

บริการเชิงรุกจากเครื่องมือฐานข้อมูลดุซฎฎฎฎฎฎ มสธ.

Proactive Services from STOU's Doctoral Graduates Database

กมลศรี ฤกษ์สมุทร

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: Kamonsri.rea@stou.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในฐานะห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระบบการศึกษาทางไกลได้ส่งเสริมการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกแก่นักศึกษาดุซฎฎฎฎฎฎ มสธ. ในระยะแรกเริ่มห้องสมุดใช้โปรแกรม Microsoft Excel บันทึกข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา ประกอบด้วยชื่อนามสกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบข่าวสารของห้องสมุดได้อย่างทั่วถึงในงานบริการและกิจกรรมห้องสมุด รวมทั้งพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์มุ่งเน้นรายบุคคลมากขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลรหัสนักศึกษา สาขาวิชาที่เรียน และสถานภาพของการเรียน ที่อาจเป็นสาเหตุของความเสี่ยงในเรื่องการออกกลางคันของนักศึกษา และการหยุดพักการเรียน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มจำนวนมากขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น จนฐานข้อมูลเดิมไม่สามารถทำงานในเชิงการสืบค้นหลายคำสั่งได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงได้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลดุซฎฎฎฎฎฎ ใหม่ด้วยโปรแกรม Microsoft Access เพื่อจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของนักศึกษาดุซฎฎฎฎฎฎ ให้สามารถประมวลผล สืบค้นข้อมูล และจัดบริการเชิงรุกได้มากยิ่งขึ้น ได้แก่ การส่งข้อมูลบริการห้องสมุดผ่านอีเมลกลุ่ม การบริการ e-Alert ในฐานข้อมูลที่น่าสนใจ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามการร้องขอ (Document Delivery) บริการส่งข่าวสารห้องสมุด มสธ. ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Library SMS) การค้นหาข้อมูลผ่าน VPN การให้การศึกษาการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม EndNote ตลอดจนบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการค้นหาสื่อการศึกษา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืนสื่อการศึกษาและบริการระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

ผลการประเมินภาพรวมการใช้งานฐานข้อมูลดุซฎฎฎฎฎฎ มสธ. โดยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 7 คน หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย จำนวน 3 คน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน มีความคิดเห็นระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ 1) ด้านการนำข้อมูลเข้าในระบบทำได้ง่ายและสะดวก รองลงมาคือ 2) ด้านการเรียกใช้ข้อมูลตามคำสั่งแบบมีเงื่อนไขสามารถแสดงผลได้ตามความต้องการ 3) ด้านการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดได้หลายช่องทาง (เท่ากัน) และ 4) ด้านการเพิ่มข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ง่ายและรวดเร็ว

คำสำคัญ:

บริการเชิงรุก, ฐานข้อมูล, ดุซฎฎฎฎฎฎ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Abstract

The Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University as a university library in the distance education system was supported in proactive services to STOU's doctoral graduates. At the beginning, the library used Microsoft Excel program which collected the general data of students as follows: full name, address, telephone and e-mail. So the users could get information about the news and activities of all library services. Furthermore, the library could develop a process in public relations by focusing individual person by analysis student ID information, subjects and status of study for indicating a suspicion of dropouts and take a break. When the data were complex and more to analyze, this old database could not work for searching more functions. The new database was developed with the Microsoft Access program to collect all of the student data for processing and retrieving data to proactive services such as library information via email, e-Alert services in interesting database, information delivery service (document delivery), library SMS, searching via VPN (Virtual Private Network), EndNote bibliographic management and basic services (such as information and reference service, circulation service, and interlibrary loan ect.).

Overview the results of the users' opinion in using the STOU's Doctoral Graduated Database from 7 reference librarians and 3 head librarians were highest level. When there were analysis four items at the highest level all in the following mean: 1) data import to the system was easy and convenient; 2) data retrieval by condition could display all requirements; 3) data using for public relation to services were more channels (equal); and 4) adding data were update and fast.

