

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 12 คณะ จำนวน 377 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales)

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาด้วยตนเอง จำนวน 12 คณะ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 12 คณะ จำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด และผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 10.00 ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อคำนวณหาค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

1. **สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม** จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 377 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในระดับปานกลาง มีวัตถุประสงค์ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการพิมพ์งานต่าง ๆ ด้วยโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ณ จุดการให้บริการบริเวณชั้น 4 ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. **การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี** สรุปได้ ดังนี้

2.1 การเรียนรู้วิธีการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากหน้าจอของระบบด้วยตนเอง ในขณะที่ใช้ระบบเพื่อทำการค้นคืน รองลงมาเรียนรู้วิธีการใช้โดยขอคำแนะนำจากเพื่อน ส่วนการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบสืบค้นด้วยการอบรมวิธีการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ผู้ใช้เรียนรู้น้อยที่สุด

2.2 ความถี่ในการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเดือนละ 1 ครั้ง ตามลำดับ

2.3 ระยะเวลาการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 10 นาที รองลงมาใช้มากกว่า 30 นาที และมากกว่า 10 นาที แต่ไม่เกิน 15 นาที ตามลำดับ

2.4 ช่วงเวลาการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในช่วงเวลา 13.01 น. – 15.00 น. รองลงมาใช้ในช่วงเวลา 12.01 น.- 13.00 น.

2.5 ภาษาที่ใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

2.6 วัตถุประสงค์การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการทำรายงาน รองลงมาเพื่อค้นข้อมูลประกอบการเรียน

2.7 ขอบเขตหรือทางเลือกหรือจุดเข้าถึง (Access Point) ของคำที่ใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง รองลงมาเป็นทางเลือกทั่วไป (ประกอบด้วย หัวเรื่อง คำค้น ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ชื่อชุด และหัวข้อ)

2.8 วิธีแก้ปัญหาหรืออุปสรรคการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีแก้ปัญหาหรืออุปสรรคการสืบค้นโดยวิธีการถามเพื่อน รองลงมาเป็นติดต่อเจ้าหน้าที่

2.9 ความต้องการของนักศึกษาที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดเพิ่มเติมให้เกี่ยวกับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักวิทยบริการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถสืบค้นได้รวดเร็ว รองลงมาเป็นเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์บริการสืบค้นให้ครอบคลุมทุกจุดบริการ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นักศึกษาที่ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความคิดเห็นต่อความสามารถของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อความสามารถของระบบแต่ละด้าน พบว่า

3.1 ด้านการควบคุมการทำงานหรือการใช้งานระบบ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมการทำงานหรือการใช้งานระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบใช้คำสั่งสัญลักษณ์ (icon) หรือรูปภาพบนหน้าจอ ทำให้ง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านการควบคุมสูตรการค้นหรือวิธีการค้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมสูตรการค้นหรือวิธีการค้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบสามารถสืบค้นแบบเจาะจง (limited) ได้มากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.3 ด้านการควบคุมการแสดงผลการค้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมการแสดงผลการค้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบสามารถแสดงผลการสืบค้นไปข้างหน้าและสามารถแสดงผลการสืบค้นย้อนหลังได้มากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.4 ด้านการออกแบบหน้าจอการแสดงผล พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอการแสดงผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอการแสดงผลแต่ละหน้าจอ สรุปได้ ดังนี้

3.4.1 หน้าจอแรกหรือหน้าจอหลัก พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแรกหรือหน้าจอหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการออกแบบหน้าจอแรกหรือหน้าจอหลักมีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.4.2 หน้าจอแสดงผลขั้นต้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงผลขั้นต้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน้าจอแสดงผลขั้นต้นมีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.4.3 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของหนังสือ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของหนังสือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบสามารถกลับไปสืบค้นข้อมูลในหัวข้ออื่นต่อไปได้มากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.4.4 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของวารสารและหนังสือพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของวารสารและหนังสือพิมพ์ มีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.4.5 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของหนังสือ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของหนังสือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของหนังสือ มีความสะอาดของหน้าจอแสดงผลมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.4.6 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของวารสารและหนังสือพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของวารสารและหนังสือพิมพ์ มีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3.5 ด้านความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระบบสามารถแสดงปุ่มกลับไปสืบค้นหน้าจอหลักในแต่ละหน้าจอทำให้การสืบค้นสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

4. ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นักศึกษามีปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows แต่ละด้าน พบว่า นักศึกษามีปัญหาและอุปสรรคการใช้ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการระบบไม่สามารถส่งรายการที่สืบค้นทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นปัญหาและอุปสรรคการใช้งานที่มากที่สุด ด้านการแสดงผลของข้อมูล นักศึกษามีปัญหาและอุปสรรคการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานที่มากที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้รับมีน้อยเกินไป ด้านผู้ใช้ มีปัญหาและอุปสรรคการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ การใช้ภาษาต่างประเทศ สำหรับด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีปัญหาและอุปสรรค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ไม่มีบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมากกว่าคณะอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีจำนวนมากกว่านักศึกษาคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คือ มีจำนวนมากถึง ร้อยละ 34.20 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 20.20 และคณะศิลปศาสตร์มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.40 จึงเป็นไปได้ที่นักศึกษา

คณะบริหารธุรกิจจะมีความสนใจในการใช้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการมากกว่านักศึกษาคณะอื่น ๆ และอาจมีการเรียนการสอนที่ต้องมีการค้นคว้าหาข้อมูลมาก หรืออาจารย์ผู้สอนอาจมอบหมายรายงานให้กับนักศึกษาทำ จึงทำให้นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต้องเข้าห้องสมุดไปค้นคว้าเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตอบแบบสอบถามมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้มีโปรแกรมการเรียนการสอนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ จึงต้องทำความเข้าใจการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 เคยผ่านการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น และมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ใช้บริการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศน้อยลง

เมื่อจำแนกตามความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนั้นการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจึงไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคมากนักสำหรับนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษามีพื้นฐานความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่บ้าง เช่น การพิมพ์ การใช้เมาส์ การเลือกคำสั่งสัญรูป เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการพิมพ์งานต่าง ๆ ด้วยโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์งานต่าง ๆ สำหรับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ให้บริการห้อง IT ราชมงคล บริเวณชั้น 4 เพื่อให้บริการพิมพ์งานด้วย Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint เป็นต้น สแกนภาพ และการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่น และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประกายดาว ศรีโมรา (2541) และเนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการสืบค้น

ทรัพยากรสารสนเทศ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีมากมายหลากหลายโปรแกรม เช่น วีทีแอลเอส อินโนแพค ไฮโรซอน อลิสฟอริวินโดวส์ ทินลิป เมจิกไลบารี เป็นต้น ห้องสมุดจะเลือกใช้โปรแกรมใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนงบประมาณที่ได้รับ และไม่ว่าจะเลือกให้บริการด้วยโปรแกรมใด แต่ละโปรแกรมจะมีลักษณะการค้นที่คล้ายกันคือการกำหนดคำค้นลงในช่องว่างและทำการสืบค้นด้วยคำสั่งซึ่งอาจเป็นคำสั่งสัญรูป หรือเมนูคำสั่ง บางครั้งอาจมีการใช้กลยุทธ์การสืบค้น เช่น การใช้ตรรกะแบบบูลีน การจำกัดการค้น เป็นต้น หากผู้ใช้มีประสบการณ์ค้นไม่ว่าจะระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศโปรแกรมใด เมื่อมาใช้อีกโปรแกรมหนึ่งจะสามารถสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศโปรแกรม Alice for Windows ณ จุดการใช้บริการบริเวณชั้น 4 ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งนี้เนื่องมาจากบริเวณชั้น 4 ให้บริการหนังสือด้านบริหารธุรกิจเป็นส่วนมาก ทำให้ผู้ใช้จำนวนมากที่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเข้ามาใช้บริการบริเวณชั้น 4 มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นที่จุดบริการบริเวณ ชั้น 1 อาคาร 1 ดังนั้นห้องสมุดจึงควรเตรียมบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในจุดบริการที่มีผู้ใช้มากและบริเวณจุดบริการแรกที่พบ เมื่อผู้ใช้เดินเข้าห้องสมุด

2. การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.1 การเรียนรู้วิธีการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากหน้าจอของระบบด้วยตนเอง ในขณะที่ใช้ระบบเพื่อทำการสืบค้น ทั้งนี้เนื่องจากระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows มีปุ่มช่วยเหลือในการให้คำอธิบายในการสืบค้นปรากฏทุก ๆ หน้าจอของระบบสืบค้น ผู้ใช้สามารถเปิดอ่านได้ในทันทีขณะสืบค้น ซึ่งเป็นข้อความสั้นกะทัดรัดอ่านแล้วเข้าใจง่าย ผู้ใช้สามารถเปิดอ่าน และปฏิบัติตามได้ด้วยความสะดวก นอกจากนี้ผู้ใช้อาจมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน จึงสามารถเรียนรู้การใช้ระบบด้วยตนเอง ประกอบกับหน้าจอของระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows มีหน้าจอง่ายต่อการสืบค้นเพียงแต่เลือกคำสั่งสัญรูป โดยไม่ต้องจำเมนูคำสั่งเหมือนกับโปรแกรมอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชศรา กลัดเนียม (2540); จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541); ประกายดาว ศรีโมรา (2541);

บุญเลิศ มรกต และจรรยาลักษณ ศิริวรรณ (2542); เนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543); ภริตา เจยศิริ (2543); สุวันนา ทองสีสุขใน (2545) และเอ็นซัว (1992) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเรียนรู้การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากคำอธิบายหรือเมนูที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญรุ่ง แป้งใส (2544) ที่พบว่า นิสิตเรียนรู้การใช้ระบบสืบค้นจาก การศึกษารายวิชา บส 101 สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด

2.2 ความถี่ในการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาได้เรียน วิชาการเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด ทำให้ทราบเลขหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ อาจตรงไปยังชั้นของหนังสือเพราะจำเลขหมู่ของหนังสือได้ หรือไม่ทราบวิธีการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ หรือเครื่องสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ หรือปัจจุบันมี เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมผู้ใช้จึงนิยมใช้วิธีการสืบค้นโดยผ่าน WEBOPAC ผ่านทาง เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในจุดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ห้อง IT ราชวมงคล จึงทำให้ผู้ใช้มีความถี่ใน การใช้ 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง และใกล้เคียงกับงานวิจัยของนิศาชล จ้างศรี (2541) และนิตยา คงสุวรรณ (2544) ที่พบว่า ผู้ใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความถี่ในการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประมาณ 1-3 ครั้ง / สัปดาห์ ในขณะที่งานวิจัย ของประกายดาว ศรีโมรา (2541) พบว่า นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความถี่ในการใช้ เดือนละ 1 ครั้ง งานวิจัยของวนิชากร แก้วกัน (2541) พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความถี่ในการใช้ 2-3 ครั้ง / เดือน งานวิจัยของรัชนิกร อินเล็ก สีรุ่ง พลธานี และละออ ช้อยุ่น (2543) และธมลวรรณ เกียรติก่อศิริ (2544) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความถี่ในการใช้ 2-3 สัปดาห์ / ครั้ง งานวิจัย ของเนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543) พบว่า ผู้ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของ หอสมุดแห่งชาติทำการสืบค้นมากกว่า 3 ครั้ง / เดือน

2.3 ระยะเวลาการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 10 นาที ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากเครื่อง คอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกในการค้นให้สามารถพบทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วกว่า การสืบค้นด้วยการใช้บัตรรายการ หรือผู้ใช้มีทักษะในการใช้จึงทำให้สามารถใช้ระบบสืบค้น ได้ด้วยความรวดเร็ว หรือระบบอาจถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย ระยะเวลาการแสดงผลลัพธ์

การสืบค้นหลังจากใส่คำค้นแล้วจึงใช้ระยะเวลาการสืบค้นสั้นลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภริตา เจยศิริ (2543) และสุวันนา ทองสีสุขใส (2545) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นแต่ละครั้งน้อยกว่า 10 นาที และใกล้เคียงกับงานวิจัยของนุชศรา กลัดเนียม (2540) และเพ็ญรุ่งแป้งใส (2544) พบว่า ผู้ใช้ใช้เวลาในการค้นแต่ละครั้งประมาณ 5-10 นาที ส่วนงานวิจัยของ ธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นแต่ละครั้งน้อยกว่า 5 นาที

2.4 ช่วงเวลาการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในช่วงเวลา 13.01 น. – 15.00 น. รองลงมาใช้ในช่วงเวลา 12.01 น.- 13.00 น. ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน เมื่อนักศึกษาพักเสร็จอาจมีเวลาว่างจึงเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชศรา กลัดเนียม (2540) และภริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในช่วงเวลา 13.01 น. – 15.00 น.

2.5 ภาษาที่ใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อาจเนื่องมาจากนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จึงไม่คุ้นเคยกับการใช้ภาษาต่างประเทศ และทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นภาษาไทยผู้ใช้จึงใช้ภาษาไทยในการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543); ภริตา เจยศิริ (2543); สายพิน ศชวัฒน์ (2543); สุวันนา ทองสีสุขใส (2545) และสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) ที่พบว่า ผู้ใช้จำนวนมากที่สุดสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ภาษาไทย

2.6 วัตถุประสงค์การใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการทำรายงาน รองลงมาเพื่อค้นข้อมูลประกอบการเรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกระบวนการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาเน้นให้นักศึกษารู้จักคิดเชิงวิเคราะห์หรืออย่างมีเหตุผล นอกจากจะฟังบรรยายในห้องเรียนแล้วยังสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อประกอบการทำรายงานหรือประกอบการเรียน ตามงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ แหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมกับการศึกษาความรู้เพิ่มเติมของนักศึกษา คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณนภา จินตศิริกุล (2540); จิตรภรณ์ เพ็งดี (2541); ประกายดาว ศรีโมรา (2541); วณิชากร แก้วกัน (2541) และนิตยา คงสุวรรณ (2544) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นข้อมูลประกอบการทำรายงาน และใกล้เคียงกับงานวิจัยของภริตา เจยศิริ (2543); ธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544) และสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้

ระบบเพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพล วรเจริญศรี (2545) ที่พบว่า นักศึกษาใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อค้นหารายการทรัพยากรสารสนเทศ

2.7 ขอบเขตหรือทางเลือกหรือจุดเข้าถึง (Access Points) ของคำที่ใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกชื่อเรื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้จำชื่อเรื่องได้มากกว่าขอบเขตทางเลือกอื่น ๆ และชื่อเรื่องอาจได้มาจากเพื่อนหรืออาจารย์ผู้สอนที่ได้มอบหมายนักศึกษาให้ไปค้นคว้าจากหนังสือชื่อต่าง ๆ เพราะคิดว่าจำได้ง่ายและสะดวกในการสืบค้น หรือไม่ทราบว่ามีขอบเขตหรือทางเลือกอื่น ๆ ในการสืบค้น ดังนั้นห้องสมุดควรแนะทางเลือกอื่น ๆ ให้กับผู้ใช้ในการสืบค้น เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขหมู่ และคำสำคัญ สำนักพิมพ์ และปีที่พิมพ์ เป็นต้น นอกจากนี้การเลือกใช้ทางเลือกที่เป็นทางเลือกชื่อเรื่องซึ่งเป็นภาษาธรรมชาติ หากผู้ใช้จำผิดหรือสะกดผิดอาจทำให้ผู้ใช้ประสบความล้มเหลวในการสืบค้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุศรา กลัดเนียม (2540); พรรณนา จินตศิริกุล (2540); สุรีย์ สุทธิสารากร (2540); จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541); ประกายดาว ศรีโมรา (2541); วณิชากร แก้วกัน (2541); รัชนิกร อินเล็ก สิริรุ่ง พลธานี และละออ ชัยยุ่น (2543); สายพิณ คุชวัฒน์ (2543); ธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544); นิตยา คงสุวรรณ (2544); พัชรินทร์ เพิ่มฉลาด (2544) และสุวันนา ทองสีสุขใส (2545) ที่พบว่า ขอบเขตหรือทางเลือกหรือจุดเข้าถึง (Access Points) ของคำที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้มากที่สุด คือ ชื่อเรื่อง ส่วนงานวิจัยของรุ่งเรือง สิงห์ชุม (2542); รัชนิกร อินเล็ก สิริรุ่ง พลธานี และละออ ชัยยุ่น (2543) และอรรถพล วรเจริญศรี (2545) พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจในระดับมากต่อรายการที่สืบค้นได้ โดยใช้ชื่อเรื่อง ในการสืบค้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เพ็งดี (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อรายการที่สืบค้นได้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการโดยใช้ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และคำสำคัญ เป็นคำค้นทำให้ได้ผลในรายการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ แลงงานวิจัยของนพดล เชิญตระกูล (2543) พบว่า ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถสืบค้นด้วย จุดเข้าถึงต่าง ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขหมู่ และคำสำคัญ สำนักพิมพ์ และปีที่พิมพ์ เป็นต้น จากงานวิจัยของชญญา วรรณวโรทร (2544) พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจการใช้ระบบสืบค้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในการใช้ดรรชนีคำค้นต่าง ๆ จากชื่อผู้แต่ง เลขเรียกหนังสือ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เป็นต้น ทำให้สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน โดยมีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม VTLS, Horizon และ TINLIB ในระดับมาก ส่วนโปรแกรม Megic Library และ Alice for Windows มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยของทินกร ภาชนะ (2541) พบว่า

อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการสืบค้น โดยใช้คำค้นที่เป็นชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง คำสำคัญ ฯลฯ มากกว่านักศึกษา ในขณะที่งานวิจัยของอรรถพล วรเจริญศรี (2545) พบว่าคำค้นที่ผู้ใช้ใช้สืบค้นเป็นคำที่ปรากฏในเขตข้อมูลสารบัญหนังสือ และมีค่าเฉลี่ยอัตราการเรียกค้นหนังสือจากระบบได้ร้อยละ 82.02 ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่าสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรมีการแนะนำโดยเน้นและมีการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการกำหนดคำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง (Subject Heading) หรือคำสำคัญ (Keyword) ในการสืบค้นเพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจถึงการสืบค้นด้วยหัวเรื่องและคำสำคัญอย่างแท้จริง เนื่องจากผู้ใช้บางคนอาจจำชื่อผู้แต่งหรือชื่อเรื่องไม่ได้

2.8 วิธีแก้ปัญหหรืออุปสรรคการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีแก้ปัญหหรืออุปสรรคการสืบค้นโดยวิธีการถามเพื่อน รongลงมาเป็นติดต่อเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเข้าไปห้องสมุดเป็นกลุ่ม เมื่อประสบปัญหาด้านการสืบค้นมักนึกถึงเพื่อนเป็นอันดับแรก จึงขอความช่วยเหลือจากเพื่อนมากกว่าเลือกขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ หรืออาจมีสาเหตุมาจากปัญหาการจัดสภาพแวดล้อมที่ไม่อำนวยความสะดวกในกรณีที่ใช้มีปัญหาในการสืบค้น คือ บริเวณโต๊ะทำงานของบรรณารักษ์บริการทางไกลเครื่องคอมพิวเตอร์และจากการสังเกต ซึ่งการจัดสภาพแวดล้อมในการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในห้องอ้างอิงอย่างเป็นสัดส่วน จึงอาจมีผลทำให้ผู้ใช้เกิดความลังเลใจหรือเกรงใจที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรจัดให้มีบริการสอนการใช้วิธีการสืบค้นในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้คุ้นเคยกับระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544) ที่พบว่าเมื่อผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลได้ ผู้ใช้ใช้วิธีให้เพื่อนช่วยค้น และขัดแย้งกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เฟิงดี (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อคำแนะนำและการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ เพราะเห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาระหว่างการค้นได้ ในขณะที่งานวิจัยของเนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543) พบว่า ผู้ใช้จะศึกษาคู่มือที่วางข้างจอภาพเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการสืบค้น ส่วนงานวิจัยของสุนันนา ทองสีสุขใส (2545) พบว่า วิธีที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุดเมื่อไม่พบรายการที่ต้องการ คือ วิธีเปลี่ยนคำค้นใหม่

2.9 ความต้องการใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดให้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักวิทยบริการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถสืบค้นได้รวดเร็ว

