

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และศึกษาปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตที่ให้บริการในศูนย์วิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 237 คน ในระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2561 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 94.94 เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.65 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.46 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.03 คณะครุศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.81 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.97 วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิทยาลัยการภาพยนตร์ ศิลปะการแสดงฯ จำนวนแห่งละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัยเป็น 2 ประเด็น คือ 1) สภาพการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในศูนย์วิทยบริการ และ 2) ปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการ มีผลการศึกษาดังนี้

1. สภาพการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในศูนย์วิทยบริการ

ผู้ให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เคยใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการ คิดเป็นร้อยละ 68.64 และส่วนใหญ่จะใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ประเภทงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Full Text) และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และมักเลือกใช้งานข้อมูลที่มีเนื้อหาเป็นภาษาไทย ผู้ให้บริการรับทราบว่าห้องสมุดมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 43.94 มีความคิดเห็นว่าเนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์วิทยบริการจัดให้บริการ ข้อมูลมีความหลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา ร้อยละ 41.56 และการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการมีวิธีการสืบค้นง่ายและรวดเร็ว ร้อยละ 40.55 มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการเพื่อทำงานที่อาจารย์มอบหมาย ร้อยละ 46.25 ใช้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการโดยการสืบค้นด้วยตนเอง ร้อยละ 75.68 และสถานที่ที่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้ในศูนย์วิทยบริการ ร้อยละ 44.73 รูปแบบของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ต้องการเป็นแบบรายการบรรณานุกรม (Bibliography) ร้อยละ 46.49 จัดการหรือจัดเก็บผลลัพธ์จากการสืบค้นด้วยการอ่าน

จากหน้าจอบริการคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 40.80 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อฐานข้อมูลที่ศูนย์วิทยบริการให้บริการให้บริการอยู่ไม่ต้องการให้มีการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 74.07

2. ปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่รู้ว่ามีให้บริการ ร้อยละ 54.01 ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ร้อยละ 53.76 ไม่รู้วิธีการค้นคืนฐานข้อมูลออนไลน์ ร้อยละ 54.18 ไม่มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้น 52.57 ร้อยละ ฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกัน ไม่ทันสมัย ร้อยละ 50.13 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีน้อยเกินไป ร้อยละ 53.08 ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ ร้อยละ 53.67 วิธีการสืบค้นยุ่งยาก ร้อยละ 51.48 ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ได้ ร้อยละ 53.59 การเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่สะดวก ร้อยละ 52.32 ไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายผ่าน VPN ได้ ร้อยละ 53.25 ระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อย เครือข่ายมีความเร็วต่ำ ร้อยละ 55.27 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 53.16 ไม่มีคู่มือแนะนำการใช้งาน ร้อยละ 51.39 ไม่มีการจัดอบรมสาธิตการใช้งาน ร้อยละ 51.90 การประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ทั่วถึง ร้อยละ 56.54 ขอบค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 56.46 ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการมีปัญหาบ่อยในเรื่องของการไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 44.14 ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 43.97 ไม่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 42.62

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีข้อค้นพบที่น่าสนใจและควรอภิปรายผลแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1) สภาพการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในศูนย์วิทยบริการ และ 2) ปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สภาพการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในศูนย์วิทยบริการ

ในส่วนของการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการในศูนย์วิทยบริการของนักศึกษานั้น ส่วนใหญ่ตอบว่าเคยใช้งานฐานข้อมูลทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์วิทยบริการได้จัดกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาที่เข้าใหม่ เพื่อแนะนำระเบียบการใช้งานห้องสมุดรวมถึงบริการต่างๆภายในห้องสมุดและยังสอนการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์เบื้องต้นให้กับนักศึกษาด้วย และในส่วนของการเลือกใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่จะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ประเภทงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Full Text) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และมักเลือกใช้งานฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาเป็นภาษาไทย อาจเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านภาษาอังกฤษจึงทำให้เลือกใช้งานฐานข้อมูลที่เป็นภาษาไทยก่อน หากไม่พบข้อมูลที่ต้องการจึงเปลี่ยนไปใช้ฐานข้อมูลที่เป็นภาษาต่างประเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิศากร อุดมผล (2555: 101 - 105) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้งานฐานข้อมูล TDC มากที่สุด ในด้านการรับข่าวสารผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับทราบว่าห้องสมุดมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หาปียะ ดาตุ (2558 : 273) ที่พบว่า ด้าน

