

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อศึกษาสาเหตุหรือเหตุผลของการใช้และไม่ใช้ข้อมูลออนไลน์ รวมถึงศึกษาความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยพายัพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คณาจารย์ ชาวไทย มหาวิทยาลัยพายัพ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 รวมจำนวนทั้งสิ้น 238 คน โดยไม่ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับคณบดีขึ้นไป คณาจารย์ชาวต่างประเทศและคณาจารย์ที่อยู่ระหว่างลาศึกษาต่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังนี้

1. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

การอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ อาจารย์ส่วนใหญ่จะไม่เคยอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยให้เหตุผลว่าไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการอบรม ดิถุการะงานสอน นอกจากนี้เวลาที่ว่างไม่ตรงกับเวลาที่มีการอบรม รวมทั้งติดประชุม แต่มีอาจารย์บางส่วนสามารถใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ได้ด้วยตนเองแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมอีก และเกือบร้อยละ 40 ผ่านการอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์แล้ว โดยร้อยละ 66.4 ทราบการบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด

ด้านความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ คิดเป็นร้อยละถึง 95.6 ซึ่งผู้ที่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ร้อยละ 54.0 ให้เหตุผลว่าประหยัดเวลาในการค้นหา แต่ยังมีคณาจารย์บางส่วนไม่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ร้อยละ 46.0

ให้เหตุผลว่าไม่สะดวกในการไปใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ผลงานทางวิชาการประเภทตำราใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือเอกสารคำสอน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และจุดประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ร้อยละ 71.0 ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน และอาจารย์ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเองมากที่สุด โดยสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากภาควิชา/คณะ/หน่วยงานที่สังกัดมากที่สุด และช่วงเวลา 12.00-18.00 น. เป็นช่วงเวลาที่อาจารย์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.6 และใช้เวลาสืบค้นแต่ละเรื่องโดยเฉลี่ยไม่เกิน 1 ชั่วโมง ส่วนวิธีการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ อาจารย์เข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านโฮมเพจของสำนักหอสมุดมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.1

ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ที่อาจารย์เคยใช้มากที่สุด คือ ABI/Inform คิดเป็นร้อยละ 76.4 และเกือบร้อยละ 60 ต้องการเอกสารฉบับเต็ม

2. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

2.1 ความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์

- ในระดับมาก มีจำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ วิธีการสืบค้น , การเข้าถึงแหล่งข้อมูล , สืบค้นได้เร็วกว่าการสืบค้นจากสิ่งพิมพ์ และ คำแนะนำการใช้จากบรรณารักษ์
- ในระดับปานกลาง มีจำนวน 7 ประเด็น ได้แก่ ผลการสืบค้น , ความเร็วในการดึงข้อมูล (load) , การพิมพ์ผลการสืบค้น , การบันทึกผลการสืบค้น , การส่งผลการสืบค้นทาง E-mail , การจัดกิจกรรมแนะนำเทคนิควิธีการสืบค้น และ เอกสารแนะนำวิธีสืบค้นข้อมูล
- ภาพรวมของความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44

2.2 ความพึงพอใจในฐานข้อมูลออนไลน์

- ในระดับมาก มีจำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูลตรงตามความต้องการ , ข้อมูลทันสมัย , ข้อมูลเชื่อถือได้ , ข้อมูลมีปริมาณมากเพียงพอกับความต้องการ และสามารถนำผลจากการสืบค้น ไปใช้ประโยชน์ได้
- ในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ
- ภาพรวมของความพึงพอใจในฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50

3. ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

ความคิดเห็นของอาจารย์ตัวอย่างเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า ฐานข้อมูลมีความสำคัญต่อการเรียนการสอน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการทำงานมาก จึงมีความจำเป็นอย่าง

ยั้งที่ต้งมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นว่าควรส่งเสริมให้มีการใช้ฐานข้อมูลและแนะนำวิธีการใช้ ตลอดจนแนะนำฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อีกด้วย

3.2 ปัญหาเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ ขอนำเสนอเป็นแต่ละประเด็น ดังนี้ คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สุขภาพยังมีน้อย
2. ใช้เวลาในการ โหลดข้อมูลนานมาก เมื่อใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยแพทย์
3. ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ และมีประโยคที่แจ้งว่า “The page cannot be displayed” ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลออนไลน์ได้
4. ฐานข้อมูล IFD Newscip Online ควรจะมีข้อมูลให้ดูก่อนแล้วจึง download ในภายหลัง
5. ผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ยังไม่ทราบวิธีสืบค้นที่ถูกต้องทำให้ฐานข้อมูลยังไม่ได้ถูกใช้
6. ระบบการส่งพิมพ์ผ่านส่วนกลางต้องรอนาน บางครั้งระบบไม่เชื่อมต่อข้อมูลกัน มีการหยุดการทำงานกลางคัน
7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละภาควิชาที่พร้อมสำหรับการสืบค้นข้อมูลมีไม่เพียงพอ

3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

1. ต้องการฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและงานวิจัยต่างประเทศให้มากขึ้น
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ให้มากขึ้น
3. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ให้มากขึ้นเพื่อการใช้ฐานข้อมูลมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการหาข้อมูลได้มากขึ้นด้วย
4. เพิ่มความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล
5. ฐานข้อมูลต้องทันสมัยอยู่เสมอ
6. ฐานข้อมูลควรเป็นภาษาไทย นักศึกษาจะได้ใช้ได้มากขึ้น และควรเชื่อมโยง (link) กับ web ของมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้ทั้งอาจารย์และนักศึกษา
7. เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
8. เพิ่มฐานข้อมูลให้มากขึ้นให้หลากหลายสาขาวิชา
9. เปิดให้มีการฝึกอบรมทอมละ 1 ครั้งเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

5.2 อภิปรายผล

1. สภาพการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์

การเข้ารับการอบรมการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์

จากการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยมีเหตุผลว่า ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมมากที่สุด รองลงมาคือติดภาระงานสอน มีเวลาว่างไม่ตรงกับเวลาที่มีการอบรม ติดประชุม จากเหตุผลเหล่านี้ทำให้อภิปรายได้ว่า ทางสำนักหอสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงคณาจารย์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด อาจส่งตรงถึงผู้รับโดยทางโทรศัพท์, E-mail และอีกประเด็นหนึ่งของการค้นพบจากการวิจัยนี้พบว่าเวลาอบรมที่ทางสำนักหอสมุดจัดนั้นไม่สอดคล้องกับเวลาที่คณาจารย์ว่าง เมื่อเป็นเช่นนี้ทางสำนักหอสมุดต้องให้บริการแบบเชิงรุกมากขึ้น เช่น สำนักหอสมุดแจ้งกิจกรรมการอบรม และให้คณาจารย์แจ้งวัน เวลา ที่เหมาะสม หรืออาจใช้การสัญจรไปตามคณะหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อไปแนะนำการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์ และกลุ่มผู้เข้าอบรมอาจจะเป็นการอบรมแบบ ตัวต่อตัว หรือจัดกลุ่มเล็ก ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป อาจจะช่วยให้การรณรงค์ให้คณาจารย์สนใจในการอบรมมากยิ่งขึ้นและจะส่งผลให้คณาจารย์สนใจการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์มากขึ้นด้วย รวมทั้งในการอบรมควรเน้นการวิเคราะห์คำถามเพื่อหาความต้องการที่แท้จริง และการกำหนดคำศัพท์ให้สอดคล้องกับแนวคิดความต้องการด้วย

ด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการข้อมูลออนไลน์ คณาจารย์รับทราบว่ามีแหล่งบริการข้อมูลออนไลน์โดยการประชาสัมพันธ์มากที่สุด ซึ่งปัจจุบันสำนักหอสมุดมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด โดยจัดทำข่าวสำนักหอสมุด และส่งข่าวในพายัพสารเป็นรูปแบบการจัดทำในลักษณะของเอกสาร สิ่งพิมพ์ รวมทั้งการส่งข่าวสารดังกล่าวไม่ได้ส่งถึงคณาจารย์ทุกท่านอาจทำให้อาจารย์บางท่านไม่ทราบข่าวสารของสำนักหอสมุดก็เป็นได้ แต่ทั้งนี้ บางครั้งคณาจารย์อาจจะไม่ได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า ผู้ใช้ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมมากที่สุด ซึ่งเหตุผลนี้ทำให้ห้องสมุดต้องปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักหอสมุดให้ถึงตัวผู้รับมากขึ้น อาจใช้การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงตัวผู้รับโดยตรง การโทรศัพท์ถึงอาจารย์กลุ่มเป้าหมายเพื่อส่งข่าวสารต่าง ๆ

ความต้องการใช้และการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์

ด้านความต้องการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 95.6 มีความต้องการใช้อยู่พื้นฐานข้อมูลออนไลน์ แต่ผลการวิจัยด้านการใช้กลับพบว่า มีคณาจารย์ที่เคยเข้าใช้เพียง

ร้อยละ 54.0 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับหรือเป็นสมาชิกอยู่อาจยังไม่ตรงกับความต้องการใช้ของคณาจารย์ ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน ดังนั้นการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละสาขา ห้องสมุดควรทำการสำรวจความต้องการใช้ก่อนที่จะจัดซื้อ หรือให้คณาจารย์มีส่วนร่วมในการประเมินฐานข้อมูลออนไลน์ด้วย

สำหรับผลการวิจัยการเคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า การเคยใช้และไม่เคยใช้มีผลใกล้เคียงกันคือ เคยใช้ร้อยละ 54 ไม่เคยใช้ร้อยละ 46 โดยมีเหตุผลการใช้ คือประหยัดเวลาในการค้นหามากที่สุด สำหรับเหตุผลในการไม่เข้าใช้คือ ไม่สะดวกในการไปใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า จากเหตุผลการเคยใช้และไม่เคยใช้นั้นเป็นปัจจัยทั้งข้อเด่นและข้อด้อยของการใช้การสืบค้นข้อมูลออนไลน์ คือ ได้รับความสะดวกในการค้นหาไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนถ้ามีเพียงคอมพิวเตอร์ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตก็สามารถค้นหาข้อมูลได้ทั่วโลก แต่ขณะเดียวกันหากระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการไม่มีประสิทธิภาพดีพอ การค้นหาอาจขัดข้อง การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า จากผลการอภิปรายนี้ทำให้สำนักหอสมุดต้องมีการปรับปรุงระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วมากขึ้น และแสดงผลข้อมูลได้ครบถ้วน และผู้ให้บริการสามารถใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องมีรหัสผ่าน

จุดประสงค์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

คณาจารย์ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประกอบการสอน และ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของผ่องพรรณ แยมแซไซ ที่ได้ทำการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2543 : บทคัดย่อ) ถึงจุดประสงค์ในการสืบค้นเพื่อประกอบการเรียนการสอน เช่นกัน ซึ่งสามารถอภิปรายถึงวัตถุประสงค์การเข้าใช้ของผู้ใช้ส่วนใหญ่เนื่องจากสารสนเทศของฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อมูลที่หลากหลายทั้งจากวารสาร บทความ การประชุม อีกทั้งระยะเวลาของข้อมูลที่สามารถค้นหาย้อนหลังไปถึง 10-20 ปี จนถึงปัจจุบัน มีความเป็นวิชาการสากล ซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงในการเขียนตำรา เอกสารประกอบการสอนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับภาระการสอนของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย

วิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการสืบค้นด้วยตนเองมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2542 : 40) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูลผ่าน World Wide Web จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเหตุผลนี้ ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2544 : 70) ได้ให้เหตุผลเพิ่มเติมว่าเป็นเช่นนี้เพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง จากเอกสาร ตำรา คู่มือต่างๆ จึงไม่ใช่เรื่องยากที่จะศึกษาวิธีสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

ที่สำนักหอสมุดบอกรับเป็นสมาชิก ประกอบกับสำนักหอสมุดได้จัดทำคู่มือแนะนำวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละรายชื่อออกเผยแพร่ทำให้ผู้ใช้สามารถศึกษาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

แหล่งสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า อาจารย์สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากแหล่งสืบค้นที่ภาควิชา/คณะ/หน่วยงานที่สังกัดมากที่สุด ซึ่งตรงกับการวิจัยของผ่องพรรณ แยมแจไข (2543 : บทคัดย่อ) ถึงแหล่งการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่คณะ/สาขาวิชา และผลงานของ Clark และ Gomez (1990 : Abstract) ที่พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ในห้องทำงานและห้องทดลองปฏิบัติการมากกว่าสืบค้นในห้องสมุด ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่าแต่ละภาควิชา/คณะ/หน่วยงานจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำอยู่ รวมทั้งมหาวิทยาลัยพายัพมีโครงการนโยบายจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอสำหรับคณาจารย์อีกทั้งสนับสนุนให้คณาจารย์มีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเองเพื่อสะดวกในการใช้งาน อีกทั้งระบบเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่ว่าอยู่แห่งใดก็สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ ดังนั้นการสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานที่สังกัดจึงสะดวกที่สุด ไม่ต้องเดินทางมาถึงห้องสมุด ซึ่งเหตุผลตรงนี้ทำให้อาจารย์หอสมุดอาจจัดรูปแบบการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้น่าจะมากขึ้นและเป็นรูปแบบการบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น การจัดบริการ Database Call Center เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการช่วยเหลือผู้ใช้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ คอยตอบคำถามเรื่องการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งทางโทรศัพท์ หรือใช้โปรแกรมพูดคุยออนไลน์เช่น MSN ซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างทันทีโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด

ช่วงเวลาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ช่วงเวลา 12.00-18.00 น. ซึ่งตรงกับช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้มากที่สุดในงานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแจไข (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้ช่วงเวลา 12.00-18.00 น. และในการศึกษาของ Tenopir และ Read (2000 : Abstract) พบว่าผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่มักจะเข้าใช้ในเวลากลางวัน ซึ่งอาจเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้สะดวกและมีเวลาว่างในการเข้าใช้มากที่สุด และจากผลการวิจัยยังพบอีกว่า ในช่วงเวลาดังแต่ 18.00 น. เป็นต้นไปการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์มีจำนวนน้อยมาก ดังนั้นสำนักหอสมุดอาจจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้เข้าใช้ในช่วงเวลาดังกล่าวว่าเป็นเวลาที่เหมาะสมในการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์อีกช่วงเวลาหนึ่ง และควรจัดตารางสอนของคณาจารย์ให้กระจายอยู่ในหลายๆ ช่วงเวลา เพื่อความสะดวกในการใช้แหล่งข้อมูลที่หลากหลาย โดยเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์

วิธีการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าใช้โดยผ่าน โฮมเพจของสำนักหอสมุดมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า ผู้ใช้มีความสะดวก เข้าใช้ง่ายกว่าการพิมพ์ URL ของเว็บไซต์ฐานข้อมูลออนไลน์นั้นๆ ดังนั้นหน้าที่ของห้องสมุดคือต้องหมั่นตรวจสอบการเชื่อมต่อ (link) ของฐานข้อมูลออนไลน์ทุกวัน และหากมีปัญหาการเข้าใช้ต้องมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบในหน้าโฮมเพจเลย ซึ่งถือเป็นวินัยที่ห้องสมุดต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน

เวลาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์และลักษณะข้อมูลที่ต้องการ

ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์แต่ละเรื่องเฉลี่ยไม่เกิน 1 ชั่วโมง ซึ่งใช้เวลาเท่ากับผู้ใช้ฐานข้อมูลส่วนใหญ่ในงานของห้องสมุด แยมแซไซ (2543 : บทคัดย่อ) คือ ประมาณ 1 ชั่วโมงในการสืบค้นแต่ละเรื่อง ซึ่งผู้ใช้บริการต้องคอยติดตามเพื่อประเมินถึงการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ว่าพบข้อมูลที่ต้องการหรือไม่ ผู้ใช้บริการเจอปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง และบางครั้งห้องสมุดอาจช่วยวิเคราะห์ความต้องการใช้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาสำหรับการสืบค้นข้อมูลน้อยกว่านี้ก็เป็นได้ ซึ่งจากงานวิจัยของ Littlejohn และ Parker (1998 : Abstract) บอกถึงขั้นตอนสู่ความสำเร็จ 5 ข้อในการค้นข้อมูลคือ คือ 1. วิเคราะห์เรื่องที่ต้องการสืบค้น 2. เลือกฐานข้อมูล 3. พัฒนาการใช้คำค้น 4. ใช้เทคนิคการค้นแบบบูลีน และ 5. ทำการสืบค้น พร้อมทั้งได้แนะนำระบบชุดคำสั่งเขตข้อมูลต่าง ๆ การใช้ดัชนีและยกตัวอย่างวิธีการสืบค้น สำหรับลักษณะข้อมูลที่ต้องการมากที่สุดคือเอกสารฉบับเต็ม(Full text) เป็นเพราะสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าได้ทันที ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงต้องมีนโยบายการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้เอกสารฉบับเต็มเพิ่มขึ้น หากฐานข้อมูลใดที่ไม่มีเอกสารฉบับเต็มทางห้องสมุดต้องอำนวยความสะดวกในติดต่อประสานงานเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลทันเวลาที่ต้องการ ซึ่งอาจทำเป็นเอกสารแจ้งให้ผู้ใช้ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการได้รับเอกสารจะเป็นการดียิ่ง

ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เคยใช้

พบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่เคยใช้ฐานข้อมูล ABI/Inform เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ด้านบริหารธุรกิจ ซึ่งฐานข้อมูลออนไลน์นี้เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาทางด้านบริหารธุรกิจ เช่น ด้านธุรกิจ การจัดการ การบัญชี เศรษฐศาสตร์ การเงิน การธนาคาร กฎหมายและภาษี การตลาด การโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ การประกันภัย การบริหารทรัพยากรบุคคล และการสื่อสาร นอกจากนั้นทางสำนักหอสมุดควรจัดให้มีการติดตาม ประเมินผลการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และเห็นควรให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่จะมีส่วนร่วมในการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ใหม่

หรือต่ออายุฐานข้อมูลออนไลน์เดิมเพื่อส่งเสริมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น กลุ่มคำต่อ
งบประมาณที่ใช้ในการบอกรับหรือต่ออายุ

2. ความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์

พบว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากด้านวิธีการสืบค้น การเข้าถึงแหล่งข้อมูล
สืบค้นได้เร็วกว่าการสืบค้นจากสิ่งพิมพ์ และคำแนะนำการใช้จากบรรณารักษ์ ซึ่งสามารถอภิปราย
ได้ว่า ผู้ใช้อาจมีทักษะในการสืบค้นเฉพาะตนเองอยู่แล้ว เนื่องจากสำนักหอสมุดมีการอบรมการใช้
ฐานข้อมูล การสืบค้นต่างๆอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสีปาน ทรัพย์ทอง
(2531 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้ใช้พึงพอใจจำนวนเอกสารที่ค้นได้และการได้รับผลการสืบค้นที่สะดวก
และรวดเร็ว

สำหรับความพึงพอใจในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้ข้อมูล
ตรงตามความต้องการ ข้อมูลทันสมัย ข้อมูลเชื่อถือได้ ข้อมูลมีปริมาณมากเพียงพอกับความต้องการ
และสามารถนำผลจากการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของผ่องพรรณ
แย้มแจ๋ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจผลการ
สืบค้นในระดับมากที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และพอใจที่ข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้ ในขณะที่
ผลการวิจัยของสีปาน ทรัพย์ทอง (2531 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ในเรื่องจำนวนรายชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการ สำหรับเหตุผลความพึงพอใจนั้น
สามารถอภิปรายได้ว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับมีข้อมูล สารสนเทศตรงกับที่ผู้ต้องการ
 อีกทั้งข้อมูลออนไลน์เป็นข้อมูลที่ทันสมัย มีปริมาณมาก เนื่องจากสามารถค้นหาย้อนหลังได้นาน
มากถึงปัจจุบัน อีกทั้งยังมีข้อมูลที่ทันสมัย update อยู่เสมอ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ABI/Inform มี
ข้อมูลตั้งแต่ปี 1971-ปัจจุบัน, HW Wilson ตั้งแต่ปี 1994-ปัจจุบัน หรือ IFD Newsclip Online มี
ข้อมูลตั้งแต่ปี 2545-ปัจจุบัน เป็นต้น

5.3 ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

จากการวิจัยพบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ ฐานข้อมูลมีความสำคัญต่อ
การเรียนการสอน เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีฐานข้อมูล
ออนไลน์ที่ทันสมัยอยู่เสมอและเห็นว่าควรส่งเสริมให้มีการใช้งานข้อมูลและแนะนำวิธีการใช้ ซึ่ง
สามารถอภิปรายได้ว่า คณาจารย์มีความพร้อมในการใช้แล้ว การดำเนินการเพื่อให้เกิดมีการใช้อย่าง
มีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงเป็นหน้าที่ของสำนักหอสมุดที่จะพัฒนาทักษะการใช้ การจัดหา
ฐานข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ การจัดตารางเวลาการอบรมให้สอดคล้องกับเวลาที่คณาจารย์

ส่วนใหญ่สะดวก การจัดเก็บสถิติการใช้ทุกครั้ง รวมถึงการติดตาม ประเมินผลการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เห็นว่ามีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด และเพื่อนำข้อมูล ตัวเลขการใช้เหล่านี้ให้ผู้บริหารตัดสินใจในการบอกรับเป็นสมาชิกต่อไป หรือบอกรับฐานข้อมูลเพิ่มเติมในเนื้อหาสาขาวิชาอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ต่อคณาจารย์อย่างทั่วถึง

ปัญหาเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์

ด้านปัญหาเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ จากการวิจัยพบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่ประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ 4 ประเด็นใหญ่ คือ

1. ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์

ได้แก่ ใช้เวลาในการโหลดข้อมูลนานมาก เมื่อใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย เนื่องจากการ โหลดข้อมูลส่วนใหญ่ผู้ใช้มักเลือกการแสดงผลแบบ full text ซึ่งต้องใช้ความเร็วสูง อีกทั้งข้อมูลมีจำนวนมากทำให้ใช้เวลาในการ โหลดนาน ทำให้บางครั้งระบบหยุดทำงานกลางคัน ทำให้ต้องเชื่อมต่อสัญญาณใหม่ หรือ ไม่สามารถเข้าสู่ระบบใหม่ได้ ไม่มีการแสดงผลการสืบค้น ซึ่งตรงกับปัญหาที่พบในผลงานวิจัยของผ่องพรรณ แยมแจไซ (2543) : บทคัดย่อ) ที่ผู้ใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ประสบคือ ความเร็วในการดึงข้อมูล (Load) และ สีปาน ทรัพย์ทอง (2531 : บทคัดย่อ) ซึ่งผู้ใช้พบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และ ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เหล่านี้เป็นปัญหาด้านระบบ จากปัญหาเหล่านี้เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยยังทำงานได้ไม่เป็นไปตามต้องการ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยได้แก้ปัญหาโดยการเพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต

2. ปัญหาด้านเนื้อหา

โดยคณาจารย์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สุขภาพยังมีน้อย ทั้งที่มหาวิทยาลัยพำพิคมคณะพยาบาลศาสตร์ที่จำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพอยู่มาก เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่ต้องอาศัยข้อมูลหรือสารสนเทศความรู้ การทดลองใหม่ๆเกี่ยวกับโรค สุขภาพ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อีกทั้งเป็นคณะที่ต้องใช้เอกสารตำราที่เป็นภาษาต่างประเทศในการเรียนการสอนอยู่มาก ดังนั้นฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจึงจำเป็นต้องการเรียนการสอนสำหรับคณะพยาบาลศาสตร์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ Medline เป็นต้น นอกจากนี้สำนักหอสมุดจะต้องหาฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน

3. ปัญหาด้านเทคนิคการสืบค้น

ได้แก่ ผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ยังไม่ทราบวิธีการสืบค้นที่ถูกต้อง ทำให้ฐานข้อมูลยังไม่ได้ถูกใช้รวมถึง การให้ทราบลักษณะการแสดงผลของแต่ละฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น IFD Newsclip

Online ควรจะมีข้อมูลให้ดูก่อนจึง download ให้ภายหลัง ทำให้ทราบว่าแม้ว่าสำนักหอสมุดจะจัดการอบรมการใช้งานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง แต่อาจมีกลุ่มผู้ใช้บางส่วนที่ไม่ได้เข้าร่วม ทำให้การใช้งานข้อมูลออนไลน์มีน้อยและถ้าได้ใช้ก็ไม่สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับปัญหาที่ผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์พบในการศึกษาของสีปาน ทรัพย์ทอง (2531 : บทคัดย่อ) คือ มีปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามรายชื่อที่ได้รับผลจากการสืบค้น ดังนั้นสำนักหอสมุดควรบอกรับฐานข้อมูลที่มีเอกสารฉบับเต็มเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานข้อมูลได้ทันที

