นักศึกษาแพทย์ทุกชั้นปีต้องการบริการสารสนเทศวัสดุและบริการบรรณวิทยารสาร และมีความพอใจในด้านบริการห้องสมุดในระดับปานกลาง แต่ผลงานวิจัยของสุพิศรา สันชัยสุข (2532) และชนิดดา โกวิทวาที (2532) พบว่านักศึกษามาใช้ห้องสมุดเพื่อทำการบ้าน หรือรายงานและทบทวนบทเรียน ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นำมาใช้มากที่สุด คือหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการ

ที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ บริการถ่ายเอกสาร และบริการพิมพ์-คืน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวนิดา จินตนาวุธดิ (2523) และสุณีภา ผู้เงินทร์ (2523) ที่พบว่านักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน และเพื่ออ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ส่วนผลงานวิจัยของ พิศนา ทาตุผล (2519) และทัศนีย์ ชาติสุวรรณ (2521) ต่างพบว่าอาจารย์มาใช้ห้องสมุดเพื่อประกอบการสอน และค้นคว้าวิจัยและเพื่อพิมพ์-คืนหนังสือ นอกจากนี้ อาจารย์ยังมีความเห็น เกี่ยวกับการบริการและสภาพทั่วไปของห้องสมุดว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

จากผลงานวิจัยเหล่านี้ ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ห้องสมุดและความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจัดการบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่จะชี้ให้เห็นถึงบริการห้องสมุดที่พึงประสงค์คือความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ซึ่งหมายถึงระดับความพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุดจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของห้องสมุด และเป็นสิ่งที่ประเมินผลงานบริการห้องสมุดนั้น ๆ ความพึงพอใจของผู้ใช้จะเป็นเกณฑ์สำคัญที่ใช้วัดการทำงานของห้องสมุดว่าสามารถที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้แค่ไหน (George, 1983) และเพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ (ทบทวนมหาวิทยาลัย, 2529)

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดที่จัดการโดยเน้นสาขาวิชาการศึกษาและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมาจนถึงปัจจุบัน รวมเป็นเวลา 34 ปี ห้องสมุดได้เจริญก้าวหน้าขยายตัวกว้างขวางขึ้นและพัฒนามาหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านงานบริการสารสนเทศได้ขยายงานห้องสมุดให้มีลักษณะเป็นศูนย์สารสนเทศทางการศึกษา โดยให้บริการทางด้านสารสนเทศศาสตร์และคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลทางด้านการศึกษาและจัดการสืบค้นสารสนเทศ เพื่อช่วยให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แต่ในทางปฏิบัติห้องสมุดยังไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ จากผลงานวิจัยของทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ (2523) พบว่าในช่วงปี 2518-2520 ห้องสมุดคณะครุศาสตร์เป็นห้องสมุดที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีหนังสือกระจายทุกสาขา และในแต่ละสาขาที่มีจำนวนมาก มีจำนวนวารสารมากที่สุด ในด้านบริการมีจำนวนผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด และมีจำนวนหนังสือพิมพ์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาของบุญเรือง เปี่ยมพยอม และคณะ (2533) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

ในจำนวนห้องสมุดคณะและสถาบัน 19 แห่ง ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีจำนวนหนังสือมากที่สุด อัตราส่วนหนังสือต่อนิสิต 1 คน อยู่ในระดับที่สูง ในส่วนของงานเทคนิค อัตราส่วนระหว่างบรรณารักษ์ต่อหนังสือที่เพิ่มแต่ละวันคิดเป็น 1:10.56 แสดงว่าบรรณารักษ์ 1 คน มีปริมาณงานวิเคราะห์หมวดหมู่ ทาบัตร์รายการหนังสือ เฉลี่ยวันละ 10.56 เล่ม ในขณะที่ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ 1 คน ปฏิบัติงานเทคนิคเฉลี่ยวันละ 0.37 เล่ม สำหรับ งานบริการอัตราส่วนระหว่างบุคลากรห้องสมุดต่อนิสิตที่ใช้ในห้องสมุดคิดเป็น 1:56 แสดงว่า บุคลากรห้องสมุดคณะครุศาสตร์มีการะงานบริการให้ยืมหนังสือที่สูงมาก ในขณะที่ห้องสมุดคณะ วิทยาศาสตร์และคณะแพทยศาสตร์มีอัตราส่วน 1:8 และ 1:15 ตามลำดับ จากผลงานการ ศึกษาและวิจัยทั้ง 2 เรื่องแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดคณะครุศาสตร์เป็นห้องสมุดคณะที่ให้บริการแก่ ผู้ใช้จำนวนมากและมีปริมาณงานที่มาก นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จาก การวิเคราะห์ลักษณะและปริมาณงานตามมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของทบวงมหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ควรมีบรรณารักษ์จำนวน 13 คน หรือจำนวนขั้นต่ำควรมีบรรณารักษ์ 7 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, 2534) แต่ในสภาพปัจจุบันห้องสมุดมีบรรณารักษ์ เพียง 3 อัตราเท่านั้น จึงทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์และไม่อาจสนอง ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยซึ่งเคยเป็นบุคลากรของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จึงสนใจที่จะศึกษาความ ต้องการ ความพึงพอใจ สภาพปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะของอาจารย์และนิสิตที่มีต่อบริการของ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ซึ่งผลจากการวิจัยนี้จะเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ และจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของคณะครุศาสตร์ เพื่อปรับปรุงการจัดบริการ และวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการของ ผู้ใช้ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. สภาพและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในจำนวนห้องสมุดคณะและสถาบัน 19 แห่ง ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีจำนวนหนังสือมากที่สุด อัตราส่วนหนังสือต่อนิสิต 1 คน อยู่ในระดับที่สูง ในส่วนของงานเทคนิค อัตราส่วนระหว่างบรรณารักษ์ต่อหนังสือที่เพิ่มแต่ละวันคิดเป็น 1:10.56 แสดงว่าบรรณารักษ์ 1 คน มีปริมาณงานวิเคราะห์หมวดหมู่ ทักษิตรายการหนังสือ เฉลี่ยวันละ 10.56 เล่ม ในขณะที่ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ 1 คน ปฏิบัติงานเทคนิคเฉลี่ยวันละ 0.37 เล่ม สำหรับ งานบริการอัตราส่วนระหว่างบุคลากรห้องสมุดต่อนิสิตที่ใช้ห้องสมุดคิดเป็น 1:56 แสดงว่า บุคลากรห้องสมุดคณะครุศาสตร์มีภาระงานบริการให้ยืมหนังสือที่สูงมาก ในขณะที่ห้องสมุดคณะ - วิทยาศาสตร์และคณะแพทยศาสตร์มีอัตราส่วน 1:8 และ 1:15 ตามลำดับ จากผลงานการศึกษาและวิจัยทั้ง 2 เรื่องแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดคณะครุศาสตร์เป็นห้องสมุดคณะที่ให้บริการแก่ ผู้ใช้จำนวนมากและมีปริมาณงานที่มาก นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการวิเคราะห์ลักษณะและปริมาณงานตามมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของทบวงมหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ควรมีบรรณารักษ์จำนวน 13 คน หรือจำนวนขั้นต่ำควรมีบรรณารักษ์ 7 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์, 2534) แต่ในสภาพปัจจุบันห้องสมุดมีบรรณารักษ์ เพียง 3 อัตราเท่านั้น จึงทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์และไม่อาจสนอง ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยซึ่งเคยเป็นบุคลากรของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ สภาพปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะของอาจารย์และนิสิตที่มีต่อบริการของ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ซึ่งผลจากการวิจัยนี้จะเห็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ และจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของคณะครุศาสตร์ เพื่อปรับปรุงการจัดบริการ และวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการของ ผู้ใช้ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. สภาพและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



2. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดคณะของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนที่ห้องสมุดได้ให้บริการอยู่แล้ว และในส่วนที่ผู้ใช้ประสงค์ให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มเติม

แนวเหตุผล

อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตวิทยาลัยและนิสิตระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ แตกต่างกัน

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ได้แก่

1. อาจารย์
2. นิสิตระดับปริญญาเอกและปริญญาโท
3. นิสิตระดับปริญญาตรี

ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์
2. ความต้องการด้านบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
3. ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คืออาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากเป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรงและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงที่สุด จึงทำการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2 วิธี คือ

1. อาจารย์ ได้แก่อาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ของคณะครุศาสตร์ในปัจจุบัน เท่านั้น จำนวน 197 คน ไม่รวมถึงอาจารย์ที่ลาไปศึกษาต่อ อาจารย์สปีเคนและผู้อำนวยการพิเศษ ช่วยสอนหรือช่วยงานโดยความสนับสนุนของโครงการช่วยเหลือต่าง ๆ จากจำนวนอาจารย์ทั้งหมด ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1978) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอาจารย์จำนวน 131 คน

2. นิสิต ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ ที่กำลังศึกษาอยู่ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ไม่จำกัดเพศและวัย จำนวน 1,276 คน และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์ที่ กำลังศึกษาอยู่ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 5 โดยไม่จำกัดเพศและวัยจำนวน 1,125 คน จะเลือกมา เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาด้วยการใช้สูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ เช่นเดียวกับกลุ่มที่ 1 ทำให้ได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง นิสิตระดับปริญญาตรี 304 คน และกลุ่มตัวอย่าง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 296 คน ซึ่งใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบชนิดแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Systematic Sampling) โดยใช้ภาควิชาและสาขาวิชา เป็นตัวแบ่งแบ่งชั้นภูมิตามลำดับ และกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ โดยใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) ด้วยการใช้สูตร $N_i = \frac{N_i}{N} * n$; $i=1, 2, 3, \dots, K$ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, 2528)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่จะศึกษาความพึงพอใจ และความต้องการด้าน บริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้คือ

1. ศึกษาค้นคว้าหนังสือ วารสาร เอกสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง หนังสือนิตยสารต่าง ๆ ที่กล่าวถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัย บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ความ พึงพอใจ (User Satisfaction) ความต้องการ (User Needs) ระเบียบวิธีวิจัย การ สร้างเครื่องมือและสถิติในงานวิจัย รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาสภาพความเป็นจริง ตลอดจนการจัดการบริการต่างๆของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการสำรวจ การสังเกตการณ์ด้วยตนเอง และศึกษาจากเอกสาร

3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งคำถามที่สามารถหาคำตอบสัมพันธ์กับปัญหาที่ทำการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ชุด เป็นแบบสอบถามสำหรับอาจารย์ 1 ชุด และแบบสอบถามสำหรับนิสิต 1 ชุด แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเลือกตอบ แบบประเมินค่า และแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์
- ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์
- ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์
- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์

4. ทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทั้ง 2 ชุด โดยนำไปทดสอบกับผู้ใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ที่มีสภาพงานบริการคล้ายคลึงกับห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จำนวน 70 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.56 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ทำการวิจัย) เพื่อหาจุดบกพร่องของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 2 เดือน

6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของคณะครุศาสตร์ต่อไป

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองให้บรรลุวัตถุประสงค์ประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์

บริการห้องสมุด หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดทําขึ้นเพื่อสนองความต้องการของอาจารย์และนิสิตในการค้นคว้า วิจัย จากหนังสือ เอกสาร เช่น บริการพิมพ์ คินหนังสือ บริการหนังสือสารอง บริการวิทยานิพนธ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น