การรับรู้การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ที่เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มีการรับรู้การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด คือ ทางเว็บไซต์ ในด้านความคิดเห็นต่อเนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์วิทยบริการจัดให้บริการ ว่าข้อมูลมีความหลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา อาจเป็นเพราะฐานข้อมูลส่วนใหญ่ที่ศูนย์วิทยบริการจัดให้บริการจะมีเนื้อหาที่เป็นสหสาขาวิชา และจะมีฐานข้อมูลเฉพาะด้านเพื่อให้ข้อมูลในเชิงลึกในสาขาวิชาที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการมีวิธีการสืบค้นง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากฐานข้อมูลส่วนใหญ่จะมีวิธีการค้นที่คล้ายคลึงกัน รวมถึงการปรับตัวของผู้ให้บริการฐานข้อมูลที่ต้องมีการพัฒนาระบบการค้นคืนให้ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจและต้องการใช้งานต่อไป ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการเพื่อทำงานที่อาจารย์มอบหมายนั้น อาจเป็นเพราะอาจารย์เห็นประโยชน์ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์จึงได้มีการสั่งงานให้นักศึกษาเข้ามาศึกษาข้อมูลจากฐานข้อมูลที่อาจารย์สนใจ ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการส่วนใหญ่ใช้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์โดยการสืบค้นด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุจิรา ระวีศรี (2558 : 82-87) และ หาปียะดาตุ (2558 : 273) ที่พบว่า ด้านการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้บริการเห็นว่าวิธีการสืบค้นง่ายและรวดเร็ว ด้านวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ผู้บริการจะสืบค้นด้วยตนเอง

ในด้านสถานที่การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้ในศูนย์วิทยบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจารุวรรณ กันหาโนน (2557 : 106-107) รสสุคนธ์ ไตรรงค์ (2555 66-70) และ สุภัททิตรา โทนแก้ว (2558 : 89-92) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้สถานที่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากห้องสมุดหรือจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านรูปแบบของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ต้องการเป็นแบบรายการบรรณานุกรม (Bibliography) อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่อาจารย์ให้ทำหรือเป็นการหาข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงในการทำรายงานส่งอาจารย์ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการจัดการหรือจัดเก็บผลลัพธ์จากการสืบค้นด้วยการอ่านจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ ที่อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานต้องคัดเลือกข้อมูลที่ต้องการโดยการอ่านข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ตัดสินใจในการเลือกข้อมูลที่ต้องการใช้งานจริง และผู้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อฐานข้อมูลที่ศูนย์วิทยบริการให้บริการอยู่ไม่ต้องการให้มีการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับผลของการสอบถามด้านความคิดเห็นต่อเนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์วิทยบริการจัดให้บริการ ว่าข้อมูลมีความหลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา จึงทำให้ผู้บริการส่วนใหญ่ยังไม่มีความต้องการฐานข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม

2. ปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการ

ผู้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่รู้ว่ามีการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์และจัดอบรมการใช้งานน้อย เนื่องจากฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศจึงเน้นประชาสัมพันธ์ให้กับคณาจารย์เป็นลำดับแรก ในส่วนของการไม่มีความจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลออนไลน์นั้น อาจเป็นเพราะนักศึกษาช่วงปีแรกๆ จะยังไม่ได้ทำโปรเจกหรืองานวิชาการเพื่อจบการศึกษาทำให้ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานฐานข้อมูล ในด้านการไม่รู้วิธีการค้นคืนฐานข้อมูลออนไลน์และไม่มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้น เนื่องด้วยฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ ต้องใช้คำค้นเป็นภาษาอังกฤษ และเทคนิคการค้นแบบตรรกบูลีน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หาปียะดาตุ (2558 : 273) และ

รสสุคนธ์ ไตรรงค์ (2555 66-70) ที่พบว่า ผู้ใช้ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้น ขาดทักษะและเทคนิคในการสืบค้น ในแต่ละฐานข้อมูล ไม่เข้าใจเนื้อหาข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษ ขาดทักษะเกี่ยวกับภาษาอังกฤษและมีปัญหาในการกำหนดคำค้น ในส่วนของปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกัน อาจเป็นเพราะฐานข้อมูลทางด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์มักจะมีเนื้อหาที่คาบเกี่ยวกัน และปัญหาจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีน้อยเกินไป อาจเป็นเพราะฐานข้อมูลเฉพาะด้านที่ให้ข้อมูลเจาะลึกเฉพาะทางยังมีให้บริการน้อย เนื่องจากฐานข้อมูลเฉพาะทางมักมีราคา ค่าเข้าใช้งานสูง ซึ่งจะเชื่อมโยงกับปัญหาความไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ

ในด้านของวิธีการสืบค้นยุ่งยาก ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ได้ และการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่สะดวก ไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายผ่าน VPN ได้ ระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อย เครือข่ายมีความเร็วต่ำ เป็นปัญหาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ รุจิรดา ระวีศรี (2558 : 82-87) สุภัททิตรา โทณแก้ว (2558 : 89-92) หาปิยะ ดาตุ (2558 : 273) และรสสุคนธ์ ไตรรงค์ (2555 66-70) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหา คือ ไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายผ่าน VPN ได้ รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อย ความไม่สะดวกเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ ระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อย และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสมรรถนะต่ำ ในส่วนของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ นั้น อาจเป็นเพราะศูนย์วิทยบริการมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และมีผู้เข้าใช้บริการหนาแน่นในช่วงเวลาพักหรือเลิกเรียน ทำให้จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอในเวลาดังกล่าว

ในส่วนของไม่มีคู่มือแนะนำการใช้งาน อาจเป็นเพราะคู่มือการใช้งานในฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ และคู่มือภาษาไทยให้บริการยังไม่อัปเดตจึงทำให้ผู้ใช้งานไม่ได้รับความสะดวก และในส่วนการจัดอบรมสาธิตการใช้งานน้อย การประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ทั่วถึง ทั้งนี้เพราะส่วนใหญ่จะเน้นการจัดอบรมและประชาสัมพันธ์ผ่านทางคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย จึงทำให้ข้อมูลต่างๆ ส่งไปไม่ถึงนักศึกษา ในด้านการขอค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์นั้น เป็นธรรมชาติที่นักศึกษาส่วนใหญ่มักเคยชินกับการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ จึงไม่ค่อยเคยกับการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ จึงเลือกไม่ใช้งาน หากยังคงสามารถหาข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ได้

ในด้านที่ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการมีปัญหาน้อย คือ เรื่องของการไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และไม่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้นักศึกษาทุกคนต้องผ่านการทดสอบมาตรฐาน ICT ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และยังส่งเสริมให้นักศึกษามีแท็บเล็ตเพื่อใช้ในการศึกษาและมีการกระจายเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตทั้งระบบสายและไร้สายให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นปัญหาต่อการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงสภาพและปัญหาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ควรนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อศูนย์วิทยบริการ

ศูนย์วิทยบริการควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ของศูนย์วิทยบริการ โดยอาจแบ่งเป็นการแนะนำฐานข้อมูลแต่ละฐาน แนะนำวิธีการใช้งาน โดยผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อโซเชียลมีเดียที่จะเข้าถึงตัวนักศึกษาได้มากยิ่งขึ้น โดยต้องกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์หมุนเวียนตลอดทั้งปี เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษามากยิ่งขึ้น และควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถขอเข้ารับการอบรมการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ได้ด้วยตนเอง เพื่อความสะดวกในการเข้ารับการอบรมของนักศึกษา ทั้งนี้ทางห้องสมุดอาจต้องมีการกำหนดเกณฑ์การขอเข้าอบรมเพื่อไม่ให้กระทบกับงานประจำของห้องสมุด เช่น นักศึกษาต้องมีการรวมกลุ่มขอเข้ารับการอบรม โดยต้องมีสมาชิกกลุ่มไม่น้อยกว่า 5 คน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษา

2.2 ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์