อาจเนื่องมาจากเครื่องมีประสิทธิภาพต่ำและขัดข้องบ่อย รองลงมาเป็นการเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นให้ครอบคลุมทุกจุดบริการ ทั้งนี้ห้องสมุดต้องพิจารณาจากการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์โดยเพิ่มตามสัดส่วนของจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นในมหาวิทยาลัย จึงคาดว่าปัญหาดังกล่าวจะลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญาลักษณ์ ศิริวรรณ (2538) พบว่า ผลหลังการฝึกอบรมวิธีใช้ระบบการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในระดับมาก ในขณะที่งานวิจัยของนุชศรา กัดเนียม (2540); พรพรรณนา จินตศิริกุล (2540); สุรีย์ สุทธิสารากร (2540); ปรกาศดาว ศรีโมรา (2541); บุญเลิศ มรกต และจริญญาลักษณ์ นารี (2542); เพ็ญรุ่ง แบ่งใส (2544) และสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ต้องรอนาน และเครื่องคอมพิวเตอร์มัก ช้าและขัดข้องบ่อย ส่วนงานวิจัยของภริตา เจยศิริ (2543) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการ ให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถสืบค้นผ่านเว็ลด์ ไซด์ เว็บ ให้มากขึ้น และให้ครอบคลุม ทุกจุดในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยราชภัฏ และให้มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่คอยให้ คำแนะนำวิธีการใช้พร้อมทั้งให้มีการจัดอบรมแนะนำการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศระบบสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศให้แก่นักศึกษา

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.1 ด้านการควบคุมการทำงานหรือการใช้งานระบบ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการออกแบบควบคุมการทำงานหรือการใช้งานระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระบบใช้คำสั่งสัญลักษณ์ (icon) หรือ รูปภาพบนหน้าจอทำให้ง่ายต่อการใช้งานมากที่สุดในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของชัญญา วรรณวโรทร (2544) ที่พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสืบค้น สารสนเทศออนไลน์อยู่ในระดับมาก ในขณะที่งานวิจัยของธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ด้านการควบคุมสูตรการค้นหรือวิธีการค้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการควบคุมสูตรการค้นหรือวิธีการค้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระบบสามารถสืบค้นแบบเฉพาะเจาะจง (limited) ได้มากที่สุดในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล จำนงศรี (2541) และสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) ที่พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการควบคุมสูตรการค้น ในระดับปานกลาง

3.3 ด้านการควบคุมการแสดงผลการค้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การควบคุมการแสดงผลการค้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้

ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารบบสามารถแสดงผลการสืบค้นไปข้างหน้าและสามารถแสดงผลการสืบค้นย้อนหลังได้มากที่สุดในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพล วรเจริญศรี (2545) ที่พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครมีความพึงพอใจผลการค้นอยู่ในระดับมาก ในขณะที่งานวิจัยของนิศาชล จำนงศรี (2541) และสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจการควบคุมการแสดงผลการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ด้านการออกแบบหน้าจอการแสดงผล พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอการแสดงผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอการแสดงผลเป็นรายด้าน สรุปได้ ดังนี้

3.4.1 หน้าจอแรกหรือหน้าจอหลัก พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแรกหรือหน้าจอหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแรกหรือหน้าจอหลักมีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุด ในระดับมาก ซึ่งโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติจะนำชื่อหรือนำใช้งานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการออกแบบหน้าจอให้นำใช้ และดึงดูดความสนใจ โดยเฉพาะหน้าจอแรกที่ใช้ต้องพบ

3.4.2 หน้าจอแสดงผลขั้นต้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงผลขั้นต้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแสดงผลขั้นต้นมีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุดในระดับมาก ซึ่งหน้าจอแสดงผลขั้นต้นนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับคำที่พบและคำข้างเคียงทั้งก่อนและหลัง ประเภทของคำว่าเป็นข้อมูลประเภทใด เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ หัวเรื่อง และคำสำคัญ เป็นต้น การใช้เครื่องหมายแสดงเงื่อนไขในการสืบค้น การจำกัดผลการสืบค้น นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถเลือกทางเลือกในการสืบค้นทางใดทางหนึ่งได้ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ ชื่อชุด หัวข้อ สำนักพิมพ์ หมายเลขประจำหนังสือสากล (ISBN) แถบรหัสแท่ง เลขทะเบียน เป็นต้น

3.4.3 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของหนังสือ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของหนังสือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบสามารถกลับไปสืบค้นข้อมูลในหัวข้ออื่นต่อไปได้มากที่สุดในระดับมาก ซึ่งหน้าจอนี้ได้ถูกออกแบบเพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับเลขเรียกหนังสือ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ทำให้ผู้ใช้สามารถจดเลขเรียกแล้วไปหาหนังสือที่ชั้นได้โดยตรง นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถจัดเรียงลำดับข้อมูลเลขเรียกหนังสือได้ สามารถตรวจสอบเฉพาะรายการที่ยังไม่ถูกยืม (ยังอยู่บนชั้น) และจากหน้าจอนี้ผู้ใช้สามารถพิมพ์ผลการสืบค้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของนิตยา คงสุวรรณ (2544) ที่พบว่า นักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ / เคยใช้การแสดงผลในรูปแบบข้อมูลบรรณานุกรมแบบย่อ ได้แก่ ชื่อเรื่อง และเลขเรียกหนังสือ ซึ่งข้อมูลนี้สามารถนำไปสู่ชั้นหนังสือได้อย่างรวดเร็ว

3.4.4 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของวารสารและหนังสือพิมพ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบย่อของวารสารและหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุด ในระดับมาก ซึ่งหน้าจอนี้ได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของบทความ ได้แก่ ชื่อวารสารหรือชื่อหนังสือพิมพ์ ปีที่ ฉบับที่ ชื่อบทความ ชื่อผู้แต่ง และจำนวนบทความที่ค้นพบ ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มวารสารและหนังสือพิมพ์ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ใช้อังยังสามารถพิมพ์ผลลัพธ์ที่สืบค้นได้ด้วย

3.4.5 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของหนังสือ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของหนังสือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของหนังสือมีความสะอาดของหน้าจอแสดงผลมากที่สุด ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถจัดรายละเอียดทางบรรณานุกรมต่าง ๆ ของทรัพยากรสารสนเทศได้ ได้แก่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ครั้งที่พิมพ์ พิมพ์ลักษณะ บรรณลักษณะ หมายเลขประจำหนังสือสากล (ISBN) เป็นต้น เพื่อการจัดทำรายการบรรณานุกรม นอกจากนี้ระบบยังแจ้งให้ทราบสถานะของทรัพยากรสารสนเทศว่าถูกยืม ซ่อม กำลังดำเนินการ หรือพร้อมให้บริการ เป็นต้น แจ้งรายละเอียดของเลขเรียกหนังสือให้ไปหยิบหนังสือบนชั้น และผู้ใช้อังสามารถอ่านเนื้อหาสรุปย่อของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชั้นได้ เพื่อพิจารณาเนื้อหาของทรัพยากรว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ ซึ่งการจัดทำเนื้อหาสรุปย่อของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชั้นนี้จะมีหรือไม่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุด นอกจากนี้ระบบยังถูกออกแบบให้มีปุ่มทึบเพื่อแสดงตำแหน่งของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชั้นที่สืบค้นได้ โดยผู้ใช้สามารถสังเกตปุ่มสีเขียวกระพริบแสดงว่าพร้อมให้บริการ และปุ่มสีแดงกระพริบแสดงว่าทรัพยากรสารสนเทศนั้นถูกยืม มีปุ่มหนังสือมีลูกศร 4 ทิศ เพื่อแสดงสถานะการยืม-คืน การจอง และการจองเพื่อใช้ในช่องของวัน มีปุ่มกล้องเพื่อแสดงรายการรูปภาพตัวอย่างของหน้าปกหนังสือที่สืบค้นได้ และมีปุ่มฟิล์มแสดงภาพตัวอย่างรายการวิดีโอที่ค้นได้ ประมาณ 5 วินาที เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543) ที่พบว่าระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับมาก ได้แก่ การแสดงรายการ

บรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ และงานวิจัยของสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการแสดงผลข้อมูลบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ เนื่องจากทำให้ทราบสถานะของทรัพยากรสารสนเทศ และได้รายละเอียดทางบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน

3.4.6 หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของวารสารและหนังสือพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแสดงรายการบรรณานุกรมแบบสมบูรณ์ของวารสารและหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสมของตำแหน่งการจัดวางข้อมูลบนหน้าจอมากที่สุด ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถจดรายละเอียดทางบรรณานุกรมของวารสารและหนังสือพิมพ์ ได้แก่ ชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อหนังสือพิมพ์หรือชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ วัน เดือน ปี หน้า เป็นต้น เพื่อผู้ใช้จะได้นำข้อมูลจากหน้าจอนี้ไปจัดทำรายการบรรณานุกรมได้

3.5 ด้านความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระบบสามารถแสดงปุ่มกลับไปสืบค้นหน้าจอหลักในแต่ละหน้าจอทำให้การสืบค้นสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ในลักษณะต่าง ๆ ได้มากขึ้น เช่น มีปุ่มสำหรับให้เลือกภาษาให้ปรากฏบนหน้าจอเมนูจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษและจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยได้ และมีปุ่มสำหรับกลับไปสืบค้นหน้าจอหลักในแต่ละหน้าจอทำให้การสืบค้นสะดวกและรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ระบบมีวิธีการที่ใช้ง่ายขึ้น และระบบมีความเป็นสากลมีการแสดงความช่วยเหลือในแต่ละหน้าจอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศาชล จันทศิริ (2541) ที่พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อความช่วยเหลือในการใช้งานของระบบในระดับปานกลาง

4. ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พบปัญหาและอุปสรรคด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับระบบไม่สามารถส่งรายการที่สืบค้นทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้มากที่สุด ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักวิทยบริการได้ติดตั้งระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows เพียงโปรแกรมเดียวในแต่ละเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น เพื่อเป็นการป้องกันการติดไวรัสจากการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ได้แก่ การใช้โปรแกรมอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรม Microsoft Word เป็นต้น ซึ่งถ้าหากระบบติดไวรัสแล้ว อาจจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลภายใน

ฐานข้อมูลโปรแกรม Alice for Windows ได้ ห้องสมุดจึงอนุญาตให้ใช้เพียงโปรแกรมเดียวเท่านั้น ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถส่งรายการที่สืบค้นได้ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน ทั้งที่ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศนี้ได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้จัดการกับผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้น 7 ทางเลือก ได้แก่ การแสดงผลทางจอภาพ (screen) การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์แบบหลากหลาย (variable pitch) การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์แบบคงที่ (fixed pitch) การแสดงผลด้วยการส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การแสดงผลแบบเป็น rich text format file (.rtf) คือ การแสดงผลทาง Microsoft Word การแสดงผลแบบเป็น text file-ANSI (.txt) คือ การแสดงผลแบบเป็น text file (.txt) และการแสดงผลแบบเป็น text file-unicode (.txt) คือ การแสดงผลแบบเป็น text file (.txt) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) ที่พบว่า ระบบไม่สามารถบันทึกผลการสืบค้นผ่านทางโปรเซสซีอิเล็กทรอนิกส์ได้ ส่วนงานวิจัยของ ณหลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544) พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาด้านระบบการสืบค้นในระดับปานกลาง

พบปัญหาและอุปสรรคด้านการแสดงผลของข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับมีน้อยเกินไปมากที่สุด ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นห้องสมุดที่เปิดดำเนินการใหม่ ประมาณ 10 ปี และได้รับงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงทำให้มีทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นที่เปิดดำเนินการนานหลายสิบปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณหลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544) พบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลการสืบค้นในระดับกลาง ในขณะที่งานวิจัยของนฤมล อินคุ่ม (2544) พบปัญหาเกี่ยวกับระบบแสดงผล ซึ่งมีผลมาจากเรื่องฮาร์ดแวร์

พบปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุด ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีการใช้ภาษาต่างประเทศจึงเป็นอุปสรรคมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกที่เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยภาษาต่างประเทศ ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาระดับปริญญาตรีควรเน้นให้นักศึกษาทุกคนรู้จักค้นคว้าภาษาต่างประเทศตลอดภาคการศึกษาเพื่อเป็นการฝึกการใช้ภาษาต่างประเทศและเป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่างประเทศอย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภริตา เฉยศิริ (2543) ที่พบว่านักศึกษามีปัญหาการใช้

ภาษาต่างประเทศ ในขณะที่วิจัยของธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544) พบว่า ปัญหาด้านตัวผู้ใช้ อยู่ในระดับน้อย

พบปัญหาและอุปสรรคด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา แต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ไม่มีบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการ ในระดับปานกลาง เนื่องจาก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีบุคลากรจำกัด จึงไม่สามารถจัดบุคลากรมาคอยให้บริการตลอดเวลาได้ แต่จะมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่งอยู่บริเวณห้องหนังสืออ้างอิง ชั้น 3 คอยให้ความช่วยเหลืออยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภริตา เจยศิริ (2543); เพ็ญรุ่ง แบ่งใส (2544) และสมฤทัย ขจรรุ่งเรือง (2547) ที่พบว่าผู้ใช้ประสบปัญหา คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการสืบค้น และงานวิจัยของบุญเลิศ มรกต และจรรยาลักษณ นารี (2542) พบว่าเจ้าหน้าที่มีเวลาน้อยในการให้คำแนะนำการสืบค้น และไม่อยู่ขณะต้องการความช่วยเหลือ ในขณะที่งานวิจัยของจิตราภรณ์ เพ็งดี (2541) พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจต่อคำแนะนำในการใช้จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังคงต้องการคำแนะนำ และการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ เพราะเห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการค้นได้ ทำให้การค้นมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

โปรแกรม Alice for Windows เป็นโปรแกรมที่มีราคาปานกลาง เหมาะสำหรับห้องสมุดขนาดปานกลางถึงห้องสมุดขนาดใหญ่ การนำมาใช้งานในห้องสมุดเมื่อเทียบกับโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติอื่น ๆ เช่น อินโนแพค วีทีแอลเอส ไฮโรซอน ทินลิป เมจิกไลบารี เป็นต้น นับว่าเป็นโปรแกรมที่ใช้ได้ในระดับหนึ่ง สำหรับระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระบบงานหนึ่งของโปรแกรมนี้นี้ที่ใช้งานง่าย เนื่องจากมีสัญลักษณ์รูปภาพแทนเมนูคำสั่ง มีทางเลือกหรือจุดเข้าถึงในการสืบค้นได้หลายทาง เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ หมายเลขประจำหนังสือสากล หมายเลขประจำวารสารสากล เลขทะเบียน เป็นต้น ผู้ใช้สามารถเลือกจัดการกับผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นได้หลายทางเลือก ได้แก่ การแสดงผลทางจอภาพ (screen) การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์แบบหลากหลาย (variable pitch) การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์แบบคงที่ (fixed pitch) การแสดงผลด้วยการส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การแสดงผลแบบป็น rich text format file (.rtf) คือ การแสดงผลทาง Microsoft Word การแสดงผลแบบเป็น text file-ANSI (.txt) คือ การแสดงผลแบบเป็น text file (.txt) และการแสดงผลแบบเป็น text file-unicode (.txt) คือ การแสดงผลแบบเป็น text file (.txt) นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถจำกัดผล

การสืบค้นได้หากได้ข้อมูลมากเกินไป สามารถตรวจสอบรายการที่ยืมไปได้ด้วยตนเอง สามารถเลือกภาษาให้ปรากฏบนหน้าจอได้ตามความต้องการ สามารถดูตัวอย่างวิดีโอและภาพปกหนังสือได้ สามารถเข้าใช้ได้อย่างไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้ และมีระบบรักษาความปลอดภัย โดยการเข้ารหัสก่อนออกจากระบบงาน เป็นต้น หากจะเปรียบเทียบระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows กับโปรแกรมอื่น ๆ ที่มีราคาแพง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้งานจะพบว่าแต่ละโปรแกรมจะประสบปัญหาการใช้แตกต่างกันไม่มากนัก จึงนับได้ว่าระบบงานสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows สามารถนำมาใช้งานได้ในระดับหนึ่ง เช่นเดียวกับโปรแกรมอื่น ๆ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคการใช้ที่ประสบกับโปรแกรมต่าง ๆ มีดังนี้ โปรแกรมอินโนแพคพบปัญหาเกี่ยวกับการสืบค้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ภริตา เจริญศิริ, 2543: 140) โปรแกรมเมจิกไลบรารี พบปัญหาการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (สมฤทัย ขจรรุ่งเรือง, 2547: 127) และโปรแกรมไดนิคส์ประสบปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (เพ็ญรุ่ง แต้ใส, 2544: 46) เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด

1.1 ควรจัดฝึกอบรมวิธีการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ใช้ประเภทนักศึกษา ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดในทุกภาคการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความรู้และความเข้าใจถึงวิธีการสืบค้น การเลือกใช้ทางเลือกแบบต่าง ๆ ได้แก่ หัวเรื่อง คำสำคัญ ฯลฯ และการกำหนดคำค้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกชื่อเรื่องในการสืบค้น ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีการสอนหลักเกณฑ์ในการกำหนดคำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง (Subject Heading) หรือคำสำคัญ (Keyword) ในการสืบค้น เนื่องจากผู้ใช้บางคนอาจจำชื่อเรื่องหรือชื่อผู้แต่งไม่ได้จึงต้องให้หัวเรื่องและคำสำคัญ และทางเลือกอื่น ๆ ในการค้น นอกจากนี้ควรมีการสอนวิธีการสืบค้นระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอย่างถูกวิธี โดยใช้วิธีสาธิตการสืบค้นให้ผู้เรียนได้เห็นวิธีการสืบค้นอย่างครบถ้วนทุกคน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์เครื่องฉายหน้าจอ เพื่อขยายข้อมูลหน้าจอสืบค้นให้เห็นชัดเจน

1.2 ควรมีการจัดทำคู่มือการสืบค้นให้อ่านเข้าใจได้ง่าย ละเอียดครอบคลุมวิธีการสืบค้น เมื่อผู้ใช้ได้อ่านคู่มือจะมีความเข้าใจและสามารถสืบค้นได้ตามที่คู่มืออธิบายไว้พร้อมกันนี้ควรมีการแจกคู่มือการสืบค้น และวางคู่มือสืบค้นตามจุดบริการ ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์

สำหรับสืบค้น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระให้กับบรรณารักษ์ที่ต้องให้บริการกับผู้ใช้ทุกคน นอกจากนี้ห้องสมุดอาจจัดทำสื่อการสอนใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ เช่น วิดีโอเทป คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น และประชาสัมพันธ์คู่มือการสืบค้น วิดีโอเทป และคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น เกี่ยวกับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ควรจัดเปลี่ยนหมุนเวียนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรม Alice for Windows โดยเฉพาะช่วงเวลา 13.01 น. – 15.00 น. ณ จุดบริการในบริเวณชั้น 4 ซึ่งเป็นช่วงเวลาและจุดบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่สามารถที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการค้นได้ ทำให้การค้นมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

1.4 ควรจัดเพิ่มอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นให้เพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกบริเวณจุดให้บริการ นอกจากนี้ควรเพิ่มเครื่องพิมพ์สำหรับพิมพ์ผลการสืบค้นในจุดบริการที่เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็มส์ คอลซัลติง จำกัด (Computer Systems Consulting Co., Ltd. หรือ CSC)

2.1 ควรปรับปรุงระบบในส่วนของการอธิบายวิธีการใช้เมื่อเลือกปุ่มช่วยเหลือที่ปรากฏทุกบนหน้าจอให้แสดงวิธีการสืบค้นเป็นภาษาไทยหรือสามารถเลือกภาษาตามที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรากฏได้ เนื่องจากพบว่าผู้ใช้เรียนรู้วิธีการสืบค้นจากหน้าจอด้วยตนเองและเลือกใช้ภาษาไทยในการสืบค้นมากที่สุด ฉะนั้นจึงควรแสดงคำอธิบายวิธีการสืบค้นด้วยภาษาไทย ซึ่งผู้ที่มีความคุ้นเคยมากกว่าภาษาอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการใช้ระบบงานอื่น ๆ ของโปรแกรม Alice for Windows ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรมอื่น ๆ ที่ใช้ในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นของผู้ใช้ ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละโปรแกรม