

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผู้วิจัย นางอมรรัตน์ ลอจจันทร์ รหัสนักศึกษา 2511000792 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจามันท์ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทิมา เขียวแก้ว

ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2) ศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และ (3) พัฒนารูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 367 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 196 คน และ อาจารย์ จำนวน 132 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณคือการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษาและอาจารย์ส่วนใหญ่เคยใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อทำรายงานและวิทยานิพนธ์ อาจารย์ใช้เพื่อหาข้อมูลจัดทำเอกสารประกอบการสอน/เอกสารคำสอน นักศึกษาและอาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง สถานที่ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คือศูนย์คอมพิวเตอร์ และอาจารย์ใช้ที่คณะ/ภาควิชา นักศึกษาและอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ThaiLIS ความถี่ในการใช้ ใช้ทุกวัน และต้องการผลการค้นคืนเป็นเอกสารฉบับเต็ม (2) นักศึกษาและอาจารย์มีปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการเชื่อมต่อในระดับมาก ส่วนปัญหาด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านผู้ใช้บริการ และด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (3) รูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นโดยอิงแนวคิดการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม สื่อโซเชียลมีเดียและสื่อออนไลน์ การขายโดยบุคคล และการส่งเสริมการขาย โดยผู้มีบทบาท ผู้เกี่ยวข้องคือผู้บริหาร อาจารย์และบรรณารักษ์

คำสำคัญ รูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Thesis title: The Development of a Model for Enhancing the Use of Electronic Information by the Office of Academic Resources and Information Technology at Dhonburi Rajabhat University

Researcher: Mrs. Amornrat Laorchan; **ID:** 2511000792 ; **Degree:** Master of Arts (Information Science); **Thesis advisors:** (1) Dr. Chutima Sacchanand, Professor; (2) Dr. Jantima Kheokao, Assistant Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the use of electronic information by the students and instructors of Dhonburi Rajabhat University, (2) to study the problems in the use of electronic information by the students and instructors, and (3) to develop a model to enhance the use of electronic information by the Office of Academic Resources and Information Technology at Dhonburi Rajabhat University.

The samples were 367 undergraduates, 196 graduate students, and 132 instructors, using stratified random sampling. Instruments were questionnaires for students and instructors. The statistics used were frequency, mean and standard. Qualitative data was analyzed using content analysis and presented descriptively.

The findings of study were (1) most students and instructors used electronic information. Most students had the objectives of writing reports and theses, and instructors of writing teaching materials. Most students and instructors retrieved electronic information at the computer center, while some instructors used the Faculty / Department facilities. The database most used by students and instructors was ThaiLIS, on a daily basis and they want fulltext; (2) most students and instructors had problems in information technology and network connectivity at a high level, while electronic information, users and service providers, at a moderate level; (3) a model for enhancing the use of electronic information was developed applying the marketing promotion concept, comprised of public relations using printed media, media activities, visual media and online media, and through sale by individuals and sales promotion. These involved the roles of administrators, instructors, and librarians.

Keywords : Model for enhancing the use of electronic information, Electronic information, Dhonburi Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา จาก ศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจามันท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทิมา เขียวแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องทั้งกระบวนการคิด การเขียน การวิเคราะห์ข้อมูล การอ่าน และการสรุป จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความ อนุเคราะห์ แนะนำ ชี้แนะและปรับแก้ เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอบคุณอาจารย์ ดร.ปาริชาติ เสารยะวิเศษ ที่ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจในการทำ วิทยานิพนธ์ครั้งนี้ รวมทั้งน้องๆในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ที่ให้ความ ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึง นางสาววิภา สุวรรณชัยสกุลและ นางยุวณัฐ สุวรรณศิริ ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งคือ คุณแม่ มลิวัดย์ ศิริไพล์ และ นางสาวกนกพร ลออจันทร์ ที่เป็นกำลังสำคัญในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ให้สำเร็จ

อมรรัตน์ ลออจันทร์

ตุลาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
การใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	8
การส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	10
แนวคิดการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	10
การตลาดในงานสารสนเทศ	11
การส่งเสริมการตลาด	12
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาศาภาพการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษาและอาจารย์	37
ตอนที่ 2 ผลการศึกษายุทธศาสตร์การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษาและอาจารย์	56
ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปการวิจัย	76
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	98
ก สถิติการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์	99
ข สถิติการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี	101
ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและตรวจรูปแบบ	103
ง หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและตรวจรูปแบบ การส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	105
จ แบบสอบถามนักศึกษา	108
ฉ แบบสอบถามอาจารย์	121
ช แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ	134
ซ แผนภูมิการใช้และยุทธศาสตร์การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	141
ประวัติผู้วิจัย	148

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
ตารางที่ 4.2 ความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	38
ตารางที่ 4.3 กิจกรรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	39
ตารางที่ 4.4 การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	40
ตารางที่ 4.5 สาเหตุที่ไม่ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	41
ตารางที่ 4.6 ช่วงเวลาที่เคยใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	42
ตารางที่ 4.7 ฐานข้อมูลที่นักศึกษาและอาจารย์ใช้.....	43
ตารางที่ 4.8 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา.....	44
ตารางที่ 4.9 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์.....	45
ตารางที่ 4.10 ความถี่ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	46
ตารางที่ 4.11 สถานที่ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	47
ตารางที่ 4.12 ระยะเวลาในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	48
ตารางที่ 4.13 เหตุผลที่เลือกใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์.....	49
ตารางที่ 4.14 การเรียนรู้วิธีการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	50
ตารางที่ 4.15 วิธีการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์.....	51
ตารางที่ 4.16 ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.17 วิธีการใช้คำค้นในการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษาและอาจารย์.....	53
ตารางที่ 4.18 ประเภทของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์ต้องการใช้.....	54
ตารางที่ 4.19 รูปแบบของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากการสืบค้น.....	55
ตารางที่ 4.20 ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.21 ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์.....	59
ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวคิด การส่งเสริมการตลาด ด้านประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ.....	62

ญ

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.23	ความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการขายโดยบุคคล.....	66
ตารางที่ 4.24	ความคิดเห็นต่อกิจกรรมการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการส่งเสริมการขาย.....	68
ตารางที่ 4.25	ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย.....	69



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิรูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์.....	73

