

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

นางสาว วรัญญา โฆษิตกุลจร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN : 974-633-446-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INFORMATION PROFESSIONALS IN FEE-BASED INFORMATION SERVICES

MISS WARANYA KOSITKULJON

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

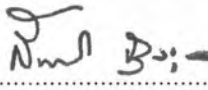
Chulalongkorn University

1996

ISBN : 974-633-446-8

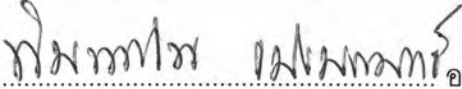
หัวข้อวิทยานิพนธ์ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์  
โดย นางสาว วรัญญา โฆษิตกุลจร  
ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ์

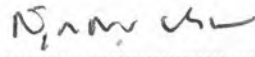
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต


  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ ฤงสูววรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

2 -  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ ดร. พิมพรีไพ เปรมสมิทธิ์)

  
..... กรรมการ  
(ดร. สุทธิพร ปทุมเทวาภิบาล)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงค์ พัฒนากิจจำรูญ)



พิมพ์ด้วยฉันทลักษณ์จัดพิมพ์โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์เป็นกรอบสีเขียวนี้พิมพ์รวมผดุงด้วย

วิทยุญา : โฆษิตกุลจร : บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (INFORMATION PROFESSIONALS IN FEE-BASED INFORMATION SERVICES) อ.ที่ปรึกษา : ดร.พิมพ์ฟ้าไพ เปรมสมิทธิ์, 254 หน้า. ISBN 974-633-446-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจ้างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ตั้งแต่ปี 2536-2538 ในด้านตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับการศึกษาและระดับเงินเดือน และเพื่อศึกษาคุณสมบัติบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ในด้านความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถ และบุคลิกลักษณะ ตามความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคลและ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล และตามความคาดหวังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ สมมติฐานในการวิจัยมี 2 ข้อ ข้อแรกตำแหน่งสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มีหลายหลาก บุคลากรแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน แต่งานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ ข้อสองผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูลมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ สูงกว่าความคาดหวังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในบริษัท 14 แห่ง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศที่ได้รับการว่าจ้างในปัจจุบันและในระหว่างปี 2536-2538 มีตำแหน่งหลายหลากและรับผิดชอบงานหลากหลาย แต่งานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ และงานตีความวิเคราะห์ข้อมูล (ขั้นต้น) 2) สาขาวิชาที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 ได้รับการว่าจ้างมากที่สุด สำหรับระดับปริญญาตรี คือ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สำหรับระดับปริญญาโท คือ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ระดับเงินเดือนสูงสุดที่ได้รับการว่าจ้าง สำหรับระดับปริญญาตรีคือ ระดับ 23001-25000 บาท สำหรับระดับปริญญาโทคือ ระดับ 59001-60000 บาท 3) ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูลที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ สูงกว่าความคาดหวังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในด้านความรู้ และมีความคาดหวังต่ำกว่าความคาดหวังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในด้านความชำนาญ/ความสามารถ และบุคลิกลักษณะ

ภาควิชา .....บรรณานุกรมศาสตร์.....  
สาขาวิชา .....บรรณานุกรมศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์.....  
ปีการศึกษา .....2538.....

ลายมือชื่อนิติกร ..... วิทยุญา โฆษิตกุลจร .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... พิมพ์ฟ้าไพ เปรมสมิทธิ์ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## C510477 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD: INFORMATION PROFESSIONALS / FEE-BASED INFORMATION SERVICES  
WARANYA KOSITKULJON : INFORMATION PROFESSIONALS IN FEE-BASED  
INFORMATION SERVICES. THESIS ADVISOR : PIMRUMPAI PREMSMIT, D.A.  
254 pp. ISBN 974-633-446-8

The objectives of this study are to investigate the employment of information professionals during 1993-1995 in terms of position, task and responsibility, education and salary; to examine the expectations of personnel managers or information center managers, and the expectation of information personnel about knowledge, skill/ability and characteristics of the information professionals. It is hypothesized that positions, available for information's professionals are varied, and each position has different responsibilities but mostly related to information storage and retrieval; and that the personnel managers, and/or information center managers expectations about the qualification of information professionals are higher than information personnel.

Interview and questionnaires are used to gather data in 14 companies. The results of the study can be summarized as follows :  
1) Information professionals who are employed at present and in 1993-1995 are in various positions and have different responsibilities. 2) Most information professionals, employed in 1993-1995, have bachelor's degree in economics, and master's degree in business administration. The highest salary scale for bachelor's degree holders are 23001-25000 baht and for master degree holders are 59001-60000 baht. 3) Managers' expectations about the qualifications of information professionals are higher than those of information personnel.

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์.....

ลายมือชื่อนิสิต วิไลกาน ไชยกุล

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา พิกุลก' คุ้มพวง

ปีการศึกษา..... 2538

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร. พิมพ์วิภา ไพ เปรมสมิทธิ์ ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ได้กรุณาอุทิศเวลาให้คำสั่งสอน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนได้ให้ความเมตตากรุณา และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ ดร. สุทธิพร ปทุมเทวาภิบาล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์วิ พัฒนกิจจำรูญ ที่ได้กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่เคยให้การศึกษาอบรม จนกระทั่งผู้วิจัยมีความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณบรรดาพี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ ที่ส่งแรงกายแรงใจช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะธีรพงศ์ เมธินี โฆษิตกุลจร ทศพร เจริญโกมลศิริ และสมเกียรติ เรืองจันทร์

ที่สุด ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมทั้งผู้ให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เขียน

นางสาววรัญญา โฆษิตกุลจร

## สารบัญ

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

### บทที่

1. บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมุติฐานของการวิจัย .....	4
ตัวแปรในการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
วิธีดำเนินการวิจัย .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย .....	7
2. ปรัชญาวรรณกรรม .....	8
นิยามศัพท์ .....	8
ความจำเป็นที่ต้องใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ .....	9
หน่วยงานและการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ .....	10
คุณสมบัติบุคลากรในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ .....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย .....	22
การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น .....	22
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
การทดสอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
ตอนที่ 1 ตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ .....	34
ตอนที่ 2 ตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ ในระหว่างปี 2536-2538 ..	45
ตอนที่ 3 ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือ ผู้จัดการศูนย์ข้อมูล และความคาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อ คุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ .....	125
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	214
สรุปผลการวิจัย .....	215
อภิปรายผล .....	219
ข้อเสนอแนะ .....	223
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	223
รายการอ้างอิง .....	224
ภาคผนวก .....	229
ประวัติผู้วิจัย .....	254



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรจำแนกตามบริษัทที่ประกอบธุรกิจบริการสารสนเทศ เชิงพาณิชย์ .....	26
2 ตำแหน่งของบุคลากรในปัจจุบัน .....	35
3 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในปัจจุบัน จำแนกตามตำแหน่ง .....	39
4 ตำแหน่งของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 .....	43
5 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่ง .....	47
6 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้าง ระหว่างปี 2536-2538 .....	50
7 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้าง ระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่ง .....	56
8 ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้าง ระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่งและปี .....	62
9 ตำแหน่งและสาขาวิชาของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 .....	72
10 ตำแหน่งและสาขาวิชาของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่ง .....	77
11 ตำแหน่งและสาขาวิชาของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่งและปี .....	82
12 ตำแหน่งและสาขาวิชาของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่ง .....	90
13 ตำแหน่งและสาขาวิชาของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่งและปี .....	93
14 ระดับเงินเดือนของบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 .....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ระดับเงินเดือนของบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่ง.....	105
16 ระดับเงินเดือนของบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่งและปี.....	109
17 ระดับเงินเดือนของบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่ง.....	117
18 ระดับเงินเดือนของบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 จำแนกตามตำแหน่งและปี.....	121
19 ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อบุคลิกลักษณะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ จำแนกตามตำแหน่ง .....	127
20 ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อความรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ จำแนกตามตำแหน่ง .....	135
21 ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อความรู้/ความชำนาญของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ .....	142
22 ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูลที่มีต่อ บุคลิกลักษณะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ .....	161
23 ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูลที่มีต่อ ความรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ .....	162
24 ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูลที่มีต่อ ความชำนาญ/ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ .....	163
25 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ฯ กับความคาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อบุคลิกลักษณะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ จำแนกตามตำแหน่ง .....	168
26 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ฯ กับความคาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อความรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ จำแนกตามตำแหน่ง .....	179
27 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ฯ กับความคาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อความชำนาญ/ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ จำแนกตามตำแหน่ง .....	198