

ความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้  
ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

โดย

นางระพีพรรณ ทิวสระแก้ว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2554

The Needs for Information and Information Services of Library's Users  
at King Prajadhipok's Institute

By

Mrs. Rapeephan Tewsakaew

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Liberal Arts

Thammasat University

2011

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางระพีพรรณ ทิวสระแก้ว

เรื่อง

ความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2554

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ปราณี อัครภูษิตกุล)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร. มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ชัชวดี ศรีลัมพ์)

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศ บริการสารสนเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยอาศัยแนวคิดเรื่องความต้องการสารสนเทศของทอมัส ดี. วิลสัน (Thomas D. Wilson) ที่ว่า มนุษย์มีปัจจัยสำคัญผลักดันให้เกิดความต้องการสารสนเทศ 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการส่วนบุคคล หน้าที่การทำงาน และสภาพแวดล้อม ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ทั้งบุคลากรสถาบันพระปกเกล้าและนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 44 คน โดยสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศในชีวิตประจำวัน ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับงานตลอดจนสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ การใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า บริการสารสนเทศที่ต้องการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้ามีความต้องการสารสนเทศตามบทบาทหน้าที่การทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทอมัส ดี. วิลสัน โดยใช้สารสนเทศเพื่อติดตามข่าวสารและเพื่อประดับความรู้ นอกจากนี้ยังต้องการสารสนเทศเพื่อความบันเทิง/พักผ่อน ซึ่งจะแสวงหาและใช้สารสนเทศเมื่อเกิดความต้องการ สารสนเทศที่ต้องการเป็นข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ มากที่สุด รองลงมาเป็นสารสนเทศด้านการเมืองและการปกครอง โดยใช้หนังสือและตำรามากที่สุด รองลงมาเป็นหนังสือพิมพ์ เมื่อพิจารณาเรื่องความทันสมัยของสารสนเทศที่ใช้ผู้ใช้จะไม่ได้พิจารณาที่อายุ หรือปีที่จัดพิมพ์ แต่จะพิจารณาจากเนื้อหาของสารสนเทศที่ต้องการใช้เป็นหลัก สำหรับภาษาของสารสนเทศที่ใช้ผู้ใช้ห้องสมุดจะใช้สารสนเทศภาษาไทยเป็นหลัก รองลงมาใช้สารสนเทศภาษาอังกฤษซึ่งการใช้สารสนเทศภาษาอังกฤษนี้จะพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการและจำเป็นต้องใช้เช่นกัน นอกจากห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าแล้วผู้ใช้ห้องสมุดยังใช้แหล่งสารสนเทศอื่นได้แก่ อินเทอร์เน็ต และหน่วยงาน/องค์กร ห้องสมุดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ

ความต้องการบริการสารสนเทศ ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบริการของห้องสมุดคือ บริการยืม-คืน บริการอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดไว้แล้ว เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุด ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคือ ห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้มากและหลากหลาย การจัดบริการอื่นๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้ การประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดให้มากขึ้น การพัฒนาบุคลากรห้องสมุด

ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดเฉพาะอื่นๆ ที่ให้บริการสารสนเทศในเนื้อหา  
ใกล้เคียงกับห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า



สำนักหอสมุด

## Abstract

This study has the objective of to studying information needs and information services, including problems and barriers of users, of the King Prajadhipok's Institute Library (KPIL). This study is qualitative research which uses an in-depth structural interview as a study tool. This tool is based on Thomas D. Wilson's information needs principle that for all people, the most important factors determining their information needs are personal requirements, job requirements, and their environment. The target groups are forty four KPI staff and students from many levels, of the KPI study programs inquire about information needs in their everyday lives, in their working routines, and its related environment, the services they used of KPIL, other services that they may need, problems and barriers in using KPIL services.

The study found that KPIL users have information needs on their job in accordance with the principles of Thomas D. Wilson. They follow information relevant to their daily lives, such as entertainment and leisure. The most needed information is news and events, and political information from books textbooks and newspapers, respectively. The users consider the information content more than the currency of publication. All users will use information in Thai but still use English information if they need it. The other information sources, except KPIL, are from the internet and special libraries which have the information they need.

Most of KPIL users agreed that circulation service, reading service, and reference service are suitable for their needs. There are no problems and barriers in using library services. The suggestions from the study are as follows: increasing the number and types of library resources, providing other services according to the users' requirements, widening channels for public relations of library services, developing library staff capacity, and building a library cooperation network with other libraries.

## กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ปราณี อัครภูษิตสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ทุกท่าน และอาจารย์ณฤมล ปราชญโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งคอยสั่งสอน แนะนำ และให้กำลังใจ ผู้จุดประกายและชี้ให้เห็นคุณค่าวิชาชีพระตอสังคม

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ธนิต เศรษฐบุตกร ท่านเลขาธิการ ศาสตราจารย์ ดร. บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และรองเลขาธิการ รองศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย รองเลขาธิการวิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ ที่ให้โอกาสในการศึกษาต่อ ตลอดจนสนับสนุนเวลาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณนักศึกษาสถาบันพระปกเกล้าที่เห็นประโยชน์ของการศึกษา และกรุณาสละเวลาอันมีค่าให้สัมภาษณ์ เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณต้น นื่องนิน และน้องเอกที่ช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับการลาศึกษา ขอขอบคุณ พี่เบญจสำหรับคำแนะนำและความช่วยเหลือทางวิชาการ น้องม่อน น้ำแฉัด น้องอ้อย เป็ หนุงหนิง แอน เก อีฟ ตัก มิ่งและเพื่อนร่วมงานในสถาบันพระปกเกล้าทุกท่าน รวมทั้ง หนูนิด และปูลม กัลยาณมิตรผู้คอยแนะนำและให้กำลังใจ

ขอบคุณครอบครัว พ่อ แม่ น้องสาว หมูน่านและนาย ที่เสียสละและอดทน ในขณะที่กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์อย่างยาวนาน

ขอบคุณ ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์ ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และห้องสมุดทุกแห่ง

ระพีพรรณ ทิวสระแก้ว

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2554



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
วิธีดำเนินการวิจัย .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
นิยามศัพท์.....	9
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ.....	11
ความหมายของความต้องการสารสนเทศ .....	11
ตัวแบบความต้องการสารสนเทศ .....	12
สถาบันพระปกเกล้า.....	17



ประวัติและพัฒนาการ .....	17
บทบาทหน้าที่และพันธกิจ .....	18
โครงสร้างการบริหารงาน.....	19
ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ .....	29
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	49
การปรับปรุงเครื่องมือ .....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุด .....	53
ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด.....	57
ความต้องการบริการสารสนเทศ.....	63
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ .....	70
5. สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย .....	72
อภิปรายผลการศึกษาวิจัย.....	76
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ .....	89
ข้อเสนอแนะ .....	89

รายการอ้างอิง.....	92
--------------------	----

ภาคผนวก

ก. หลักสูตรของสถาบัน.....	99
ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	106
ค. หนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย.....	107
ง. แบบสัมภาษณ์.....	108
ประวัติการศึกษา.....	112

สำนักหอสมุด

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปผลการศึกษา.....	36
3.1	จำนวนบุคลากรสถาบันพระปกเกล้าทั้งหมดกับบุคลากรที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุด...	46
3.2	จำนวนนักศึกษาทั้งหมดกับนักศึกษาที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุด .....	47
3.3	ประชากรและตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ประเภทนักศึกษา....	48
3.4	ประชากรและตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุด ประเภทบุคลากรสถาบันพระปกเกล้า.....	48
4.1	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า .....	54
4.2	อาชีพ ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้ห้องสมุด.....	55
4.3	วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ .....	57
4.4	ความถี่ในการใช้สารสนเทศ .....	58
4.5	ขอบเขตเนื้อหา/สาขาวิชาที่ต้องการ .....	59
4.6	ประเภทและรูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการ .....	60
4.7	ช่วงอายุของสารสนเทศที่ต้องการ .....	61
4.8	ภาษาของสารสนเทศที่ต้องการ .....	61
4.9	แหล่งสารสนเทศอื่นที่ใช้ .....	62
4.10	สภาพการใช้บริการในปัจจุบัน.....	63
4.11	บริการสารสนเทศที่ต้องการ .....	64
4.12	วิธีการใช้บริการ .....	65
4.13	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืม .....	66
4.14	เวลาเปิด-ปิดบริการห้องสมุด .....	67
4.15	ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ .....	68
4.16	สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ .....	69
4.17	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ.....	70

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	แผนภาพของการวิจัย.....	7
2.1	จักรวาลความรู้.....	13
2.2	ตัวแบบเชิงมหภาคพฤติกรรมสารสนเทศ.....	14
2.3	ตัวแบบความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศ .....	16
2.4	ผังโครงสร้างองค์กรของสถาบัน.....	20

สำนักหอสมุด