

การใช้บริการสารสนเทศ บนเวิลด์ไวด์เว็บศูนย์สนเทศและหอสมุด ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*พรพิศ อุปถัมภ์

ความเป็นมา

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการสื่อสารรูปแบบใหม่ ที่ทำให้ทุกพื้นที่สามารถเชื่อมโยงกันได้เป็นหนึ่งเดียว ผู้ส่งและผู้รับสารสามารถติดต่อสื่อสารกันผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลา และสถานที่ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศหลัก ที่เป็นตัวแปรสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากสถิติการเจริญเติบโตของอินเทอร์เน็ตโดยบริษัท IDG ได้ประมาณการจำนวนผู้ใช้เวิลด์ไวด์เว็บไว้ว่า ในปี ค.ศ. 1998 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เรียกเข้า เวิลด์ไวด์เว็บ กว่า 100 ล้านคนและจะเพิ่มเป็น 320 ล้านคน ในปี ค.ศ. 2002 ซึ่งแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตยังเติบโตอย่างต่อเนื่องและเติบโตยิ่งขึ้นไป (ยีน ภูววรรณ 2542, 29) ในอนาคตความต้องการอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเสมือนสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน เพราะข้อมูลข่าวสารทั้งหมดได้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหนทางเพื่อเชื่อมโยงการให้บริการ

การใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันได้ขยายวงกว้างออกไปมากขึ้นในทุกสาขาอาชีพไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะด้านการศึกษาและการวิจัยเท่านั้น ด้วยคุณสมบัติในการ

เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว และใช้ต้นทุนในการลงทุนต่ำ ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ยังปรารถนาขององค์กรทั้งหลาย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ พยายามนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อประโยชน์สำหรับหน่วยงานของตนในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การประชาสัมพันธ์ (วนิดา จันทจุฑาภรณ์ 2537, 2) การแสดงผลผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ

ในด้านของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหนึ่งในการทำงาน เช่น เป็นเครื่องมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยจะตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังร้านค้าต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และในด้านการบริการนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เทคโนโลยีเว็บ (web technology) มาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลในฐานข้อมูลของห้องสมุดได้ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้มากมายและบริการที่ดีที่สุดบริการหนึ่งที่สามารถใช้ได้กับบุคคลทั่วไปคือ เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web :

*บรรณารักษ์ประจำแผนกบริการ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545

**งานวิจัยได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการทำวิทยานิพนธ์ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

WWW) (ศรีศักดิ์ จามรมาน และ คนอื่นๆ 2537, 22) จุดเด่นของเว็บไซต์เว็บที่มีเหนือบริการอื่นๆ ในอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ข้อมูลมีความหลากหลายทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบ โดยสามารถนำเสนอข้อมูลแบบกราฟิก กล่าวคือข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์เว็บ จะมีทั้งที่เป็นข้อความและรูปภาพ รวมไปถึงภาพในลักษณะมัลติมีเดีย คือภาพเคลื่อนไหวและมีเสียงประกอบ ลักษณะเด่นอีกประการหนึ่งของเว็บไซต์เว็บ คือความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน้าหนึ่งไปยังหน้าอื่น หรือจากแฟ้มข้อมูลหนึ่งไปยังแฟ้มข้อมูลอื่น โดยใช้คำ ข้อความ หรือ รูปภาพที่สามารถเชื่อมโยงได้ เรียกว่า ไฮเปอร์เท็กซ์ ลิงค์ (Hypertext link) (วนิดา จันทรจิรากร 2537, 54)