Keyword:

Proactive Services, Database, Doctoral Graduates,
Sukhothai Thammathirat Open University.

บทนำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้เปิดรับนักศึกษาดุษฎีบัณฑิต ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 ถึง ปัจจุบัน จำนวน 6 สาขาวิชา คือ 1) สาขาวิชาศิลปศาสตร์ 2) สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ 3) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ 4) สาขาวิชารัฐศาสตร์ 5) สาขาวิชานิติศาสตร์ และ 6) สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ รวมนักศึกษาที่มีสถานภาพลงทะเบียน จำนวน 607 คน (ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542-2560) ซึ่งห้องสมุดได้จัดทำฐานข้อมูลนักศึกษาดุษฎีบัณฑิต เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย และนำไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการสารสนเทศที่เจาะจงให้ได้มากที่สุด

สืบเนื่องความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคปัจจุบัน มีบทบาทสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของผู้รับบริการห้องสมุดมากขึ้น พฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป มีความต้องการความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง ความพึงพอใจกับผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดหลากหลายรูปแบบ สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้และสอดคล้องกับระบบการเรียนการสอนทางไกลของ มสธ. ที่เน้นให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูลได้ทุกช่องทาง ซึ่งห้องสมุดแต่เดิมจัดบริการเชิงรับอย่างเดียว คงไม่เพียงพอที่จะทำให้งิจกรรมบริการสารสนเทศบรรลุวัตถุประสงค์ ห้องสมุดจึงต้องปรับปรุงศักยภาพการบริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเชิงรุก โดยการกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้บริการทุกช่วงเวลาของการเรียนการสอน จากการสำรวจการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาคุุชฎีบัณฑิต มสธ. เริ่มมีจำนวนลดน้อยลง และผลการสำรวจความพึงพอใจของการใช้ห้องสมุด ประจำปี 2560 พบว่า นักศึกษาคุุชฎีบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่ได้มาใช้บริการห้องสมุด เนื่องจากไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสารสนเทศอะไรบ้างที่จะสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า นักศึกษาไม่มีเวลามาใช้บริการของห้องสมุด ณ ที่ทำการ และนักศึกษาบางคนสามารถสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตได้เอง

