

ความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ



นางสาวอัมพร อู๋รัชตมาศ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-635-530-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**THE NEEDS FOR INFORMATION SERVICES OF FACULTY MEMBERS
IN THE FACULTY OF EDUCATION OF STATE UNIVERSITIES**



Miss Amphorn Uratchatamas

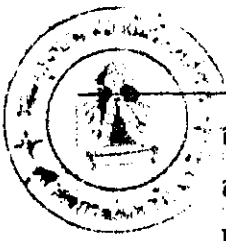
**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Library Science**

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1996

ISBN 974-635-530-9



พิมพ์ต้นฉบับบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

อัมพร อรัชตมาศ : ความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ (THE NEEDS FOR INFORMATION SERVICES OF
FACULTY MEMBERS IN THE FACULTY OF EDUCATION OF STATE
UNIVERSITIES) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. 179 หน้า. ISBN 974-
635-530-9.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประเภทบริการ วิธีการ
และปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ตลอดจนเปรียบเทียบประเภทของบริการสารสนเทศ วิธีการใช้ และ
ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของหอสมุดกลางที่ใช้
เป็นแหล่งศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจำนวน 4 แห่ง และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์จำนวน 340 คน

ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรและบริการ
ข่าวสารทันสมัยในระดับมาก รวมทั้งอาจารย์ต้องการใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเอง และการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับ
มาก ส่วนปัญหาที่อาจารย์ประสบนั้นพบว่า อาจารย์ประสบปัญหาด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
และด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์ประสบปัญหาด้านลักษณะของการให้บริการในระดับ
น้อย เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์ โดยจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ภาควิชา/
สาขาวิชาที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศบางประเภท
แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์.....
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....
ปีการศึกษา 2539.....

ลายมือชื่อนิสิต *[Signature]*.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *[Signature]*.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

C610251 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: NEEDS FOR INFORMATION SERVICES / FACULTY OF EDUCATION

AMPHORN URATCHATAMAS : THE NEEDS FOR INFORMATION SERVICES OF FACULTY MEMBERS IN THE FACULTY OF EDUCATION OF STATE UNIVERSITIES.

THESIS ADVISOR : ASSIST.PROF. PIMRUMPAI PREMSMIT, D.A. 179 pp.

ISBN 974-635-530-9.

The objectives of this research were : 1) to study the needs for information services of faculty members in the Faculty of Education of state universities in terms of purposes, types of services used and problems in using information services ; 2) to compare types of information services, methods of using the services and problems in using the services.

The study employed the interview with information service librarians at 4 central libraries. Questionnaires were used to gather data from 340 faculty members from 4 universities.

The result indicates that most faculty members need the selective dissemination of information service and the current awareness service at high level. They also need the methods of self-contact and telephone at high level. Problems facing the faculty members at moderate level are in the areas of space and locations, staff, and information resources, while the problem concerning the characteristics of services is at low level. The faculty members with different academic ranks and departments as well as those having different purposes have different needs for some information services.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์วิภา ไพ เปรมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีตลอดมา ตลอดทั้งให้กำลังใจที่สำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่นายกิจ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชลัษฏ์พร เหมะรัชตะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์ พัฒนกิจ จำรงกู กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ซึ่งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์

กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สมประสงค์ วิทย์เกียรติ และรองศาสตราจารย์ ดร. นฤมล ดันธสุรเศรษฐ์ ที่กรุณาช่วยเหลือและแนะแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดทั้งอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการเก็บแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและการพิมพ์วิทยานิพนธ์จนสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ

บทที่

1 บทนำ

ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
วิธีดำเนินการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7

2 ปรัชศน์วรรณกรรม

ความหมายและความสำคัญของบริการสารนิเทศ.....	8
ประเภทและขอบเขตบริการสารนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	9
บริการตอบคำถาม.....	12
บริการข่าวสารทันสมัย.....	14
บริการสาระสังเขปและดรรชนี.....	16
บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร.....	17
บริการค้นคืนสารนิเทศ.....	17
วิธีการใช้บริการสารนิเทศ.....	20
การติดต่อด้วยตนเอง.....	20
การติดต่อทางบันทึก.....	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การติดต่อทางไปรษณีย์.....	21
การติดต่อทางโทรศัพท์.....	22
การติดต่อทางโทรสาร.....	22
การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
การจัดบริการสารสนเทศในหอสมุดกลางที่ใช้เป็นแหล่งศึกษา.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การสร้างแบบสอบถาม.....	54
การทดสอบแบบสอบถาม.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	57
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
สภาพการให้บริการสารสนเทศ.....	62
จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	65
วิธีการให้บริการสารสนเทศ.....	69
จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	69
ความต้องการให้บริการสารสนเทศ.....	71
จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	74
จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	79
จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	85
จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	97
วิธีการให้บริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการ.....	103
จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	104
จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	105
จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	107
จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	110

