

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม เรื่องการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ของนักศึกษา

ผู้ให้ข้อมูล นักศึกษาวิชา SA100 Sec.02 สาขาวิชา..... ชั้นปีที่ ..... เพศ .....

ส่วนที่ 1 ให้นักศึกษาตอบคำถามดังต่อไปนี้

1. นักศึกษาใช้งานบริการอินเทอร์เน็ต สัปดาห์ละ ..... ครั้ง

ส่วนที่ 2 เขียนเครื่องหมายถูก / ในช่อง  เพื่อตอบคำถามในข้อ 2, 4 – 12 (สามารถเลือกตอบได้หลายข้อ)

2. เมื่อเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต นักศึกษาจะใช้ browser ใดในการใช้งาน

IE (Internet explorer)  Netscape Communication  Opera  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ข้อมูลที่นักศึกษาได้นำมาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาครั้งล่าสุด มาจากแหล่งใดมากที่สุด (ให้ระบุหมายเลขเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย)

..... ค้นจากตำรา ..... สอบถามจากผู้รู้ในเรื่องนั้นๆ

..... ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ..... วิธีการอื่น (โปรดระบุ)

.....

4. เมื่อนักศึกษาต้องการสารค้นหาข้อมูลจากหนังสือ และ วารสารภายในห้องสมุด นักศึกษามีวิธีเริ่มต้นในการสืบค้นอย่างไร

จากฐานข้อมูลหนังสือ วารสาร ที่ปรากฏบนเว็บของสำนักหอสมุด แล้วเข้าทำการสืบค้นรายละเอียดทางบรรณานุกรม เมื่อพิจารณาแล้วจึงเดินไปหาสิ่งพิมพ์บนชั้นหนังสือ หรือ วารสาร

เดินไปหยิบหนังสือบนชั้นและทำการพิจารณา เองว่าข้อมูลในใช้ได้หรือไม่

## 5. การใช้งานอินเทอร์เน็ตนักศึกษาจะ

- สืบค้นข้อมูลที่ต้องการเพียงอย่างเดียว
- สืบค้นข้อมูลและฟังเพลงบนอินเทอร์เน็ต
- สืบค้นข้อมูลและเปิดเว็บไซต์เพื่อความบันเทิง
- ส่วนใหญ่จะเน้นความบันเทิง เพื่อการผ่อนคลาย
- จะทำการสืบค้นเฉพาะเวลาที่ อาจารย์สั่งงานเท่านั้น

## 6. นักศึกษามีวิธีเริ่มต้นในการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์อย่างไร

- จาก Web search engine เช่น Sanook , Google , Hunsu , Yahoo และอื่นๆ
- เข้าไปตามชื่อของเว็บไซต์ที่ต้องการโดยตรง
- จากเว็บฐานข้อมูลออนไลน์ ของห้องสมุด เช่น ABI Inform , IFD , HW Wilson , OPAC

## 7. แหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ที่นักศึกษานำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษา ส่วนใหญ่แล้วได้จากวิธีการใด

- การคลิกไปตาม ลิงค์ จากจุดเริ่มต้นในการค้นหา ต่อไปยังเว็บที่ให้ข้อมูลเรื่อยๆ จนกว่าจะได้ข้อมูลที่ต้องการ
- ใช้ e- learning ของมหาวิทยาลัย
- เว็บไซต์ที่เข้าเป็นประจำ ( เว็บไซต์ที่ให้ความรู้เฉพาะด้าน หรือ สาขาวิชา)

## 8. นักศึกษามีวิธีการอย่างไรในการเข้าไปหาข้อมูลในเว็บไซต์ที่คาดว่าจะมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการใช้งาน

- ดูจากหัวข้อที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องในเว็บแล้วคลิกลิงค์ไปดูข้อมูลตามหัวข้อที่ต้องการ
- คลิกลิงค์เปิดทุกหัวข้อที่มีในเว็บ แล้วทำการพิจารณาทีหลัง
- มีบุคคลแนะนำให้ใช้ หรือ ได้ชื่อเว็บมาจากแหล่งข้อมูลภายนอก

## 9. ประเภทเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลและนักศึกษามักจะนำมาใช้ประโยชน์ จะมาเว็บไซต์ประเภทใด

- เว็บไซต์จัดทำโดยองค์กรหรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้
- เว็บที่มีบทความเผยแพร่โดยผู้เชี่ยวชาญด้านนั้น โดยเฉพาะ
- จากเว็บบอร์ดที่มีการวิพากษ์วิจารณ์และให้ข้อมูลตามความคิดของผู้ตอบกระทู้โดยอิสระ

10. โดยปกตินักศึกษามีวิธีพิจารณาเนื้อหาของเว็บไซต์ ที่ได้ทำการสืบค้นว่ามีประโยชน์และน่าเชื่อถือได้อย่างไร

- มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน และเชื่อถือได้จำนวนมาก
- มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน และเชื่อถือได้บางส่วน
- ไม่มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน แต่อ่านเนื้อหาแล้วน่าสนใจและคิดว่าเกี่ยวข้องกับ