4. ปัญหาการจัดบริการ

ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละภาควิชาที่พร้อมสำหรับการสืบค้นข้อมูลมีไม่เพียงพอ ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้แต่ละภาควิชาอย่างเพียงพอ และมีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง จัดตั้ง HiFi Zone สำหรับผู้ที่มี Notebook ด้วย โดยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ สามารถสรุปได้ 3 ประเด็นใหญ่ คือ

1. ด้านเนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์

คณาจารย์ส่วนใหญ่เสนอให้มีการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นภาษาไทยให้มากขึ้น ซึ่งข้อจำกัดของฐานข้อมูลภาษาไทยในปัจจุบันคือ ยังมีผู้จัดทำน้อย และส่วนใหญ่เป็นของแต่ละสถาบัน เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ซึ่งจำกัดผู้ใช้เฉพาะในสถาบันนั้นๆ หรือฐานข้อมูลพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเป็นฐานข้อมูลประเภทข่าวตัด หรือ กฤตภาคข่าวออนไลน์ สำหรับฐานข้อมูลที่เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ เช่น ThaiLIS ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการเข้าใช้ที่อนุญาตเฉพาะมหาวิทยาลัยของรัฐเท่านั้น มหาวิทยาลัยเอกชนควรแสวงหาความร่วมมือในการบอกรับฐานข้อมูลร่วมกัน

2. ด้านระบบ

เนื่องจากการแสดงผลการสืบค้นของเอกสารฉบับเต็มมีทั้งการแสดงผลเป็น PDF file และ HTML การโหลดเอกสารจึงมีความจำเป็นต้องใช้ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทางมหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับระบบอินเทอร์เน็ตด้วย

3. ด้านการบริการ

คณาจารย์ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานข้อมูลออนไลน์ให้มากขึ้น และมีการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งระหว่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลนั้น ทางสำนักหอสมุดได้มีโครงการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ประมาณ 250 เครื่องไว้ให้บริการแล้ว ซึ่งปัจจุบันนี้ผู้วิจัยเห็นว่าเครื่อง

คอมพิวเตอร์น่าจะเพียงพอกับความต้องการของคณาจารย์แล้ว และทางห้องสมุดควรมีบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ส่งผลการสืบค้นไปยังอีเมลให้แก่กลุ่มคณาจารย์ที่กำลังผลิตเอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน เขียนบทความ และเขียนตำรา เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยพายัพและผู้รับผิดชอบ

เนื่องจากฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์มีราคาค่อนข้างสูง ห้องสมุดจึงต้องจัดหางบประมาณจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ค่อนข้างมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการลงทุนในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ดังนี้

1. ให้มีผู้รับผิดชอบการให้บริการ เพื่อจะทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการใช้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดเก็บสถิติการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจขอรับฐานข้อมูลใหม่หรือต่ออายุฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป

2. การให้บริการควรเป็นแบบเชิงรุกมากขึ้น โดยจัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดย ผู้ใช้บริการส่งคำถาม ห้องสมุดดำเนินการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ค้นข้อมูลในสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการภายในระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าของฐานข้อมูลออนไลน์

3. จัดให้มี Database call center หรือ Research center เพื่อคอยช่วยเหลือผู้ใช้กรณีที่มีปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยบรรณารักษ์อาจให้บริการผ่านโปรแกรมสนทนาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น MSN เป็นต้น หรือให้บริการผ่านโทรศัพท์ หรือใช้วิธีการถาม-ตอบ (FAQ) ที่หน้าจอหลักของห้องสมุด

4. หากผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลที่ไม่มีในฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก สำนักหอสมุดควรจัดทำรายชื่อแหล่งสารนิเทศที่ให้บริการฐานข้อมูลที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ

5. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น

6. ห้องสมุดจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ภาษาไทยเอง และควรมีความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเอกชนในการจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ภาษาไทยร่วมกัน

3. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาชาวไทยและชาวต่างประเทศมหาวิทยาลัยพายัพ
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ชาวต่างประเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ระหว่างคณาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการและไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ

PAYAP UNIVERSITY