

การปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
Operation of Online Database Service of the Academic Resources and  
Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University

กุศลพงศ์ พิศาศิรพัฒน์ นีรดา เอี่ยมอาษา มรุรส ปราบไพรี สัญญา ธีระเดชอุปถัมภ์  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
e-mail: kusolphong.ph@gmail.pbru.ac.th

### บทคัดย่อ

การปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองและถ่ายทอดความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ และให้บริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ให้กับผู้ใช้บริการ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร การดำเนินงานใช้หลักการ PDCA ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้ประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานดำเนินงานจัดอบรมและขั้นตอนการพัฒนาบุคลากรพบว่ามีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ จัดทำสื่อประกอบการอบรมอย่างเหมาะสม และถ่ายทอดความรู้แก่ผู้รับบริการได้ โดยในปีการศึกษา 1/2559 มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 497 คน ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.24$ ) โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ ) รองลงมาด้านวิทยากรระดับมาก ( $\bar{x} = 4.28$ ) และด้านหลักสูตรระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ )

### คำสำคัญ:

การปฏิบัติงาน, งานบริการ, ฐานข้อมูลออนไลน์

### Abstract

The operation of online database service of the Academic Resources and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University was purposed to 1) develop work procedures of online database information service 2) encourage and support staff to self-development and 3) be able to serve the online database information for library users in the university. The target groups were students, lecturers, and staffs. The PDCA principle was employed to this study. The evaluation of three experts accepted the user training and staff developing procedures that were suitable to be used. The staffs were supported that could share knowledge, properly create their

training instruction, and train the users. In the first semester of 2016, there were 497 users who participated in online database training and the overall satisfaction level with the average mean at 4.24. The aspects of the satisfaction could be ranked in descending order of their means as follows: place and environment ( $\bar{x} = 4.49$ ), the trainer ( $\bar{x} = 4.28$ ), and training course ( $\bar{x} = 3.95$ ).

**Keyword:**

Operation, Information Services, Online Database

**บทนำ**

ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยด้านการสนับสนุนและการส่งเสริมการพัฒนา นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นฝ่ายบริการฯ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์มีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอน อีกทั้งฐานข้อมูลต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ด้านวิชาการต่างๆ ฝ่ายบริการฯ จึงได้จัดทำแนวการปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อสร้างเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและถ่ายทอดความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ให้กับผู้รับบริการ
3. เพื่อบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ให้กับ นักศึกษา อาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ

เพชรบุรี

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

### 1. ขั้นตอนการดำเนินงานจัดอบรมบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
1. P		1. ประชุมวางแผน กำหนดหลักสูตรการ อบรม และ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ 2. มอบหมายผู้รับผิดชอบ 3. ประสานวิทยากรเบื้องต้น 4. จัดทำแผนการปฏิบัติงานและปฏิทินการอบรม	- แผนการปฏิบัติงาน - ปฏิทินการอบรม	บรรณารักษ์ (กุศลพงศ์)	- บุคลากรกลุ่มงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ - วิทยากร
2. P		5. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ตามช่องทางที่กำหนด - จุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์ - ภาพสื่อออนไลน์ - บันทึกรายการ 6. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามช่องทาง ดังนี้ - โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย (งานประชุม, ผู้รับเอกสารของอาจารย์ตามคณะ) - เว็บไซต์ของสำนักฯ - Facebook ของสำนักฯ - จดหมายข่าวคอนซิ่งใหญ่ 7. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางที่กำหนดไว้	- สื่อประชาสัมพันธ์ - ภาพรายการประชาสัมพันธ์ในระบบออนไลน์ - บันทึกรายการ	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (วิโรจน์)	- บรรณารักษ์ - นักวิชาการคอมพิวเตอร์

มีต่อ

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
3. P		8. รวบรวมข้อมูล และสรุปผลการตอบรับเข้าร่วมอบรม 9. กรณีไม่มีการตอบรับเข้าร่วมอบรม ให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และปรับปรุงหลักสูตรการอบรมตามลำดับ	- แบบตอบรับเข้าร่วมอบรม - หนังสือตอบรับเข้าร่วมอบรม - สรุปผลการตอบรับเข้าร่วมอบรม	บรรณารักษ์ (กุศลพงศ์)	- บุคลากรกลุ่มงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมอบหมาย
4. P		10. กำหนดรูปแบบและวางแผนการอบรมตามกลุ่มเป้าหมายที่ตอบรับ แล้วแจ้งกำหนดการต่อผู้รับบริการตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการแจ้งไว้อีกครั้ง	- แผน/กรอบการอบรมแต่ละหลักสูตร	บรรณารักษ์ (กุศลพงศ์)	- บุคลากรกลุ่มงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมอบหมาย
5. P		11. ติดต่อ/ประสานงานกับวิทยากร 12. จัดทำสื่อ/เอกสารประกอบการอบรม และแบบประเมินผล 13. ติดต่อ/ประสานงาน และจัดเตรียมสถานที่อบรม 14. เตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการอบรม รวมถึงบันทึกภาพนิ่งและวิดีโอ	- สื่อ/เอกสารประกอบการอบรม - แบบลงทะเบียน - แบบประเมินผลการอบรม - ภาพถ่าย สถานที่และอุปกรณ์ที่พร้อม	บรรณารักษ์ (กุศลพงศ์)	- บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย - วิทยากร
6. D		15. รับลงทะเบียนเข้าอบรม 16. ดำเนินการอบรมตามแผนที่กำหนด 17. บันทึกภาพนิ่งและวิดีโอ 18. รวบรวมข้อมูลผู้เข้าร่วมอบรม และหลักฐานการประเมินผล	- ภาพถ่ายบรรยากาศการอบรม - รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรมพร้อมลงนาม - แบบประเมินผลการอบรม - ภาพถ่ายและวิดีโอ	บรรณารักษ์ (กุศลพงศ์)	- บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย

มีต่อ

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
7. C	สรุปผลการอบรม (ภายใน 3 วันหลังอบรม)	19. สรุป และจัดทำรายงานผลการอบรม 20. รายงานผลการอบรมต่อสำนักฯ ทุกครั้ง ภายใน 3 วัน หลังการอบรม	- รายงานสรุปผลการอบรม	บรรณารักษ์ (กุศลพงศ์)	- นักบริหารงานทั่วไป - บุคลากรกลุ่มงานบริการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมอบหมาย
8. A	ประชาสัมพันธ์ผลการอบรม	21. ประชาสัมพันธ์ผลการอบรมช่องทาง ดังนี้ - โดยตรงต่ออาจารย์/สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง - เว็บไซต์ของสำนักฯ - Facebook ของสำนักฯ - จดหมายข่าวคอนซิ่งใหญ่	- ภาพรายการที่ประชาสัมพันธ์ผลการอบรมในระบบออนไลน์ - รายการเอกสารผลการอบรมที่ส่งให้อาจารย์หรือสาขาวิชา	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (วิโรจน์)	- บรรณารักษ์ - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - นักบริหารงานทั่วไป

## 2. ขั้นตอนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
1. P	กำหนดรูปแบบวิธีการอบรม	1. กำหนดรูปแบบ วิธี การอบรมให้ความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ โดยศึกษารอบ/แผนงาน/หลักสูตร/กำหนดการอบรม รวมถึงวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ จากแผนการอบรมที่กำหนดไว้ ดังนี้ - หลักสูตรการอบรมเรื่องอะไร - กลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ เป็นใคร อยู่ในประเภทสาขาวิชาอะไร เพื่อยกตัวอย่างในการสืบค้นสารสนเทศได้ตรงจุด ตรงประเด็น หรือตรงตามความต้องการ - มีวัตถุประสงค์/เป้าหมายอย่างไร เพื่อกำหนดเนื้อหาให้สามารถตอบวัตถุประสงค์/เป้าหมายของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการได้ - หัวข้อการอบรม มีอะไรบ้าง - ระยะเวลาการอบรม เพื่อควบคุมการนำเสนอในหัวข้อต่าง ๆ ให้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ - วัดและประเมินผลสำเร็จของการอบรมอย่างไร เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้ความรู้ในครั้งต่อไป	กรอบการอบรมให้ความรู้	จนท. กลุ่มงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	- ผู้รับบริการ - บรรณารักษ์ ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมอบรม
2. P	ศึกษา ทบทวน ทดสอบ การใช้ฐานข้อมูล	2. ศึกษา ทบทวน ทดสอบ การใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ให้บริการ เพื่อให้เกิดความชำนาญ	คู่มือการใช้ฐานข้อมูล ทุกฐานที่ให้บริการ	จนท. กลุ่มงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	

มีต่อ

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
3. P		<p>3. พิจารณาจัดทำสื่อนำเสนอประกอบการให้ความรู้ กรณีมีการจัดทำนำเสนอ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จัดทำสื่อนำเสนอ ประกอบการให้ความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint หรือโปรแกรมนำเสนอในระบบออนไลน์ต่าง ๆ แล้วจัดเก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์หรือหน่วยความจำขนาดเล็ก หรือ External Hard Disk รวมถึงการจัดเก็บในระบบออนไลน์โดยใช้ Google Drive เพื่อป้องกันการสูญหาย และสามารถค้นคืนได้สะดวก รวดเร็ว</li> <li>2) จัดส่งสื่อนำเสนอให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านเอกสารประกอบการอบรม ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อจัดพิมพ์ แจกจ่ายตามจำนวนผู้เข้ารับการอบรม</li> </ol>	สื่อนำเสนอ	จนท. กลุ่มงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านเอกสารประกอบการอบรมที่ได้รับมอบหมาย
4. P		4. ซักซ้อมการนำเสนอ เพื่อให้ความรู้/ถ่ายทอดความรู้ รวมถึงการตอบปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำด้านการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่มีให้บริการ	- คู่มือการใช้ฐานข้อมูลทุกฐานที่ให้บริการ - สื่อนำเสนอ	จนท. กลุ่มงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	
5. D		5. ดำเนินการให้ความรู้/ถ่ายทอดความรู้ และตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำแก่นักศึกษาและนักศึกษา หรือผู้รับบริการ ตามกรอบ/ขอบเขต/แผนงาน/หลักสูตรการอบรมที่กำหนด	- สื่อนำเสนอ - ภาพถ่ายการนำเสนอ	จนท. กลุ่มงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้รับบริการ

มีต่อ

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
6. C A		6. ติดตาม ตรวจสอบ ผลการประเมินการให้บริการ ความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้ความรู้ในครั้งต่อไป	- สรุปผลการดำเนินงานอบรมให้มีความรู้ด้านข้อมูลออนไลน์	จนท. กลุ่มงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	บุคลากรกลุ่มงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ ได้รับมอบหมาย/ ผู้รับผิดชอบกิจกรรม

## ผลการศึกษา

1. สำนักวิทยบริการฯ ทำการประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษ์ชำนาญการและอาจารย์สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ โดยมีผลการประเมินดังนี้

**ตอนที่ 1** ขั้นตอนการดำเนินงานจัดอบรมบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

ขั้นตอน	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความเที่ยงตรง IOC
	1	2	3		
1. กำหนดหลักสูตร	+1	+1	+1	3	1
2. ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการอบรม	+1	+1	+1	3	1
3. สรุปผลการตอบรับการอบรม	+1	+1	+1	3	1
4. กำหนดรูปแบบและแผนการอบรม	+1	+1	+1	3	1
5. ประสานวิทยากรและสถานที่อบรม	+1	+1	+1	3	1
6. ดำเนินการอบรมตามแผนที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1
7. สรุปผลการอบรม	+1	+1	+1	3	1
8. ประชาสัมพันธ์ผลการอบรม	+1	+1	+1	3	1

**ตอนที่ 2** ขั้นตอนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์

ขั้นตอน	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าความเที่ยงตรง IOC
	1	2	3		
1. กำหนดรูปแบบวิธีการอบรม	+1	+1	+1	3	1
2. ศึกษา ทบทวน ทดสอบการใช้ฐานข้อมูล	+1	+1	+1	3	1
3. พิจารณาจัดทำสื่อ	+1	+1	+1	3	1
4. ชักซ้อมการนำเสนอ	+1	+1	+1	3	1
5. ดำเนินการให้ความรู้	+1	+1	+1	3	1
6. ติดตาม ตรวจสอบผลการประเมิน	+1	+1	+1	3	1

2. จากการส่งบุคลากรของสำนักวิทยบริการเข้ารับการอบรมด้านฐานข้อมูลออนไลน์จาก สกอ. 3 หลักสูตร โดยการหมุนเวียนบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความรู้ตามหลักสูตร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น การใช้งานฐานข้อมูล EBSCO และการใช้งาน EDS Search และนำความรู้ที่ได้รับมาแบ่งปันความรู้ ทำให้บุคลากรผู้ให้บริการความรู้ด้านฐานข้อมูลได้รับความรู้เพิ่มขึ้น และสามารถบรรยายให้ความรู้ด้านฐานข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้ โดยผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจด้านวิทยากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ )

3. สำนักวิทยบริการฯ จัดอบรมให้บริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 10 ครั้ง จำนวนผู้เข้ารับการอบรม 497 คน เป็นนักศึกษา 457 คน อาจารย์ 40 คน โดยมีความพึงพอใจรวม ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
<b>1. ด้านหลักสูตร</b>	<b>3.95</b>	<b>0.69</b>	<b>79.41</b>
• ความรู้ความเข้าใจเนื้อหา ก่อน การอบรม	3.13	0.96	62.67
• ความรู้ความเข้าใจเนื้อหา หลัง การอบรม	4.22	0.63	84.55
• เนื้อหาครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ระบุไว้	4.24	0.57	84.94
• ระยะเวลา ในการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหาหลักสูตร	4.22	0.60	85.5
<b>2. ด้านวิทยากร</b>	<b>4.28</b>	<b>0.60</b>	<b>86.09</b>
• ความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาบรรยาย	4.30	0.58	86.45
• เทคนิคการสอน อาทิ น้ำเสียง การอธิบายเนื้อหาและการยกตัวอย่าง	4.26	0.59	85.36
• การเรียงลำดับ/โครงสร้างของเนื้อหา	4.22	0.62	84.96
• การจัดสรรเวลาในแต่ละหัวข้อ	4.20	0.67	84.12
• การตอบคำถามได้ถูกต้องตรงประเด็น	4.29	0.61	85.96
• บุคลิกภาพ(การแต่งกาย กริยาท่าทาง)	4.46	0.56	89.69
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.49</b>	<b>0.60</b>	<b>90.20</b>
• วัสดุอุปกรณ์การอบรมมีความทันสมัย	4.46	0.63	89.54
• สภาพแวดล้อมในการอบรมเอื้อต่อการเรียนรู้	4.41	0.67	88.38
• เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.62	0.51	92.70
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.63</b>	<b>85.20</b>

4. ได้คู่มือการปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพ และได้คู่มือการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อนำไปเผยแพร่สำหรับเป็นเครื่องมือช่วยสืบค้นแก่ผู้ใช้บริการ

#### อภิปรายผล

ผลการประเมินแนวปฏิบัติ “การปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์” จากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า กระบวนการต่างๆ ในทุกขั้นตอนมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) เท่ากับ 1 สามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติได้

จากการทำแนวปฏิบัติ “การปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์” ทำให้ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศมีแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการวางแผน การดำเนินงาน การติดตามและแก้ไขปัญหา ตลอดจนจนสามารถนำไปสู่การพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

ผลการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดพื้นที่ให้เหมาะสมสร้างแรงจูงใจต่อการเรียนรู้ พร้อมทั้งจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีความทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ระบบ Touch Screen ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งให้บริการด้วย Service mind รองลงมาด้านวิทยากร ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) พบว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรด้านฐานข้อมูลออนไลน์ มีความรู้เพิ่มขึ้นสามารถเป็นวิทยากรแนะนำการใช้งานฐานข้อมูลต่างๆ ได้ และสำนักวิทยบริการฯ ยังมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้ เทคนิค ทักษะมาพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านหลักสูตรระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) พบว่า ความรู้ความเข้าใจก่อนการอบรมเรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ผู้เข้าร่วมอบรม ยังมีความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย หลังการผ่านการอบรมแล้วผู้รับการอบรมมีความเข้าใจเรื่องฐานข้อมูลออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ผู้เข้าอบรมมีความเห็นว่าเนื้อหาและระยะเวลาเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์

### ข้อเสนอแนะ

1. แนะนำการใช้งาน EDS Search กับอาจารย์คณะวิชาต่างๆ โดยแบ่งตามกลุ่ม Cluster
2. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ คณะวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กองพัฒนานักศึกษา เพื่อกำหนดให้นักศึกษาเข้าใหม่ทุกคนต้องผ่านกิจกรรมการอบรมดังกล่าว
3. การถ่ายทอดความรู้ด้านการบริการฐานข้อมูลออนไลน์นี้ให้กับบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ
4. การจัดทำคู่มือการบริการฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักวิทยบริการฯ ให้ครบทุกฐานข้อมูล

### การนำไปใช้ประโยชน์

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สามารถนำแนวการปฏิบัติงานบริการความรู้ด้านฐานข้อมูลออนไลน์มาใช้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ นำความรู้ที่ได้รับมาเป็นวิทยากรแนะนำการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์แก่ผู้รับบริการ
3. สำนักวิทยบริการฯ นำคู่มือการบริการฐานข้อมูลออนไลน์เผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการช่วยเหลือสนับสนุนให้มีการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มขึ้น

### รายการอ้างอิง

- ชาญ สวัสดิ์สาตี. (2547). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดทำเนื้องานฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สวัสดิ์การสำนักงาน ก.พ..
- (2552). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ เทคนิคการฝึกอบรมและการจัดสถานที่ประชุม / อบรม*. กรุงเทพฯ : สวัสดิ์การสำนักงาน ก.พ..
- สมชาติ กิจจรยง. (2545). *เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 5 จังหวัดสงขลา กลุ่มพัฒนาบุคลากร. (2559). *กระบวนการฝึกอบรมสัมมนาของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 5 จังหวัดสงขลา*. สงขลา : สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 5 จังหวัดสงขลา.
- แอนนา ทรัพย์ภักย์. (ม.ป.ป.). *คู่มือปฏิบัติงานการจัดฝึกอบรมหลักสูตร In-house training ที่สำนักฝึกอบรมเป็นเจ้าของโครงการ*. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.