11. เมื่อนักศึกษาทราบชื่อเว็บไซต์ ที่มีการนำเสนอเนื้อหาที่นักศึกษาสนใจ เมื่อกลับมาใช้งานอินเทอร์เน็ต นักศึกษาจะเปิดเว็บไซต์เดิมเพื่อติดตามข่าวสารหรือไม่

- ต้องการ เพราะ มีเนื้อหาที่จะต้องติดตามเป็นประจำ
- ไม่ต้องการ เพราะ คงต้องการหาสารนิเทศจากแหล่งใหม่ ไปเรื่อยๆ
- ติดตามเว็บเดิม พร้อมกับค้นหาเว็บใหม่ๆ ที่ให้เนื้อหาในเรื่องที่สนใจไปพร้อมกัน

12. เมื่อสืบค้นสารนิเทศที่ต้องการได้แล้ว นักศึกษาจะอย่างไรต่อไป

- Save ใส่แผ่นเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ใช้งาน
- สั่งปริ้นท์ทันที
- รวบรวมสรุปข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ตแล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำในโปรแกรม MS word ขณะที่ทำการสืบค้นควบคู่กัน

## ภาคผนวก ข

## แบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ของนักศึกษา

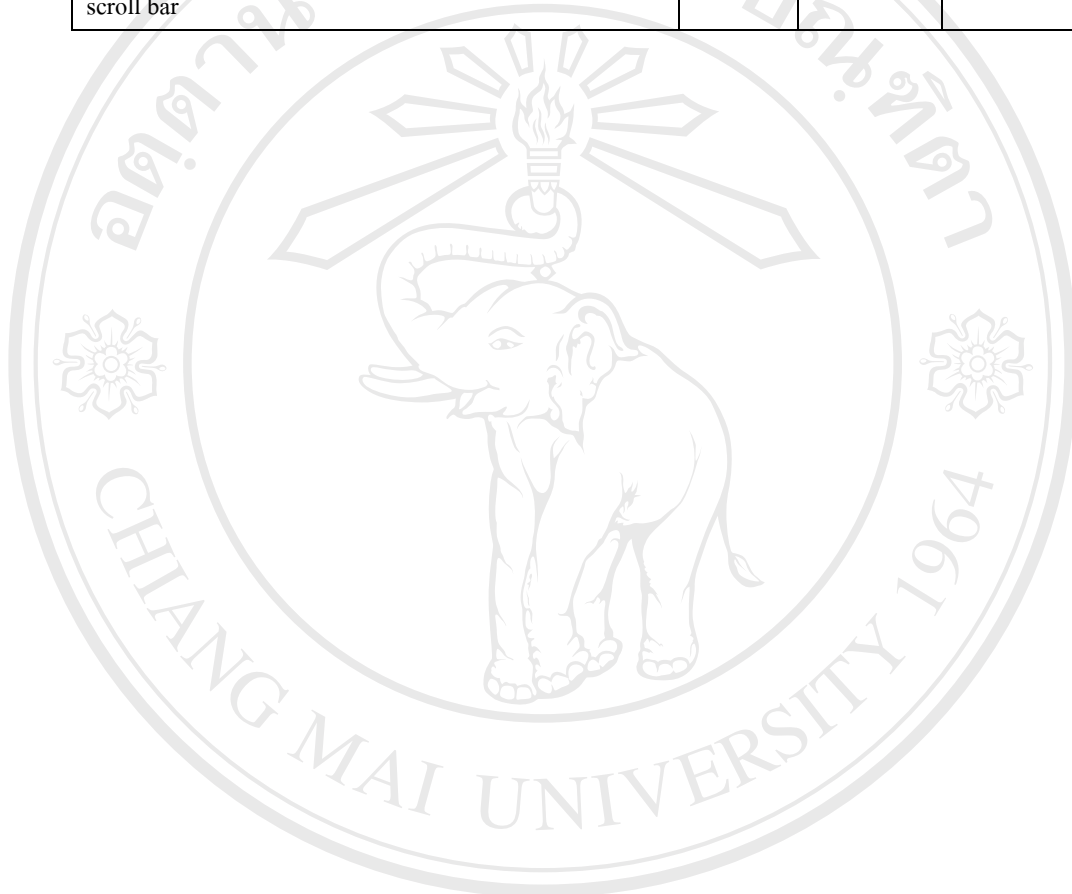
ท่านต้องการให้ศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้สิรินธร จัดทำเว็บในลักษณะดังต่อไปนี้หรือไม่  
ให้ท่านทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องเลือกคำตอบ ต้องการ หรือ ไม่ต้องการ และสามารถให้  
คำแนะนำ หรือเสนอความคิดเห็นได้ในช่องคำแนะนำ

