

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์ ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์ และพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำเสนอในประเด็นความสำคัญ ดังนี้

1. การใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.1 สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.2 การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.3 ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
2. การส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.1 แนวคิดการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.2 การตลาดในงานสารสนเทศ
 - 2.3 การส่งเสริมการตลาด
 - 2.4 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของไทย

1. การใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1.1 ความสำคัญของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ซึ่งต้องใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการผลิต การจัดเก็บ การเข้าถึงและการค้นคืน ทำให้สามารถขยายการบริการของห้องสมุดได้อย่างกว้างขวาง สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย ฐานข้อมูลบรรณานุกรมรายการสารสนเทศที่มีบริการในห้องสมุด ฐานข้อมูลฉบับเต็ม ฐานข้อมูลบรรณานุกรม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี 2550: 20)

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ประหยัดงบประมาณ และช่วยขยายขอบเขตในการแสวงหาความรู้ใหม่ที่กระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่างๆทั่วโลก การให้ความสำคัญกับคุณภาพของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการพัฒนาและให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้ เนื่องจากความต้องการใช้ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ได้รับสารสนเทศ ตรงตามความต้องการ (Tenopir & Read 2000 : 234)และสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมทุกสาขาวิชา เนื้อหามีความหลากหลาย และจัดเก็บได้ในปริมาณมาก และมีรูปแบบข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน(ชมพูนุช บุญญวรรณ 2550: 2)

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยขยายโลกทัศน์ของผู้ใช้ให้กว้างขวาง มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนานวัตกรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นความสำคัญของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่จำกัดเฉพาะนักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ และยังมีค่าสำคัญในด้านต่างๆ ได้แก่ด้านการศึกษา ซึ่งการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยอาจารย์ / ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำ และกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง (มาลินี ภูหมั่นเพียร,2554:10)

1.2 การใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1.2.1 การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นพฤติกรรมที่ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการและ เป็นกิจกรรมที่กระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์และมีผลต่อความต้องการสารสนเทศในครั้งต่อไป หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ยิ่งตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศนั้นมากขึ้น (ดวงใจ กาญจนศิลป์ 2553: 13) ผู้ใช้ โดยทั่วไปหมายถึง ผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศ หรือใช้สารสนเทศ โดยแบ่งประเภทผู้ใช้อย่างกว้างๆตามกลุ่มอาชีพต่างๆ ซึ่งการศึกษาผู้ใช้เป็นการศึกษาประเภทที่มุ่งรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศโดยอาจกำหนดขอบเขตในการศึกษาเช่น การศึกษาผู้ใช้ของห้องสมุดหรือศึกษาผู้ใช้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2546 : 79)

1.2.2 ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยทั่วไปมีปัญหาหลักๆได้แก่ 1) ปัญหาผู้ใช้ 2) ปัญหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 3) ปัญหาผู้ใช้บริการและ 4) ปัญหาระบบเครือข่ายการ

เชื่อมต่อเครื่องมือ (สุชาติภรณ์ ธรรมดวงศรี 2550 ; ดวงใจ กาญจนศิลป์และคณะ 2553 และ หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ 2553) สรุปได้ดังนี้

- 1) ปัญหาผู้ใช้ได้แก่ ไม่ทราบแหล่งของข้อมูล หรือไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงทำให้ไม่สามารถระบุแนวคิดของตนเองถ่ายทอดออกเป็นคำค้นได้ ไม่ทราบคำค้น ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้น ไม่ทราบวิธีการค้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ไม่มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การพิมพ์ ไม่เข้าใจวิธีการจัดเก็บข้อมูลบรรณานุกรมและกลยุทธ์ในการสืบค้นของระบบ
- 2) ปัญหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัญหาด้านเนื้อหาของสารสนเทศ หากผู้ใช้ได้รับสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีคุณภาพเพียงพอ ทำให้ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ความน่าเชื่อถือของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากจำนวนการผลิตที่ไม่มีขอบเขตจำกัดการอ้างอิงแหล่งความรู้ที่ได้จากสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความทันสมัยของข้อมูลที่ใช้ต้องการ
- 3) ปัญหาผู้ให้บริการได้แก่ ผู้ให้บริการหรือบรรณารักษ์ขาดความรู้และทักษะการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีทักษะทางภาษาอังกฤษ
- 4) ปัญหาระบบเครือข่ายการเชื่อมต่อ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จุดให้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์หยุดทำงานชั่วคราว ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงการดาวน์โหลดข้อมูลช้าเนื่องจากระบบเครือข่าย หรือมีผู้เข้าใช้พร้อมกันจำนวนมาก

2. การส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การเปลี่ยนแปลงของสังคมและการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางวิชาชีพโดยเฉพาะบทบาทของห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ห้องสมุดให้ความสำคัญในการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยประยุกต์แนวทางการส่งเสริมการตลาดมาใช้

2.1 แนวคิดการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การส่งเสริมการใช้ หมายถึง การสนับสนุน หรือการจัดกิจกรรมการนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการและเน้นให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การนำแนวคิดการ

ส่งเสริมการตลาดมาใช้มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทำให้เกิดการบอกต่อและกลับมาใช้บริการอีก (สุวรรณ อภัยวงศ์ 2543 : 43)

2.2 การตลาดในงานสารสนเทศ

การตลาดเป็นเรื่องของการวิเคราะห์ การวางแผน การนำไปสู่การปฏิบัติและการควบคุม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนงานและก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนหรือการบริการด้วยความสมัครใจของกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Kotler อ้างใน บุญบา สุธีธร 2554: 5) การตลาดในงานบริการสารสนเทศมีการประยุกต์ใช้กันแพร่หลาย เพราะมีความสอดคล้องกันในแง่ของการดำเนินการ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้รับความพึงพอใจ โดยเชื่อกันว่าจะมีส่วนช่วยในการพัฒนางานบริการของห้องสมุดให้ก้าวหน้า โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศ ให้มีความสำคัญกับการนำแนวการตลาดมาใช้ในการบริการสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (วิทยา จารุโสภณ 2550)

2.2.1 การประยุกต์แนวคิดการตลาด เป็นการนำแนวคิดทางการตลาดที่หลากหลายองค์ให้มีความสำคัญและยอมรับว่าสามารถเชื่อมโยงกับสายงานอื่นๆและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้ให้บริการสารสนเทศต้องหาวิธีจูงใจผู้ใช้สารสนเทศเห็นคุณค่าประโยชน์และมาสนใจใช้สารสนเทศให้มากขึ้นโดยใช้การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการ ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมย่อยคือ การโฆษณา การขายโดยบุคคล การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์และการตลาดทางตรง เรียกว่าส่วนประสมการส่งเสริมทางการตลาด และการส่งเสริมการตลาดมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้สารสนเทศตัดสินใจเลือกใช้บริการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งผู้ให้บริการสารสนเทศเลือกกำหนดส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมของหน่วยงาน (จิระภรณ์ ดันติชัยรัตนกุล 2551: 69)

2.2.2 ส่วนประสมทางการตลาดในงานสารสนเทศ เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่พัฒนาขึ้นมา และใช้ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือหลักสำคัญ (marketing mix) หรือ 4Ps ประกอบด้วย ตัวสินค้า / บริการ (product) ราคาสินค้า (price) ช่องทางจัดจำหน่ายสินค้า/บริการ (place) ดังนี้ (บุญบา สุธีธร 2554 :16)

1) **ตัวสินค้า / บริการ (product)** ทรัพยากรสารสนเทศซึ่งเป็นกิจกรรมและบริการทั้งหมดที่พร้อมให้บริการกับลูกค้า

2) **ราคาสินค้า (price)** หมายถึง การนำแนวคิดการตลาดในการพัฒนาส่วนผสมทางการตลาดในการกำหนดราคาค่าบริการ ต้นทุน(ค่าใช้จ่าย)และกำไร ในมุมมองของผู้ใช้บริการเป็น

สำคัญ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริการ เช่นค่าสมาชิกค่าบริการตอบคำถาม ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ด้านต่างๆของลูกค้า

3) ช่องทางจัดจำหน่ายสินค้า / บริการ(place) หมายถึงช่องทางการเข้าถึงการใช้บริการส่วนที่เป็นสถานที่บริการและส่วนที่เป็นเวลาที่สามารถจะใช้บริการและให้ความสำคัญที่เป็นช่องทางเพื่อผู้ใช้บริการจะสามารถเข้าถึงบริการด้วยการให้บริการทั้งด้านสถานที่หรือระยะทาง

4) การส่งเสริมการตลาด (promotion) ผู้ให้บริการต้องหาวิธีจูงใจผู้ใช้บริการให้เห็นคุณประโยชน์และมาสนใจสารสนเทศและบริการ โดยใช้การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการ

2.3 การส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็น การนำเสนอสินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพให้กับผู้ใช้ห้องสมุด โดยไม่หวังผลกำไร เน้นให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อห้องสมุดตามมา ช่องทาง สถานที่ สำหรับรับข้อมูลข่าวสาร หรือรับบริการ ช่องทางต้องสะดวกต่อการรับบริการ ราคาของสินค้าและบริการ ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการของห้องสมุด ห้องสมุดเป็นองค์กรไม่หวังผลกำไร การนำวิธีการตลาดมาใช้ในการบริการสารสนเทศ ทำให้บรรณารักษ์ตัดสินใจที่เลือกสินค้าคือสารสนเทศและบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ผู้ใช้คาดหวัง (สิริพร สีวะสิงห์ 2552)

การส่งเสริมการตลาด อาศัยเครื่องมือในการสื่อสารประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยบุคคล การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง (จิระภรณ์ ดันดิษฐ์รัตนกุล 2554: 10-11) ดังนี้

1) การโฆษณา (advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การและผลิตภัณฑ์บริการหรือความคิดที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการและรูปแบบในการนำเสนอและส่งเสริมความคิดการบริการ ผ่านสื่อต่างๆโดยมีผู้อุปถัมภ์เป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณา

2) การประชาสัมพันธ์ (public relations) เป็น การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรหรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนนั่นเองซึ่งความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อนำข้อมูลหรือเนื้อหาสาระจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ครอบคลุมการสื่อสารที่เกิดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจทั้งหมดด้วยรูปแบบต่างๆ มีจุดมุ่งหมายก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายจำแนกได้ 6 ประเภท ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่อกิจกรรมพิเศษและสื่อโทรคมนาคม

3) การขายโดยบุคคลหรือพนักงาน (personal selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจุดตลาดโดยใช้บุคคลการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ขายสินค้าและลูกค้าผู้คาดหวังโดยเน้นในการใช้ความสามารถของพนักงานขายทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของกิจการได้มีค่าใช้จ่ายมากเช่น การจัดการอบรมการใช้ฐานข้อมูล และมีบุคลากรแนะนำผู้ใช้เป็นรายบุคคล หรือจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อให้การแนะนำเนื้อหาในฐานข้อมูล

4) การส่งเสริมการขาย (sales promotion) เป็นกิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขายและการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจทดลองใช้และการกระตุ้นพนักงานขายเรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขายและกิจการที่ใช้เป็นแรงจูงใจหรือตัวกระตุ้นให้เกิดการซื้อขามากขึ้นในช่วงระยะเวลาจำกัด หรือจัดกิจกรรมเช่นรายการลดแลกแจกแถมซึ่งเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ใช้ได้ผลระยะสั้นจุดเด่นของการส่งเสริมการขายได้แก่ใช้กระตุ้นการสื่อสารให้รางวัล เชิญชวน เป็นต้น

5) การตลาดทางตรง (direct marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนอง (response) โดยตรงหรือหมายถึงวิธีการต่างๆ ที่เน้นการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันทีประกอบด้วยการขายทางโทรศัพท์การขายโดยใช้จดหมายตรงการขายโดยใช้แคตตาล็อกการขายทางโทรทัศน์วิทยุหรือหนังสือพิมพ์ซึ่งจูงใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง

กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการส่งผลในแง่ความร่วมมือสรุปได้ดังนี้ (Estep 2007)

1) การร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากองค์กรที่เกี่ยวข้องและการเปิดโอกาสให้คณะต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมของห้องสมุด บรรณารักษ์

2) การติดต่อประสานงานกับคณะต่างๆ ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาสร้างสรรค์ผลงานที่มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุดนอกจากนี้ยังรวมถึงความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เพื่อสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดต่อการเรียนการสอน ที่ปรากฏในกิจกรรมลักษณะต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นโดยวิธีการสอนและส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าให้ใช้บริการห้องสมุด การแนะนำหรือมอบหมายงานให้แก่ศึกษาค้นคว้า (จิตติมา กลิ่นทอง 2549: 3)

3) การแจกของรางวัลหรือของสมนาคุณ ช่วยกระตุ้นการให้บริการห้องสมุดเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดเช่น การแจกปากกาดินสอ ที่คั่นหนังสือเป็นวิธีการส่งเสริมกิจกรรมของห้องสมุด

2.4 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management - CRM) คือ กลยุทธ์ทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับ การรักษาและการค้นพบ ความต้องการของลูกค้า มุ่งเน้นการสร้าง ความสัมพันธ์ในระยะยาวและยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อนำมาใช้กับงานห้องสมุด เป็นการ เพิ่มมูลค่าให้กับสมาชิกและห้องสมุดที่สำคัญประการหนึ่งคือ ฐานข้อมูลซึ่งห้องสมุดอุดมศึกษาของทุก มหาวิทยาลัย มีฐานข้อมูลของผู้ใช้นำมาจัดการ จัดกลุ่มสมาชิก และจัดโปรแกรมกิจกรรมที่เหมาะสมไป ยังสมาชิกด้วยเทคโนโลยีที่สนับสนุนการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้อย่างต่อเนื่องเน้นการบริการโดยนำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ห้องสมุดมีอยู่มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การสื่อสารกับ ผู้ใช้บริการ การประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจด้วยการ สร้างคุณภาพการบริการให้ผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอและการบริการคำนึงถึงความ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (ชมภูนุช สุนทรนนท์ 2549:11) ความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่าง ลูกค้าหรือผู้ให้บริการกับองค์กรสารสนเทศหรือห้องสมุด ด้วยการเรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของ ลูกค้าแต่ละกลุ่มและตอบสนองความต้องการของลูกค้าจากสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม โดยใช้การ สื่อสารการตลาดเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า (บุญบา สุธีธร 2554 : 51)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ การดำเนินงาน ห้องสมุดอย่างเป็นระบบและมีโครงสร้าง งานสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการในการ สร้างความพึงพอใจ ด้วยการผสานเทคโนโลยี การจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพิ่มปริมาณการใช้ทรัพยากร แบบบูรณาการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและนำมาใช้ งานมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง และ ความถี่ในการใช้งานทำให้ผู้ใช้เพิ่ม ทักษะสารสนเทศของตนเอง (จันทิมา เขียวแก้ว 2550 : 54)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จำแนกเป็น กลุ่มที่ศึกษาดังนี้ 1) กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท 3) กลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท 4) กลุ่มนักศึกษาและอาจารย์ 5) กลุ่มอาจารย์ สรุปได้ดังนี้

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยตรงนำเสนอจำแนกเป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและอาจารย์ ดังนี้

3.1.1 กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยตรง พบว่ามีการศึกษาการใช้ฐานข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีดังนี้

ธณิศา สุขขารมย์ (2550) ศึกษาการใช้บริการฐานข้อมูลพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูล การใช้ฐานข้อมูลปัญหาการใช้ฐานข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS For Window คำนวณโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ F-Test และวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์โดยบรรยาย ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้ฐานข้อมูล มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลเพื่อทำรายงาน เหตุผลเลือกใช้ฐานข้อมูลเพราะมีความสะดวกและรวดเร็ว ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือช่วงเวลา 12.01 น. - 13.00น. ความถี่การใช้โดยเฉลี่ย 2 - 3 ครั้ง ต่อเดือน สถานที่ที่นักศึกษาเลือกใช้บริการฐานข้อมูล คือสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีและนักศึกษาส่วนใหญ่รับทราบการใช้บริการฐานข้อมูลจากอาจารย์ผู้สอนฐานข้อมูลที่ใ้มากที่สุด คือ ฐานข้อมูล Eric และฐานข้อมูลมติชน (News Clipping) ใช้ช่องทางจากเว็บไซต์ ปัญหาการใช้และการสืบค้นฐานข้อมูลพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย

3.1.2 กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทโดยตรง พบว่ามีการศึกษาการใช้ฐานข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

กิตติพร เพชรพราว (2549) ศึกษาสภาพการใช้ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/ นักวิจัย จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ทราบว่าสำนักหอสมุดกลางมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด จากโฆษณาของสำนักหอสมุด อาจารย์

และนักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอน รองลงมาเพื่อหาความรู้ เพื่อทำวิจัย การเรียนรู้การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่ใช้วิธีเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการแนะนำของบรรณารักษ์ และจากเพื่อน ฐานข้อมูลออนไลน์ที่อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คือ ฐานข้อมูล Science Direct รองลงมา ฐานข้อมูล IEEE/IEE ส่วนปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่พบส่วนใหญ่ คือระบบเครือข่ายขัดข้องและการดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า

จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ (2549) ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 397 คน เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ Blackwell Synergy นักศึกษารับรู้ว่ามีฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์และได้รับคำแนะนำการใช้จากบรรณารักษ์ วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน วิธีการเข้าถึงฐานข้อมูลคือค้นผ่านเว็บไซต์ ลักษณะข้อมูลที่ใช้คือเอกสารฉบับเต็มและได้ใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ความถี่ในการใช้คือ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาใช้ในการสืบค้น มากกว่า 1 ชั่วโมงและช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุด คือ 16.30 - 24.00 น. ปัญหาเนื้อหาและอุปกรณ์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นปัญหาระดับปานกลาง ส่วนการเข้าถึงสารสนเทศเป็นปัญหาระดับน้อย ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลคือ นักศึกษาต้องการให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัยเพื่อช่วยให้การประมวลผลและดาวน์โหลดข้อมูลรวดเร็วขึ้น มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมมีการบอกรับฐานข้อมูลเพิ่มโดยเฉพาะฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็มและฉบับย้อนหลังควรจัดทำคู่มือเอกสารแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย จัดอบรมและให้คำแนะนำเทคนิคการสืบค้นเพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถสืบค้นฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มะลิวัลย์ สีน้อย (2549) ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 302 คน เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจากไม่ทราบว่ามีฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ที่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์รับรู้การบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากห้องสมุดและใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของภาควิชาในการสืบค้นข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิทยานิพนธ์เฉลี่ยการใช้มากกว่า 1 ชั่วโมง รูปแบบผลลัพธ์จากการสืบค้น เป็นเอกสารฉบับเต็ม ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าขาดการประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ผลการสืบค้นไม่ตรงตามความต้องการ ไม่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการใช้ฐานข้อมูล ไม่เข้าใจคำสั่งในการค้นข้อมูล

เครือข่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จัดซื้อบอย ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการประชาสัมพันธ์ การใช้งานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง และควรจัดทำคู่มือการใช้งานข้อมูลออนไลน์ การจัดการฝึกอบรมการใช้งานข้อมูลออนไลน์ให้นักศึกษาใหม่ ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และควรจัดให้มีบุคลากรที่ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์โดยตรง

วิลาวัลย์ โต๊ะเยี่ยมและคณะ (2550) ศึกษาสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ สืบค้นผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้สถานที่ทำงาน คณะ ภาควิชา และนักศึกษาได้รับคำแนะนำจากเพื่อน ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ Science Direct รูปแบบที่ได้จากการสืบค้นเป็นบทความฉบับเต็มและรายการบรรณานุกรม ปัญหาที่พบ ได้แก่ เนื้อหาของวารสารที่ได้ไม่ครบทุกรายการ เครือข่ายล่าช้า ต้องใช้เวลานานในการดาวน์โหลด ข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มเนื้อหาให้หลากหลาย เพิ่มปริมาณบทความฉบับเต็มควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้ และจัดให้มีการแนะนำ/มีการจัดฝึกอบรม และสาธิตการใช้อินเทอร์เน็ต

สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี(2550) ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 263 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ที่ไม่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากไม่ทราบแหล่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆอีกทั้งไม่รู้จักรหัสทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ วัตถุประสงค์การใช้เพื่อการทำรายงานที่ได้รับมอบหมาย และทำวิทยานิพนธ์ การเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้ด้วยตนเอง รองลงมาเรียนรู้จากคำแนะนำของเพื่อน และเรียนรู้จากเอกสารแนะนำวิธีการใช้และจากคำแนะนำของบรรณารักษ์ ปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าทุกด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไม่ตรงกับความต้องการ ด้านผู้ใช้ ด้านวิธีการใช้ และการสืบค้นข้อมูลและปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ อุปกรณ์ และระบบเครือข่าย ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือควรส่งเสริมการใช้โดยจัดทำบทเรียนสอนการใช้ทั้งในรูปแบบเดิมและ

ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแนะนำการใช้เช่นกลวิธีหรือเทคนิคการสืบค้น ควรจัดหาบรรณารักษ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการตอบคำถาม มีการจัดอบรมการใช้โดยแยกผู้เข้าอบรมออกเป็นกลุ่ม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับประโยชน์และนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี

มาลินี ภูหมั่นเพียร(2554) ศึกษาสภาพการใช้และปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์รวมทั้งเปรียบเทียบปริมาณการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากำหนดจำนวน 382 คน เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นิติระดับบัณฑิตศึกษาทราบข้อมูลเกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง สถานที่ใช้คือที่พัก บ้านและที่ทำงาน วัตถุประสงค์การใช้เพื่อทำวิทยานิพนธ์และการทำรายงาน เรียนรู้วิธีการใช้ฐานข้อมูลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ความถี่ในการใช้คือวันละครั้ง ระยะเวลาในการใช้ครั้งละ 40 นาทีฐานข้อมูลที่ใช้ ProQuest ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือปัญหาในระบบเครือข่าย ฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาที่ไม่ตรงกับความต้องการข้อเสนอแนะควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และควรเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น

3.1.3 กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท พบว่ามีการศึกษาการใช้ฐานข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดังนี้

สุภารักษ์ เมินกระโทก และคณะ (2551) ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 607 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ (ร้อยละ89.29) และผู้ไม่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มีจำนวนน้อย (ร้อยละ10.71) นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ไม่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เพราะไม่ทราบวิธีการเข้าใช้ รองลงมาไม่ทราบวิธีการค้นคืนและมีความคุ้นเคยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ วัตถุประสงค์การใช้เพื่อการทำรายงาน และรับทราบการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์จากเพื่อน รองลงมาจากการประชาสัมพันธ์ การเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง รองลงมาคือเรียนรู้จากเพื่อน ความถี่ในการใช้ สัปดาห์ละ1 - 2 ครั้ง รองลงมา สัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง ได้รับรู้การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง รองลงมาคือให้บรรณารักษ์ช่วยค้น ผลการค้นคืนเป็นเอกสารฉบับเต็มรูปมากที่สุด รองลงมาคือการดาวน์โหลดผลการค้นคืนเก็บไว้ในเครื่อง ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่าระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง รองลงมาคือปัญหาด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อเสนอแนะในการวิจัยนี้คือ ควรจัดหาระบบเครือข่ายให้มีความสะดวกรวดเร็ว

ในการค้นคืน เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แก่นักศึกษา แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ จัดทำคู่มือการใช้งานข้อมูลออนไลน์

3.1.4 กลุ่มนักศึกษาและอาจารย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์ พบว่ามีการศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี ดังนี้

ประทุมรัตน์ รัตนน้อยและคณะ (2552) ศึกษาและเปรียบเทียบการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์และความคิดเห็นของนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 183 คน อาจารย์ จำนวน 77 คนเครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วัตถุประสงค์การใช้เพื่อทำรายงาน/การบ้าน สถานที่ที่ใช้คือหอสมุด รูปแบบของสารสนเทศจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในรูปแบบบทคัดย่อ ส่วนอาจารย์ที่เคยใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อทำวิจัย สถานที่ที่ใช้คือที่ทำงาน/ภาควิชา/คณะ รูปแบบของสารสนเทศจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในรูปแบบบทคัดย่อ วิธีการใช้และวิธีการเรียนรู้วิธีการใช้ด้วยตนเองเช่นเดียวกับนักศึกษา ปัญหาที่พบระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการความคิดเห็นในด้านการบริการและการส่งเสริมบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้ ควรเข้าร่วมอบรมการใช้งานข้อมูลที่หอสมุดจัดขึ้น หอสมุด ควรจัดประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่นๆ เช่น แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์และทำอย่างต่อเนื่อง

3.1.5 กลุ่มอาจารย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ พบว่ามีการศึกษาการใช้งานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ดังนี้

ดวงใจ กาญจนศิลป์และคณะ(2553) ศึกษาอัตราการใช้ ความต้องการปัญหา และข้อเสนอแนะการใช้งานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 283 คน เครื่องมือคือแบบสอบถาม สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ในทุกสำนักวิชามีอัตราการใช้งานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามากกว่า 19 ฐานข้อมูลอาจารย์ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อยหรือสัญญาณไร้สายไม่ทั่วถึงและการรอผลการ

สืบค้นใช้เวลานาน ข้อเสนอแนะได้แก่นำเสนอฐานข้อมูลและวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จัดทำคู่มือการใช้งานข้อมูลบนเว็บไซต์จัดทำแผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์/คู่มือศึกษาด้วยตนเองและจัดกิจกรรมแนะนำ ตามสำนักวิชาต่างๆประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลทดลองใช้แก่อาจารย์ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเป็นรายบุคคลและประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้บริการในแต่ละปีงบประมาณแก่อาจารย์เป็นรายบุคคล ในด้านฐานข้อมูลเพิ่มจำนวนข้อมูลที่เป็นเอกสารฉบับเต็มเพิ่มจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์และให้เพิ่มความเร็วของช่องสัญญาณในการใช้อินเทอร์เน็ต

ธญา คันทิวราภา (2551) ศึกษาการใช้และความต้องการใช้ฐานข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือจำนวน 326 คน เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เคยใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบการเรียนการสอน ผู้ไม่เคยใช้เหตุผลส่วนใหญ่คือไม่ทราบวิธีใช้ ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ ใช้ 2 - 3 ครั้งต่อวันและใช้ไม่แน่นอน ฐานข้อมูลที่อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้คือฐานข้อมูล IEEE/IEE รองลงมา คือ ฐานข้อมูล NetLibrary ฐานข้อมูล Proquest Dissertation &Thesisการได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ และจากเว็บไซต์ รูปแบบของเอกสารจากผลการสืบค้น อาจารย์ส่วนใหญ่เลือกใช้อเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบพีดีเอฟ การเข้าถึงข้อมูลได้บนเครือข่าย ใช้รูปแบบการสืบค้นเบื้องต้น ความต้องการใช้ฐานอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอาจารย์มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาที่สอน ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พบคือระบบเครือข่ายที่เข้าใช้แสดงผลข้อมูลล่าช้าและระบบขัดข้องบ่อย ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอและควรจัดหาแนวทางสนับสนุนงบประมาณเพื่อบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และปรับปรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีความเร็วสูงเพื่อช่วยให้การประมวลผลทำได้เร็ว

นัดดาดี ชาญอนงค์สุข (2548) ศึกษาปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่เลือกใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพราะสามารถค้นคืนได้สะดวกรวดเร็ว ทุกเวลาและสถานที่ที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์การใช้เพื่อประกอบการสอน คณาจารย์ส่วนใหญ่ค้นคืนฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเองโดยเลือกใช้ฐานข้อมูล Springer Link ความถี่ในการใช้พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง รองลงมา เดือนละ 2 - 3 ครั้งและรูปแบบการค้นคืนเป็นรายการบรรณานุกรม คณาจารย์รับทราบการให้บริการจากเอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือคณาจารย์ไม่สามารถติดตามเอกสารฉบับเต็มที่ค้นคืนได้ ด้านผู้ใช้ปัญหาที่พบมาก คือผู้ให้บริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ชัดเจน

ด้านแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ผู้ใช้เห็นด้วยมากที่สุด คือการจัดทำคู่มือการค้นคืนฐานข้อมูลออนไลน์ทุกประเภท มีข้อเสนอแนะให้สำนักหอสมุดจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร และจัดทำคู่มือสำหรับผู้ใช้ในการค้นคืนจัดให้มีบริการสนับสนุนการใช้ เช่น การบริการรับคำค้นและส่งผลการค้นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

วิรัช หงส์กาญจนกุล (2551) ศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เคยใช้ฐานข้อมูล Science Direct เพื่อการทำวิจัย และอาจารย์ที่ไม่เคยใช้ เพราะไม่รู้จักและไม่ทราบเกี่ยวกับบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และเรียนรู้การใช้ด้วยตนเองมีวิธีการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์โดยการสืบค้นผ่านเว็บไซต์หอสมุด โดยวิธีดาวน์โหลดวารสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเก็บไว้อ่าน ข้อมูลที่ใช้ในรูปแบบบทความวารสารฉบับเต็ม สถานที่ใช้ที่ทำงาน ภาควิชา หรือคณะ ใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมงในการสืบค้น ปัญหาพบว่าไม่สามารถสืบค้นเนื้อหาบทความฉบับเต็ม และไม่สามารถสืบค้นเพื่อใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับย้อนหลัง และความล่าช้าของระบบเครือข่าย ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย คือ ควรจัดหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

สายสุดา ปั้นตระกูล (2550) ศึกษาปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ทราบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากโฮมเพจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา จากเพื่อนร่วมงาน จากการประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ มีวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากการเรียนรู้ด้วยตนเองและจากคำแนะนำของเพื่อน และจากเอกสาร ความถี่ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้น 2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และเดือนละครั้ง รูปแบบที่ต้องการจากการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่คือรายการบรรณานุกรม / สารสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นระบบการให้บริการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย และการประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะให้จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน และจัดบริการตอบคำถามและส่งผลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

3.2 งานวิจัยที่นำแนวคิดและหลักการส่งเสริมตลาดมาใช้ในการห้องสมุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยนำหลักการตลาดและการบริการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) ศึกษาการใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตลาดในงานห้องสมุดและการสำรวจจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารห้องสมุด 22 คน และบรรณารักษ์งานบริการ 66 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับผู้ใช้แต่มีการใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการของห้องสมุดในระดับกลาง และระดับของการใช้กลยุทธ์การตลาดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้บริการสารสนเทศและกลยุทธ์ที่ใช้ คือ กลยุทธ์การตลาด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การกำหนดแผนงานและนโยบายการจัดการบริการให้ดีที่สุด การสร้างบริการที่อำนวยความสะดวกผู้ใช้ด้วยวิธีการบริการ เช่น โทรศัพท์บริการออนไลน์ ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ การกำหนดทำเลที่ตั้ง จัดอาคารสถานที่ มีบรรยากาศเป็นกันเองกับผู้ใช้ สะอาดสวยงาม น้ำดื่ม ด้านราคา ได้แก่ การกำหนดราคาเสมอทุน การปรับราคาให้เหมาะสมกับภาวะทางการเงิน และด้านการส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสร้างกิจกรรมในห้องสมุด

บังอร คำประเทศ (2540) ศึกษาการนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันการเงินกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันการเงิน จำนวน 30 คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันการเงินจำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยาย ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ทางด้านการผลิตภัณฑ์ที่ใช้คือการให้บริการแก่ผู้ใช้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน การบริการสืบค้นด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านสถานที่ คือการตกแต่งห้องสมุดให้สะอาดสวยงาม ด้านราคา คือ การรวบรวมสารสนเทศไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นหา การจัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทางโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการ ได้แก่การเผยแพร่ข่าวสารห้องสมุดผ่านสิ่งพิมพ์ของสถาบัน

ชมภูษ สุนทรนนท์ (2549) ศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย และพัฒนาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าห้องสมุดมารวย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้บริการจำนวน 6 คนประกอบด้วยผู้อำนวยการสถาบันหัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์ และผู้ช่วยบรรณารักษ์และกลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิกภายในและภายนอกกลุ่มละ 8 คน และกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 45 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เจาะลึก แบบสัมภาษณ์กลุ่มและแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้

เทคนิคการจัดกลุ่มข้อมูล การสรุปข้อมูลจากการวิเคราะห์กลุ่มคำ ข้อมูลเชิงปริมาณใช้แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมารวยไม่มีนโยบายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์แต่มีการดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านภาพลักษณ์ มีปัญหาอุปสรรคด้านจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ความรู้ ความสามารถ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสามารถในการใช้งาน ด้านบริการ มีความสะดวกและตรงตามความต้องการ ด้านพนักงานชั่วคราวขาดความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ใน ด้านบริการ ด้านภาพลักษณ์เป็นแหล่งบริการสารสนเทศ ด้านตลาดทุนและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ปรับปรุงความถูกต้องของระบบค้นคืนสารสนเทศ ด้านบริการลดค่าบริการถ่ายเอกสาร ด้านพนักงานพัฒนาพนักงานทุกด้าน อย่างสม่ำเสมอ ด้านภาพลักษณ์ รักษาภาพลักษณ์การเป็นแหล่งบริการสารสนเทศ ด้านตลาดทุนและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ มีการบริการที่เน้นลูกค้า และการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น แนวทางการบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ บริการพนักงานและภาพลักษณ์

3.3 งานวิจัยของต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยตรงจำแนกเป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและอาจารย์

3.3.1 กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ว่ามีการศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทาวาร์ วิทยาลัย บาตซ์ นิวออร์ก ดังนี้

คัวร์ (Kaur 2008) ศึกษาการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัย ทาวาร์ ประเทศอินเดีย กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 504 คน เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าวารสารฉบับพิมพ์เนื่องจากสามารถค้นคืนเอกสารฉบับเต็มได้และรวดเร็ว ผู้ใช้สามารถใช้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์และที่פקใน สามารถเข้าถึงอย่างรวดเร็ว สามารถดาวน์โหลด พิมพ์ หรือสืบค้นบทความได้ นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ความถี่ 2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์น้อยมากเมื่อเทียบกับ อาจารย์และนักวิชาการในมหาวิทยาลัยแหล่งที่ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใช้ในห้องสมุด

