

การใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

อุพาริน เจยศิริ*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการใช้ปัญหาและอุปสรรค รูปแบบการใช้รวมถึงเปรียบเทียบ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติและภาคพิเศษ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติมากที่สุด โดยเป็นนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่าง 6-10 ปี และเคยเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ส่วนสถานที่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ของนิสิต คือ ที่สำนักหอสมุด วิธีการเข้าใช้เว็บไซต์คือ เชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการทำวิจัยหรือรายงาน และเพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด และเข้าใช้ 2-3 วัน/ ครั้ง ใช้เวลาโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่นิสิตเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเวลาระหว่าง 13.01-17.00 น. .ปัจจัยในการใช้บริการเว็บไซต์ของนิสิตคือ สะดวกในการค้นหาข้อมูล และสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา ฐานข้อมูลที่นิสิตส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดคือ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (WEBOPAC) ปัญหาในการเข้าใช้เว็บไซต์ด้านผู้ให้บริการ ปัญหาในด้านความถนัดในการใช้ภาษาต่างประเทศ รูปแบบของการให้บริการที่ผู้ให้บริการต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด คือ บทความน่าสนใจ เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตระหว่างระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ประเภทการศึกษาของนิสิตระหว่างภาคปกติ และภาคพิเศษ และกลุ่มสาขาวิชา โดยรวมและรายด้านมีปัญหาและอุปสรรคไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การใช้สารสนเทศ; สารสนเทศ; สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา; เว็บไซต์

หัวเรื่อง : บริการสารสนเทศ -- การศึกษาการใช้ ; เว็บไซต์ -- การศึกษาการใช้ ; สารสนเทศ -- การศึกษาการใช้

Using information on Burapha University Library Website

Urarin Choelsiri

Abstract

The study examined the information usage, problems, and types of usage and compared the problems to access to information on Burapha University library's Website. Full – time and part – time undergraduate and graduate students were served as the study participants. The questionnaire was employed to test the purposes of this study. Frequency, means, standard deviation and one-way ANOVA were employed for the data analysis.

Results and conclusions showed that most of full-time undergraduate students in Faculty of Humanities and Social Sciences used internet between 6 – 10 years. They mostly used to access to Burapha University library website and the method to access was linking and connecting from the university website. Their purposes were to find details to write a thesis, present or other services of library center. Frequency of students usage were twice a day and less than an hour. The majority of the students access between 1.01 – 5.00 P.M. Results also revealed that students mostly used Online Public Access Catalog (WEBOPAC) on the opinions from the client's aspect for using information on Burapha University website. Furthermore, results indicated that users had the problem on foreign language usage and students need were sequent interesting articles on types of information services on library web. The comparison of the problems of using information on Burapha University library website classified by education levels, types of students and major subjects revealed that there were no significant differences in terms of information usage on website between undergraduate and graduate student, types of education between full-time and part-time and major subjects.

Keyword : Burapha University Library; Information; Information used; Website

Subject Headings : Information- -Use studies; Information services- -Use studies; Website- -Use studies

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสารและการคมนาคมทำให้อินเทอร์เน็ต เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และทำให้การ ดำรงชีวิตในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก อินเทอร์เน็ตจึงนับว่าเป็น โลกของข้อมูลที่ ไร้ขีดจำกัด เพราะสามารถค้นหาข้อมูล รวมทั้ง ติดตามข่าวสารต่าง ๆ จากทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้คนทั่วโลก ได้ อย่างสะดวกโดยไม่จำกัดระยะทางและสถานที่ ผ่านบริการหลายรูปแบบบนอินเทอร์เน็ต (วิชัชชัย ศรีสุเทพ, 2548, หน้า 14) เทคโนโลยีเว็บเป็น ระบบสารสนเทศรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในการแสดง ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เว็บจึงเป็นแหล่งรวม เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของทั่วโลก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็น หน่วยงานหนึ่งในสถาบันการศึกษาที่ได้นำ เทคโนโลยีเว็บมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นสื่อกลาง ในการให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสามารถสืบค้น สารสนเทศต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการ ทั้งนี้เพื่อเป็น การสนับสนุนสารสนเทศทางวิชาการให้แก่นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยรวมถึงประชาชน ทั่วไปในด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัยในสาขาวิชา ต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน อย่างไรก็ตามเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่พัฒนาขึ้นมาจะต้องทำหน้าที่สอดคล้องกับ บทบาทและภารกิจของสถาบัน โดยเว็บไซต์ของ ห้องสมุดต้องสนองตอบความต้องการหลักของ สถาบันอุดมศึกษา 3 ประการ ได้แก่ (1) สนอง ความต้องการในการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากใน สถาบันอุดมศึกษา การวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้

