

การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นางสุภาภรณ์ พรนิศนุกิจจา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาอุดมศึกษา

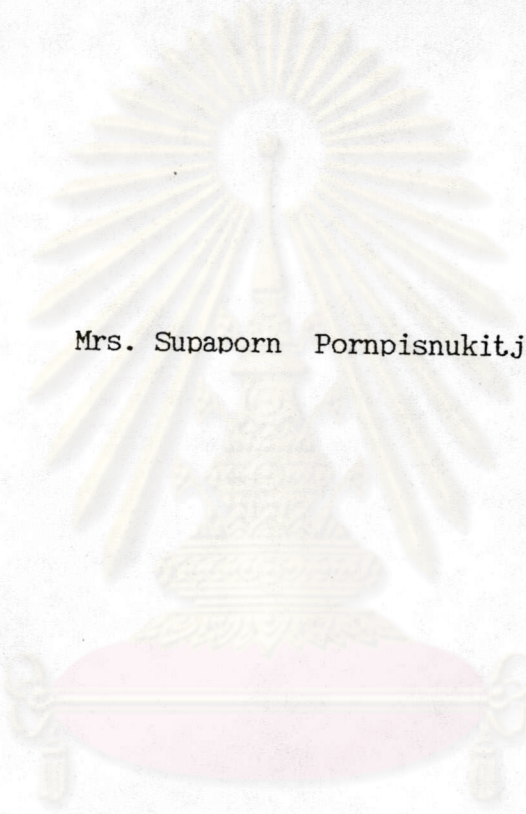
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2537

ISBN 974-584-431-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AN ANALYSIS OF THE OPERATION OF CENTERS
OF ACADEMIC RESOURCES, CHULALONGKORN UNIVERSITY



Mrs. Supaporn Pornpisnukitja

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education

Department of Higher Education

Graduate School

Chulalongkorn University

1994

ISBN 974-584-431-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดย นางสาวภรณ์ พรพิศณุกิจจา
ภาควิชา อุดมศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ตันธนะเดชา



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรราชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญชู)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ตันธนะเดชา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปทีป เมธาคุณวุฒิ)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

สุภาภรณ์ พรพิศุภกิจจา . การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (AN ANALYSIS OF THE OPERATION OF CENTERS OF ACADEMIC RESOURCES, CHULALONGKORN UNIVERSITY) อ.ที่ปรึกษา . ผศ.ดร.สุชาติ ตันธนะเดชา, 225 หน้า. ISBN 974-584-431-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการการดำเนินงาน วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการดำเนินงานในด้านการบริหาร การบริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ใน อนาคตของสถาบันวิทยบริการ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ พัฒนาการของสถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกิดขึ้นจากการ รวมงานหอสมุดกลาง งานศูนย์เอกสารประเทศไทย งานโสตทัศนศึกษากลาง เข้าไว้ด้วยกัน และเริ่มเปิด ดำเนินการในปี พ.ศ. 2525 โครงสร้างและการบริหารในปัจจุบัน สถาบันฯมีผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ อีก 2 ท่าน เป็นผู้บริหารสถาบันฯ และหัวหน้าศูนย์เอกสารประเทศไทย หัวหน้าศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ประกอบกันเป็นคณะกรรมการดำเนินงานทำหน้าที่กำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินงาน โดยได้รับ งบประมาณจาก 3 แหล่ง คือ งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินผลประโยชน์ และ เงินทุนสถาบันฯ

วัตถุประสงค์ของสถาบันฯ มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยยึด การกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน คือ การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทะนุบำรุงศิลป- วัฒนธรรม เป็นเกณฑ์ ปัจจุบันสถาบันฯได้ริเริ่มโครงการพัฒนาระบบข่ายงานห้องสมุด และมีโครงการบริการ อินเทอร์เน็ต ส่วนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต สถาบันวิทยบริการจะพัฒนา เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการค้นหาข้อมูล และใช้ระบบยืมคืนด้วย เครื่องอัตโนมัติแบบบาร์โค้ด

ในด้านปัญหาของสถาบันวิทยบริการ พบว่า มีปัญหาด้านงบประมาณเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด ซึ่งเป็น ผลเกี่ยวเนื่องไปถึงการดำเนินงานในด้านการให้บริการ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรห้องสมุด การจัดหา ครุภัณฑ์ที่จำเป็น ส่วนปัญหาสำคัญรองลงมา ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่ชำนาญ เฉพาะด้าน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา อุดมศึกษา
สาขาวิชา อุดมศึกษา
ปีการศึกษา 2536