เว็บไซต์เว็บเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทำให้ห้องสมุดต้องเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมในการให้บริการ โดยห้องสมุดสมัยใหม่จะเน้นการให้บริการในลักษณะของห้องสมุดอัตโนมัติและห้องสมุดเสมือน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและสืบค้นสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นจากฐานข้อมูลของห้องสมุด แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (electronic resources) นอกจากนี้เว็บไซต์เว็บก็เป็นเครื่องมือในการทำงานของบรรณารักษ์ ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำผู้ใช้บริการ การฝึกอบรมผู้ใช้บริการ การสอนการใช้ห้องสมุด การค้นหาข้อมูล ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการสื่อสารซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด และเป็นการประชาสัมพันธ์รูปแบบหนึ่ง เว็บไซต์เว็บยังเปรียบได้ว่าเป็นพิพิธภัณฑ์เสมือนและห้องสมุดเสมือน (Xiao 1997) โดยห้องสมุดจะนำเสนอข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเวลาทำการ หรือการให้บริการ และยังเชื่อมโยงไปสู่ฐานข้อมูลในห้องสมุดมีไว้บริการ และแหล่งสารสนเทศต่างๆ จะเห็นว่า ข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์นั้น เกิดจากการที่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ประสงค์จะเผยแพร่ข้อมูลของตนให้สาธารณะชนพึงได้ทราบ จึงได้สร้างเอกสารของตนขึ้นและกำหนดสถานที่ตั้ง (location) หรือ เว็บไซต์ เพื่อ

ให้ผู้สนใจสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้ (วนิดา จันทรจิรากร 2537, 54) ไม่จำกัดเฉพาะภายในห้องสมุดหรือสถาบันเท่านั้น หากแพร่ออกไปทั่วโลก

เว็บไซต์ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เริ่มจัดทำในปี พ.ศ. 2539 เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ (OPACs) ผ่านเว็บไซต์เว็บจากฐานข้อมูลของศูนย์สนเทศและหอสมุด โดยใช้โปรแกรม เว็บซิส (Websis) และได้ปรับปรุงแก้ไขตลอดมา เนื่องจากการจัดทำเว็บไซต์นั้นสร้างตามความต้องการของหน่วยงานว่าจะนำเสนอบริการสารสนเทศอะไรบ้างบนเว็บไซต์ โดยคณะผู้จัดทำไม่เคยได้สำรวจหรือสอบถามจากผู้ใช้บริการว่าต้องการให้บริการสารสนเทศอะไรบ้างบนเว็บไซต์เว็บ หรือมีปัญหา อุปสรรค อย่างไรบ้างในการใช้บริการ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษาการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ ด้วยตระหนักว่า การสร้างเว็บไซต์จะไม่มีประโยชน์และคุณค่า ถ้าหากว่าบริการสารสนเทศที่มีอยู่นั้นไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นหนึ่งในสาเหตุของการไม่เข้าใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ ศูนย์สนเทศและหอสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ วิธีการเข้าถึง ความถี่ในการเข้าใช้ และประเภทของบริการสารสนเทศที่ใช้

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ ศูนย์สนเทศและหอสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์เว็บ ศูนย์สนเทศและ หอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยจำแนกตาม ชั้นปี และเพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2545 ได้กลุ่มตัวอย่าง 365 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วยข้อความ 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับสถานะภาพของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นข้อความเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ และวิธีการใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อความเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 4 เป็นข้อความเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศและข้อความเกี่ยวกับบริการสารสนเทศที่ต้องการและข้อความความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นข้อความแบบปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของนักศึกษา

นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน เพศชาย จำนวน 141 คน

เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 134 คน รองลงมาได้แก่ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 97 คน

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด ปรากฏว่าคณะที่มีนักศึกษาเข้าใช้บริการสารสนเทศมากที่สุด ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ รองลงมาได้แก่ คณะการบัญชี และคณะที่มีการใช้บริการสารสนเทศน้อยที่สุด มีคะแนนเท่ากันสองคณะคือ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบ ของนักศึกษา พบว่ามีความถี่ในการเข้าใช้บริการ คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 188 คน รองลงมาได้แก่ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 81 คน

1.1 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสารสนเทศ

ผลจากการวิจัยพบว่านักศึกษา มีวัตถุประสงค์เข้าใช้บริการสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียน มากที่สุด จำนวน 296 คน รองลงมาได้แก่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 260 คน และที่น้อยที่สุดคือ อื่นๆ โดยระบุว่า เพื่อใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 คน