ใหม่ เป็นหน้าที่ที่สำคัญมาก ดังนั้นห้องสมุดต้อง จัดบริการ และจัดทำเครื่องมือ เพื่อช่วยนักวิจัยใน การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด โดยเฉพาะการเข้าถึงและการใช้งานฐานข้อมูล ฉบับเต็ม (Full text) (2) สนองความต้องการด้าน การเรียนการสอน เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นต้องทำ หน้าที่เป็นช่องทางให้นิสิตและอาจารย์สามารถ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สื่อผสม ที่ต้องใช้ใน กระบวนการเรียนการสอนและข้อมูลอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนตามหลักสูตรของ สถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้บริการ (3) สนองการ ให้บริการตามความต้องการของชุมชน เช่น ใน การใช้บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด และให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของ ห้องสมุด เว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ในปัจจุบันจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศ แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงบุคลากรทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย โดยได้พัฒนาโปรแกรม ที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศรวมถึงการ ที่จะติดต่อกับห้องสมุด หรือบรรณารักษ์ โดยให้บริการฐานข้อมูลจำนวนมากที่เชื่อมโยง ไปยังแหล่งข้อมูลดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ มีการนำ เทคโนโลยีในการจัดทำเว็บไซต์ที่ห้องสมุด พัฒนาขึ้นเองในหลากหลายรูปแบบมาให้บริการ บนเว็บไซต์ อาทิ ท่านถาม-เราตอบ (CD & Video on Demand by Request) บทเรียนช่วยสอนการใช้ ห้องสมุด (Online library tutorial) บริการขอเลข หนังสือมาตรฐานสากลแห่งชาติ (ISBN) บริการ สำเนาบทความวารสาร ฯลฯ เป็นต้น

จากการที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาได้พัฒนาเว็บไซต์ขึ้นเพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์นั้น สำนักหอสมุดได้มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การให้บริการใหม่ ๆ ของสำนักหอสมุด สร้างและพัฒนาโปรแกรมในสิ่งที่จะช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว ในฐานะที่ผู้วิจัยทำงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งฝ่ายรับผิดชอบในการพัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุดจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเนื่องจากการสร้างเว็บไซต์จะไม่มีประโยชน์และคุณค่า ถ้าหากสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงและสร้างความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการไม่ใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดหรือใช้บริการดังกล่าวไม่คุ้มค่าก็เป็นได้ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้และจะนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษารูปแบบและความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ผู้ใช้บริการต้องการ
4. เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา ประเภทการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา

สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ต่างกัน
2. นิสิตที่มีประเภทการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ต่างกัน
3. นิสิตในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ต่างกัน

ประโยชน์ของการวิจัย

ทำให้ทราบสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในด้านต่าง ๆ ตลอดจนรูปแบบของการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 19,827 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 3,250 คน (งานทะเบียนและสถิติบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2550) รวมประชากรที่เป็นนิสิตทั้งหมด จำนวน 23,077 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติและภาคพิเศษ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krijcie & Morgan, 1970, 608-609) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ระดับการศึกษา

- ระดับปริญญาตรี
- ระดับบัณฑิตศึกษา

2.1.2 ประเภทนิสิต

- ภาคปกติ
- ภาคพิเศษ

2.1.3 กลุ่มสาขาวิชา

- มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- วิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาและ

อุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

2.2.1 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

2.2.2 ปัญหาการนำเสนอเว็บไซต์

สำนักหอสมุด

2.2.3 ปัญหาการเข้าถึงสารสนเทศ/

เครือข่าย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krijcie & Morgan, 1970, 608-609) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน

การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมในกลุ่มสาขาวิชา จำนวน 3 กลุ่ม โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ดังนี้

1. สุ่มรายชื่อวิชาออกจากคณะ
2. สุ่มกลุ่มที่เรียนวิชาเอก
3. สุ่มนิสิตตามสัดส่วน

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นนิสิตภาคปกติมากที่สุด โดยเป็นนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่าง 6-10 ปี และเคยเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ส่วนสถานที่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ของนิสิต คือ สำนักหอสมุด โดยวิธีการเข้าใช้เว็บไซต์คือ เชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อประกอบการทำวิจัยหรือรายงาน และเพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ของนิสิตส่วนใหญ่ คือ 2-3 วัน/ครั้ง และใช้เวลาโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่นิสิตเข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ระหว่าง 13.01-17.00 น. ปัจจัยในการใช้บริการเว็บไซต์ของนิสิตคือ สะดวกในการค้นหาข้อมูล และสามารถเข้าใช้บริการได้ทุกเวลา

2. การใช้สารสนเทศต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การใช้ฐานข้อมูลของนิสิตส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลที่นิสิตส่วนใหญ่ใช้คือ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (WEBOPAC) มากที่สุด

2.2 การใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในส่วนของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุด คือ รายการฉายภาพยนตร์

2.3 การใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์เกี่ยวกับสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า สารสนเทศเกี่ยวกับสำนักหอสมุดที่ใช้มากที่สุด คือ เวลาเปิด-ปิดทำการ

2.4 การใช้สารสนเทศในส่วนบริการอื่น ๆ ของสำนักหอสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า การใช้สารสนเทศในส่วนบริการอื่น ๆ มากที่สุด คือ เครือข่ายห้องสมุด

3. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

3.1 ปัญหาในการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในด้านผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัญหาในด้านความถนัดในการใช้ภาษาต่างประเทศสูงสุด

3.2 ปัญหาในการนำเสนอเว็บไซต์ส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัญหาในการนำเสนอเว็บไซต์มากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการนำเสนอสารสนเทศต่าง ๆ ขึ้นเว็บ

3.3 ปัญหาในด้าน การเข้าถึงสารสนเทศและเครือข่ายของนิสิตส่วนใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีปัญหาเปิดอ่านไฟล์ฉบับเต็มไม่ได้ จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์/ วิจัย/ บทความมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ มากที่สุด

4. รูปแบบของการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มเติมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า รูปแบบของสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้ต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด คือ บทความน่าสนใจ (สาระน่ารู้) แนะนำสารสนเทศยอดนิยม และโปรแกรมการสืบค้นรวมทุกฐานข้อมูล (Meta Search Engine)

5. การเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามตัวแปรดังนี้

5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในระดับการศึกษาประเภทการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชาของนิสิตโดยรวมและรายด้านมีปัญหาและอุปสรรคไม่แตกต่างกัน

6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสารสนเทศบนเว็บไซต์ พบว่า ควรปรับปรุงสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย และควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์มากกว่านี้

อภิปรายผลจากการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. สภาพการใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด นิสิตส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีประสบการณ์ในการใช้

อินเทอร์เน็ตระหว่าง 6-10 ปี และเคยเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด สถานที่ในการเข้าใช้เว็บไซต์คือ สำนักหอสมุด วิธีการเข้าใช้ เชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอจิงยู (Agingu, 2000) บัว (Bao, 2000) และ พรพิศ อุปลัมภ์ (2545) ที่พบว่าวิธีการเข้าใช้บริการเว็บไซต์โดยเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเนื่องจากการจัดทำเว็บไซต์ของห้องสมุด คำนึงถึงการเข้าถึงเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งตรงกับหลักการออกแบบเว็บไซต์ที่ผู้ใช้บริการต้องสามารถเข้าถึงได้หลากหลายวิธี วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้คือ ประกอบการทำวิจัยหรือรายงาน ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ 2-3 วัน/ ครั้ง ใช้เวลาโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่เข้าใช้มากที่สุดคือ ช่วงเวลาระหว่าง 13.01-17.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ ศรีวรจันทร์ (2546) กฤติยา ไวยมัย (2546) และงามพล เผ่าศิริ (2546) ที่พบว่า ใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการเข้าใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมงและใช้ในเวลาราชการ เนื่องจากส่วนใหญ่เข้าใช้เว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลที่ตนต้องการและเพื่อต่ออายุการยืมสื่อ ปัจจัยในการใช้บริการเว็บไซต์คือ สะดวกในการค้นหาข้อมูล และสามารถเข้าใช้บริการได้ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ ศรีวรจันทร์ (2546) ที่พบว่า มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเช่นกัน

2. การใช้สารสนเทศในด้านต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งหัวข้อสารสนเทศบนเว็บไซต์เป็น 4 หัวข้อ ดังนี้คือ 1) ฐานข้อมูลห้องสมุด 2) สำหรับ

ผู้ให้บริการ 3) สารสนเทศเกี่ยวกับห้องสมุด และ
4) บริการเชื่อมโยงเว็บไซต์อื่น ๆ

2.1 การใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (WEBOPAC) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิศ อุปถัมภ์ (2545) กฤติยา ไวยมัย (2546) งามพล เผ่าศิริ (2546) และหลุยส์ (Louise, 2001) ที่พบว่า ใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (WEBOPAC) มากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดให้ความสำคัญต่อการสร้างและเผยแพร่ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือของระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ให้นิสิตสืบค้นเพื่อประกอบการทำรายงาน/ วิจัย หรือหาความรู้เพิ่มเติม แต่อย่างไรก็ตามฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่สำนักหอสมุดมิให้บริการนั้นมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน ซึ่งนิสิตมีการใช้ในระบับรองลงมา เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (Full text) เป็นต้น

2.2 การใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุด คือ รายการฉายภาพยนตร์ เนื่องจากสำนักหอสมุด ได้จัดโปรแกรมการฉายภาพยนตร์ในแต่ละวัน นิสิตที่สนใจจึงใช้บริการดูโปรแกรมการฉายภาพยนตร์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ซึ่งปัจจุบันการนำเสนอสารสนเทศแนะนำการใช้ห้องสมุดควรจัดเป็นคลิปวีดิทัศน์สั้น ๆ กะทัดรัด จะทำให้น่าสนใจมากกว่านี้ ซึ่งจากงานวิจัยของ นวพร สายสิงห์ (2549) พบว่า ควรสอนการใช้ห้องสมุดในรูปแบบคลิปวีดิทัศน์

2.3 การใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์เกี่ยวกับสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ พบว่า สารสนเทศเกี่ยวกับสำนักหอสมุดที่ใช้มากที่สุด คือ เวลาเปิด-ปิดทำการ รองลงมา ได้แก่ แนะนำการใช้บริการและระเบียบการใช้ห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติยา ไวยมัย (2546) และนวพร ชลวานิช (2546) ที่พบว่า นักศึกษาใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด ข่าวและเหตุการณ์บริการแนะนำและประกาศ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ ศรีวรรณ (2546) ที่พบว่ามีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย

2.4 การใช้สารสนเทศในส่วนบริการอื่น ๆ คือ เครือข่ายห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวพร สายสิงห์ (2549) ที่พบว่า มีการใช้ข้อมูลของห้องสมุดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในด้านผู้ให้บริการพบว่า ปัญหาในด้านความถนัดในการใช้ภาษาต่างประเทศ สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงามพล เผ่าศิริ (2546) ที่พบว่า ภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลและติดต่อสื่อสาร

3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการนำเสนอเว็บไซต์ พบว่า ปัญหาในการนำเสนอเว็บไซต์มากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการนำเสนอสารสนเทศต่าง ๆ ขึ้นเว็บ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ที่พบว่า ต้องการให้ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ซึ่งสำนักหอสมุดยังมีข้อบกพร่องในเรื่องการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงการตรวจสอบตัวสะกดและตรวจสอบเอกสาร

3.3 ปัญหาและอุปสรรคในด้านการเข้าถึงสารสนเทศและเครือข่าย พบว่า มีปัญหาเปิดอ่านไฟล์ฉบับเต็มไม่ได้จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์/วิจัย/บทความมหาวิทยาลัยทั่วประเทศมากที่สุด ซึ่งเนื่องมาจากการ โอนข้อมูลเข้าสู่เครื่องแม่ข่ายที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีข้อขัดข้องบ่อยและเอกสารฉบับเต็มมีปริมาณมาก ทำให้การโอนข้อมูลผ่านเครือข่ายมีปัญหา บางรายการซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการฯ กำลังดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขรายการข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดอ่านได้

4. รูปแบบของการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มเติม พบว่า รูปแบบของสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้ต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด คือ บทความน่าสนใจ (สาระน่ารู้) ในการเพิ่มส่วนพิเศษที่บ่งบอกถึงการนำเสนอข่าวสารหรือเนื้อหาใหม่ที่ปรากฏอยู่บนเว็บไซต์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้ที่ไม่ค่อยแวะชมเว็บไซต์นั้นอย่างสม่ำเสมอ สามารถที่จะทราบสารสนเทศใหม่ ๆ ที่นำเสนอบนเว็บ ซึ่งสอดคล้องกับ แม็คคลีเมนต์ (McClements & Becker, 1996)

5. การเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา ประเภทการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในสภาพปัจจุบันการรับรู้การแสวงหาความรู้ต่าง ๆ นิสิตสามารถเข้าศึกษาได้ด้วยตนเองจากเว็บไซต์ จากคู่มือการใช้ รวมถึงการเข้าอบรมการใช้ห้องสมุดที่สำนักหอสมุดจัดอบรมเป็นระยะ ๆ ซึ่งนิสิตมีความสนใจในการเข้าอบรมการใช้ห้องสมุดเป็นจำนวนมาก จึงทำให้นิสิตทุกระดับมีความรู้ความสามารถในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของห้องสมุดโดยไม่จำกัดระดับการศึกษา ประเภทของการศึกษาและกลุ่มสาขาวิชา ดังที่ Cohen and Still (1999) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดจะต้องพิจารณาในการจัดทำเว็บไซต์ว่าเว็บไซต์ห้องสมุดต้องเป็นเครื่องมือที่เผยแพร่สื่อที่ให้ความรู้ การค้นคว้า วิจัย รวมถึงเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงบริการอ้างอิงของห้องสมุด หรือให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ หรือเป็นเครื่องมือช่วยสอนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด แนะนำการใช้บรรณานุกรม คู่มือแนะนำ และกลยุทธ์การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลจากการศึกษาการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านการใช้ฐานข้อมูล สำนักหอสมุดควรประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลให้มากกว่านี้ รวมถึงควรนำสถิติการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ นำผลประเมินความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงงานด้านส่งเสริมการใช้

บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ บนเว็บของสำนักหอสมุดที่หลากหลาย

2. การใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ควรกำหนดระยะเวลาในการปรับปรุง (Update) ข้อมูลให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งตามหลักในการออกแบบเว็บไซต์นั้น ต้องมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และควรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ผ่านโปรแกรมบนเว็บหรือโปรแกรมสื่อสารมากขึ้น หรือมีการโต้ตอบแบบ Real - Time ในการให้บริการค้นหาข้อมูลโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งจะทำให้เป็นการบริการสารสนเทศเชิงรุกอีกรูปแบบหนึ่ง

3. ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ในด้านการเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักหอสมุดควรนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ซึ่งในหลักการพัฒนาเว็บไซต์นั้นเว็บควรมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมสารสนเทศให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

4. รูปแบบของการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มเติม อาทิ บทความน่าสนใจ (สาระน่ารู้) แนะนำสารสนเทศยอดนิยม ฯลฯ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรนำข้อเสนอแนะนี้มาจัดทำสารสนเทศในส่วนนี้ขึ้นให้บริการบนเว็บไซต์ เพื่อเป็นการกระตุ้นการส่งเสริมการอ่านและการใช้บริการ

สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดอีกทางหนึ่ง

5. สำนักหอสมุด ควรเร่งปรับปรุงสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย และควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของห้องสมุดเพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงกระตุ้นการใช้บริการสารสนเทศต่าง ๆ บนเว็บไซต์เพิ่มขึ้น เนื่องจากสารสนเทศบางอย่างที่จัดทำเพื่อให้บริการบนเว็บนั้นมีประโยชน์ต่อการเรียนของนิสิต แต่ไม่ได้มีการใช้มากนัก และนิสิตบางส่วนยังไม่รู้จักวิธีการใช้ จึงควรให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์การใช้เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตามปัจจุบันสำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญได้มีการปรับปรุงและการพัฒนาโปรแกรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการของสำนักหอสมุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ศึกษาเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของอาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา
3. ศึกษาบทบาทของเว็บไซต์ห้องสมุดว่ามีบทบาทต่อการเรียนการสอนอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา ไวยมัย. (2546). การใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกรียงศักดิ์ ศรีวรรณธ์. (2546). พฤติกรรมและปัญหาการใช้เว็บไซต์สำนักบรรณสารสนเทศของ อาจารย์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- งานทะเบียนและสถิติบัณฑิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. (2550). จำนวนนิสิตปัจจุบัน. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2550, จาก <http://reg.buu.ac.th/registrar/stat.asp?avs302907798=3>
- งามพล เผ่าศิริ. (2546). สภาพและปัญหาการใช้บริการเว็บไซต์ของห้องสมุดและลักษณะของเว็บไซต์ห้องสมุดที่ต้องการของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธวัชชัย ศรีสุเทพ. (2548). เริ่มต้นสร้างเว็บไซต์อย่างถูกวิธี. กรุงเทพฯ: มาร์คมายเว็บ.
- นภาพร ชลวานิช. (2546). การวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภาพร สายสิงห์. (2549). การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรพิศ อุปถัมภ์. (2545). การใช้บริการสารสนเทศบนเว็ลด์ไวด์เว็บ ศูนย์สนเทศและหอสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริขวัญ ขอดเดชะ. (2549). การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Agingu, B.O. (2000). Library web sites at Historically Black colleges and universities. *College & research libraries*, 61, 6 (January) 30-37.
- Boa, X.M. (2000). Academic library home pages : Link location and database provision. *College & research libraries*. 26, 3 (6), 191-195.
- Cohen, L.B., & Still, J.M. (1999). A comparison of research university and two-year college library web sites : content, functionality, and form. *College & Research Libraries*, 60 (3), 275-289.
- Krijcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Louise, M. (2001). Usability of the academic library website: Implications for design. *College & research Libraries*, 62, 4 (7) 355-367.
- McClements, N. & Becker, C. (1996). Writing web page standards. *College & Research Libraries*, 57 (1), 16-17.