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C243679 : MAJOR HIGHER EDUCATION

KEY WORD: ANALYSIS/OPERATION/ACADEMIC RESOURCES

SUPAPORN PORNPISNUKITJA : AN ANALYSIS OF THE OPERATION OF
CENTERS OF ACADEMIC RESOURCES, SHULALONGKORN UNIVERSITY. THESIS
ADVISOR : ASST. PROF. SUCHART TANTANADAECHA, Ph.D. 225 pp.
ISBN 974-584-431-4

The purposes of this research were 1) to study the development of operation of centers of Academic resources, Chulalongkorn University 2) to analyze the objectives, policy, goals and operation focus on the administration, services, and trends of technological utilization at the Centers in the future and 3) to explore the personnel and the clients' opinion, problems, and suggestions to improve the operation and services rendered.

The major findings revealed that the Centers of Academic Resources, Chulalongkorn University was established in 1982 by combining 3 former units namely : Central library, Thailand Information Center and Audiovisual Center. The administration structure of the Centers composed of one director and two vice-directors and Head of the Thailand Information Center, Head of Audiovisual Center as the operational committee. The committee was responsible for setting the Centers were supported by sources composed of ; 1) Government Budget 2) University Funds and 3) Faculty Funds.

The objectives of the Centers had been improvised in according to the University policy ; based on : Instruction, Research and Publication, Community services, and arts and cultural conservation. At the present, the Centers has introduced the Chulalinet and Internet Network. In addition, the Centers planned to Computerize in searching information and services on line of bar code system.

For the problems in operating the Centers, the results showed that the most important problem is budgeting, which will reflects in the service rendered as follows ; the librareal resources and durable articles searching. The second important problem is lack of personnel especially those who are experts.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา.....อุดมศึกษา

สาขาวิชา.....อุดมศึกษา

ปีการศึกษา.....2536

ลายมือชื่อนิสิต..... *สุพจน์ ปิ่นสุภา*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *สุชาติ ปิ่นสุภา*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ทั้งนี้เพราะความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ตันณะเดชา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยนี้อย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้เคยอบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกุณา โมวิไลกุล ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในทุกสถานการณ์ จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.ประจักษ์ นุ่มวิเศษ และคุณสุภัทรียา จิตรกร ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล และขอขอบคุณนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การวิจัยสำเร็จลงได้

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกคน ในกองแผนงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณวันดี จงคงคา คุณอัจฉราวรรณ นารถพจนานนท์ คุณสนธิยาพร พรจินดา คุณบัณฑิต นิลพั่งงา และคุณดวงพร บุราคม

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนของผู้วิจัย โดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

สุภาภรณ์ พรนิศกุลกิจจา

สารบัญ



หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ตอนที่ 1 องค์ประกอบและประเภทของห้องสมุด.....	10
ตอนที่ 2 ประวัติความเป็นมาและการดำเนินการวิจัยของ สถาบันวิทยบริการ.....	19
ตอนที่ 3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ตอนที่ 1 ศึกษาพัฒนาการการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ ในด้านการบริหารและการบริการ.....	53
ตอนที่ 2 วิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และการ ดำเนินงานในด้านการบริหาร การบริการ และการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในอนาคต.....	74
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติ งานเกี่ยวกับ นโยบายและการดำเนินงานของสถาบัน วิทยบริการ.....	88
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อแนวทาง ในการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ	131
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	139
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	139
วิธีดำเนินการวิจัย.....	140
สรุปผลการวิจัย.....	141
อภิปรายผล.....	144
ข้อเสนอแนะ.....	150
รายการอ้างอิง.....	153

สารบัญ

	หน้า
ภาคผนวก.....	159
ก แบบสอบถาม แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์.....	159
ข มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	180
ค ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	193
ง ตารางและแผนภูมิเพิ่มเติม.....	209
จ วัตถุประสงค์ของสถาบันวิทยบริการ ในแผนฯ 4 ถึงแผนฯ 6...	222
ประวัติผู้เขียน.....	226

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินผลประโยชน์ที่สถาบันได้รับ จัดสรรในปีงบประมาณ 2535 - 2537.....	24
2	งบประมาณสำหรับการจัดหาหนังสือและวารสารของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2535 - 2537.....	24
3	แผนบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ ในช่วงแผนฯ 4 ถึงแผนฯ 7..	69
4	งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรในปี 2535 - 2537.....	76
5	งบประมาณของสถาบันวิทยบริการที่ได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินผลประโยชน์ ปีงบประมาณ 2520 - 2537...	77
6	งบประมาณหมวดเงินอุดหนุน งบประมาณผลประโยชน์ของสถาบันวิทยบริการ.	81
7	เปรียบเทียบงบประมาณแผ่นดิน ตามแผน / ได้รับ ในปีงบประมาณ 2535 - 2537 ของสถาบันวิทยบริการ.....	82
8	ปริมาณงานของสถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปรียบเทียบ แผน ผล ปีงบประมาณ 2530 - 2536.....	83
9	จำนวนผู้ใช้บริการอยู่ในสถาบันวิทยบริการและร้อยละของจำนวนที่นั่งที่ใช้.	90
10	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำแนกตามวันที่แจก.....	91
11	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่และเวลาที่ตอบ.....	93
12	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ วันที่ตอบ.....	94
13	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามครั้งที่เข้าใช้บริการและ วันที่เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ.....	95
14	จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพและวัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการ ในสถาบันวิทยบริการ.....	96
15	จำนวนผู้ใช้บริการครั้งที่ 1 จำแนกตามสถานภาพและความถี่ในการ เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
16	จำนวนผู้ใช้บริการครั้งที่ 1 จำแนกตามสถานภาพและเวลาที่ใช้บริการ อยู่ในสถาบันวิทยบริการ.....	98
17	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพและเวลาที่ชอบ เข้าใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ.....	99
18	จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่อยากให้สถาบันวิทยบริการ เปิด - ปิด บริการในวันธรรมดา.....	100
19	จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่อยากให้สถาบันวิทยบริการ เปิด - ปิด บริการในวันเสาร์.....	112
20	จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่อยากให้สถาบันวิทยบริการ เปิด - ปิด บริการในวันอาทิตย์.....	114
21	จำนวนครั้งที่พบปัญหาด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการใน สถาบันวิทยบริการ.....	116
22	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามคณะ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและเพศ.....	118
23	ลักษณะการใช้ห้องสมุดของนิสิตแต่ละคณะของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	120
24	จำนวนนิสิตแต่ละคณะ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและเหตุผลในการใช้บริการ ในสถาบันวิทยบริการ.....	122
25	จำนวนนิสิตแต่ละคณะ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและสาเหตุที่ไม่มาใช้ บริการของสถาบันวิทยบริการ.....	124
26	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ....	126
27	จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับเวลาเปิด - ปิด ให้บริการของสถาบันวิทยบริการ.....	127
28	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของ กลุ่มบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ.....	131

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
29	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของ กลุ่มที่ไม่ใช่บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ.....	132
30	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ.....	133
31	ระดับของปัญหาในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศ.....	134
32	แสดงระดับของปัญหาในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่อื่น ที่ไม่ใช่บรรณารักษ์.....	135
33	แสดงระดับของปัญหาในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ช่วย ปฏิบัติการ.....	136
34	จำนวนนิสิตปีการศึกษา 2536 และการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	210
35	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่ศึกษาและจำนวนครั้งที่ เข้าใช้บริการ.....	211
36	จำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะและความถี่ในการเข้าใช้บริการ ในสถาบันวิทยบริการ.....	212
37	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี จำแนกตามคณะและ ชั้นปีที่ศึกษา.....	213
38	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามคณะและ ชั้นปีที่ศึกษา.....	214
39	จำนวนนิสิตแต่ละคณะของจุฬาฯ จำแนกตามคณะที่ศึกษาและ ห้องสมุดที่ใช้.....	215

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
40	จำนวนนิสิตแต่ละคณะจำแนกตามคณะที่ศึกษา และเหตุผลในการ เลือกใช้ห้องสมุด.....	216
41	จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสถาบันวิทยบริการ จำแนกตามสถานภาพ....	217



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	55
2	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	56
3	ผังอาคารมหาธีรราชานุสรณ์.....	220



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย