

**การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**

Online Databases Use by Lecturers and Students at the Office of Academic Resources and Information Technology, Surindra Rajabhat University

ชลิตา คำหอม ¹

Chalita Khamhom

¹ อาจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์: Lecturer, Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities and Social Science, Surindra Rajabhat University, E-mail: plajunk_ka@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และแนวทางการพัฒนาบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 527 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากห้องทำงานและสำนักวิทยบริการฯ โดยผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ใช้ในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้มากที่สุด คือ ThaiLIS และต้องการใช้เอกสารฉบับเต็มรูปแบบ PDF นอกจากนี้ยังพบว่าอาจารย์และนักศึกษามีความแตกต่างในการใช้ฐานข้อมูลในด้านความถี่ในการใช้ วัตถุประสงค์การใช้ และช่องทางการรับทราบข้อมูลการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนปัญหาการใช้ฐานข้อมูลของอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาระบบเครือข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการภายในสำนักวิทยบริการฯ นักศึกษาประสบปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ตรงความต้องการ แนวทางในการพัฒนาบริการฐานข้อมูลออนไลน์ คือ การจัดระบบการบริการห้องสมุด การปรับปรุงดูแลระบบเครือข่ายและสมรรถนะเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ

Abstract

The research aimed to study current status and difficulties of online databases use and guideline development for online database service at the Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. The sample group included 527 lecturers and students. This was a quantitative research method. Data were collected through a questionnaire and analyzed for percentage, mean, and standard deviation values. The research results revealed that most lecturers and students searched data from online databases through the university's network from their offices and Office of Academic Resource and Information Technology, mostly during 10.01 - 12.00 am. The most database used was ThaiLIS and full papers were needed. It was also found that frequency, purpose of database use and channel of information service receiving between lecturers and students were different. Difficulties on data uses of lecturers were found at the moderate level, including network system and computers provided in the Office of Academic Resource and Information Technology. The difficulty found by students, at the high level was that online databases were not relevant to their needs. The development guidelines for online databases service include establishment of library service system, improvement and maintenance of network system as well as capacity of computers provision with more efficiency.

คำสำคัญ: ฐานข้อมูลออนไลน์ การใช้สารสนเทศ บริการห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้

Keywords: Online database, Information use, Library service, User study

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานบริการทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริม การเรียน การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิตแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ซึ่งมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 กำหนดเกี่ยวกับการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศได้รวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ (Ministry Of University Affairs. 2001, pp. 9–10) ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาสภาพของห้องสมุดให้มีศักยภาพสูงในการดำเนินงานโดยจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาฐานข้อมูลต่าง ๆ ระบบเครือข่ายและระบบข่ายงาน รวมทั้งบริการข้อมูลแบบออนไลน์ ดังที่ สมาน ลอยฟ้า (Smarn Loipha, 2010, p. 134) กล่าวว่า ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอยู่ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในโลกของการสื่อสาร ทางวิชาการ 3 ด้าน คือ การเพิ่มขึ้นอย่างมากมายของวารสารวิชาการซึ่งสามารถเข้าถึงได้บนอินเทอร์เน็ต ความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่ความรู้อย่างเสรี และพัฒนาการของการเข้าถึงสารสนเทศแบบเสรี

บทบาทของห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดในอนาคตไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของทรัพยากร สารสนเทศ แต่จะต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปสืบค้นและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศ ในห้องสมุดต้องมีหลากหลายประเภททั้งวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ โดยเน้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนด้านบริการ ห้องสมุดเน้น การให้บริการที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศและจัดส่งสารสนเทศไปให้ผู้ใช้งานได้ทันเวลา เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้ห้อง สมุดสามารถช่วยผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น เช่น แหล่งสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ และฐานข้อมูลท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งสารสนเทศออนไลน์ก็จะทวีความสำคัญมาก ขึ้น เนื่องจากห้องสมุดเน้นให้ผู้ใช้สามารถติดต่อกับห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ ห้องสมุด ในขณะที่ตัวกันบรรณารักษ์สามารถส่งผ่านสารสนเทศที่ได้รับการคัดสรร วิเคราะห์ สังเคราะห์ให้ตรงกับ ความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ไปยังผู้ใช้โดยผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศเช่นเดียวกัน (Urarat Vongsilpa, 2001, p. 99) ทำให้ห้องสมุดต้องเปลี่ยนบทบาทจากเดิม คือ เป็นแหล่งสารสนเทศ ซึ่งเป็นบทบาทเชิงรับ ต้องปรับเปลี่ยนเป็นบทบาท เชิงรุก คือ ผู้ร่วมในกระบวนการเผยแพร่สารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีบทบาทและภารกิจหลักในการสนับสนุน การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ภายใต้การบริหารงานภายในซึ่งประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ งานสำนักงาน ผู้อำนวยการฯ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานห้องสมุด และงานศูนย์ภาษา (Surindra Rajabhat University, 2017) เพื่อให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบริการแก่ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการในรูปแบบ ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากไว้ในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในระบบเชื่อมต่อตรงไปยังผู้ผลิตหรือผู้จัดทำหน่วย โดยอาศัยอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และช่องทางการสื่อสารในระบบเครือข่าย (Saisuda Pantrakul, 2007, p. 2) สารสนเทศที่จัดเก็บรวบรวมใน ฐานข้อมูลออนไลน์จึงมีความทันสมัย เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการศึกษาค้นคว้าโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาและสถานที่ ผู้ใช้สามารถเข้าถึง สารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้ใช้องการ ปัจจุบันสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา จำนวน 12 ฐาน ประกอบด้วย ฐานข้อมูลระดับชาติ คือ ThaiLIS (Thai Library Integrated System) ฐานข้อมูลระดับนานาชาติ ได้แก่ ACM Digital Library, ScienceDirect, American Chemical Society (ACS),

H.W.Wilson, EBSCOHOST, ISI Web of Science, ProQuest ABI/INFORM Complete, ProQuest Dissertations & Theses, SpringerLink Journal, Emerald Management e-Journal, และ MUSE Global นอกจากนี้ยังมีฐานข้อมูลทดลองใช้ เช่น Binumi Multimedai Academic OneFile, National Geographic Virtual Library เป็นต้น ฐานข้อมูลที่บอกรับบางฐานเกิดจากการเข้าร่วมโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคร่วมมือกันเพื่อให้การจัดบริการสารสนเทศมีความครบถ้วน สมบูรณ์และรวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัยของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ รวมทั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ คือ ปัญหาค่าบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่แพงมากขึ้นทุกปี และสถิติผู้ใช้บริการน้อย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านสภาพและปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์และนักศึกษา และแนวทางการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อที่จะทราบคุณภาพโดยรวมของการบริการและแนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุด คือ อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2560 จำนวน 12,795 คน (Surindra Rajabhat University, 2017) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 527 คน ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 154 คน และนักศึกษา จำนวน 373 คน ซึ่งจำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต มี 5 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ด้านการจัดระบบการให้บริการของห้องสมุด และด้านระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ มี 4 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

ด้านการจัดระบบการให้บริการของห้องสมุด และด้านระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นข้อคำถามเป็นแบบให้
เลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อคำถามแบบเปิด

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องเชิงเนื้อหา
โดยเลือกข้อคำถามที่ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จาก
นั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้ห้องสมุดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยหาความเชื่อมั่น (Reliability)
ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98 และทุกข้อคำถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับยอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยแจกแบบสอบถามไปยังอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 558 ชุด รับแบบสอบถามกลับคืนและนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ได้ จำนวน 527 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.44 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

4.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพการใช้อินเทอร์เน็ต

4.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต และแนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ จำนวน 154 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน (ร้อยละ 70.80) การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 121 คน (ร้อยละ 78.60) มีตำแหน่งทางวิชาการ คือ อาจารย์ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 96.10) สอนอยู่ในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 52.60) และมีประสบการณ์สอนต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 44.20) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา จำนวน 373 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน (ร้อยละ 76.40) และศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 208 คน (ร้อยละ 55.80)

2. สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พบว่า อาจารย์ ส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ตออนไลน์ จำนวน 128 คน (ร้อยละ 83.10) สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากสถานที่ทำงานมากที่สุด จำนวน 61 คน (ร้อยละ 31.30) เข้าใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน จำนวน 48 คน (ร้อยละ 31.16) ช่วงเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต คือ 10.01-12.00 น. จำนวน 60 คน (ร้อยละ 26.60) วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ เพื่อประกอบการสอน จำนวน 96 คน (ร้อยละ 39.30) รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ คือ เอกสารฉบับเต็มรูปแบบ PDF จำนวน 95 คน (ร้อยละ 37.10) รองลงมา คือ เอกสารฉบับเต็ม (HTML) จำนวน 50 คน (ร้อยละ 19.50) ฐานข้อมูลออนไลน์สืบค้น คือ ThaiLIS จำนวน 71 คน (ร้อยละ 27.80) ช่องทางการรับทราบข้อมูลการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ คือ เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 29.20)

ส่วนสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ตออนไลน์ จำนวน 370 คน (ร้อยละ 99.20) สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 307 คน (ร้อยละ 68.30) เข้าใช้อินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 155 คน (ร้อยละ 41.90) ช่วงเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต คือ 10.01-12.00 น. จำนวน 138 คน (ร้อยละ 37.30) วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ เพื่อทำรายงาน จำนวน 231 คน (ร้อยละ 33.20) รูปแบบสารสนเทศที่ต้องการ คือ เอกสาร

ฉบับเต็ม (PDF) จำนวน 281 คน (ร้อยละ 46.60) รองลงมา คือ เอกสารฉบับเต็ม (HTML) จำนวน 133 คน (ร้อยละ 22.10) ฐานข้อมูลออนไลน์สืบค้น คือ Thai LIS จำนวน 231 คน (ร้อยละ 29.40) ช่องทางการรับทราบข้อมูลการบริการ ฐานข้อมูลออนไลน์ คือ จากอาจารย์ผู้สอน จำนวน 190 คน (ร้อยละ 21.10)

ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสบปัญหาด้านฐานข้อมูลออนไลน์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมา คือ ด้านผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.51$) ด้านระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.49$) ด้านการจัดระบบการให้บริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.48$) และ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาข้อ 3 ลำดับแรกซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอะไรบ้าง ($\bar{X} = 3.69$) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการมีไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.60$) และความสับสนเกี่ยวกับวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลแต่ละฐานซึ่งมีความแตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.59$) ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ของอาจารย์และนักศึกษา

ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านผู้ใช้บริการ			
1.1 ไม่ทราบว่าสำนักวิทยบริการฯ มีฐานข้อมูลอะไรบ้าง	3.69	0.83	มาก
1.2 ความรู้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของท่าน	3.56	0.78	มาก
1.3 เวลาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของท่าน	3.43	0.80	ปานกลาง
1.4 ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน	3.57	0.88	มาก
1.5 ข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษของท่าน	3.28	0.77	ปานกลาง
รวม	3.51	0.81	มาก
2. ด้านผู้ให้บริการ			
2.1 ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ	3.35	0.82	ปานกลาง
2.2 ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์	3.58	0.80	มาก
2.3 ผู้ให้บริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ชัดเจน	3.24	0.91	ปานกลาง
2.4 ผู้ให้บริการขาดทักษะการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.14	0.93	ปานกลาง
2.5 ผู้ให้บริการเอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.36	0.86	ปานกลาง
รวม	3.36	0.86	ปานกลาง
3. ด้านฐานข้อมูลออนไลน์			
3.1 ฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการฯ จัดให้บริการตรงกับความต้องการ	3.52	0.79	มาก
3.2 ฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการฯ จัดให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.60	0.83	มาก
3.3 ฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการฯ จัดให้บริการมีความทันสมัย	3.54	0.76	มาก
3.4 ฐานข้อมูลแต่ละฐานมีวิธีการสืบค้นแตกต่างกันทำให้เกิดความสับสน	3.59	0.79	มาก
3.5 ฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาฉบับเต็มไม่ครบทุกรายการตามที่ต้องการ	3.54	0.78	มาก
3.6 ฐานข้อมูลภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดให้บริการมีให้เลือกใช้น้อย	3.44	0.78	ปานกลาง
รวม	3.53	0.84	มาก
4. ด้านการจัดระบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ			
4.1 สำนักวิทยบริการฯ ขาดการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์	3.52	0.86	มาก
4.2 ไม่มีคู่มือหรือคำแนะนำฉบับภาษาไทยในการใช้ฐานข้อมูล	3.41	0.81	ปานกลาง

ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	\bar{X}	SD	แปลผล	
4.3 การจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลยังไม่ทั่วถึง	3.53	0.84	มาก	
4.4 มีการจำกัดเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการฯ	3.45	0.88	ปานกลาง	
	รวม	3.48	0.85	ปานกลาง
5. ด้านระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์				
5.1 การใช้เวลาในการดาวน์โหลด	3.55	0.82	มาก	
5.2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ ต่ำ	3.46	0.88	ปานกลาง	
5.3 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเฉพาะการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.50	0.85	มาก	
5.4 การเชื่อมต่อเครือข่ายเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัยมีความยุ่งยาก	3.51	0.87	มาก	
5.5 การขัดข้องของระบบเครือข่าย	3.44	0.88	ปานกลาง	
	รวม	3.49	0.86	ปานกลาง
	รวมทั้งหมด	3.47	0.84	ปานกลาง

3. แนวทางการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ของอาจารย์และนักศึกษา พบว่า แนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ สำนักวิทยบริการฯ ควรส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์แก่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.60$) 2) ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดหาฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ เพิ่มจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.60$) 3) ด้านการจัดระบบการให้บริการของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ จัดทำคู่มือหรือคำแนะนำฉบับภาษาไทยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.64$) 4) ด้านระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดระบบเครือข่ายที่มีความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ ตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.66$) ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 แนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ในสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ของอาจารย์และนักศึกษา

แนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. ด้านผู้ให้บริการ				
1.1 จัดผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.67	0.72	มาก	
1.2 ส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.60	0.73	มาก	
1.3 ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีทักษะการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.58	0.77	มาก	
1.4 ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีทักษะทางภาษาอังกฤษ	3.54	0.81	มาก	
1.5 คัดเลือกผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติเหมาะสม	3.58	0.78	มาก	
	รวม	3.59	0.76	มาก

แนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์	\bar{X}	SD	แปลผล
2. ด้านฐานข้อมูลออนไลน์			
2.1 จัดหาฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.68	0.79	มาก
2.2 เพิ่มจำนวนฐานข้อมูลสาขาวิชาต่างๆ	3.60	0.75	มาก
2.3 มีการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ	3.57	0.80	มาก
รวม	3.61	0.78	มาก
3. ด้านการจัดระบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ			
3.1 มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ	3.68	0.80	มาก
3.2 จัดทำคู่มือหรือคำแนะนำฉบับภาษาไทยในการใช้ฐานข้อมูล	3.64	0.83	มาก
3.3 จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ	3.63	0.77	มาก
3.4 จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์นอกเวลาราชการ	3.52	0.86	มาก
รวม	3.62	0.82	มาก
4. ด้านระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์			
4.1 มีการตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ	3.66	0.82	มาก
4.2 จัดระบบเครือข่ายที่มีความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้น	3.70	0.85	มาก
4.3 จัดเตรียมจำนวนและประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ	3.65	0.82	มาก
4.4 เพิ่มการเชื่อมต่อเครือข่ายเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัย	3.62	0.84	มาก
รวม	3.66	0.83	มาก
รวมทั้งหมด	3.62	0.80	มาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการอภิปรายผล ดังนี้

1. อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สืบค้นฐานข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย จากห้องทำงานและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะที่สำนักวิทยบริการฯ ไม่มีบริการการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย ทำให้อาจารย์และนักศึกษาต้องใช้จากภายในมหาวิทยาลัย โดยอาจารย์ใช้งานจากที่ทำงานและนักศึกษาใช้งานจากสำนักวิทยบริการฯ เป็นหลัก นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังอำนวยความสะดวกด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้เชื่อมโยงและใช้งานได้ทั่วถึงกันทั้งมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัททิรา โทณแก้ว นันทิพย์ วิภาวิน และธาดาศักดิ์ วชิรปริษาพงษ์ (Supattira Tonkaew, Numtip Wipawin, & Tadasak Wajiraprechapong, 2015) ดารณี แซ่ตั้ง (Daranee Sae-Tang, 2006) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากห้องสมุดและสถาบันที่ตนสังกัด

อาจารย์ส่วนใหญ่เข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ทุกวัน ส่วนนักศึกษาเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งอาจเป็นเพราะอาจารย์จำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในการเตรียมการสอนและการวิจัย จึงมีความถี่ในการเข้าใช้มากกว่านักศึกษา นอกจากนี้ทั้งอาจารย์และนักศึกษาก็ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาเรียนการสอน และผลการวิจัยด้านวัตถุประสงค์ของการใช้ พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับการสอน นอกจากนี้ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยใช้งานได้ทั้งจากที่ทำงานและจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักวิทยบริการฯ จึงทำให้การใช้งานภายในมหาวิทยาลัยสะดวก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของดารณี แซ่ตั้ง (Daranee Sae-Tang, 2006) บงกช จันทรัตน์ (Bongkot Chantararat, 2010) และ หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ (Hataikarn Wongsawat, 2010)

ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ แต่แตกต่างกันในส่วนในช่วงเวลาในการสืบค้น โดยนักศึกษาคณะส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในช่วงเวลา 16.01-22.00 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเลิกเรียน

อาจารย์มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประกอบการเรียนการสอนและนักศึกษาใช้เพื่อการทำรายงานและรูปแบบสารสนเทศที่ต้องการใช้มากที่สุด คือ เอกสารฉบับเต็ม PDF เนื่องจากฐานข้อมูลออนไลน์ให้สารสนเทศใหม่และทันสมัย ทำให้การเรียนการสอน การศึกษาหาความรู้ และการทำวิจัยทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการได้รับเอกสารฉบับเต็มที่สามารถใช้งานได้ทันทีและอ้างอิงในผลงานได้ นอกจากนี้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้โดยสะดวกทุกสถานที่ในมหาวิทยาลัยและทุกเวลา โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาจากชั้นหนังสือ/วารสารหรือเดินทางไปสำนักวิทยบริการฯ โดยตรง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของตวานภา สุยะนนท์ รุจิรดา ระวีศรี และแสงเดือน คำมีสว่าง (Daonapa Suyanon, Rujirada Raweesri, & Sangduan Kammeesawang, 2011) หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ (Hataikarn Wongsawat, 2010) สุภัททิรา โทนแก้ว น้ำทิพย์ วิภาวิน และธาดาดักดี วชิรปรีชาพงษ์ (Supattira Tonkaew, Numtip Wipawin, & Tadasak Wajiraprechapong, 2015) ทาบี๊ะ ดาตูและชุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น (Habibah Dato, & Chumchit Saechan, 2015) รสสุคนธ์ ไตรรงค์ (Rodsukhon Trirong, 2012) และทิพวรรณ ขุนแก้ว (Thipawan Khunkeaw, 2011) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน และต้องการเอกสารฉบับเต็ม

อาจารย์และนักศึกษาคณะส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล ThaiLIS เนื่องจากผลลัพธ์ที่ได้เป็นภาษาไทย ซึ่งง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ ต่างจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศที่สืบค้นและได้ผลลัพธ์เป็นภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับผลการวิจัยของทาบี๊ะ ดาตู และชุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น (Habibah Dato & Chumchit Saechan, 2015) ที่พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูล ThaiLIS มากที่สุด การรับทราบข้อมูลการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ อาจารย์ทราบจากข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ อาจเป็นเพราะอาจารย์ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงจากการใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่าย เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วในการติดตามข่าวสารการบริการ ประกอบกับอาจารย์ต้องค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอนและการวิจัยจากสำนักวิทยบริการฯ และพบว่าอาจารย์มีการรับรู้การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ นักศึกษาทราบข้อมูลการบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากอาจารย์ผู้สอน เนื่องจากได้รับมอบหมายให้ทำรายงาน และอาจารย์แนะนำแหล่งสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ ประกอบกับสำนักวิทยบริการฯ ประชาสัมพันธ์และจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ยังไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง

2. ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในระดับมาก คือ อาจารย์และนักศึกษาคณะส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีฐานข้อมูลอะไรบ้าง มีความสับสนเกี่ยวกับวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลแต่ละฐานที่มีความแตกต่างกันและการจัดอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลยังไม่ทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ ประชาสัมพันธ์การบริการฐานข้อมูลออนไลน์ การอบรมและการเข้าถึงฐานข้อมูลยังไม่ทั่วถึงและต่อเนื่อง หรืออาจจัดอบรมในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม เช่น ในช่วงเวลาที่มีการเรียนการสอน รอบการอบรมน้อยไป เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัททิรา โทนแก้ว น้ำทิพย์ วิภาวิน และธาดาดักดี วชิรปรีชาพงษ์ (Supattira Tonkaew, Numtip Wipawin, & Tadasak Wajiraprechapong, 2015) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษาไม่รู้จักชื่อวารสารและฐานข้อมูลอะไรบ้าง นอกจากนี้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลจากต่างประเทศมีเนื้อหาภาษาอังกฤษจึงทำให้ยากต่อการเข้าถึง และบางฐานข้อมูลที่ให้บริการแต่ยังมีการใช้งานไม่คุ้มค่าโดยเฉพาะฐานข้อมูลต่างประเทศ สำนักวิทยบริการฯ จึงควรเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และสอนทักษะการรู้สารสนเทศเชิงรุกให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายการสอนการรู้สารสนเทศเป็นรายวิชาศึกษาทั่วไปหรือวิชาบังคับในหลักสูตรต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชุตติมา สัจฉนนท์ (Chutima Sacchanand, 2007) ที่เสนอว่า