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาในการใช้บริการสารนิเทศ.....	111
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปและอภิปรายผล.....	127
สถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	127
สภาพการให้บริการสารนิเทศ.....	128
วิธีการให้บริการสารนิเทศ.....	129
ความต้องการใช้บริการสารนิเทศ.....	131
วิธีการให้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ.....	137
ปัญหาในการให้บริการสารนิเทศ.....	141
บรรณานุกรม.....	149
ภาคผนวก	
ก. แบบสัมภาษณ์การจัดบริการสารนิเทศ.....	157
ข. แบบสอบถาม.....	168
ค. หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	178
ประวัติผู้เขียน.....	179

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	บริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดให้มี.....	33
2	วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดให้มี.....	34
3	บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศแต่ละประเภท.....	35
4	วิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารนิเทศ.....	36
5	ปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศ.....	37
6	การให้บริการตอบคำถาม.....	38
7	ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม.....	39
8	กลุ่มผู้ใช้บริการตอบคำถาม.....	41
9	การให้บริการข่าวสารทันสมัย.....	42
10	งานที่รับผิดชอบบริการข่าวสารทันสมัย.....	43
11	กลุ่มผู้ใช้บริการข่าวสารทันสมัย.....	45
12	วิธีการเผยแพร่ข่าวสารทันสมัย.....	46
13	การให้บริการสาระสังเขปและดรรชนี.....	47
14	การให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร.....	49
15	ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบบริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร.....	49
16	การให้บริการค้นคืนสารนิเทศ.....	51
17	จำนวนอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ จำแนกตามภาควิชา/ สาขาวิชาและมหาวิทยาลัย.....	56
18	จำนวนอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	60
19	จำนวนอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	60
20	ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม.....	61
21	วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์ที่ ตอบแบบสอบถาม.....	62
22	สภาพการให้บริการสารนิเทศของอาจารย์.....	64
23	สภาพการให้บริการสารนิเทศของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	67
24	วิธีการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	วิธีการให้บริการสารนิเทศของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย....	71
26	ความต้องการให้บริการสารนิเทศของอาจารย์.....	73
27	ความต้องการให้บริการตอบคำถามของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	75
28	ความต้องการให้บริการข่าวสารทันสมัยของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	76
29	ความต้องการให้บริการสาระสังเขปและดรชนีของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	77
30	ความต้องการให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	78
31	ความต้องการให้บริการค้นคืนสารนิเทศของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	79
32	ความต้องการให้บริการตอบคำถามของอาจารย์ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	80
33	ความต้องการให้บริการข่าวสารทันสมัยของอาจารย์ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	81
34	ความต้องการให้บริการสาระสังเขปและดรชนีของอาจารย์ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	82
35	ความต้องการให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรของอาจารย์ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	83
36	ความต้องการให้บริการค้นคืนสารนิเทศของอาจารย์ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	84
37	ความต้องการให้บริการตอบคำถามของอาจารย์ จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	87
38	ความต้องการให้บริการข่าวสารทันสมัยของอาจารย์ จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	89

สารบัญดาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
39	ความต้องการใช้บริการสาระสังเขปและดรชนีของอาจารย์ จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	91
40	ความต้องการใช้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรของอาจารย์ จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	94
41	ความต้องการใช้บริการค้นคืนสารนิเทศของอาจารย์ จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	96
42	ความต้องการใช้บริการตอบคำถามของอาจารย์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	98
43	ความต้องการใช้บริการข่าวสารทันสมัยของอาจารย์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	99
44	ความต้องการใช้บริการสาระสังเขปและดรชนีของอาจารย์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	100
45	ความต้องการใช้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรของอาจารย์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	102
46	ความต้องการใช้บริการค้นคืนสารนิเทศของอาจารย์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	103
47	วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ.....	103
48	วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	105
49	วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	107
50	วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา.....	109
51	วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ.....	111
52	ปัญหาในการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์.....	113
53	ปัญหาในการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์ จำแนกตามมหาวิทยาลัย.....	120