คำถาม	ต้องการ	ไม่ต้องการ	คำแนะนำ
<b>การสมัคร เป็นสมาชิกระบบออนไลน์ของศูนย์</b>			
1. ท่านต้องการรับข่าวสารของห้องสมุดและ ทรัพยากรสารนิเทศที่มาจากทุกประเภท ที่มีเนื้อหา เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่สมาชิกศึกษา หรือ สังกัดอยู่ผ่าน อีเมลหรือไม่			
2. ท่านต้องการรับข่าวสารของห้องสมุดและ ทรัพยากรสารนิเทศที่มาจากทุกประเภท ที่มีเนื้อหา เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สนใจผ่านอีเมลหรือไม่			
3. ท่านต้องการรับข่าวสารของห้องสมุดผ่าน SMS หรือไม่			
4. ท่านต้องการรับอีการ์ดคอยพรวันเกิดจากห้องสมุด หรือไม่			
<b>บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระบบออนไลน์</b>			
5. ท่านมีความต้องการรับบริการสอบถามบรรณารักษ์เรื่อง การให้บริการของศูนย์ด้วย โปรแกรมสนทนาผ่านเว็บ ในเวลาทำการเปิด-ปิดของศูนย์ฯ หรือไม่			
6. ท่านมีความต้องการรับบริการสอบถามบรรณารักษ์เรื่อง วิธีการสืบค้นข้อมูลบนเว็บ และฐานข้อมูลออนไลน์ ด้วย โปรแกรมสนทนาผ่านเว็บในเวลาทำการเปิด-ปิดของศูนย์ฯ หรือไม่			
7. ท่านมีความต้องการรับบริการสอบถามบรรณารักษ์เรื่อง การให้บริการของศูนย์ฯ ผ่านอีเมล ในกรณีที่ท่านไม่มีเวลา สนทนาหรือ เวลาที่ห้องสมุดปิดทำการ			

คำถาม	ต้องการ	ไม่ต้องการ	คำแนะนำ
8. ท่านมีความต้องการรับบริการสอบถามบรรณารักษ์เรื่องวิธีการสืบค้นข้อมูลบนเว็บ และฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านอีเมล ในกรณีที่ท่านไม่มีเวลาสนทนาหรือ เวลาที่ห้องสมุดปิดทำการ			
บริการค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ของศูนย์ฯ			
9. ท่านต้องการให้มีคำแนะนำวิธีการสืบค้น ในเรื่องที่ต้องการค้น เช่น วิธีการหาคำค้น หรือ วิธีการเลือกฐานข้อมูล ต่อจากแสดงผลลัพธ์ในการสืบค้นครั้งแรกจากฐานข้อมูลของห้องสมุด			
10. ท่านต้องการให้ผลการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์ ที่แสดงบนหน้าจอ OPAC นอกจากจะปรากฏรายชื่อของหนังสือแล้ว สามารถเชื่อมการแสดงผลการสืบค้นบน Search engine เช่น google.com , sanook.com หรือเชื่อมต่อไปยังฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ และมีการแสดงผลตามคำค้นนั้น โดยอัตโนมัติ			
11. มีคู่มือแสดงวิธีการสืบค้นเป็นภาพเคลื่อนไหวพร้อมคำอธิบายแสดงลำดับขั้นตอนการสืบค้นตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ			
12. ท่านต้องการคู่มือแนะนำการอ้างอิงและเขียนรายงานหรือไม่			
13. ท่านต้องการบริการแนะนำหนังสือใหม่หรือไม่			
<b>ศูนย์รวมทางการศึกษา</b>			
14. ท่านต้องการให้มีไอคอนภาพ ลิงค์ไปยังเว็บ e-learning ของมหาวิทยาลัยหรือไม่			
15. ท่านต้องการใช้บริการสนทนาติดต่อกับผู้ประสานงาน e-learning สำหรับสอบถามเรื่องการใช้งาน e-learning หรือมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับการใช้งาน e-learning			
16. ท่านต้องการให้มีบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการจากอาจารย์ประจำภาควิชาต่างๆ ผ่านทางอีเมล			
17. ท่านต้องการให้มีบริการวิดีโอ บันทึกการสอนวิชา บัณฑิตพื้นฐาน ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องเข้าเรียนและสามารถเปิดดูบนเว็บของศูนย์ หรือไม่			

คำถาม	ต้องการ	ไม่ต้องการ	คำแนะนำ
18. ท่านต้องการแนะนำสิ่งชื่อหนังสือ , วารสาร ,ซีดี และ ทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ผ่านเว็บหรือไม่			
ท่านต้องการให้ศูนย์มีบริการกระดานสนทนา (Web board) สามารถตั้งกระทู้และร่วมกันอภิปรายบนเว็บ เป็นกลุ่มในเรื่องดังต่อไปนี้หรือไม่			
19. นานาสาระ : เรื่องทั่วไป สาระ, ความบันเทิง			
20. IT Zone : เรื่องเกี่ยวกับ IT ,คอมพิวเตอร์ , อินเทอร์เน็ต			
21. สวนหนังสือ : เรื่องเกี่ยวกับหนังสือที่สนใจร่วมกัน หรือ หนังสือที่น่าสนใจ			
22. ประชาสัมพันธ์ : เป็นข่าวฝากประกาศจากมหาวิทยาลัย หรือ ชมรมต่างๆของนักศึกษา โดยนักศึกษาสามารถ สอบถามหรือแสดงความคิดเห็นกับประกาศนี้ได้			
23.ท่านต้องการให้มีคู่มือการใช้งานข้อมูลออนไลน์มี ลักษณะเป็นภาพเคลื่อนไหว พร้อมคำอธิบายตั้งแต่เริ่ม กระบวนการสืบค้น จนจบกระบวนการสืบค้นหรือไม่			
24. ท่านต้องการให้ทางศูนย์รวบรวมเว็บทางด้านวิชาการ และคำอธิบายเกี่ยวกับเนื้อหาในเว็บอย่างย่อ และมีการ จัดเป็นหมวดหมู่หรือไม่			
25. ท่านต้องการให้มีการรวบรวมเว็บลิงค์ไปยังสถานีวิทยุ ออนไลน์ต่างๆ หรือไม่			
26. ท่านต้องการให้มีการรวบรวมเกมส์ออนไลน์ที่จัดทำ โดยศูนย์ผลิตสื่อของมหาวิทยาลัย มาให้บริการหรือไม่			
27. ท่านต้องการให้มีการจัดทำบทความ ด้านไอที , ข่าว เค้น เกร็ดความรู้ โดยมีการบอกแหล่งที่มาอย่างชัดเจน หรือไม่			
ท่านต้องการให้มีรูปแบบเว็บดังต่อไปนี้ หรือไม่			
28. การตกแต่งเว็บด้วยสีส้ม			
30. มีภาพเคลื่อนไหวและตัวอักษรบรรยายหัวข้อต่างๆที่เป็นศัพท์ทางห้องสมุด หรือเป็นหัวข้อที่มีการใช้ศัพท์ที่ นักศึกษาไม่คุ้นเคย			
29. เน้นภาพและภาพเคลื่อนไหวเป็นสื่อนำเสนอเรื่อง หรือ บทความานาสาระ			