วอลด์แมน (Waldman 2003) ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาปี 1 ของวิทยาลัยบาสช์ นิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาปี 1 จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลทางการศึกษาและงานวิจัย และใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สัปดาห์ละครั้ง ฐานข้อมูลที่นักศึกษาเลือกใช้มากที่สุดคือ Lexis/Nexis นักศึกษาเรียนรู้การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง มีข้อเสนอแนะต้องการให้ห้องสมุดส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมากขึ้น

3.3.2 กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยเฉพาะ พบว่ามีการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนี้

เอลซาเลซ (Al Saleh 2005) ศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาจำนวน 502 คน เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อประกอบการศึกษาการเรียนรู้และการทำวิทยานิพนธ์ ส่วนใหญ่ใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือฐานข้อมูลและเว็บไซต์ของห้องสมุด ปัญหาในการใช้คือ ไม่ได้รับคำแนะนำในการสืบค้นทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุด ระบบเครือข่ายขัดข้อง และคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ

3.3.3 กลุ่มอาจารย์

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์โดยเฉพาะ พบว่ามีการศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ในมหาวิทยาลัยจาวาสถานเนฮรู (JNU) และจารย์เมีย มิลเลีย อิสมาเนีย (JMI) ดังนี้

คาน (Khan 2009) ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์และนักวิจัย นักวิชาการ ของ มหาวิทยาลัยจาวาสถาน เนฮรู (JNU) และจารย์เมีย มิลเลีย อิสมาเนีย (JMI) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ และนักวิจัย นักวิชาการของทั้งสองมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อทำงานและการวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ ด้านความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 20 ครั้ง ต่อ สัปดาห์ ปัญหาการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ ปัญหาด้านระบบเครือข่าย ความล่าช้าในการดาวน์โหลด สถานที่ใช้ที่คณะและหอสมุดของ

มหาวิทยาลัย ข้อเสนอแนะ ควรมีการประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมวิธีการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ จัดหา
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ และปรับปรุงระบบเครือข่าย

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในและ
ต่างประเทศพบประเด็นสำคัญสรุปตามประเด็นที่ศึกษา สภาพการใช้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การใช้
ความถี่ วิธีการเรียนรู้การเข้าถึง สถานที่ใช้ ปัญหาการใช้และการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์โดยจำแนกตามกลุ่มที่ศึกษา ดังนี้

1. สภาพการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และอาจารย์ ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เคยใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จากฐานข้อมูล
ออนไลน์(สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551) วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ
การทำรายงาน (ธนิศา สุขขารมย์ 2550; สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551) และเพื่อหาข้อมูลทาง
การศึกษา และงานวิจัย (Waldman 2003) ความถี่ในการใช้ สัปดาห์ละครั้ง (Waldman 2003) ใช้ 1 - 2
ครั้งต่อสัปดาห์ (สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551) 2- 3 ครั้งต่อเดือน (ธนิศา สุขขารมย์ 2550)
สถานที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้ที่สำนักหอสมุด (ธนิศา สุขขารมย์ 2550) และที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (Kaur and
Rama 2008) ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ใช้ผ่านเว็บไซต์ (ธนิศา สุขขารมย์ 2550)
เหตุผลที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเลือกใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลเพราะสะดวกรวดเร็ว
(ธนิศา สุขขารมย์ 2550) และเรียนรู้วิธีการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากอาจารย์ผู้สอน (ธนิศา
สุขขารมย์ 2550) เรียนรู้ด้วยตนเอง(สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551; Waldman 2003) รูปแบบ
สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากการสืบค้นเป็นเอกสารฉบับเต็ม (สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ
2551; Kaur and Rama 2008) ฐานข้อมูลที่เลือกใช้ส่วนใหญ่ใช้ ฐานข้อมูลLexis /Nexis (Kaur and Rama
2008) และฐานข้อมูล Eric ฐานข้อมูลมติชน (ธนิศา สุขขารมย์ 2550) ส่วนผู้ไม่เคยใช้สารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์เพราะไม่ทราบวิธีการเข้าใช้ (ธนิศา สุขขารมย์ 2550; สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ
2551)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่เคยใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (กิตติพร
เพชรพราว 2550) มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อประกอบการเรียน (กิตติพร เพชรพราว 2550 ; จันทร์เพ็ญ
จួយงรักย์ 2549) เพื่อทำวิทยานิพนธ์ (มะลิวัลย์ ลินน้อย 2549) และทำรายงานที่ได้รับมอบหมาย
(สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี 2550 ; สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551) ความถี่ในการใช้สารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใช้ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (จันทร์เพ็ญ จួយงรักย์ 2549) และ 1 - 2 ครั้งต่อ

สัปดาห์ (สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551) สถานที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้ที่ทำงาน คณะ/ ภาควิชา (วิลาวัลย์ โตะเอี่ยมและคณะ 2550) ใช้ที่บ้านและที่ทำงาน (มาลินี ภูหมั่นเพียร 2554) สืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ (จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ 2549) และใช้เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ (วิลาวัลย์ โตะเอี่ยมและคณะ 2550 ; มาลินี ภูหมั่นเพียร 2554) เรียนรู้วิธีการใช้ด้วยตนเอง (สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี 2550 ; กิตติพร เพชรพราว 2550) ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ (จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ 2549; สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี 2550) อ่านจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ (มาลินี ภูหมั่นเพียร 2554) จากเอกสารแนะนำวิธีการใช้ (สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี 2550) รูปแบบสารสนเทศที่ได้รับจากการสืบค้นเป็นเอกสารฉบับเต็ม (สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551) และรายการบรรณานุกรม (วิลาวัลย์ โตะเอี่ยมและคณะ 2550) ฐานข้อมูล queเลือกใช้ฐานข้อมูล science direct (กิตติพร เพชรพราว 2550; วิลาวัลย์ โตะเอี่ยมและคณะ 2550) ฐานข้อมูล ProQuest (มาลินี ภูหมั่นเพียร 2554) ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพราะไม่ทราบว่ามีฐานข้อมูลออนไลน์ให้บริการ (มลิวัลย์ สิ้นน้อย 2549) ไม่ทราบแหล่งให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สุชาลักษณ์ ธรรมดวงศรี 2550)

อาจารย์ ส่วนใหญ่เคยใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ประทุมรัตน์ รัตน์น้อยและคณะ 2552 ; ธญา ดันติวราภา 2551) วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้เพื่อประกอบการสอน (ธญา ดันติวราภา 2551; นัศดาวดี ชาญอนงค์สุข 2548 ; คาน Khan 2009) และเพื่อการทำวิจัย (วริษฐา หงส์กาญจนกุล 2551) ความถี่ในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์การใช้โดยเฉลี่ย 2 – 3 ครั้งต่อวัน (ธญา ดันติวราภา 2551) และใช้ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (สายสุดา ปันตระกูล 2550; นัศดาวดี ชาญอนงค์สุข 2548) การใช้ 20 ครั้ง/สัปดาห์ (Khan 2008) ช่องทางการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด (วริษฐา หงส์กาญจนกุล 2551; สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ 2551) สถานที่ที่อาจารย์ส่วนใหญ่สืบค้นที่ภาควิชาหรือคณะ (วริษฐา หงส์กาญจนกุล 2551; ประทุมรัตน์ รัตน์น้อยและคณะ 2552) และเรียนรู้วิธีการใช้ด้วยตนเอง (ประทุมรัตน์ รัตน์น้อยและคณะ 2552) ส่วนอาจารย์ไม่เคยใช้เพราะไม่ทราบเกี่ยวกับบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ดวงใจ กาญจนศิลป์และคณะ 2553; วริษฐา หงส์กาญจนกุล 2551)

2. ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ปัญหาการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และอาจารย์จำนวนมากเป็นประเด็นดังนี้

2.1.1 ปัญหาด้านผู้ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ไม่ทราบแหล่งให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฐานข้อมูล ไม่มีทักษะการใช้เทคโนโลยี ไม่ทราบแหล่ง

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ (สุชาติภณ ธรรมดวงศรี 2550) ไม่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการใช้ฐานข้อมูล ไม่เข้าใจคำสั่งและไม่มีความรู้เรื่องฐานข้อมูล (มลิวัลย์ สีน้อย 2549)

2.1.2 ปัญหาด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและอาจารย์ไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการสามารถค้นเอกสารฉบับเต็ม (นัสดาวดี ชาญอนงค์นุช 2548 ; วริษฐา หงส์กาญจนกุล 2551 และ Al-Saleh 2005)

2.1.3 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ (ธนิศา สุขขารมย์ 2550) นักศึกษาระดับปริญญาโทและอาจารย์ มีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถนะต่ำ ไม่มีประสิทธิภาพ การดาวน์โหลดระบบเครือข่ายล้มหรือการเชื่อมโยงเครือข่ายมีปัญหา ขัดข้อง และเครื่องพิมพ์ใช้พิมพ์ข้อมูลจากระบบไม่ได้ การสืบค้นฐานข้อมูลใช้เวลานานเนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้า (มลิวัลย์ สีน้อย 2549 ; ธนุตันติวรภา 2550 ; สุชาติภณ ธรรมดวงศรี 2550 ; มาลินี หมั่นภูเพียร 2554 และ Khan 2009)

3. การส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ควรจัดให้มีบุคลากรที่ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์โดยตรง(มลิวัลย์ สีน้อย 2549) การจัดบริการเชิงรุกโดย Road Show ไปตามคณะวิชาหน่วยงานต่างๆ (ดวงใจ กาญจนศิลป์และคณะ 2553)การจัดฝึกอบรมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (วิลาวัลย์ โต๊ะเอี่ยมและคณะ 2550) จัดทำคู่มือแผ่นพับทั้งเป็นแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์(ประทุมรัตน์ รัตน์น้อยและคณะ 2552) การจัดทำบทเรียนสอนการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในรูปแบบเดิมและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สุชาติภณ ธรรมดวงศรี 2550) และแนะนำการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งทางโทรศัพท์และผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (นัสดาวดี ชาญอนงค์นุช 2548) จัดอบรมและให้คำแนะนำเทคนิคการสืบค้น (จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ 2549)

สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการส่งเสริมการตลาดมาใช้ในการห้องสมุด พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ มีการนำแนวคิดและหลักการส่งเสริมการตลาดใช้กลยุทธ์การตลาด 4 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ คือการให้บริการแก่ผู้ใช้โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ด้านสถานที่ คือการตกแต่งห้องสมุดให้สะอาดสวยงาม ด้านราคา คือ การรวบรวมสารสนเทศไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นหา การจัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทางโทรศัพท์ (สุวรรณ อภัยวงศ์ 2534 ; บังอร คำประเทศ 2540) ด้านการส่งเสริมการใช้สารสนเทศและบริการ คือ การเผยแพร่ข่าวสารห้องสมุดผ่านสิ่งพิมพ์ของสถาบันและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสามารถในการใช้งาน ด้านบริการ มีความสะดวกและตรงตามความต้องการ ด้าน

พนักงาน มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในด้านบริการ ด้านภาพลักษณ์เป็นแหล่งบริการ
สารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น (ชมภูนุช สุนทรนนท์ 2549)