1.2 วิธีการเข้าใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบ

ผลจากการวิจัยพบว่านักศึกษามีวิธีการเข้าใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบโดย เชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มากที่สุด จำนวน 250 คน รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้โดยยูอาร์แอล (URL) ของศูนย์สนเทศและหอสมุด <http://laic.dpu.ac.th> จำนวน 240 คน และวิธีการเข้าใช้ที่นักศึกษาใช้น้อยที่สุดได้แก่ อื่นๆ โดยระบุว่า เครื่องมือช่วยสืบค้น จำนวน 19 คน

2. สรุปการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบศูนย์สนเทศและหอสมุด ของนักศึกษา

2.1 สรุปการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบศูนย์สนเทศและหอสมุดของนักศึกษา จำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

2.1.1 การใช้บริการฐานข้อมูล ของห้องสมุด

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด ในด้านฐานข้อมูลของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่ ใช้ฐานข้อมูลหนังสือ สื่อทัศน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม หนังสือพิมพ์

2.1.2 การใช้บริการฐานข้อมูล ออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด ในด้านฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย เป็นฐานข้อมูลที่นักศึกษาใช้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ฐานข้อมูล ISIM ข้อมูลพื้นฐานบริษัทจำกัด (มหาชน) และฐานข้อมูลที่มีการใช้น้อยที่สุดคือ ฐานข้อมูล H.W. Wilson database

2.1.3 การใช้บริการฐานข้อมูล อื่นๆ และเครื่องมือช่วยค้น

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด ในด้านฐานข้อมูลอื่นๆ และเครื่องมือช่วยค้น อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เครื่องมือช่วยค้น (search engine) มีการใช้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พจนานุกรมออนไลน์และชีวประวัติ และที่มีการใช้น้อยที่สุดได้แก่ กฎหมายและวารสารอิเล็กทรอนิกส์

2.1.4 การใช้บริการด้านวารสาร

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด ในด้านวารสาร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายชื่อวารสารภาษาไทย มีการใช้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ สารบัญวารสาร และที่มีการใช้น้อยที่สุดได้แก่ รายชื่อวารสารภาษาอังกฤษ

2.1.5 การใช้บริการสารสนเทศ ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้

บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด ในด้านบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สารบัญวารสาร มีการใช้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ รวมเว็บไซต์ และที่มีการใช้น้อยที่สุดได้แก่ สำนักพิมพ์

2.1.6 การใช้บริการมุนนักค้นคว้า ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้

บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด ในด้านมุนนักค้นคว้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการใช้มุนหนังสือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ มุมวารสาร และมุมสื่อทัศน มีการใช้น้อยที่สุด

2.1.7 การใช้บริการต่างๆ

ของห้องสมุด

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด ในด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการที่มีการใช้มากที่สุดได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และบริการที่มีการใช้น้อยที่สุดได้แก่ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม

2.2 บริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศ

นักศึกษาต้องการให้ทางศูนย์สนเทศและหอสมุดจัดบริการเพิ่มเติม

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความต้องการให้จัดบริการสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บบัญชีสนเทศและหอสมุด เพิ่มเติมนั้นมี ความต้องการอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการจองอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ รองลงมาได้แก่บริการตอบคำถามออนไลน์ และบริการที่มีความต้องการน้อยที่สุดได้แก่ แบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุด

3. สรุปและอภิปรายผล ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุดของนักศึกษา ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านผู้ให้บริการ

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด ในด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ไม่มีเวลาในการใช้อย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ขาดทักษะในการใช้เว็บไซต์ ขาดกลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูล ไม่มีความรู้ในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์และไม่คุ้นเคยกับรูปแบบเว็บไซต์