คำถาม	ต้องการ	ไม่ต้องการ	คำแนะนำ
30. มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นทางการมาก			
31. มีช่องสำหรับสืบค้นข้อมูล OPAC (ฐานข้อมูลของห้องสมุด) และช่องสืบค้นจาก google เพื่อให้สามารถค้นข้อมูลได้อย่างสะดวก ปรากฏขึ้นทุกครั้งเมื่อมีการเลื่อน scroll bar			



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved



## ภาคผนวก ก

แบบสอบถามผู้บริหาร และ หัวหน้าแผนก ศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้สิรินธร

จากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการสืบค้นข้อมูลห้องสมุด ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลจาก ล็อก ไฟล์ ใน ISA Server และแบบสอบถามความต้องการบริการการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ของนักศึกษา ผู้ศึกษาได้จัดทำกรจัดทำแผนการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ ของศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้สิรินธรมหาวิทยาลัยพายัพผ่านเว็บไซต์ จึงใคร่ขอความเห็นจากท่านในการจัดทำแผนการพัฒนาเว็บดังต่อไปนี้  
(โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่อง เห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



งานบริการของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์	การปฏิบัติ
<p>1. สมาชิกห้องสมุดออนไลน์</p> <p>เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>1.1 ผู้ใช้บริการเข้าสมัครสมาชิกออนไลน์ โดยจะกรอกประวัติข้อมูล ได้แก่ ชื่อ – สกุล วันเดือนปีเกิด รหัสนักศึกษา (ถ้ามี) สาขาวิชาที่ศึกษาหรือสังกัดอยู่(ถ้ามี) กลุ่มเรื่องที่สนใจ เบอร์อีเมลล์ และเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ถ้ามี) จากนั้นจะได้รับรหัส และรหัสผ่านเวลาเข้าใช้งานในเว็บ จำกัดสิทธิ์เฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ส่วนบุคคลภายนอกสามารถเข้าดูเว็บได้ตามปกติ</p> <p>1.2 ผู้ใช้จะได้รับสิทธิพิเศษในการรับข่าวสารของห้องสมุด และทรัพยากรสารสนเทศ ที่มาใหม่ทุกประเภท ที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาและกลุ่มเรื่องที่นักศึกษาสนใจผ่านทางอีเมลล์</p> <p>1.3 เมื่อผู้ใช้กรอกรหัสและรหัสผ่านเข้ามาในเว็บ หน้าจอหนังสือใหม่ พร้อมรายละเอียดหนังสืออย่างย่อ จะปรากฏขึ้น ซึ่งจะเป็นรายชื่อหนังสือใหม่, ซีดีใหม่ ตามสาขาวิชาที่สมาชิกศึกษา หรือ สังกัดอยู่ ขึ้นมาก่อนและสามารถดูรายละเอียดของหนังสือใหม่เล่มอื่นได้อีก</p> <p>1.4 ให้สิทธิ์สมาชิกในการจองหนังสือใหม่ผ่านเว็บ โดยมีการโชว์หนังสือบนหน้าจอ และมีการจัดโชว์ตัวเล่มไว้ที่โชว์หนังสือใหม่และยังไม่ถึงช่วงระยะเวลาที่กำหนดเปิดให้บริการยืมออกได้</p> <p>1.5 ส่งอีการ์ดอวยพรวันเกิดสำหรับสมาชิก แสดงให้เห็นความเป็นบุคคลพิเศษสำหรับห้องสมุด</p> <p>1.6 สร้างโปรแกรมส่งข่าวสารห้องสมุดผ่าน SMS ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสมาชิก เช่น แจ้งเตือนการคืนหนังสือตามกำหนด , บริการใหม่ๆของห้องสมุด , แจ้งสารนิเทศที่ออกให้บริการใหม่ๆ ตามกลุ่มที่ผู้ใช้สนใจ</p>
<p>2.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์</p> <p>เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>2.1 สร้างโปรแกรม Librarian talk เป็นการสนทนาระหว่างบรรณารักษ์แผนกบริการกับผู้ใช้ โดยกำหนดเรื่องที่ต้องการสนทนาออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1.คำถามด้านงานบริการของศูนย์ และการเข้าใช้บริการภายในศูนย์ 2. คำถามด้านการสืบค้นสารนิเทศ มีเวลา เปิด – ปิด บริการตั้งแต่ 9.00 น. – 19.00 น. โดยเวลาเปิดให้บริการจะเปิดหลังเวลาศูนย์ฯ ปิด</p>

งานบริการของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์	การปฏิบัติ
2.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ (ต่อ)	บริการ 1 ชั่วโมง (ศูนย์เปิดให้บริการเวลา 8.00 น.) ส่วนเวลาปิดบริการจะปิดก่อนศูนย์เปิดบริการ ครึ่งชั่วโมง (ศูนย์ปิดบริการเวลา 19.30 น.) ผู้ให้บริการจะเป็นบรรณารักษ์เวรนั่งประจำเคาท์เตอร์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วงเวลาที่ปิดทำการจะแจ้งให้ผู้ใช้ไปใช้บริการฝากคำถามผ่านอีเมลล์, การสนทนากับผู้ใช้แต่ละครั้งจะถูกบันทึกไว้
	2.2 บริการตอบคำถามผ่านอีเมลล์ กรณีโปรแกรม Librarian talk ปิดบริการ หรือ ไม่ต้องการคำตอบเร่งด่วน ผู้ใช้สามารถส่งคำถามถึงบรรณารักษ์ เมื่อคำถามเข้าสู่ระบบ จะมีอีเมลล์ตอบรับว่าคำถามที่ผู้ใช้ส่งมาทางศูนย์ได้รับทราบแล้ว แล้วจะดำเนินการตอบคำถามไม่เกิน 1 วัน
	2.3 สร้าง FAQ สำหรับคำถามที่ได้รับการคัดเลือกแล้วว่ามีคำถามบ่อย แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ คือ 1. คำถามด้านงานบริการของศูนย์ห้องสมุด และ 2. คำถามด้านการสืบค้นสารนิเทศ โดยประมวลจากคำถามประจำสัปดาห์โดยคัดลอกจากค่าเฉลี่ยร้อยละของคำถามทั้งหมด คำถามใดที่มีการถามซ้ำหรือในลักษณะเดิมเกิน 50 % ให้นำไปลงใน FAQ
	2.4 สร้างฐานข้อมูลบันทึกการสนทนาออนไลน์ ที่บรรณารักษ์ได้ตอบปัญหาในแต่ละครั้ง รวมทั้งการตอบปัญหาผ่านทางอีเมลล์ด้วย โดยใช้สำหรับ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค้นคำถามย้อนหลังไม่เกิน 30 วัน ซึ่งจะมีการแสดงคำตอบไว้ด้วย</li> <li>- เข้าอ่านคำถามและคำตอบจากหัวเรื่องที่ได้มีการแบ่งกลุ่มคำถามไว้</li> <li>- ค้นคำถามและคำตอบจาก ตัวอักษรที่ได้มีการสนทนาใน Librarian talk หรือส่งคำถามผ่านทางอีเมลล์</li> </ul>

งานบริการของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์	การปฏิบัติ
2.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ (ต่อ)	2.5 เข้าร่วมเป็นสมาชิก Question point ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วประเทศและทั่วโลก ในการร่วมมือตอบคำถามในกรณีที่บรรณารักษ์ของห้องสมุดไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ใช้ถามมาได้ จะส่งคำถามต่อไปยังบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดที่คาดว่าจะมีข้อมูลภายในห้องสมุด หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ได้สอบถาม และในกลุ่มความร่วมมือจะช่วยตอบปัญหา หรือส่งข้อมูลที่ต้องการมาให้
3.บริการค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ของศูนย์ฯ เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	3.1 บริการแนะนำวิธีการใช้คำค้นและประเภทของคำค้น 3.2 สามารถเลือกตั้งคำค้นเดิม เชื่อมไปยังเว็บของ google ให้แสดงผลออกมาได้ ตัวอย่างเช่น ค้นหนังสือเรื่อง มลพิษที่เกิดจากฝุ่นละอองภายในอากาศ หากพิมพ์คำค้นลงไป นอกจากจะมีการแสดงผลบนเว็บเป็นชื่อหนังสือตามปกติแล้ว จะมีคำแนะนำทางเลือกในการสืบค้นดังตัวอย่างต่อไปนี้ - คุณสามารถค้นหาได้จากหัวเรื่อง ใช้คำว่า มลพิษทางอากาศ (แนะนำให้ผู้เลือกใช้สืบค้น จากการสืบค้นประเภทต่างๆ) - คำค้นนี้สามารถเข้าไปค้นใน google คลิก แสดงผลการสืบค้นจากเว็บของ google - มีคำแนะนำให้ไปสืบค้นข้อมูลบนฐานข้อมูลที่ศูนย์ฯบอกรับ และ มีการแนะนำคำสำหรับช่วยค้นเป็นภาษาอังกฤษซึ่งแปลมาจากคำค้นเดิมที่เป็นภาษาไทย 3.3 มีคำแนะนำในการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด โดยแสดงวิธีการสืบค้นตามประเภทต่างๆ เป็นภาพเคลื่อนไหว ตั้งแต่นั้นจนจบกระบวนการ

งานบริการของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์	การปฏิบัติ
4. บริการคู่มือแนะนำการอ้างอิงและเขียน รายงาน เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ ..... .....	4.1 รวบรวมเนื้อหาวิธีการอ้างอิงสารนิเทศประเภทต่างๆ และ ขั้นตอนวิธีการเขียนรายงานซึ่งจัดทำโดยอาจารย์ / บรรณารักษ์ ผู้สอนกระบวนวิชา SA 100 การสืบค้นสารนิเทศและการเขียน รายงาน แล้วสร้างให้เป็น file ในรูปแบบ PDF ไฟล์ สามารถ ดาวน์โหลดมาอ่านได้โดยทั่วไป
5. ศูนย์รวมทางการศึกษานเว็บ เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ ..... .....	5.1 สร้างไอคอนลิงค์ไปยังเว็บ e-learning ของมหาวิทยาลัย 5.2 สร้างโปรแกรมสนทนาติดต่อกับผู้ประสานงาน e-learning โดยตรง เปิดบริการเวลา 13.00 น.- 16.30 น. เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่จะมีเวลาว่างในช่วงกลางวันและ ช่วงบ่ายหลังเวลาเรียน 5.3 บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการออนไลน์ โดยขอความร่วมมือ ไปยังคณะต่างๆ รับคำถามทางวิชาการ สำหรับที่นักศึกษา ขอสงสัยในเรื่องวิชาการ โดยทางคณะจะจัดอาจารย์มาบริการ ให้คำปรึกษาผ่านอีเมลล์ และมีการรวบรวมคำถามและคำตอบ ที่แต่ละคณะได้ตอบไว้มาคัดเลือกทำ FAQ 5.4 จัด คอร์สออนไลน์ ร่วมมือกับอาจารย์ที่สอน วิชาบังคับ พื้นฐานร่วมกันจัดทำวีดีโอ โดยมีการบันทึกวีดีโอขณะที่มีการ เรียนการสอนของแต่ละกระบวนวิชาแล้วนำมาเผยแพร่บนเว็บ ของศูนย์
6. บริการสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์ เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ ..... .....	6.1 สร้างโปรแกรมแนะนำสั่งซื้อหนังสือสำหรับนักศึกษา ผ่านเว็บ ไปยังแผนกพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยตรง ทางแผนกจะมีอีเมลล์ตอบกลับเพื่อขอบคุณที่ได้แนะนำ หากหนังสือที่นักศึกษาแนะนำ ผ่านการพิจารณา จะอีเมลล์แจ้ง กลับให้นักศึกษาทราบ 6.2 สร้างแบบฟอร์มใบสั่งซื้อหนังสือ สำหรับอาจารย์ ให้ ดาวน์โหลดไปสั่งซื้อหนังสือและกรอกข้อมูลพร้อมลายเซ็น ของคณบดี แล้วนำมาส่งห้องสมุดได้เลย สาเหตุที่ไม่สามารถ สั่งออนไลน์ได้เนื่องจากการสั่งซื้อของอาจารย์ต้องมีลายเซ็น คณบดีของแต่ละคณะเซ็นกำกับด้วย

งานบริการของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์	การปฏิบัติ
<p>7. บริการกระดานสนทนา</p> <p>เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>7.1 สร้างกระดานสนทนาออนไลน์(เว็บบอร์ด) สำหรับสมาชิก โดยแบ่งเป็นกลุ่ม เพื่อตั้งหัวข้อกระทู้ และวิจารณ์ในกลุ่มดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นานาสาระ เป็นกระดานสนทนาเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป</li> <li>- ไอทีโซน เป็นกระดานสนทนาเกี่ยวกับเรื่องไอที</li> <li>- สนวนหนังสือ เป็นกระดานสนทนาเกี่ยวกับเรื่องหนังสือ และวรรณกรรมที่น่าสนใจ</li> <li>- บอร์ดสาธารณะ เป็นกระดานข่าวฝากประชาสัมพันธ์กิจกรรมจากคณะ หน่วยงาน หรือชมรมต่างๆ ที่ต้องการแจ้งให้นักศึกษาทราบ และนักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นกับประกาศเหล่านี้ได้</li> </ul> <p>7.2 มีผู้ดูแลเว็บคอยตรวจสอบและลบหัวข้อกระทู้ หรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมเช่นการใช้ภาษาหยาบคาย หรือวิจารณ์ผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย</p>
<p>8. การตกแต่งหน้าจอ</p> <p>เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>8.1 ภาพพื้นหลังใช้สีตัดกันมากกว่าเป็นสีขาวล้วน</p>
<p>9. การตกแต่งหัวข้อที่มีการนำเสนอข้อมูล</p> <p>เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>9.1 มีช่องสำหรับสืบค้นข้อมูล OPAC (ฐานข้อมูลของศูนย์) และช่องสืบค้นจาก google เพื่อให้สามารถค้นข้อมูลได้ทันที ปรากฏขึ้นทุกครั้งเมื่อมีการคลิกเลื่อน แถบเลื่อนภาพ (scroll bar)</p> <p>9.2 มีแอนิเมชันบรรยายหัวข้อต่างๆ ที่เป็นศัพท์ทางห้องสมุดหรือหัวข้อที่เป็นชื่อที่นักศึกษาไม่คุ้นเคยมีทั้งรูปแบบภาพประกอบเสียง และตัวอักษร หรือเลือกภาพประกอบเสียง หรือตัวอักษร อย่างใดอย่างหนึ่ง</p> <p>9.2 เน้นภาพในการนำเสนอเพื่อให้ผู้ใช้สนใจจะเข้าไปคลิกเปิดดูหน้าต่อไป</p>
<p>10. การใช้ภาษา</p> <p>เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>10.1 มีการใช้ภาษาที่ทางการ ทำให้นักศึกษาเข้าใจง่าย</p> <p>10.2 มีคำอธิบายหัวข้อที่เป็นศัพท์เทคนิคทางห้องสมุด หรือศัพท์เฉพาะ ให้เข้าใจง่าย</p>

## แผนพัฒนางานทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บ

ด้านวิชาการ	แผนการปฏิบัติงาน
1. สนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ ศูนย์ฯบอกรับ เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	ฐานข้อมูลออนไลน์จัดทำคู่มือวิธีการใช้งานในลักษณะแอนิเมชั่น มีการโต้ตอบกันได้ระหว่างคนกับเครื่อง เมื่อผู้ใช้ใช้คำค้นในเรื่องที่ต้องการคำอธิบาย เป็นการช่วยผู้ใช้ และมีการประชาสัมพันธ์พันธส่งเสริมประโยชน์จากการใช้ฐานข้อมูล บนหน้าจอของเว็บ
2. สร้างฐานข้อมูลรวบรวมเว็บไซต์ที่มี ประโยชน์ ศูนย์ฯบอกรับ เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	2.1 จัดกลุ่มรวม link ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า โดยแยกกลุ่มตามคณะหรือสาขา ที่คิดว่าจะเกี่ยวข้องกับคณะและสาขาที่มหาวิทยาลัยพายัพเปิดอยู่ โดยจะมีการสรุปสาระสำคัญของเว็บไว้ และมีการจัดเก็บไว้ใน ฐานข้อมูลของศูนย์ฯ ในลักษณะ web directory และสามารถสืบค้นได้ภายในฐานข้อมูลซึ่งข้อมูลที่คัดเลือกมาจะมีการคัดสรรประเมินแล้วว่า เป็นสารนิเทศที่มีคุณค่าสามารถนำมาอ้างอิงได้ และมีการจัดเรียงอันดับเว็บที่มีการเข้าใช้งานในฐานข้อมูลมากที่สุดมาแสดงไว้ในหน้าเว็บด้วย
ด้านบันเทิง	แผนการปฏิบัติงาน
รวม link สถานีวิทยุออนไลน์ ศูนย์ฯบอกรับ เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	2.1 รวบรวมรายชื่อสถานีวิทยุและ URL ของคลื่นวิทยุเมื่อคลิกเข้าไปแล้วฟังรายการทางสถานีได้โดยตรง
สาระความรู้	แผนการปฏิบัติงาน
4. นำเสนอบทความที่น่าสนใจ เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	4.1 นำเสนอบทความจากวารสาร , บนเว็บ , หนังสือพิมพ์ , หนังสือ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ กำหนดหัวข้อดังต่อไปนี้ : ด้านไอที , ข่าวเด่น , เกร็ดความรู้ โดยมีการบอกแหล่งที่มาอย่างชัดเจน 4.2 ด้านล่างของบทความสร้างสำหรับส่งต่อไปให้เพื่อน และมีการให้คะแนนความน่าสนใจของบทความ และจะมีการจัดอันดับบทความที่ได้รับคะแนนความประทับใจมากที่สุดประจำสัปดาห์



## แผนการจัดบุคลากร

การจัดบุคลากร	การปฏิบัติ
<p>1. ทีมพัฒนาเว็บ</p> <p>เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>1.1 จัดตั้งทีมพัฒนาเว็บจากตัวแทนของแผนกต่างๆ ในศูนย์ฯ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนกบริการสารสนเทศ จำนวน 1 คน</li> <li>- แผนกจัดซื้อจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 1 คน</li> <li>- แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน แบ่งเป็น               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กราฟฟิก ดีไซน์รับผิดชอบด้านการออกแบบจัดทำข้อมูลให้น่าสนใจ</li> <li>2. โปรแกรมเมอร์ รับผิดชอบด้านการผลิตโปรแกรมสนับสนุนการบริการ</li> <li>3. web content ทำหน้าที่ประสานงานในการจัดทำเว็บและตรวจสอบเนื้อหาเพื่อนำเสนอบนเว็บ</li> </ol> </li> </ul> <p>1.2 ประชุมแผนการพัฒนาเว็บอย่างต่อเนื่อง เดือนละ 1 ครั้ง</p> <p>1.3 แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยให้ตัวแทนแต่ละแผนกนำเอาเรื่องที่ต้องรับผิดชอบกลับไปปรึกษากันภายในแผนก และจัดทำข้อมูลส่งผู้ประสานงาน</p> <p>1.4 สำรวจ และ วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้เว็บของศูนย์ฯ</p> <p>1.5 นำเสนอแผนงานต่อผู้บริหารศูนย์ฯ</p>
<p>2. แผนกบริการสารสนเทศ</p> <p>เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>รับผิดชอบในการบริการดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 ข่าวดูประชาชนสัมพันธ์ของห้องสมุด</li> <li>2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</li> <li>2.3 บริการค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด</li> <li>2.4 บริการคู่มือแนะนำการอ้างอิงและการเขียนรายงาน</li> <li>2.5 การคัดเลือกเว็บไซต์ที่มีประโยชน์เพื่อจัดทำ web directory</li> <li>2.6 สารความรู้ : บทความ</li> <li>2.7 บริการแนะนำหนังสือใหม่</li> </ol>
<p>แผนกพัฒนาทรัพยากร</p> <p>ทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย .....</p> <p>ข้อเสนอแนะ .....</p> <p>.....</p>	<p>รับผิดชอบในการบริการดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 บริการสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์</li> </ol>



การจัดบุคลากร	การปฏิบัติ
แผนกเทคโนโลยีทางการศึกษา เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	รับผิดชอบในบริการดังต่อไปนี้ 4.1 การจัดตั้งศูนย์รวมทางการศึกษา 4.2 รวบรวมเกมที่ผลิตโดยศูนย์ผลิตสื่อการเรียนการสอน
5. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	รับผิดชอบในเรื่องดังต่อไปนี้ 5.1 ประสานงานรับข้อมูลจากแผนกต่างๆที่ได้รับผิดชอบมา นำเสนอบนเว็บ 5.2 สร้างโปรแกรมสนับสนุนการให้บริการออนไลน์ของทุก แผนก โดยใช้วิธีการทำงานร่วมกัน ตัวแทนแต่ละแผนกจะ เป็นผู้บอกความต้องการของโปรแกรมให้กับแผนกเทคโนโลยี สารสนเทศ 5.3 ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและภายในองค์กร เพื่อ ประชาสัมพันธ์เว็บ 5.4 สนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์และจัดทำคู่มือ การใช้งาน 5.5 สร้างกระดานสนทนาออนไลน์ของห้องสมุด (เว็บบอร์ด) 5.6 เก็บสถิติผู้ใช้บริการ

### แผนการประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์	การปฏิบัติ
1. การประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์ฯ เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	1.1 แจ้งบุคลากรภายในศูนย์ฯทราบถึงวิธีการใช้งานของเว็บ ประโยชน์ที่จะได้รับ 1.2 แนะนำให้กำหนดหน้าแรกของบราวเซอร์ (browser) ใน เครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรแต่ละคนเป็นเว็บของศูนย์ฯ
2. การประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัย เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	2.1 ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์เว็บ เรื่องเด่นๆในเว็บให้ผู้ อ่านอยากเข้าไปติดตามในเว็บ 2.2 สร้างตราสัญลักษณ์เว็บเป็นลักษณะ ไอคอนลิงค์ ของศูนย์ และขอความร่วมมือฝากไว้ในเว็บของทุกหน่วยงานใน มหาวิทยาลัยที่จัดทำเว็บ
3. การประชาสัมพันธ์ภายนอกมหาวิทยาลัย เห็นด้วย .....ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ .....	3.1 ร่วมมือกับเว็บสาระบันเทิง ฝาก ไอคอนลิงค์ของศูนย์ไว้ที่ เว็บเหล่านั้น ในลักษณะการแลกเปลี่ยน เช่น กระจุกดอกท่อม (kapook.com), สุนัขดอกท่อม (sanook.com)

### แผนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้	การปฏิบัติ
1. ใช้โปรแกรมเก็บสถิติการเข้าใช้งานเว็บ เห็นด้วย ..... ไม่เห็นด้วย ..... ข้อเสนอแนะ ..... .....	1.1 คัดเลือกเว็บที่มีโปรแกรมการเก็บสถิติการเข้าใช้งานบนเว็บ ที่สามารถเก็บข้อมูลการใช้งานของผู้ใช้ ตามแผนงานบริการ ของศูนย์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ และ แผนพัฒนางานทรัพยากร สารสนเทศบนเว็บ 1.2 สรุปสถิติทุกเดือน และเปรียบเทียบการใช้งานในเว็บแต่ละ เดือน 1.3 ผลการสรุปสถิติ จะนำเสนอในที่ประชุมทีมพัฒนาเว็บ เดือนละ 1 ครั้ง และนำผลมาประยุกต์ เป็นแบบสอบถามสำรวจ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บของศูนย์ฯ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวรุจพร สุวรรณรัช
วัน เดือน ปี เกิด	15 มิถุนายน 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541
ประวัติการทำงาน	
2542 - 2548	ตำแหน่ง นักเอกสารสนเทศ ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2548 -	ตำแหน่ง บรรณารักษ์ ศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้สิรินธร มหาวิทยาลัยพายัพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved