

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247059



การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ถาณิณี ปานน้อย

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณัฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
ปีการศึกษา 2553

b00262037

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247059

การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ



ภาษินี ปานน้อย

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

PROACTIVE INFORMATION SERVICES FOR
PUBLIC UNIVERSITY LIBRARIES

PASINEE PANNOI

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ชื่อผู้เขียน นางสาวภาณิณี ปานน้อย

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรูญ

ประธานกรรมการ

ดร. สุวิมล อังควานิช

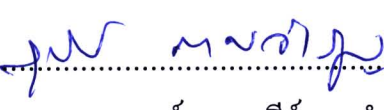
รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน

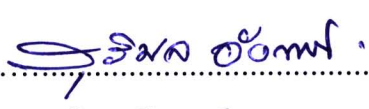
มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์เจลิยว พันธุ์สีดา)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรูญ)


.....กรรมการ
(ดร. สุวิมล อังควานิช)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ชื่อผู้เขียน นางสาวภาวิณี ปานน้อย
ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรุญ | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร. สุวิมล อังควานิช | |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. นันทิพย์ วิภาวิน | |

247059

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 10 คน ทราบว่ามีการระบุนการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในประกาศของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2549 และมีผู้บริหารที่เคยอ่านบทความ/งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกจำนวน 22 คน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง มีการระบุนการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดและวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ คือ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

2. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการปฏิบัติมากในแต่ละด้าน พบว่า (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (product) คือ มีการดำเนินการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ และมีฐานข้อมูลที่พัฒนา ขึ้นโดยห้องสมุด (2) ด้านบริการ (service) คือ บริการยืมต่อ (renew) ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์และบริการช่วยเหลือการวิจัย (3) ด้านราคา (price) คือ กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก และมีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ โดยคิดไม่เกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ (4) ด้านสถานที่ (place) คือ ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง (5) ด้านการส่งเสริมการใช้ (promotion) คือ มีการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัยและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ (6) ด้านบุคลากร (people) คือ จัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพห้องสมุดประจำปี และพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (7) ด้านสภาพทางกายภาพ (physical) คือ จัดมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงามและมีที่นั่งโซฟาให้บริการ และ (8) ด้านกระบวนการ (process) คือ ปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

3. ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุก พบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการและด้านผู้ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผู้บริหารและด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย

ABSTRACT

Thesis Title Proactive Information Services for Public University
Libraries

Student's Name Miss Pasinee Pannoi

Degree Sought Master of Arts

Field of Study Library and Information Science

Academic Year 2010

Advisory Committee

- | | |
|--|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Dr. Sunee Karschamroon | Chairperson |
| 2. Dr. Suwimol Angkavanich | |
| 3. Assoc. Prof. Dr. Namtip Wipawin | |

247059

In this thesis, the researcher investigates (1) the conditions of proactive information services provided by public university libraries. Moreover, the researcher inquires into (2) problems in and obstacles to the provision of proactive information services by the libraries under study.

The research population consisted of twenty-four administrators of public university libraries. The instruments of research were a questionnaire and an interview form.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation.

Findings are as follows:

1. Of the administrators of public university libraries surveyed, ten were aware that proactive information services were mentioned in a Libraries of Thailand Association announcement in 2006. Twenty-two administrators had read articles and research investigations regarding proactive information services. All twenty-four public university libraries surveyed mentioned proactive information services in their statements of library strategies, mission, or policies. The objective in providing proactive information services of the libraries under study was to promote services while increasing the number of service users.

2. The conditions of proactive information services of the libraries under study which were indicative in each aspect of a high level of performance were as follows:

2.1 Products. Operations producing full text readable and downloadable electronic documents and databases were developed by the libraries.

2.2 Services. Renewal and research assistance services could be conducted via websites.

2.3 Prices. Service rates for non-members were the same as for members in addition to flexibility being practiced regarding fine rates since not allowed to exceed the actual costs of the unreturned information resources.

2.4 Places. The libraries were located at sites easy to access and various channels of communication with users were available.

2.5 Promotions. Modern library websites conducted public relations concerning library activities via online networks.

2.6 People. Activities for annual library personnel development were provided. The development of skills and knowledge in modern information technology was conducted in a continuous manner.

2.7 Physical aspect. Television or movie corners were provided with the sites beautifully decorated and sofas provided.

2.8 Process. Steps or regulations were reduced for the sake of user convenience.

3. In regard to problems in and obstacles to proactive information services, it was found that problems in the aspect of information resources and services, as well as in regard to users, were at a moderate level. It was found that in respect to the aspects of administrators and operational personnel, problems and obstacles were at a low level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์เฉลียว พันธุ์สีดา
รองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำริญ ดร. สุวิมล อังควานิช และรองศาสตราจารย์ ดร.
นำทิพย์ วิภาวิน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณท่านผู้บริหารห้องสมุดทุกท่านที่กรุณาสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม
ให้สัมภาษณ์และคำแนะนำ ตลอดจนความคิดเห็นอันมีคุณค่าในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณหัวหน้าฝ่ายงานของห้องสมุดและบรรณารักษ์ทุกท่านที่เกี่ยวข้อง
เลขานุการผู้บริหารห้องสมุด ตลอดจนผู้ที่มีส่วนช่วยในการประสานงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการติดตามแบบสอบถามและการติดต่อ
นัดหมายเพื่อสัมภาษณ์

ขอบคุณเพื่อน พี่ น้อง ที่สละแรงกายช่วยทำงานและคอยเพิ่มเติมกำลังใจอย่าง
สม่ำเสมอ ขอขอบคุณรุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนร่วมรุ่น 13 ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับมิตรภาพและ
ความช่วยเหลือเกื้อกูลที่มอบให้

ขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ ลุง ป้า ตา ยาย พี่สาว และทุกคนในครอบครัวที่มอบ
ความรักและความเอาใจใส่ เป็นกำลังใจและดูแลช่วยเหลือตลอดมา

คุณค่าอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอน้อมอุทิศให้กับครูอาจารย์และ
ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยรักและเคารพยิ่ง

ภาษิณี ปานน้อย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง	(12)
บทที่	
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
บริการสารสนเทศ.....	8
บริการสารสนเทศเชิงรุก.....	13
การตลาดในงานบริการสารสนเทศ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	42
การกำหนดประชากร.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก	54
ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุก	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด	69
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	87
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	88
ภาคผนวก	
ก บทสัมภาษณ์การบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อเตรียมข้อมูลก่อนออกแบบ แบบสอบถาม	89
ข แบบสอบถามการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของรัฐ	96
ค แบบสัมภาษณ์และบทสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด	105
ง จดหมายขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และจดหมายขออนุญาตสัมภาษณ์	126
บรรณานุกรม	132
ประวัติผู้เขียน	137

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดทางการตลาดสำหรับศูนย์สารสนเทศระหว่าง แนวคิดเดิมกับแนวคิดใหม่.....	20
2	ข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการออกแบบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด	45
3	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุด.....	51
4	จำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ เชิงรุกของผู้บริหารห้องสมุด	52
5	ความถี่และค่าร้อยละของวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุก ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	53
6	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านผลิตภัณฑ์	54
7	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านบริการ	56
8	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านราคา	57
9	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านสถานที่	59
10	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการส่งเสริมการใช้.....	60
11	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านบุคลากร.....	62
12	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านสภาพทางกายภาพ	63

ตาราง

หน้า

13	จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านกระบวนการ.....	64
14	ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	65
15	ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านผู้บริหาร	66
16	ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงาน	67
17	ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านผู้ใช้.....	68