3.2 ปัญหาด้านเว็บไซต์

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด ในด้านเว็บไซต์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความไม่แน่ใจในตัวผู้เขียนเนื้อหา รองลงมาได้แก่สารสนเทศที่นำเสนอบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด ไม่ครอบคลุม และในบางเพจไม่บอกวันที่ที่ปรับปรุง สารสนเทศที่นำเสนอบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด ไม่คงที่ ตามลำดับ

3.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด ในด้านอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ คอมพิวเตอร์สมรรถภาพต่ำ ระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อย ไฟฟ้าดับบ่อย และเครื่องบริการ (Server) ของคุนยฺสนเทศและหอสมุดขัดข้องบ่อย

3.4 ปัญหาด้านอื่นๆ

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด ในด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ใช้เวลานานในการเข้าถึง ขาดบรรณารักษ์แนะนำการสืบค้นข้อมูล และขาดคำแนะนำในการเข้าถึง

4. เปรียบเทียบการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำแนกได้ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบการศึกษาค้นคว้าการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยจำแนกตามชั้นปี คือชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 สรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปี ต่างกันมีการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1 เมื่อพบความแตกต่างจึงนำไปทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheff's test)

4.1.1 ด้านฐานข้อมูลของห้องสมุด

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ คุนยฺสนเทศและหอสมุด ในด้านฐานข้อมูลของห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุดแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1

4.1.2 ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์ศูนย์สนเทศและหอสมุด ในด้านฐานข้อมูลออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าชั้นปีที่1 และ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์แตกต่างกัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1

4.1.3 ด้านฐานข้อมูลอื่นๆ และเครื่องมือช่วยค้น

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์ศูนย์สนเทศและหอสมุด ในด้านฐานข้อมูลอื่นๆ และเครื่องมือช่วยค้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าชั้นปีที่1 และชั้นปีที่ 3 มีการใช้ฐานข้อมูลอื่นๆ แตกต่างกัน

4.1.4 ด้านวารสาร

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์ศูนย์สนเทศและหอสมุด ในด้านวารสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าชั้นปีที่1 และชั้นปีที่ 3 มีการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุดแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1

4.1.5 ด้านมุมมองนักค้นคว้า

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์ศูนย์สนเทศและหอสมุด ในด้านมุมมองนักค้นคว้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานข้อ 1

4.1.6 ด้านบริการสารสนเทศ

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์ศูนย์สนเทศและหอสมุด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

4.1.7 ด้านการใช้บริการต่างๆ

ของห้องสมุด

ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์ศูนย์สนเทศและหอสมุด ในด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่มีนัยสำคัญระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

4.2 ผลการเปรียบเทียบการศึกษากการใช้

บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์เว็บ ศูนย์สนเทศและหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยจำแนกตามเพศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเพศชายและหญิงใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์เว็บศูนย์สนเทศและหอสมุด ในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์เว็บศูนย์สนเทศและหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทำให้ทราบถึงการใช้บริการสารสนเทศ ความถี่ วัตถุประสงค์ในการใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ใช้บริการ

ศูนย์สนเทศและหอสมุดควรจัดอบรมวิธีการใช้บริการสารสนเทศผ่านเวปไซด์ไวด์เว็บ ศูนย์สนเทศและหอสมุดแก่นักศึกษาตลอดจนผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์เว็บ ตลอดจนการสืบค้นสารสนเทศ โดยการฝึกอบรมวิธีการใช้อย่างต่อเนื่อง

ทางศูนย์สนเทศและหอสมุด ควรจะมีคู่มือแนะนำการใช้บริการสารสนเทศบนเวปไซด์ไวด์เว็บ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจว่ามีบริการอะไรบนเว็บไซต์ โดยคู่มือดังกล่าวนี้จะจัดทำใน 2 รูปแบบคือ เป็นสิ่งตีพิมพ์ และ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด

ทางศูนย์สนเทศและหอสมุด ควรจะหากิจกรรมให้นักศึกษาเข้าใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีปริมาณมากขึ้น โดยกิจกรรมดังกล่าวที่ว่า อาจจะเป็นการขอความร่วมมือไปยังคณะต่างๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากอาจารย์ในการนำบทความลงตีพิมพ์เผยแพร่บนเวปไซด์เว็บของห้องสมุด นอกจากนี้ในบางวิชาที่มีแบบฝึกหัด ทางศูนย์สนเทศและหอสมุด ก็สามารถให้บริการสิ่งเหล่านี้ได้

2. ด้านการจัดทำเว็บไซต์

ในการจัดทำเว็บไซต์ขององค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตาม ต้องมีการวางแผนการจัดทำ เพราะการจัดทำเว็บไซต์นั้นเป็นงานที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นศูนย์สนเทศและหอสมุด ควรมีการวางแผนการจัดทำเว็บไซต์ให้ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ควรมีนโยบาย หรือวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ที่ชัดเจนว่าเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นมานั้น รองรับความต้องการสารสนเทศของกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มใดเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้การนำเสนอสารสนเทศผ่านเว็บไซต์นั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

ประเด็นสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการนำเสนอสารสนเทศบนเวปไซด์เว็บก็คือ ความทันสมัยของสารสนเทศ ควรนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ และทันสมัยเพิ่มเติมอยู่เสมอ ซึ่งทางศูนย์สนเทศและหอสมุดควรมีการกำหนดช่วงเวลาในการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลทุกวัน ทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน (สุธีร์ นวกุล 2542, 49-50 ; Stewart 2000) นอกจากนี้ในการจัดทำเว็บเพจใดๆ ก็ตาม ต้องมีข้อความบ่งบอก หรือวันที่ให้ทราบว่ามีการปรับปรุงล่าสุด เพื่อให้ผู้ใช้เข้าไปอ้างอิงได้ (McClements 1996)

ในด้านของงบประมาณ ทางศูนย์สนเทศและหอสมุดควรจัดสรรงบประมาณในการจัดทำเว็บไซต์ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการในการจัดทำเว็บไซต์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เนื้อหา ตลอดจนรูปแบบของเว็บไซต์ทันสมัยอยู่เสมอ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

3. ด้านการออกแบบ

เว็บไซต์ห้องสมุด เป็นเว็บที่มีปริมาณสารสนเทศมาก ดังนั้น จึงควรมี โปรแกรมค้นหาภายในเว็บไซต์ มีเมนูนำทาง (navigation) มีแผนผังเว็บไซต์ (site map) ทั้งนี้เพื่อให้การค้นหาสารสนเทศภายในเว็บไซต์นั้นรวดเร็วและถูกต้อง เมนูนำทางนั้นต้องคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง เพราะรายละเอียดเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคุ้นเคยกับเว็บไซต์ (McClements 1996 ; Stover 1997) นอกจากนี้ในการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดต้องมีความชัดเจนในโครงสร้างของข้อมูลทั้งหมดและต้องสื่อสารข้อมูลเหล่านั้นไปยังผู้ใช้บริการ

ในด้านของจุดเชื่อมโยง (links) ต้องใช้สีมาตรฐานเดียวกัน โดยจุดเชื่อมโยงที่ผู้ใช้ไม่เคยไปเยี่ยมชมมาก่อนจะเป็นสีน้ำเงิน ส่วนจุดเชื่อมโยงที่เคยไปมาแล้วจะเป็นสีม่วงหรือสีแดง สีที่เป็นมาตรฐานเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคุ้นเคยกับเว็บไซต์ (Nielsen's 1999 ; สุลักษณ์ สุ่มมาตย์ 2543, 24-30) นอกจากนี้ในด้านของการเชื่อมโยงเว็บเพจต่างๆ ภายในเว็บไซต์นั้น ก่อนนำเว็บเพจขึ้นให้บริการ ต้องมีการตรวจสอบก่อนเสมอ ว่าจุดเชื่อมโยงต่างๆ ใช้งานได้จริง ((McClements 1996 ; Wisconsin Madison 1999)

4. ด้านอุปกรณ์

ศูนย์สนเทศและหอสมุด ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้บริการ และเครื่องบริการ (Server) ทั้งนี้เพื่อจัดปัญหาเครื่องให้บริการขัดข้องบ่อย ปัญหาการดาวน์โหลดข้อมูลที่ใช้เวลานาน

นอกจากนี้ประเด็นสำคัญควรคำนึงถึงสำหรับห้องสมุดที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์นั้นคือ เครื่องบริการนั้นต้องดี มีประสิทธิภาพเพียงพอ ต่อการค้นหาข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง ต่อวัน และ 7 วัน ต่อสัปดาห์

ในด้านของช่องสัญญาณของระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกที่เชื่อมต่อผ่านผู้ให้บริการจะต้องเพียงพอในการใช้งาน (Emery 1999)

บรรณานุกรม

- ยีน กูวรวรรณ. “เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตบนเส้นทางการพัฒนา.” อินเทอร์เน็ตแม็กกะซีน. 4, 4, (เมษายน 2542) : หน้า 29-34.
- วนิดา จันทจุจากร. อินเทอร์เน็ตมิติใหม่แห่งการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : สำนักงานศึกษาระบบสารสนเทศ (SIEC) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน. สตาร์เตอร์คิต อินเทอร์เน็ต ออร์อินวัน (Starter kit internet all in one). กรุงเทพฯ : บริษัทออนไลน์แอดเวอร์ไทซิงโกลด์ไฮท์, 2537.
- สุธีร์ นวกุล. “สร้างเว็บไซต์อย่างไรที่เรียกว่าเจ๋ง.” อินเทอร์เน็ต-อินทราเน็ต. 4, 20, (ตุลาคม-พฤศจิกายน 2542) : หน้า 49-50.
- สุลักษณ์ สุ่มมัตย์. “10 ขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี.” อินเทอร์เน็ต-อินทราเน็ต. 4, 23, (พฤษภาคม-มิถุนายน 2543) : หน้า 13-23.
- Emery, Georgy. **Library web site planing & designing** [Online]. Available URL: <http://www.2.canisius.edu/~emery/planing.html> (1999).
- McCleents and Becker. “Writing Web page standards.” in **Electronic resources access and Issues**. London : Bowker Saur, 1996.
- Nielsen's Jacob. **Top ten mistakes in web design** [Online]. Available URL : <http://www.useit.com/alertbox/9605.html> (1999).
- Stewart, Jennifer. **Website checklist nine elements for a successful site** [Online]. Available URL : <http://learnthat.com/courses/computer/webchecklist/index.shtml> (2000).
- Stover, Mark. **The construction and validation of and evalutive instrument for academic library World Wide Web** [Online]. Available URL : <http://www.wlib.umi.com/dissertations/fullcit/9907773> (1997).
- Wisconsin Madison. **UW-Madison campus libraries web pages standands and guidelines** [Online]. Available URL : http://www.library.wisc.edu/help/tech/Web_standard.html (1999).
- Xiao, Daniel, Pixey Anne and Mosley, Cornish. **Library services through the world wide web** [Online]. Available URL: <http://info.lib.un.edu/pr/v8/n4/xiao8n4.html> (1997).

ต่อจากหน้า 112

BIBLIOGRAPHY

- Fausett, Laurene. **Fundamentals of neural networks : architectures, algorithms and applications**. Upper Saddle River [NJ] : A Simon & Schuster, 1994.
- Fine, Terrence L. “Feedforward Nerual Network Methodology.” **The Indian Journal of Statistics**. 62, Series B, Pt. 2, 2000 : pp. 351.
- Hagan, M. T., Demuth, H. B., and Beale, M. H. **Neural Network Design**. Boston, MA. : PWA Publishing, 1999.
- Hassoun, Mohamad H. **Fundamentals of Artificial Neural Networks**. Cambridge, MA. : the MIT Press, 1995.
- Patterson, Dan W. **Artificial neural networks : theory and applications**. Singapore : Prentice Hall, 1996.