บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ จำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการสารสนเทศ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันราชภัฏทั้ง 40 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 136 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 117 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.0 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Effect Size (E.S.)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าสรุปผลได้ ดังนี้

1. **สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ระดับการศึกษาของบุคลากร ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รองลงมาคือ สาขาคอมพิวเตอร์ / เทคโนโลยีทางการศึกษา และสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ประเภทของบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รองลงมาคือ บรรณารักษ์ ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-5 ปี รองลงมาคือ มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

2. สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

การใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนสาเหตุของการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน คือ บุคลากรไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ไม่ทราบแหล่งเพื่อการติดต่อปฏิบัติงานที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม / สัมมนา และหน่วยงานมีอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนน้อย ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ที่ห้องสมุดใช้ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดส่วนใหญ่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของทบวงมหาวิทยาลัย (UNINET) รองลงมาคือ บริษัทเคเอสซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ต และศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร ส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ จากคำแนะนำของบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และจากการฝึกอบรม / สัมมนาภายในหน่วยงาน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานทุกวัน รองลงมาคือ ใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ รองลงมาคือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล

2.1 การใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้จำแนกตามประเภทของบุคลากร คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ–ส่ง จดหมาย รองลงมาคือ ส่งแนบแฟ้มข้อมูลไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ – ส่ง จดหมาย รองลงมาคือ ส่งแนบแฟ้มข้อมูลไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้

โปรแกรมที่ใช้ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมใช้โปรแกรม Mail เช่น yahoomail, hotmail รองลงมาคือ ใช้โปรแกรม Outlook Express และโปรแกรม Pine เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้โปรแกรมในการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ โปรแกรม Mail เช่น yahoomail, hotmail รองลงมาคือ โปรแกรม Outlook Exress และโปรแกรม Pine

2.2 การใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ได้จำแนกตามประเภทของบุคลากร คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โดยรวมใช้เพื่อดาวน์โหลดหรืออัพโหลดโปรแกรมมาใช้งาน รองลงมาคือ ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ และอื่น ๆ เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร บรรณารักษ์ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดหรืออัพโหลดโปรแกรมมาใช้งาน รองลงมาคือ ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ และขอแฟ้มข้อมูลจากข่ายงาน Bitnet, Listserv ส่วนเจ้าหน้าที่ห้อง-สมุดใช้เพื่อดาวน์โหลดหรืออัพโหลดโปรแกรมมาใช้งาน รองลงมาคือ ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ และขอแฟ้มข้อมูลจากข่ายงาน Bitnet, Listserv

วิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โดยรวมถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลโดยใช้ผ่านเว็บบราวเซอร์ รองลงมาคือ ใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และใช้ ftp โดยตรง เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร บรรณารักษ์ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ใช้ผ่านเว็บบราวเซอร์ และใช้ผ่านบริการสนทนาออนไลน์ เช่น ICQ ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลผ่านเว็บบราวเซอร์ รองลงมาคือใช้ ftp โดยตรง และใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ถ่ายโอน โดยรวมถ่ายโอนข้อมูล รองลงมาคือ ภาพนิ่ง และโปรแกรม เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร บรรณารักษ์ถ่ายโอนข้อมูลรองลงมาคือ โปรแกรม และภาพนิ่ง ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดถ่ายโอนข้อมูล รองลงมาคือ ภาพนิ่ง และโปรแกรม

2.3 การใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล ได้จำแนกตามประเภทของบุคลากร คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล โดยรวมใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น รองลงมาคือ ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น เช่น e-mail, gopher และสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลเพื่อสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น รองลงมาคือ ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้โปรแกรมอื่น ๆ เช่น e-mail, gopher และสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์

แหล่งสารสนเทศที่สืบค้นจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล โดยรวมสืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐ รองลงมาคือ สถาบันราชภัฏ และหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

สืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐ รองลงมาคือ สถาบันราชภัฏ และหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ

เหตุผลในการสืบค้นแหล่งสารสนเทศโดยรวมสืบค้นสารสนเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐเพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก รองลงมาคือ สืบค้นจากสถาบันราชภัฏเพราะเข้าถึงง่าย และสืบค้นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพราะเข้าถึงง่าย สารสนเทศจำนวนมาก และทันสมัยตรงกับความต้องการ เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเหตุผลในการสืบค้นสารสนทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐเพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก รองลงมา สืบค้นจากสถาบันราชภัฏเพราะเข้าถึงง่าย และสืบค้นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพราะเข้าถึงง่าย

รูปแบบของสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น โดยรวมสารสนเทศที่สืบค้นได้อยู่ในรูปบรรณานุกรมและสาระสังเขป รองลงมาคือ บรรณานุกรม และเอกสารฉบับเต็ม เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร บรรณารักษ์สืบค้นสารสนเทศได้รูปแบบของบรรณานุกรม รองลงมาคือ บรรณานุกรมและสาระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสืบค้นสารสนเทศได้ในรูปของบรรณานุกรมและสาระสังเขป รองลงมาคือ บรรณานุกรม และเอกสารฉบับเต็ม

2.4 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ ได้จำแนกตามประเภทของบุคลากร คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ โดยรวมใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป รองลงมาคือ สืบค้นวัสดุสารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ และเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มที่ให้บริการฟรี เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บเพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป รองลงมาคือ สืบค้นวัสดุสารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ และเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มที่ให้บริการฟรี

โปรแกรมช่วยค้นเวิลด์ไวด์เว็บที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ โดยรวมใช้โปรแกรมช่วยค้น Yahoo รองลงมาคือ Google และ AltaVista เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร บรรณารักษ์ใช้โปรแกรมช่วยค้น Yahoo รองลงมาคือ AltaVista และ Google ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้โปรแกรม Yahoo รองลงมาคือ Google และ AltaVista

เหตุผลในการใช้โปรแกรมช่วยค้นเวิลด์ไวด์เว็บในการสืบค้นสารสนเทศ โดยรวมใช้โปรแกรมช่วยค้น Yahoo เพราะใช้งานง่าย รองลงมาคือ ใช้ Google เพราะสารสนเทศจำนวน

มาก และใช้ AltaVista เพราะใช้งานง่าย เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร บรรณารักษ์ใช้โปรแกรมช่วยค้น Yahoo เพราะใช้งานง่าย รองลงมาคือ ใช้ AltaVista เพราะใช้งานง่าย และใช้ Google เพราะสารสนเทศจำนวนมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ Yahoo เพราะใช้งานง่าย รองลงมาคือ ใช้ Google เพราะใช้งานง่าย และใช้ AltaVista เพราะใช้งานง่ายและสารสนเทศจำนวนมาก

ประเภทของสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเวิลด์ไวด์เว็บ โดยรวมสืบค้นสารสนเทศประเภทข้อมูล รองลงมาคือ โปรแกรม, ภาพนิ่ง และสื่อประสม เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสืบค้นสารสนเทศประเภทข้อมูล รองลงมาคือ โปรแกรม, ภาพนิ่ง และสื่อประสม

2.5 การใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา ได้จำแนกตามประเภทของบุคลากร คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา โดยรวมใช้เพื่ออ่านข่าว รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น และสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาเพื่ออ่านข่าว รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น และสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มข่าวที่อ่าน โดยรวมอ่านข่าวในกลุ่ม news รองลงมาคือ talk และ comp, sci เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า ทั้งบรรณารักษ์อ่านข่าวในกลุ่มข่าว news รองลงมาคือ talk และ sci ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอ่านข่าวในกลุ่ม news รองลงมาคือ comp และ sci

3. **ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ**

3.1 ปัญหาด้านการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ต มีดังนี้

ปัญหาด้านการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยและมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งข้อ ได้แก่ ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน ปัญหาด้านการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการถ่ายโอนมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน รองลงมาคือ การขอเข้าใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลบางแห่งต้องเสียค่าใช้จ่าย ปัญหาด้านการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

2 ข้อ ได้แก่ การติดต่อเข้าใช้บริการช้าเนื่องจากมีผู้ใช้มาก รองลงมาคือ ศูนย์บริการให้บริการด้วยความเร็วต่ำ ปัญหาด้านการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่สามารถติดต่อเข้าศูนย์บริการหรือเว็บไซต์ที่ต้องการได้ รองลงมาคือ แฟ้มข้อมูลที่ค้นได้อยู่ในรูป PDF file ต้องดาวน์โหลดโปรแกรม Acrobat Reader เพื่อเปิดดูเอกสารทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ รองลงมาคือ ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการข่าวสารและกลุ่มข่าว

3.2 ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย รองลงมามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ วงจรเช่าที่ใช้เชื่อมต่อเกตเวย์มีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ และอุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์มีจำนวนน้อย

3.3 ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้มาก รองลงมาคือ เข้าสู่ระบบได้แต่ต้องใช้เวลานาน ข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องกว้างสัญญาณ (bandwidth) ต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว และไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการสั่งพิมพ์ ส่วนข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีคำสั่งที่ใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูลและคำอธิบายวิธีการใช้งาน (help) ไม่ชัดเจน

3.4 ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีเวลาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีภาระงานมาก รองลงมาคือ เนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชาทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและยากต่อการกำหนดคำศัพท์ที่ใช้ในการค้น ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารบนหน้าจอ ไม่มีความรู้ในการแก้ปัญหาเมื่ออินเทอร์เน็ตเสีย และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในการสืบค้น ส่วนข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่รู้จักวิธีการสืบค้นสารสารเทศบนอินเทอร์เน็ต และไม่มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน

สรุปปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

4. **เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต** ดังนี้

4.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทมีปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ ปัญหาการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีความสำคัญ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล แตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีความสำคัญ และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาบริการกลุ่มข่าวและสนทนาแตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี อย่างมีความสำคัญ

4.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ และปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากบุคลกรที่มีสำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ / เทคโนโลยีทางการศึกษา อย่างมีความสำคัญ บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์อย่างมีความสำคัญ และบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์มีปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างจากบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ / เทคโนโลยี อย่างมีความสำคัญ

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรผู้ให้บริการประเภทต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญ

4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ปี มีปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ ปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต ปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา และปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1 – 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีความสำคัญ บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ปี มีปัญหาการใช้ บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล และปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บแตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1 – 5 ปี อย่างมีความสำคัญ

5. **ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ** พบว่า ควรมีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ควรเพิ่มสมรรถนะของอุปกรณ์ให้รองรับข้อมูลได้มากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และควรเพิ่มความเร็วในการติดต่อเข้าสู่ระบบ

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

1. **สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) วาสนา อนุวาร (2541) พรพรรณ บุญยะทิม (2539) และระเบียบ ปาวิเศษ (2544) ที่พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของวาสนา อนุวาร (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ประเภทของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากกว่าบรรณารักษ์ เนื่องจากจำนวนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการแต่ละแห่งมีจำนวนน้อย ส่วนประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา อนุวาร (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบริการอินเทอร์เน็ต 1 ปี งานวิจัยของพรพรรณ

บุญยะทิม (2539) พบว่า บรรณารักษ์เป็นสมาชิกระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 1-2 ปี งานวิจัยของแลดเนอร์และทิลล์แมน (Ladner, & Tillner, 1993) พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต 1 ปี และงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) พบว่า บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้มากกว่า 2 ปี งานวิจัยของประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) พบว่า บรรณารักษ์มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นระยะเวลา 1-5 ปี ส่วนงานวิจัยของระเบียบ ปาวิเศษ (2544) พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 4-6 ปี ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบรรณารักษ์ได้รับการฝึกอบรมและใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นจึงทำให้เกิดความชำนาญ อีกทั้งอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีประโยชน์มาก ทำให้บรรณารักษ์สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

2. **สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ** การใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์งานบริการได้นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น (พรพรรณ บุญยะทิม, 2539, หน้า 82) เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใหญ่ที่สุดมีบริการต่าง ๆ มากมาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่และนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ชาริณี เชาวน์ศิลป, 2539, หน้า 9) ส่วนสาเหตุของการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานมีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการ เนื่องจากไม่มีความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต และไม่ทราบแหล่งเพื่อการติดต่อปฏิบัติงานที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต ในด้านการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายของทบวงมหาวิทยาลัย (UNINET) ทั้งนี้เนื่องจากเครือข่ายระหว่างมหาวิทยาลัยเป็น Internet Gateway ที่ทบวงมหาวิทยาลัยดำเนินการสร้างขึ้นเพื่อเชื่อมสถาบันอุดมศึกษาเข้าด้วยกัน เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ธนากร อ้วนอ่อน, 2542, หน้า 75) วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) วาสนา อนุวาร (2541) ระเบียบ ปาวิเศษ (2544) และทิลล์แมนและแลดเนอร์ (Tillman, & Ladner, 1994) ที่พบว่าบรรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้วิธีศึกษาด้วยตนเอง อาจเป็นเพราะปัจจุบันบรรณารักษ์มีความรู้และทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น อีกทั้งมีความสะดวกในการใช้จากสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากคำแนะนำของบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของพรพรรณ บุญยะทิม (2539) ประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) และออกัสติน (Augustine, 1994) ที่พบว่า บรรณารักษ์เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการฝึกอบรม สัมมนาภายในหน่วยงาน ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่า ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานทุกวัน และใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศศิธร ติณะมาศ (2540) และประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) ที่พบว่า บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานทุกวัน

บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการให้บริการ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ บุญยะทิม (2539) ที่พบว่า บรรณารักษ์ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมช่วยค้นเวิลด์ไวด์เว็บ และกลุ่มข่าวในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) พบว่า บรรณารักษ์งานบริการใช้บริการเทลเน็ต เวิลด์ไวด์เว็บ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของวาสนา อนุวาร (2541) พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้เวิลด์ไวด์เว็บ บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) และระเบียบ ปาวิเศษ พบว่า บริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ใช้มากที่สุด คือ บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บและบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบริการดังกล่าวเป็นบริการที่บรรณารักษ์ไม่ต้องใช้เวลาในการศึกษามากนัก เพราะเป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้นสารสนเทศ

2.1 การใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในงานบริการสารสนเทศ

ในด้านวัตถุประสงค์ของการใช้ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้เพื่อรับ-ส่งจดหมายรองลงมาคือ ส่งแนบแฟ้มข้อมูลไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์งานบริการส่วนใหญ่ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งจดหมายทั่วไป และส่งแฟ้มข้อมูลไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของพรพรรณ บุญยะทิม (2539) พบว่า บรรณารักษ์ใช้เพื่อตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานวิจัยของทิลล์แมนและแลดเนอร์ (Tillman, & Ladner, 1994) และออกัสติน (Augustine, 1994) พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนโปรแกรมที่ใช้ในการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้โปรแกรม mail เช่น

yahoomail, hotmail ในการรับ-ส่งจดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโปรแกรม mail ที่ใช้มีการใช้งานที่ง่าย และเป็นโปรแกรมที่มีระบบการจัดการเมล์ที่ดี

2.2 การใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ในด้านวัตถุประสงค์ของการใช้ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้เพื่อดาวน์โหลดหรืออัพโหลดโปรแกรมมาใช้งาน รองลงมาคือ ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์งานบริการใช้เพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด บรรณารักษ์สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้โดยการถ่ายโอนข้อมูลจากแฟ้มข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการได้ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังก่อให้เกิดการใช้สารสนเทศร่วมกัน ส่วนวิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้วิธีการถ่ายโอนโดยใช้ผ่านเว็บบราวเซอร์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพจนารถ ทองคำเจริญ (2539) ที่พบว่า อาจารย์ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อการเรียนการสอนโดยใช้โปรแกรมเว็บบราวเซอร์ ประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ถ่ายโอน พบว่า เป็นประเภทข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์งานบริการถ่ายโอนสารสนเทศประเภทข้อมูล และพจนารถ ทองคำเจริญ (2539) พบว่า การใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์ พบว่า ส่วนใหญ่ถ่ายโอนข้อมูล นอกจากนี้บรรณารักษ์มีการถ่ายโอนข้อมูลประเภทภาพนิ่ง และโปรแกรมมาใช้งานและให้บริการอีกด้วย

2.3 การใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล ในด้านวัตถุประสงค์ของการใช้ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์เข้าใช้เครื่องระยะไกลเพื่อติดต่อเข้าไปสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ บนระบบ OPAC เนื่องจากการเข้าใช้เครื่องระยะไกลเป็นช่องทางที่บรรณารักษ์สามารถติดต่อเข้าไปสืบค้นสารสนเทศที่อยู่ห่างไกลได้โดยตรง ทำให้บรรณารักษ์สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด แหล่งสารสนเทศและเหตุผลที่สืบค้นจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสืบค้นจากมหาวิทยาลัยของรัฐ เพราะมีสารสนเทศจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) และระเบียบ ปาวิเศษ (2544) ที่พบว่า บรรณารักษ์งานบริการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลติดต่อเข้าไปสืบค้นสารสนเทศที่ห้องสมุด

ในมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาของรัฐ เนื่องจากมีสารสนเทศจำนวนมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสารสนเทศที่สืบค้นเป็นข้อมูลเชิงวิชาการที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในด้านการเรียนการสอน และการศึกษาค้นคว้า รูปแบบของสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น พบว่า อยู่ในรูปของบรรณานุกรมและสาระสังเขป ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์ใช้เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดอื่น ซึ่งฐานข้อมูลห้องสมุดจะอยู่ในรูปของบรรณานุกรมและสาระสังเขป ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็นตัวเล่มต่อไปได้

2.4 การใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้บริการเวิลด์ไวด์เว็บมากที่สุด เนื่องจากให้ข้อมูลในรูปมัลติมีเดียที่มีทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง อีกทั้งยังใช้งานง่ายและยังได้รวมบริการต่าง ๆ เช่น การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมช่วยค้นต่าง ๆ มากมาย ทำให้มีผู้คนนิยมใช้มากที่สุด ปัจจุบันสถาบันการศึกษา ห้องสมุดต่าง ๆ ได้จัดทำโฮมเพจของหน่วยงานขึ้นมาเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัย ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็วขึ้น ในด้านวัตถุประสงค์ของการใช้ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลทั่วไป และสืบค้นวัสดุ-สารสนเทศ Web OPAC ของห้องสมุดต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์งานบริการส่วนใหญ่ใช้สืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ ทั่วไป โปรแกรมช่วยค้นเวิลด์ไวด์เว็บและเหตุผลที่ใช้ในการสืบค้น พบว่า ใช้โปรแกรมช่วยค้น yahoo เพราะใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์ติดต่อเข้าไปสืบค้นยังแหล่งสารสนเทศ yahoo เพราะเข้าถึงได้ง่าย และง่ายต่อการใช้ ประเภทของสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเวิลด์ไวด์เว็บ พบว่า สืบค้นสารสนเทศประเภทข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่พบว่า บรรณารักษ์สืบค้นสารสนเทศประเภทข้อมูล

2.5 การใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา ในด้านวัตถุประสงค์ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้เพื่ออ่านข่าว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพจนารถ ทองคำเจริญ (2539) ที่พบว่า การใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการกลุ่มข่าวเพื่ออ่านข่าว นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังใช้เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในวงการอื่น และสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอีกด้วย ส่วนกลุ่มข่าวที่อ่าน พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอ่านข่าวในกลุ่มข่าว news

3. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ

3.1 ปัญหาด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพจนารถ ทองคำเจริญ (2539) และสุกัญญา อ่างศิลา (2541) และระเบียบ ปาวิเศษ (2544) ที่พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพบปัญหาในเรื่องผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับจดหมายไม่มีเวลาในการตอบจดหมายหรือมีภาระงานมาก ปัญหาด้านการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องของวิธีการถ่ายโอนมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระเบียบ ปาวิเศษ (2544) ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะวิธีการถ่ายโอนข้อมูลมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและการดาวน์โหลดข้อมูลต้องใช้เวลาในการดึงข้อมูลนาน ปัญหาด้านการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อเข้าใช้บริการช้าเนื่องจากมีผู้ใช้มาก และศูนย์บริการให้บริการด้วยความเร็วต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพจนารถ ทองคำเจริญ (2539) และสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่วงเวลาที่บรรณารักษ์ติดต่อเข้าใช้เป็นช่วงเวลาที่มีผู้ใช้จำนวนมากทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ หรือเข้าใช้บริการได้แต่อาจใช้เวลานานในการติดต่อหรือแหล่งให้บริการปฏิเสธการขอเข้าใช้ ปัญหาด้านการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องไม่สามารถติดต่อเข้าศูนย์บริการหรือเว็บไซต์ที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) เนื่องจากระบบสื่อสารขัดข้องทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ปัญหาด้านการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา เมื่อพิจารณาโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพจนารถ ทองคำเจริญ (2539) และระเบียบ ปาวิเศษ (2544) อาจเป็นเพราะกลุ่มข่าวมีจำนวนมากเกินไปทำให้เสียเวลาในการเลือกกลุ่มข่าวหรือหัวข้อเรื่องที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

3.2 ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม เมื่อพิจารณาโดยรวมพบปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ศรีเชลียง (2543) สาเหตุอาจมาจากสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ต่ำและคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายมีการเรียกใช้จากภายในและภายนอกมากส่งผลให้เกิดปัญหาและขัดข้องบ่อย นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องวงจรเช่าที่ใช้เชื่อมต่อเกตเวย์มีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประอรนุช โปร่งมณีกุล

(2543) และศศิธร ติณะมาศ (2540) อาจเป็นเพราะการเชื่อมต่อกับเกตเวย์ของสถาบันราชภัฏบางแห่งอยู่ไกลทำให้การส่งข้อมูลเป็นไปได้ช้า

3.3 ปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณาโดยรวมพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรพรรณ บุญยะทิม (2539) ศศิธร ติณะมาศ (2540) สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) แลดเนอร์และทิลล์แมน (Ladner, & Tillman, 1993) สาเหตุอาจมาจากการเข้าใช้ระบบในช่วงเวลานั้นมีผู้ใช้จำนานมากที่ติดต่อเข้าไปใช้ระบบพร้อม ๆ กัน จึงทำให้ระบบทำงานได้ช้า

3.4 ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยรวมพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พบปัญหาในเรื่องบรรณารักษ์ไม่มีเวลาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีภาระงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศศิธร ติณะมาศ (2540) ประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) ระเบียบ ปาวิเศษ (2544) และคอนดิค (Condic, 1995) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาระงานที่ทำอยู่ทุกวันมีปริมาณมากทำให้ไม่มีเวลาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตต้องมีการฝึกฝนหรือใช้งานบ่อย ๆ จึงจะเกิดความชำนาญ นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องของเนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชาทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและยากต่อการกำหนดคำศัพท์ที่ใช้ในการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา อ่างศิลา (2541) เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่บรรณารักษ์ประสบมากเพราะผู้ใช้ต้องการเรื่องเฉพาะสาขาวิชาทำให้บรรณารักษ์ต้องทำความเข้าใจและคิดคำที่จะใช้ในการสืบค้น ทั้งนี้อินเทอร์เน็ตมีข้อมูลมากมาย บรรณารักษ์ต้องพยายามจำกัดการค้นให้แคบลงซึ่งเป็นการยากเนื่องจากไม่มีความคุ้นเคยในสาขาวิชานั้น ๆ

4. เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

4.1 เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทมีปัญหาต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานมาก จึงทำให้ประสบปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตมาก ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานน้อยกว่าจึงทำให้ไม่ค่อยเป็นปัญหา

4.2 เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน เนื่องจากสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในยุคแรกนั้นเปิดสอนโปรแกรมบรรณารักษศาสตร์ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน ส่งผลให้บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในช่วงเวลานั้นไม่มีทักษะในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต แต่ในปัจจุบันวิชาชีพบรรณารักษ์เปลี่ยนแปลงไปมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ทำให้สถาบันการศึกษาต้องปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหาของรายวิชาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หลักสูตรจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (ลำปาง แม่นมาตย์, 2543, หน้า 5-6) ดังนั้นบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์จึงมีความรู้และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตมากกว่าบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

4.3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรประเภทต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการจบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการศึกษาทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตประสบปัญหาน้อยกว่าบุคลากรที่เป็นบรรณารักษ์ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้องก็สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ส่วนบรรณารักษ์จำเป็นต้องอาศัยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

4.4 เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน พบว่า โดยรวมมีปัญหาต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นต้องอาศัยทักษะ ความชำนาญ การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอจึงจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการใช้งาน ดังนั้นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากจึงมีทักษะ ความชำนาญในการใช้งานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงพิจารณาด้านสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้รองรับข้อมูลได้มากขึ้น

2. ควรเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากพบปัญหาในเรื่องของการติดต่อเข้าสู่ระบบต้องใช้เวลานานเนื่องจากมีผู้ใช้มาก ดังนั้นควรเพิ่มจำนวนคู่สาย

ให้มากขึ้น

3. ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมากในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังทำให้บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

4. ผู้บริหารควรสนับสนุนบุคลากรให้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อบรรณารักษ์จะได้นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการแต่ละบริการบนอินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพและปัญหาของบริการแต่ละบริการบนอินเทอร์เน็ตที่นำมาใช้ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตของสถาบันการศึกษา โดยเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้ของสถาบันการศึกษาของรัฐเอกชน และสถาบันราชภัฏ ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ประเมินแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่สามารถนำมาใช้ในการให้บริการตอบถำถามได้อย่างแท้จริงและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้มากที่สุด