ห้องสมุดควรมีบทบาทในการสอนการรู้สารสนเทศทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเป็นผู้สอนหรือผู้ร่วมสอนการรู้สารสนเทศให้กับนักศึกษาในรายวิชาการรู้สารสนเทศ หรือมีการบูรณาการการสอนการรู้สารสนเทศในรายวิชาต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการรู้สารสนเทศให้กับนักศึกษาและอาจารย์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศ การนำชม การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การจัดฝึกอบรมระยะสั้น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำและการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งล้วนทำให้นักศึกษาและอาจารย์มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ส่วนปัญหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับจัดสรรงบประมาณที่จำกัดไม่สามารถหาฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้นได้ ประกอบกับฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษและมีราคาแพง (Pornpan Jandaeng, 2014, p. 114) ถึงแม้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มีความร่วมมือกันบอกรับในรูปแบบภาคีห้องสมุดก็ตาม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของหาบีปะ ดาตุ และชุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น (Habibah Dato & Chumchit Saechan, 2015) ที่พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บริการสำนักวิทยบริการมีจำนวนน้อย นอกจากนี้ยังพบปัญหาการดาวน์โหลดมีความล่าช้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้จำนวนมากทำให้ระบบเครือข่ายเกิดความหนาแน่นและขัดข้องบ่อย ส่งผลทำให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน ผ่องพุดม (Sangduen Pongput, 1999) ดาวนภา สุยะนนท์ รุจิรดา รัชวีศรี และแสงเดือน คำมีสว่าง (Daonapa Suyanon, Rujirada Raweesri, & Sangduan Kammeesawang, 2011, p. 6) และหาบีปะ ดาตุ และชุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น (Habibah Dato & Chumchit Saechan, 2015) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนหนึ่งขึ้นกับประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ด้อยและขัดข้องบ่อย

3. แนวทางการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จากความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา ได้แก่ การจัดระบบเครือข่ายที่มีความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้น โดยเพิ่มการความเร็วของระบบเครือข่าย และเพิ่มการเชื่อมต่อเครือข่ายเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ และตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากระบบเครือข่ายเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาและจากทุกสถานที่ แม้แต่อยู่ภายนอกสำนักวิทยบริการฯ ก็สามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ได้ โดยวิธีการเข้าใช้จากระยะไกล (Remote login) หรือผ่านเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN: Virtual Private Network) จึงควรมีการเพิ่มความเร็วของระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย รวมทั้งจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้ ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจัดเตรียมช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกสถาบัน (Daonapa Suyanon, Rujirada Raweesri, & Sangduan Kammeesawang, 2011; Kulthida Tuamsuk, Jutharat Sarawanawong, & Kanyarat Kwiecien, 2011, p. 173; Pornpan Jandaeng, 2014, p. 11) โดยคำหนึ่งว่า การบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพนั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้

แนวทางการแก้ปัญหาการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ไม่เพียงพอ บุคลากรที่ไม่เพียงพอ การส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การบริการฐานข้อมูลออนไลน์ โดยให้มีการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ทั้งนี้ในการปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการฯ ต้องติดตามศึกษาว่ามหาวิทยาลัยมีการเปิดสอนหลักสูตรใดบ้าง และวิเคราะห์ข้อมูลว่าทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีอยู่สามารถตอบสนองต่อสถาบันและผู้ใช้ห้องสมุดมากน้อยเพียงใด โดยมีการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอและเพิ่มจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์สาขาวิชาต่าง ๆ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธิดา ท่วมสุข จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และกัลยารัตน์ เควียนเซน (Kulthida Tuamsuk, Jutharat Sarawanawong & Kanyarat Kwiecien, 2011, p. 165-166) ที่พบว่า ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้

ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน โดยค่านึงผู้ใช้เป็นหลักและผู้ใช้มีส่วนร่วมในการพิจารณา ซึ่งบรรณารักษ์ต้องทำงานร่วมกับอาจารย์ผู้สอนจะทำให้การจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรมากขึ้น นอกจากนี้บุคลากรของห้องสมุดควรได้รับการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อวิทยาการและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการต้องสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวเองในเชิงบริการให้มากขึ้น จึงจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งพรพรรณ จันทรแดง (Pornpan Jandaeng, 2014, p. 15) ได้แนะนำทักษะและความรู้ที่ผู้ให้บริการต้องพัฒนาและปรับปรุงตนเองเพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าของวิทยาการ รู้เท่าทันสารสนเทศและผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความรอบรู้ในความก้าวหน้าของวิทยาการสาขาต่าง ๆ ความเป็นผู้นำ ทักษะภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านการวางแผน ทักษะการประสานงานที่ดี ความสามารถในการตัดสินใจใหม่ ทำใหม่ ความสามารถทางธุรกิจ และความสามารถด้านการสื่อสาร

แนวทางการแก้ปัญหาอาจารย์และนักศึกษาไม่ทราบเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ โดยการประชาสัมพันธ์การบริการฐานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ จัดทำคู่มือหรือคำแนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ เนื่องจากบรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญในการการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ทั้งเป็นผู้สอนและให้บริการในการแนะนำวิธีการสืบค้นข้อมูลและช่วยสืบค้นฐานข้อมูลแก่ผู้ใช้ (Thai Library Association, 2013, p. 7) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของดาวณา สุยะนนท์ รุจิรดา ระวีศรี และแสงเดือน คำมีสว่าง (Daonapa Suyanon, Rujirada Raweesri, & Sangduan Kammeesawang, 2011) ที่พบว่า มหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยการอบรมและแนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ไปยังอาจารย์และนักศึกษาในแต่ละคณะ เพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธิดา ท้วมสุข จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และกัลยารัตน์ เควียนเช่น (Kulthida Tuamsuk, Jutharat Sarawanawong, & Kanyarat Kwiecien, 2011, p. 165) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องจัดบริการเชิงรุก โดยใช้กลยุทธ์การบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management) เน้นการบริการผู้ใช้เฉพาะรายบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม ควรมีการจัดบริการสอนหรือพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือทักษะการรู้สารสนเทศให้กับนักศึกษา มีระบบและกิจกรรมที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาในสำนักวิทยบริการฯ และจัดบริการช่วยเหลืออาจารย์ในด้านการสอนและการวิจัย เพื่อการทำผลงานทางวิชาการในการขอตำแหน่งทางวิชาการ ตลอดจนจัดอบรมและการให้ความช่วยเหลืออาจารย์และนักศึกษาด้านรูปแบบการเขียนบรรณานุกรมเพื่อการเขียนรายงานการค้นคว้า การวิจัย และผลงานทางวิชาการ ควบคู่กับการอบรมฐานข้อมูลออนไลน์ หรือการสอนการรู้สารสนเทศ นอกจากนี้แนวทางในการแก้ปัญหา พบว่า สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้หลากหลายช่องทาง เพื่อคอยแจ้งเตือนหรือแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและการได้รับสารสนเทศแก่ผู้ใช้ เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเจริญก้าวหน้ามาก ทำให้เกิดการสื่อสารแบบใหม่โดยเฉพาะผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก กระดานข่าว ทวิตเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาเกิดขึ้นมากมายและมีราคาไม่สูงโดยเฉพาะสมาร์ตโฟน ซึ่งห้องสมุดสามารถใช้สื่อและอุปกรณ์เหล่านี้เป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกเข้าถึงบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพรพรรณ จันทรแดง (Pornpan Jandaeng, 2014, p. 11) ที่ว่า การจัดการห้องสมุดสมัยใหม่จำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสารแบบใหม่ให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- 1.1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา

และข้อเสนอแนะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์และนักศึกษา มาพิจารณาบทวน และศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพื่อวางแผนปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ตรงประเด็นและตรงความต้องการผู้ใช้อย่างแท้จริง เช่น การจัดสนทนากลุ่มกับผู้ใช้ การเพิ่มช่องทางเสนอแนะแก่นักวิทยบริการฯ ผ่านกล่องความคิดเห็นหรือฟอรัมออนไลน์ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

1.2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สามารถนำข้อมูลแนวทางการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ ประกอบการกำหนดนโยบายการพัฒนา และแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ 1) ด้านการจัดระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ภายในมหาวิทยาลัย ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุงสมรรถนะของระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับส่งข้อมูลและประมวลผลได้รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม เพิ่มการเชื่อมต่อเครือข่ายเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการและตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ และควรส่งเสริมให้ใช้งานในช่วงเวลาหลังการเรียนการสอน และจากที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย โดยพัฒนาระบบเครือข่ายให้การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งให้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่อาจารย์และนักศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ใช้งานเพื่อการจัดการเรียนการสอนและการทำรายงาน 2) ด้านการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ ควรที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน โดยกำหนดนโยบายการจัดหาที่ผู้มีส่วนร่วมในการพิจารณา เพื่อที่จะได้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ตรงกับความต้องการ 3) ด้านผู้ให้บริการ สำนักวิทยบริการฯ ควรจัดผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้และ ส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์แก่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยการสนับสนุนการสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้ให้บริการ เช่น ทักษะภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านการสื่อสาร เป็นต้น และ 4) ด้านการบริการ สำนักวิทยบริการฯ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์การบริการฐานข้อมูลออนไลน์หลากหลายช่องทาง จัดทำคู่มือหรือคำแนะนำฉบับภาษาไทยในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ และการผลักดันให้อาจารย์และนักศึกษาใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ควรกำหนดนโยบายการส่งเสริมการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ โดยการบูรณาการการสอนการรู้สารสนเทศในรายวิชาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก ตลอดจนจัดบริการช่วยเหลืออาจารย์ในด้านการสอนและการวิจัย เพื่อการทำผลงานทางวิชาการในการขอตำแหน่งทางวิชาการ ตลอดจนจัดอบรมและการให้ความช่วยเหลืออาจารย์และนักศึกษาด้านรูปแบบการเขียนบรรณานุกรม เพื่อการเขียนรายงานการค้นคว้า การวิจัย และผลงานทางวิชาการ ควบคู่กับการอบรมฐานข้อมูลออนไลน์ หรือการสอนการรู้สารสนเทศ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริการเชิงรุกแบบมีส่วนร่วมของบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพิจารณาความคุ้มค่าของการบอกรับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

2.2 ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาสภาพและปัญหาการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ โดยเป็นการเก็บข้อมูลทั้งผู้ใช้และบรรณารักษ์ ซึ่งจะได้ผลวิจัยในเชิงลึกมากกว่าการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสามารถนำไปพัฒนาแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Bongkot Chantararat. (2010). *The Utilization of the Thai LIS online database for practitioners in libraries at public higher education institution* (Unpublished master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Chutima Sacchanand. (2007). Ganrusarasunted su gaanpathanaa tee yangyeun: Naewked thedsade mathatan kanvejai la kanpathepad [Information literacy for sustainable development : concept theory standard research practice]. In *Academic conference on Information Literacy for All: Learning for Sufficient Economic Society* (pp.18-19). Bangkok: The Secretariat of the House of Representatives. (In Thai)
- Daonapa Suyanon, Rujirada Raweesri, & Sangduan Kammeesawang. (2011). *Use of online database by faculty member and students of Mae Fah Luang University*. Chiang Rai: Mae Fah Luang University. (In Thai)
- Daranee Sae-Tang. (2006). *Utilization of humanities online database by Humanities graduate students, Chulalongkorn University* (Unpublished master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Habibah Dato, & Chumchit Saechan. (2015, July-December). Use, problems and needs of using online databases of faculty members at Yala Rajabhat University. *Information*, 22(2), 61-69. (In Thai)
- Hataikarn Wongsawat. (2010). *Utilization of the on-line database by graduate students at the Nations Institute of Development Administration* (Unpublished master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. In Thai)
- Kulvaree Distsapornhiranyakul. (2008). *The management of online databases in private university libraries* (Unpublished master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Kulthida Tuamsuk, Jutharat Sarawanawong & Kanyarat Kwiecien. (2011) *University library management model for students' learning support*. Khon Kaen: Khon Kaen University. (In Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Ministry of University Affairs. (2001). *Directions for the development of higher education institutes libraries and stepping into government governance universities: Seminar report on cooperation between libraries of higher education institutions*. Bangkok: Silpakorn University. (In Thai)
- Pornpan Jandaeng. (2014). *Modern library*. Bangkok: Se-Education. (In Thai)

-
- Rodsukhon Trirong. (2012). *Usage and needs for using online databases of graduate students in Office of Academic Resources and Information Technology, Bansomdejchaopraya Rajabhat University* (Unpublished master's thesis). Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Smarn Loipha. (2010, September–December). Khlang khwamru sathaban kap hongsamut sathaban udomsueksa [Institutional repository and academic library]. *Humanities, Social Sciences*, 27(3), 119–138. (In Thai)
- Sangduen Pongput (1999). *Use of electronic information resources for academic purposes of undergraduate in private universities* (Unpublished master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Saisuda Pantrakul. (2007). *Study on utilization of online databases provided by the academic research and information technology, Suan Dusit Rajabhat University: Case study subscription databases*. Bangkok: Suan Dusit Rajabhat University. (In Thai)
- Surindra Rajabhat University. (2017). *Office of Academic Promotion and Registration, Surindra Rajabhat University*. Retrieved July 11, 2017, from https://acad.srru.ac.th/?page_id=6
- Supattira Tonkaew, Numtip Wipawin, & Tadasak Wajiraprechapong. (2015, July–December). The use of electronic databases by lecturers and graduate students in the Faculty of Education, Rajabhat Universities in the southern region. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 8(2), 83–96. (In Thai)
- Thai Library Association. (2013). *Services and library activities*. Bangkok: Author. (In Thai)
- Thipawan Khunkeaw. (2011). *Using online database search services in Health Science Of personnel under the Institute of Health Sciences Research, Chiang Mai University*. Chiang Mai: Chiang Mai University. (In Thai)
- Urarat Vongsilpa. (2001). The role of libraries in the 21st century. *Chombueng*, 4, 95–100. (In Thai)