ในระยะแรกเริ่มห้องสมุดมีการพัฒนาฐานข้อมูลคุุชฎีบัณฑิต มสธ. โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel บันทึกข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา ประกอบด้วยชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบข่าวสารของห้องสมุดได้อย่างทั่วถึงในงานบริการและกิจกรรมห้องสมุด และพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์มุ่งเน้นรายบุคคลมากขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลรหัสนักศึกษา สาขาวิชาที่เรียน และสถานภาพของการเรียน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของความเสี่ยงในเรื่องการออกกลางคันของนักศึกษา การหยุดพักการเรียน เมื่อข้อมูลมีการนำมาวิเคราะห์เพิ่มจำนวนมากขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น ฐานข้อมูลเดิมไม่สามารถทำงานในเชิงการสืบค้นหลายค่าสั่งได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงได้ปรับปรุงฐานข้อมูลคุุชฎีบัณฑิตใหม่ด้วยโปรแกรม Microsoft Access เพื่อจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของนักศึกษาคุุชฎีบัณฑิต ให้สามารถประมวลผลและสืบค้นข้อมูล เพื่อจัดบริการเชิงรุกได้มากยิ่งขึ้น ได้แก่ การส่งข้อมูลบริการห้องสมุดผ่านแมล์กลุ่ม การบริการ e-Alert ในฐานข้อมูลที่น่าสนใจ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามการร้องขอ (Document Delivery) บริการส่งข่าวสารห้องสมุด มสธ. ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Library SMS) ตลอดจนงานบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการค้นหาสื่อการศึกษา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืนสื่อการศึกษา การค้นฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัย การให้การศึกษ การใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม EndNote และบริการระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในฐานะบรรณารักษ์รับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศกลุ่มนักศึกษาคุุชฎีบัณฑิต มสธ. จึงมีความสนใจศึกษากลยุทธ์บริการเชิงรุกจากการใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาบริการเชิงรุกได้สอดคล้องกับการให้บริการห้องสมุดในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกแก่นักศึกษาคุุชฎีบัณฑิต มสธ. ให้มีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดในการบริหารลูกค้าในงานบริการเปลี่ยนไปจากลูกค้าทั่วไปสู่ลูกค้ากลุ่มย่อยหรือรายบุคคล โดยนำแนวคิดเรื่องลูกค้าสัมพันธ์แบบเชิงรุก (CRM=Customer Relationship Market) มีแนวทางในการการบริหารงานสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ดังนี้ 1) แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อย (Segmentation) แบ่งให้ชัดเจนก่อนว่ามีกี่กลุ่ม และวิเคราะห์ผลที่นำใช้จากการแบ่งกลุ่ม เป็นกลุ่มย่อย ทำให้มองเห็นโครงสร้างทางสังคมของลูกค้าได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น 2) ศึกษาความต้องการของแต่ละกลุ่ม เมื่อแบ่งกลุ่มย่อยตามโครงสร้างทางสังคมแล้วก็ให้ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มว่าเขาต้องการอะไรบ้าง ส่วนวิธีการหาความต้องการก็สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาจากประวัติลูกค้า การสัมภาษณ์ (กลุ่มหรือรายบุคคล) การสำรวจหรือสังเกตการมารับบริการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ภาพที่ชัดเจนว่าลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความต้องการเหมือนหรือแตกต่างกันในเรื่องอะไรบ้าง เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดบริการได้ตรงความต้องการ 3) ออกแบบระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม หลังจากที่ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าแล้ว ให้นำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบการให้บริการ ซึ่งอาจจะมีบางเรื่องที่เป็นเรื่องหลักที่ลูกค้าทุกกลุ่มมีความต้องการเหมือน ๆ กัน แต่การบริการบางเรื่องสามารถเลือกได้ตามความต้องการ 4) มีระบบฐานข้อมูล หลายองค์กรมีระบบฐานข้อมูลลูกค้าในการบันทึก จัดเก็บ และการเรียกใช้ข้อมูลลูกค้า โดยการออกแบบให้รองรับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2551: 99-120)

2. วิเคราะห์งาน

ขั้นตอนนี้เริ่มจากวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานฐานข้อมูลดัชนีบัณฑิต (เดิม) จากการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในส่วนของข้อมูลพื้นฐาน การบันทึกข้อมูลใหม่เพิ่ม และการเรียกค้นข้อมูลมาใช้งาน พบว่า การพิมพ์รายชื่อนามสกุล รหัสนักศึกษา สาขาวิชา ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล การจัดกลุ่มไม่สามารถทำการวิเคราะห์วางแผนงบประมาณในการตัดยอดเงินตามสิทธิของการรับบริการสำเนาเอกสารได้ บางครั้งสืบค้นไม่พบข้อมูลที่ความต้องการต้องตรวจทุกรายการ ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบจากแฟ้มเอกสารต่างๆที่ได้จัดเก็บ ทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นในการทำงาน

3. ออกแบบฐานข้อมูลดัชนีบัณฑิต มสธ.

โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Microsoft Access ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 ศึกษาและจัดเก็บข้อมูล

เพื่อจัดทำ Profile ของนักศึกษารายบุคคล โดยแบ่งข้อมูลกลุ่มดังนี้

- 1) เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ประกอบด้วยข้อมูลที่จำเป็น คือ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล ฯลฯ
- 2) เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการและหัวข้อที่สนใจ ประกอบด้วยข้อมูลที่จำเป็น คือ รหัสนักศึกษา สาขาวิชาที่เรียน หัวข้อที่สนใจ หรืองานวิจัยที่กำลังทำ
- 3) เพิ่มข้อมูลประวัติการให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆของนักศึกษา

3.2 วิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อจำแนกข้อมูลเพื่อไปปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้ฐานข้อมูลเดิมในบางฟังก์ชัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานในฐานข้อมูลเดิมและในฐานข้อมูลใหม่

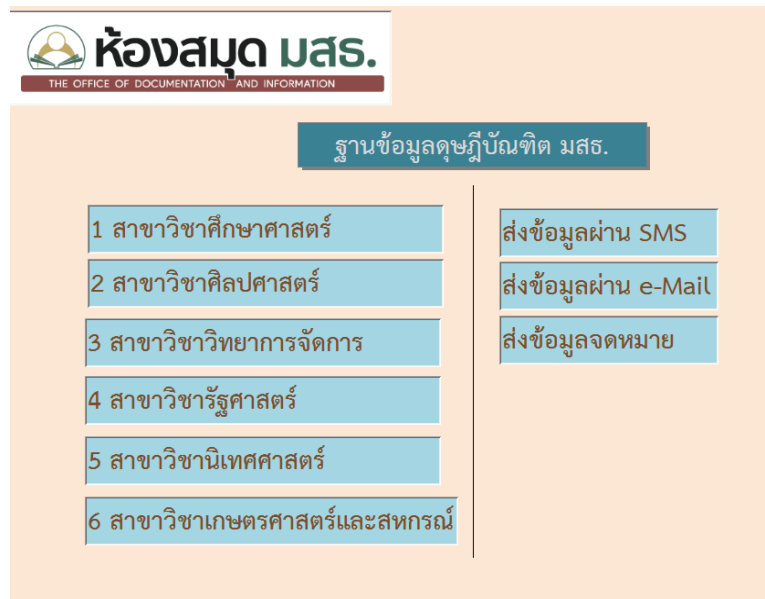
กิจกรรม	การปฏิบัติงาน	
	ฐานข้อมูลเดิม (Microsoft Excel)	ฐานข้อมูลใหม่ (Microsoft Access)
1. บันทึกรวบรวมรายชื่อนักศึกษาดุษฎีบัณฑิต	โดยการพิมพ์รายชื่อ-นามสกุล รหัสนักศึกษา สาขาวิชา ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล	โดยการ Import ข้อมูลที่ได้รับจากสำนักบัณฑิตศึกษา
2. สืบค้นข้อมูลเดิมเพื่อเลือกรายการ	บางครั้งสืบค้นไม่พบ ต้องตรวจทุกรายการ	สืบค้น เรียกดู และใช้งานฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
3. ตรวจสอบประวัติการใช้บริการสารสนเทศ	สามารถตรวจสอบได้จากแฟ้มเอกสารต่างๆที่ได้จัดเก็บ	ตรวจสอบประวัติและการใช้โดยตรง
4. จัดกลุ่มนักศึกษา จำแนกตาม 4.1 รหัสนักศึกษา 4.2 สาขาวิชา	ไม่สามารถทำการวิเคราะห์ในเรื่องค่าใช้จ่ายตามสิทธิการถ่ายสำเนาเอกสารแต่ละเทอม	แยกกลุ่มจำแนก เพื่อนำข้อมูลไปจัดบริการเชิงรุกและการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามสิทธิการถ่ายเอกสารแต่ละเทอมได้
5. จัดเก็บข้อมูล	เอกสารเก็บเข้าแฟ้มตามชื่อเรื่อง	เก็บในฐานข้อมูล

3.3 ออกแบบฐานข้อมูลและการประยุกต์ใช้

จากการวิเคราะห์การใช้งานฐานข้อมูลดุษฎีบัณฑิต จะต้องจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้งาน ดังนี้

1) กลุ่มข้อมูล User Profile

- นักศึกษาที่มีสถานภาพลงทะเบียน โปรแกรมต้องดึงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อทราบความเคลื่อนไหว นักศึกษาในการเรียนการสอน เช่น อยู่ระหว่างทำดุษฎีนิพนธ์ 1 - 6 หรือพักการเรียน เพื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูลข่าวสาร หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในการให้บริการห้องสมุดได้ตรงตามความต้องการ ดังตัวอย่างที่ 2



ภาพที่ 2 การจำแนกนักศึกษาตามสาขาวิชา

- นักศึกษาใหม่ มีการนำข้อมูลนักศึกษาใหม่เพื่อวิเคราะห์สารสนเทศจำเป็นที่นักศึกษาต้องเรียนตามสาขาวิชาที่เรียน

2) ช่องทางการติดต่อ สามารถเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านทางจดหมาย ผ่านบริการอีเมลกลุ่มผ่านโทรศัพท์มือถือ (Library SMS) เพื่อการแจ้งข่าวและกิจกรรมห้องสมุดรายกลุ่ม/รายบุคคล

3) จัดบริการสารสนเทศ ประกอบด้วยบริการพื้นฐานและบริการเชิงรุก ได้แก่ บริการยืม-คืนสื่อการศึกษา บริการค้นหาสื่อการศึกษา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมต่อด้วยตนเอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งเอกสาร บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ และบริการแจ้งข่าวสารผ่านโทรศัพท์มือถือ SMS ตลอดจนการบริการ e-Alert ในฐานข้อมูลและบทความที่น่าสนใจ การนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามการร้องขอ (Document Delivery) และการให้ศึกษาการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม EndNote เป็นต้น

4) จัดเก็บประวัติการใช้บริการห้องสมุดเพื่อตั้งงบประมาณในการถ่ายสำเนาเอกสารตามสิทธิ ดังตัวอย่างที่ 3

ID	ชื่อคน	วันเกิด	สาขาวิชา	แผนกวิชา	คณะ	ที่อยู่	มือถือ	อีเมล	วันสำเร็จ
448200018	นางสาว นงนิตย์	01/04/2501	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	038831285.08163061	adomk@kpsasach.ac.th	16/12/2549
448200019	นาย นานา วัฒนศิริ	23/02/2499	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏ	025047705-8.081824	cesettun@stou.ac.th	16/12/2549
448200020	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200021	นางสาว นงนิตย์	28/09/2518	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนเมืองสุพรรณ	0899593443	-	01/07/2550
448200022	นางสาว นงนิตย์	27/10/2502	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนเมืองสุพรรณ	0899593443	-	01/07/2550
448200023	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200024	นางสาว นงนิตย์	03/09/2511	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	081-823-8347	njdsas@hotmail.com	01/07/2550
448200025	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200026	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200027	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200028	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200029	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200030	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550
448200031	นายชานนท์ ชัยศิริ	09/04/2516	20 ศึกษาศาสตร์	0-	01 ศึกษาศาสตร์	โรงเรียนอนุบาลฯ	0867370076	-	01/07/2550

ภาพที่ 3 โครงสร้างการจัดทำประวัติการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

นักศึกษาปริญญาเอก (สาขาวิชาศึกษาศาสตร์)

รหัสนักศึกษา:

ชื่อคนสกุล: วันเกิด:

สาขาวิชา: แผนกวิชา:

สถานะภาพ:

ที่อยู่:

มือถือ: อีเมล:

เริ่มเข้าศึกษา: สิทธิถ่ายเอกสาร: เงินคงเหลือ:

ประวัติการใช้บริการ:

ภาพที่ 4 กำหนดเขตข้อมูลการทำประวัติการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา

3.4 ประเมินผลการใช้ฐานข้อมูล

เมื่อนำข้อมูลที่จำเป็นในการให้บริการสารสนเทศเข้าฐานข้อมูลและประมวลผลการทำงานตามคำสั่งที่ต้องการ พบว่า

- 1) การประมวลผลข้อมูล: ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมีการเชื่อมโยงกับงานที่เกี่ยวข้องเป็นประโยชน์ เพื่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ เช่น การจัดการบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนของนักศึกษา การแจ้งข่าวและกิจกรรมห้องสมุดได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย
- 2) การเรียกข้อมูลตามคำสั่ง: ระบบฐานข้อมูลมีการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ลดความซ้ำซ้อน และสามารถลดภาระงาน เช่น การเรียกข้อมูลเดิมของนักศึกษาเพื่อจัดการบริการสารสนเทศใหม่ การจัดกลุ่ม การจำแนกสาขาวิชา ทำให้ง่ายต่อการจัดบริการเชิงรุก

3) ความถูกต้องและความรวดเร็ว: เรียกใช้ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้องผ่านการตรวจสอบก่อนการให้บริการ

4) การเพิ่มขยายเขตข้อมูล: สามารถพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเชื่อมโยงหรือบูรณาการข้อมูลร่วมกันหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ เช่น สำนักบัณฑิตศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมจำนวนรายชื่อนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์บัณฑิตทั้งหมด และห้องสมุดสามารถ Upload ข้อมูลนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนมาเป็นผู้รับบริการได้โดยตรง

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานฐานข้อมูลคณะศึกษาศาสตร์ มสธ. โดยบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 7 คน หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย จำนวน 3 คน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการนำข้อมูลเข้าในระบบทำได้ง่ายและสะดวก 2) ด้านการเรียกใช้ข้อมูลตามคำสั่งแบบมีเงื่อนไขสามารถแสดงผลได้ตามความต้องการ 3) ด้านการเพิ่มข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ง่ายและรวดเร็ว และ 4) ด้านการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดได้หลายช่องทาง

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านการนำข้อมูลเข้าในระบบทำได้ง่ายและสะดวก	4.60	0.52	มากที่สุด
2.ด้านการเรียกใช้ข้อมูลตามคำสั่งแบบมีเงื่อนไขสามารถแสดงผลได้ตามความต้องการ	4.50	0.53	มากที่สุด
3.ด้านการเพิ่มข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ง่ายและรวดเร็ว	4.30	0.48	มากที่สุด
4.ด้านการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดได้หลายช่องทาง	4.50	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.48	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้ประเมินมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$) จำแนกเป็นรายข้อ คือ ด้านการนำข้อมูลเข้าในระบบทำได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$) รองลงมาคือ ด้านการเรียกใช้ข้อมูลตามคำสั่งแบบมีเงื่อนไขสามารถแสดงผลได้ตามความต้องการ และด้านการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$) เท่ากัน และด้านการเพิ่มข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ง่ายและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

- 1.1 ได้รับบริการสารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็วผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- 1.2 ได้รับข่าวสารและกิจกรรมห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

1.3 ได้มีช่องทางติดต่อสื่อสารกับห้องสมุด เพื่อกิจกรรมการเรียนการสอนโดยตรง

2. ผู้ปฏิบัติงาน

2.1 มีเครื่องมือในการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกได้หลากหลายประเภท

2.2 มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวและกิจกรรมห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและทันเวลา

2.3 สามารถจัดการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในเรื่องสิทธิการถ่ายสำเนาเอกสารได้ตามเวลา

2.4 ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้

3. ห้องสมุด

3.1 ได้ให้บริการสารสนเทศเชิงรุกที่เอื้อต่อการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3.2 ได้กลุ่มลูกค้าสัมพันธ์ที่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าต่อการลงทุนของห้องสมุดและมหาวิทยาลัยให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักบัณฑิตศึกษา. (2559). รายงานประจำปี 2559 สำนักบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้

บริการห้องสมุดสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีงบประมาณ 2560.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. (2560). สถิติการใช้บริการงานห้องสมุด มสธ. สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://library.stou.ac.th>

ค้นวันที่ 2 กันยายน 2560.

ศิริพร วิษณุมहिมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ.

20(1): 99-120.