

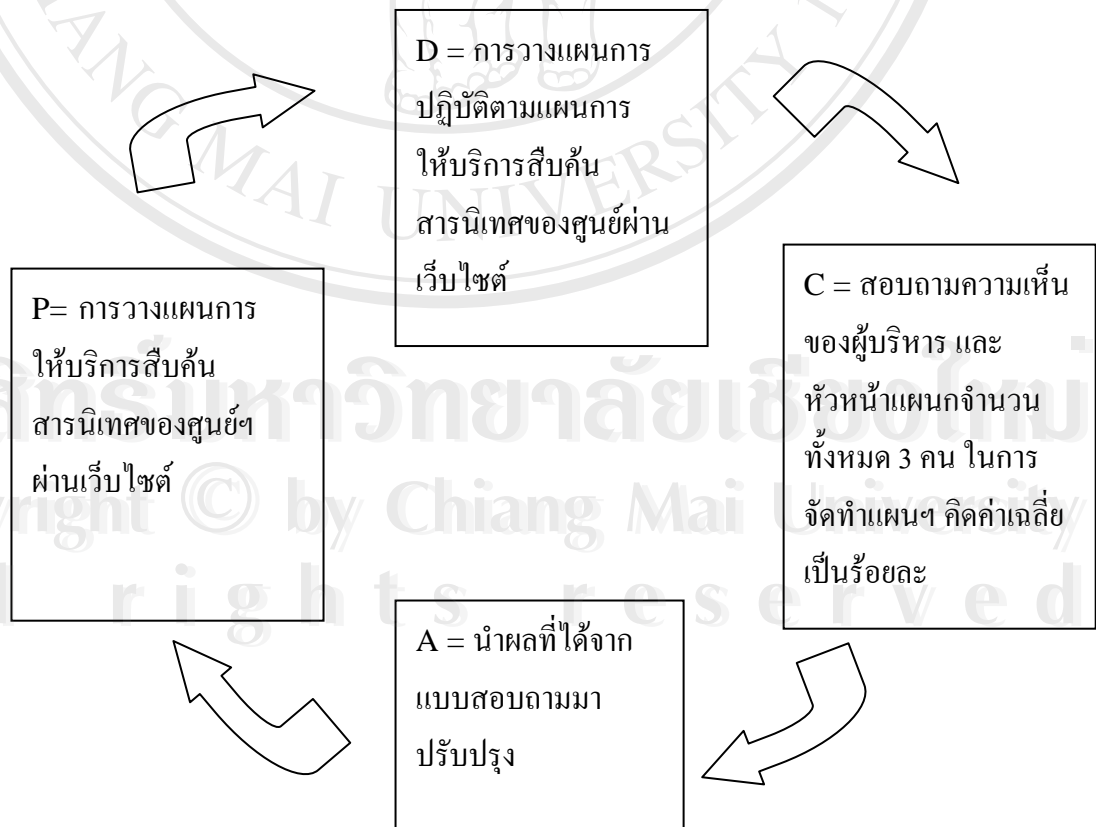
บทที่ 5

การจัดทำแผน

ผลจากการวิเคราะห์ในบทที่ 4 ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้งานเซิร์ฟเวอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพฤติกรรมการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ของนักศึกษาและ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ของนักศึกษา ได้นำมาจัดทำแผนการให้บริการการสืบค้นสารนิเทศของศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้สิรินธร มหาวิทยาลัยพายัพ ผ่านเว็บไซต์ โดยใช้หลักวงจรสู่ความสำเร็จ PDCA ประกอบไปด้วย

- P (Plan) คือ กระบวนการวางแผน
- D (Do) คือ กระบวนการปฏิบัติ
- C (Check) คือ กระบวนการตรวจสอบ
- A (Action) คือ กระบวนการดำเนินการให้เหมาะสม

ซึ่งได้มีการดำเนินการในการวางแผนตามวงจรดังต่อไปนี้



รูป 5.1 การดำเนินการในการวางแผนตามวงจร PDCA

ตาราง 5.1 โครงสร้างการวางแผน

โครงสร้างการวางแผน

การนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์	การพัฒนางานทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บ	การจัดบุคลากร	การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์	การประเมินความพึงพอใจ
-งานบริการออนไลน์ -รูปแบบการนำเสนอข้อมูล	- ด้านวิชาการ - ด้านบันเทิง - ด้านสาระความรู้	- ทีมพัฒนาเว็บไซต์ - แผนกบริการสารสนเทศ - แผนกพัฒนาทรัพยากร - แผนกเทคโนโลยีทางการศึกษา - แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ภายในศูนย์ ฯ - ภายในมหาวิทยาลัย - ภายนอกมหาวิทยาลัย	- ใช้โปรแกรมเก็บสถิติ - แบบสอบถาม

5.1 แผนการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์

1) งานบริการของศูนย์ฯ ผ่านระบบออนไลน์

จากการศึกษาแบบสอบถามพบว่านักศึกษามีความนิยมใช้อินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งข้อมูลที่น่ามาใช้ประโยชน์มากที่สุดของนักศึกษาทั้งสองกลุ่มสาขาวิชา ผู้ศึกษาได้เสนอแผนการให้บริการออนไลน์ ที่ได้ปรับปรุงแบบการให้บริการ และบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ ดังต่อไปนี้

ตาราง 5.2 สมาชิกะบบออนไลน์ของศูนย์ฯ

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1.สมาชิกะบบออนไลน์ของศูนย์ฯ	- ผู้ใช้บริการเข้าสมัครสมาชิกออนไลน์โดยจะกรอกประวัติข้อมูล ได้แก่ ชื่อ – สกุล วันเดือนปีเกิด รหัสนักศึกษา(ถ้ามี) สาขาวิชาที่ศึกษาหรือสังกัดอยู่(ถ้ามี) กลุ่มเรื่องที่สนใจ เบอร์วีเอ็มเอส และเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ถ้ามี) จากนั้นจะได้รับ รหัส และรหัสผ่านเวลาเข้าใช้งานในเว็บไซต์ จำกัดสิทธิ์เฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ส่วนบุคคล ภายนอกสามารถเข้าดูเว็บไซต์ได้ตามปกติ	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- สมาชิกจะได้รับสิทธิพิเศษในการรับข่าวสาร และทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์ฯ ที่มาใหม่ทุกประเภท โดยเลือกเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาหรือกลุ่มเรื่องที่นักศึกษาสนใจผ่านทางอีเมลล์	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

ตาราง 5.2 สมาชิกะบบออนไลน์ของศูนย์ฯ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1.สมาชิกะบบออนไลน์ของศูนย์ฯ(ต่อ)	- เมื่อสมาชิกกรอกรหัสและรหัสผ่านเข้ามาในเว็บไซต์ หน้าจอจะปรากฏหนังสือใหม่ พร้อมรายละเอียดหนังสืออย่างย่อ ขึ้นซึ่งจะเป็นรายชื่อหนังสือใหม่ , ซีดีใหม่ ตามสาขาวิชาที่สมาชิกศึกษาหรือ สนใจ และสามารถดูรายละเอียดของหนังสือใหม่เล่มอื่นได้	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- ให้สิทธิ์สมาชิกในการจองหนังสือใหม่ผ่านเว็บไซต์ โดยจะมีการโชว์ปกหนังสือบนหน้าจอ พร้อมทั้งจัดแสดงตัวเล่มไว้ที่โชว์หนังสือใหม่	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- ส่งอีการ์ดอวยพรวันเกิดสำหรับสมาชิก แสดงให้เห็นความเป็นบุคคลพิเศษสำหรับห้องสมุด	เห็นด้วย ร้อยละ34 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 66 เพราะ เปลืองเวลาในการทำงานของบุคลากร	ยกเลิก

ตาราง 5.2 สมาชิกระบบออนไลน์ของศูนย์ฯ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1.สมาชิกระบบออนไลน์ของศูนย์ฯ(ต่อ)	- สร้างโปรแกรมส่งข่าวสารห้องสมุดผ่าน SMS ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสมาชิก เช่น แจ้งเตือนการคืนหนังสือตามกำหนด , บริการใหม่ๆของห้องสมุด , แจ้งสารนิเทศที่ออกให้บริการใหม่ๆ ตามกลุ่มที่ผู้ใช้สนใจ	เห็นด้วยร้อยละ 66 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 34 เพราะ ควรคำนึง ถึงความเป็นไปได้เรื่องค่าใช้จ่ายในการสร้างหรือจัดหาโปรแกรมและบุคลากรที่ที่รับผิดชอบ	- เปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย และค่าใช้จ่ายความคุ้มทุนของโปรแกรมต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ

จากตาราง 5.2 สมาชิกห้องสมุดออนไลน์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้นักศึกษาได้ติดตามหนังสือ หรือ เรื่องราวที่นักศึกษาสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากพบว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ยังมีความต้องการที่จะแสวงหาสารนิเทศไปเรื่อยๆ มากที่สุด การมีแหล่งติดตามหนังสือหรือเรื่องราว ที่ตนเองมีความสนใจเป็นพิเศษจะทำให้ได้รับข่าวสารในเรื่องที่ตนเองสนใจได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนนักศึกษากลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีความสนใจที่จะติดตามเว็บเดิมเป็นประจำอยู่แล้ว การเป็นสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ จะเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาในการติดตามเรื่องราวที่สนใจเป็นพิเศษ และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการสมาชิกห้องสมุดออนไลน์

ตาราง 5.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
2.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์	<p>- สร้างโปรแกรม Librarian talk เพื่อเป็นช่องทางการสนทนา ระหว่างบรรณารักษ์แผนกบริการกับผู้ใช้ โดยแบ่งเรื่องที่ต้องการสนทนา เป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1.คำถามเกี่ยวกับงานบริการ และการ ใช้บริการภายในศูนย์ 2. คำถามเกี่ยวกับการสืบค้นสารนิเทศ</p> <p>มีเวลา เปิด – ปิด บริการตั้งแต่ 9.00 น. – 19.00 น. โดยเวลาเปิด ให้บริการจะเปิดหลังเวลาศูนย์ฯ เปิดบริการ 1 ชั่วโมง (ศูนย์เปิดให้ บริการเวลา 8.00 น.) ส่วนเวลาปิดบริการจะปิดก่อนศูนย์ปิดบริการ ครึ่งชั่วโมง (ศูนย์ปิดบริการเวลา 19.30 น.) ผู้ให้บริการ จะเป็น บรรณารักษ์เวรบริการตอบคำถามประจำวันตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าช่วงเวลาที่ปิดทำการจะแจ้งให้ผู้ใช้ไปใช้ บริการ ฝาก คำถามผ่านอีเมล , การสนทนากับผู้ใช้แต่ละครั้งจะถูกบันทึกไว้</p>	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	<p>- บริการตอบคำถามผ่านอีเมล กรณีโปรแกรม Librarian talk ปิด บริการ หรือไม่ต้องการคำตอบเร่งด่วน ผู้ใช้สามารถส่งคำถามถึง บรรณารักษ์ เมื่อคำถามเข้าสู่ระบบ จะมีอีเมลตอบรับว่าคำถามที่ ผู้ใช้ส่งมาทางศูนย์ได้รับทราบแล้วแล้วจะดำเนินการตอบคำถาม ไม่เกิน 1 วัน</p>	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

ตาราง 5.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
2.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ (ต่อ)	<p>- สร้าง FAQ สำหรับคำถามที่ได้รับการคัดเลือกแล้วว่ามีการถามบ่อย แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ คือ</p> <p>1. คำถามด้านงานบริการของศูนย์ฯ 2. คำถามเกี่ยวกับการสืบค้นสารนิเทศ โดยประมวลจากคำถามประจำสัปดาห์โดยคัดเลือกจากค่าเฉลี่ยร้อยละของคำถามทั้งหมด คำถามใดที่มีการถามซ้ำ หรือในลักษณะเดิมเกิน 50 % ให้นำไปลงใน FAQ</p>	เห็นด้วยร้อยละ 100	
	<p>- สร้างฐานข้อมูลบันทึกการสนทนาออนไลน์ ที่บรรณารักษ์ได้ตอบปัญหาในแต่ละครั้ง รวมทั้งการตอบปัญหาผ่านทางอีเมลด้วย โดยใช้สำหรับ</p> <p>(1) ค้นคำถามย้อนหลังไม่เกิน 30 วัน ซึ่งจะมีการแสดงคำตอบไว้ด้วย</p> <p>(2) สามารถอ่านคำถามและคำตอบจากหัวเรื่องที่ได้มีการแบ่ง กลุ่มคำถามไว้</p> <p>(3) ค้นคำถามและคำตอบจากตัวอักษร(keyword) ที่สนทนาใน Librarian talk หรือส่งคำถามทางอีเมล</p>	เห็นด้วยร้อยละ 100	

ตาราง 5.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
2.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ (ต่อ)	- เข้าร่วมเป็นสมาชิก Question point ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งเป็นความร่วมมือตอบคำถาม ในกรณีที่บรรณารักษ์ของ ห้องสมุด แห่งใดแห่งหนึ่งไม่สามารถค้นหาคำตอบที่ผู้ใช้งานมาได้ จะส่งคำถามต่อไปยังบรรณารักษ์ ห้องสมุดอื่น ที่คาดว่าจะมีข้อมูลหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นและในกลุ่มความร่วมมือจะ ช่วยตอบปัญหา หรือส่งข้อมูลที่ต้องการมาให้	เห็นด้วยร้อยละ 100 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมเป็นสมาชิก Question point จะต้องคำนึง ถึงความเป็นไปได้ และควรจะเริ่มจากการสร้างความร่วมมือจากกลุ่มเล็กๆ เช่น ห้องสมุดในภูมิภาคเดียวกัน หรือ สถาบันเอกชนเหมือนกัน เพราะมีความเป็นไปได้มากกว่าความร่วมมือเป็นกลุ่มใหญ่	-

จากตาราง 5.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ เป็นช่องทางในการติดต่อกับนักศึกษาในระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถจะช่วยชี้แนะนักศึกษาในเรื่องของการสืบค้นข้อมูลบนเว็บ และข้อมูลการบริการต่างๆของศูนย์ฯ เนื่องจากนักศึกษามีพฤติกรรมที่จะแสวงหาความรู้ผ่านระบบออนไลน์ โดยที่นักศึกษาสามารถถามคำถามออนไลน์ไปยังบรรณารักษ์และจะได้รับคำตอบผ่านระบบออนไลน์ด้วยเช่นกันและจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์

ตาราง 5.4 บริการค้นหารายชื่อสิ่งพิมพ์ของศูนย์ฯ

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
3. บริการค้นหารายชื่อสิ่งพิมพ์ของศูนย์ฯ	- มีคำแนะนำในการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด โดยแสดงวิธีการสืบค้น ตามประเภทต่างๆเป็นภาพเคลื่อนไหว ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- บริการแนะนำวิธีการใช้คำค้นและประเภทของคำค้น	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	<p>- สามารถเลือกตั้งคำค้นเดิม เชื่อมไปยังเว็บไซต์ของ google ให้แสดงผลออกมาได้ ตัวอย่างเช่น ค้นหนังสือเรื่อง มลพิษที่เกิดจากฝุ่นละอองภายในอากาศ หากพิมพ์คำค้นลงไป นอกจากจะมีการแสดงผลบนเว็บไซต์เป็นชื่อหนังสือตามปกติแล้ว จะมีคำแนะนำทาง เลือกในการสืบค้นดังตัวอย่างต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คุณสามารถค้นหาได้จากหัวข้อเรื่อง ใช้คำว่า มลพิษทางอากาศ (แนะนำให้ผู้ใช้เลือกสืบค้น จากการสืบค้นประเภทต่างๆ) คำค้นนี้สามารถเข้าไปค้นใน google คลิก แสดงผลการสืบค้นจากเว็บไซต์ของ google - มีคำแนะนำให้ไปสืบค้นข้อมูลบนฐานข้อมูลที่ศูนย์ฯบอกรับ และมีการแนะนำคำสำหรับช่วยค้นเป็นภาษาอังกฤษซึ่งแปลมาจากคำค้นเดิมที่เป็นภาษาไทย 	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

จากตาราง 5.4 บริการค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ของคุณซ์ เป็นการสนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลของคุณซ์ จากแบบสอบถามพบว่านักศึกษานิยมที่จะเข้าไปสืบค้นรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือ และวารสารผ่านเว็บไซต์ ของคุณซ์ ก่อนเข้าไปหาสิ่งพิมพ์บนชั้นหนังสือหรือวารสารพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการ ค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ ของคุณซ์ และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาล้วนมีความต้องการ บริการค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ของคุณซ์

ตาราง 5.5 บริการคู่มือแนะนำการอ้างอิง และเขียน รายงาน

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
4. บริการคู่มือแนะนำการอ้างอิง และเขียน รายงาน	- รวบรวมเนื้อหาวิธีการอ้างอิงสารนิเทศประเภทต่างๆ และขั้นตอนวิธีการเขียนรายงานซึ่งจัดทำโดยอาจารย์/ บรรณารักษ์ ผู้สอนกระบวนวิชาSA100 การสืบค้น สารนิเทศ และการเขียนรายงาน แล้วสร้างให้เป็น file ในรูปแบบ PDF ไฟล์ สามารถดาวน์โหลดมาอ่านได้โดยทั่วไป	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

จากตาราง 5.5 บริการคู่มือแนะนำการอ้างอิงและเขียนรายงาน สนับสนุนการค้นคว้าข้อมูลของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการค้นข้อมูลจากหนังสือหรือบทความจากเว็บไซต์ เพื่อประกอบการทำรายงานของนักศึกษา และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาล้วนมีความต้องการ บริการคู่มือแนะนำการอ้างอิง และเขียน รายงาน

ตาราง 5.6 บริการแนะนำหนังสือ , ซีดี ใหม่

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
5. บริการแนะนำหนังสือ , ซีดี ใหม่	<p>- แผนกบริการคัดเลือกหนังสือ และ ซีดีใหม่ เพื่อโชว์ในแต่ละครั้ง ให้แสดกนปก และคำแนะนำเกี่ยวกับหนังสือ หรือ ซีดี อย่างย่อๆ และกำหนดว่ามีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาใด และ อยู่ในหัวข้อที่น่าสนใจ โดยแบ่งตามหัวข้อที่น่าสนใจในการสมัครเป็นสมาชิกศูนย์ออนไลน์</p>	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	<p>- สร้างโปรแกรมแสดงหนังสือและซีดีใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้</p> <p>(1) เป็นช่องทางให้ผู้จัดทำสามารถนำข้อมูลหนังสือใหม่ขึ้นเว็บได้เลย</p> <p>(2) ในโปรแกรมบันทึกรายละเอียดหนังสือจะมีช่องให้ผู้ปฏิบัติงานระบุสาขาวิชา ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ และ ระบุหัวข้อที่น่าสนใจ ตามรายละเอียดในหัวข้อที่ระบุในการสมัครเป็นสมาชิกศูนย์ออนไลน์ โดยโปรแกรมสามารถส่งรายการหนังสือ และ ซีดี ใหม่ ตามสาขาวิชาที่สมาชิกได้สังกัดอยู่ หรืออยู่ในหัวข้อที่สมาชิกสนใจไปยังอีเมลล์ของสมาชิก และหากสมาชิกเข้าใช้งานบนเว็บไซต์ และมีการใส่ รหัส และ รหัสผ่านของตัวเอง หน้าเว็บ</p>	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

ตาราง 5.6 บริการแนะนำหนังสือ , ซีดี ใหม่(ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
5. บริการแนะนำหนังสือ , ซีดี ใหม่ (ต่อ)	จะแสดงรายชื่อหนังสือ และ ซีดีใหม่ ตามสาขาวิชาที่สมาชิกได้สังกัดอยู่ หรืออยู่ในหัวข้อที่สมาชิกสนใจก่อน และสามารถเลือกเข้าดูรายการหนังสือใหม่ทั้งหมดได้อีก และในกรณีที่เป็นบุคคลภายนอก สามารถเข้าดูรายการหนังสือ และ ซีดีใหม่ได้ทั้งหมดตามปกติ แต่จะไม่ได้มีการคัดเลือกหนังสือและซีดีใหม่		

จากตาราง 5.6 บริการแนะนำหนังสือใหม่ออนไลน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบ ถึงทรัพยากรใหม่ๆ และมีทางเลือกในการหาข้อมูลนอกจากบนเว็บไซต์และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการแนะนำหนังสือ , ซีดี ใหม่

ตาราง 5.7 ศูนย์รวมทางการศึกษานบนเว็บไซต์

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
6. ศูนย์รวมทางการศึกษานบนเว็บไซต์	- สร้างไอคอนลิงค์ไปยังเว็บไซต์ e-Learning ของมหาวิทยาลัย	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- สร้างโปรแกรมสนทนาติดต่อกับผู้ ประสานงาน e-Learning โดยตรง เปิดบริการเวลา 13.00 น.- 16.30 น. เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่มีเวลาว่าง ในช่วงกลางวันและบ่ายหลังเวลาเรียน	เห็นด้วย ร้อยละ 100 ข้อเสนอแนะต้องการให้ผู้ใช้สามารถเข้ารับการปรึกษาได้ทุกที่ ทุกเวลา	ศูนย์ฯ ร่วมมือผู้ประสานงาน e-Learning ของมหาวิทยาลัย ศึกษาความเป็นไปได้ ในการให้บริการปรึกษาทุกที่ ทุกเวลา

ตาราง 5.7 ศูนย์รวมทางการศึกษาบนเว็บ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
6. ศูนย์รวมทางการศึกษาบนเว็บ	<p>- บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการออนไลน์ โดยขอความร่วมมือไปยังคณะต่างๆ รับคำถามทางวิชาการ สำหรับที่นักศึกษามีข้อสงสัยในเรื่องวิชาการ โดยทางคณะจะจัดอาจารย์มาบริการให้คำปรึกษาผ่านอีเมลล์ และมีการรวบรวมคำถามและคำตอบที่แต่ละคณะได้ตอบไว้มาคัดเลือกทำ FAQ</p>	<p>เมื่อเข้ามาใช้งานในเว็บไซต์</p> <p>เห็นด้วย ร้อยละ 66 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 34</p> <p>เพราะ (1) ขอบเขตงานกว้างเกินไป อาจจะรับผิดชอบไม่ได้ (2) การให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการออนไลน์ มีความเป็นไปได้ยากเนื่องจากอาจจะไม่ได้รับความร่วมมือกับทางคณะต่างๆ</p>	<p>- ศึกษาความเป็นไปได้ในเรื่องบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการออนไลน์ ร่วมกับผู้ประสานงาน e-learning โดยทางศูนย์ฯ จะขอความร่วมมือไปยังคณะต่างๆ</p>
	<p>- จัดคอร์สออนไลน์ ร่วมมือกับอาจารย์ที่สอน วิชาบังคับพื้นฐาน ร่วมกันจัดทำวีดีโอ โดยมีการบันทึกวีดีโอขณะที่มีการเรียนการสอนของแต่ละกระบวนวิชาแล้วนำมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ</p>	<p>เห็นด้วย ร้อยละ 100</p>	<p>--</p>

จากตาราง 5.7 การสร้างศูนย์รวมทางการศึกษานบนเว็บไซต์ เนื่องจากข้อมูลในล็อกไฟล์ จะพบว่า เว็บไซต์ที่นักศึกษาเข้าใช้งานส่วนใหญ่ยังเป็นเว็บไซต์เพื่อความบันเทิง มากกว่าจะเป็นเว็บไซต์ทางวิชาการ หรือ e-Learning ของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาต้องเข้ามาทบทวนบทเรียนและทำการบ้านผ่านระบบออนไลน์ส่งอาจารย์ และจากแบบสอบถามจะพบว่านักศึกษายกเข้าถึงแหล่งข้อมูลโดยเว็บ e-learning น้อยที่สุดทั้ง 2 กลุ่ม จากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษายกส่วนใหญ่มีความต้องการ ให้มีการสร้างศูนย์รวมทางการศึกษาจะช่วยสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาซึ่งจะประกอบไปด้วย 1.ลิงค์เว็บ e-Learning ของมหาวิทยาลัย 2. การติดต่อกับผู้ประสานงาน e-learning ระบบออนไลน์ 3. บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการระบบออนไลน์ จากอาจารย์ประจำคณะต่างๆ 4. นำเสนอการบรรยายของอาจารย์ ในคอร์สวิชาพื้นฐานซึ่งมีนักศึกษาลงเรียนจำนวนมาก ในระบบ VDO on demand

ตาราง 5.8 บริการสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
7. บริการสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์	- สร้างโปรแกรมแนะนำสั่งซื้อหนังสือสำหรับนักศึกษา ผ่านเว็บไซต์ไปยังแผนกพัฒนาทรัพยากรโดยตรงทางแผนกฯ จะมีอีเมลล์ตอบกลับเพื่อขอบคุณที่ได้แนะนำ หากหนังสือที่นักศึกษาแนะนำ ผ่านการพิจารณา จะอีเมลล์แจ้งกลับให้นักศึกษาทราบ	เห็นด้วยร้อยละ 100 ข้อเสนอแนะ ควรจะให้สิทธิ์อาจารย์ในการเข้าไปแนะนำได้สำหรับหนังสือที่อาจารย์สนใจ นอกเหนือตำราที่ใช้ประกอบการสอน	- โปรแกรมแนะนำสั่งซื้อหนังสือ เปิดสิทธิ์ให้สำหรับนักศึกษา และอาจารย์

5.8 บริการสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
7. บริการสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์ (ต่อ)	7.2 สร้างแบบฟอร์มใบสั่งซื้อหนังสือ สำหรับอาจารย์ ให้คณาจารย์/คณบดี แล้วนำมาส่งห้องสมุดได้เลย สาเหตุที่ไม่สามารถสั่งออนไลน์ได้ เนื่องจากการสั่งซื้อของอาจารย์ต้องมีลายเซ็นคณาจารย์/คณบดี เช่นเดียวกับด้วย	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

จากตาราง 5.8 ผลจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการแนะนำสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการสารนิเทศที่ผู้ใช้งานต้องการ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มักจะเลือกสืบค้นข้อมูลจากเว็บมากกว่าจากหนังสือ ซึ่งบางครั้งข้อมูลที่ได้จากเว็บอาจจะไม่สมบูรณ์ หรือไม่มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน การนำเอาเนื้อหาในหนังสือมาเสริมสิ่งที่ค้นได้จากเว็บไซต์ จะทำให้มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน จะทำให้ข้อมูลที่ได้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตาราง 5.9 บริการกระดานสนทนา

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
8. บริการกระดานสนทนา (web board)	8.1 สร้างกระดานสนทนาออนไลน์ สำหรับสมาชิก โดยแบ่งเป็นกลุ่ม เพื่อดึงหัวข้อกระทู้ และวิจารณ์ในกลุ่มดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - นานาสาระ เป็นกระดานสนทนาเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป - ไอทีโซน เป็นกระดานสนทนาเกี่ยวกับเรื่องไอที - สวนหนังสือ เป็นกระดานสนทนาเกี่ยวกับเรื่องหนังสือและวรรณกรรมที่น่าสนใจ - บอร์ดสาธารณะ เป็นกระดานข่าวฝากประชาสัมพันธ์กิจกรรมจากคณะ หน่วยงาน หรือชมรมต่างๆ ที่ต้องการแจ้งให้นักศึกษาทราบ และนักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นกับประกาศเหล่านี้ได้ 	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	8.2 มีผู้ดูแลเว็บไซต์คอยตรวจสอบและลบหัวข้อกระทู้ หรือการแสดงความเห็นที่ไม่เหมาะสมเช่นการใช้ภาษาหยาบคายหรือวิจารณ์ผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

จากตาราง 5.9 ผลจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการกระดานสนทนา ซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทางด้านวิชาการ และเรื่องที่ตนเองสนใจ

2) รูปแบบในการนำเสนอข้อมูล

ตาราง 5.10 การตกแต่งหน้าจอ

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1. การตกแต่งหน้าจอ	- ภาพพื้นหลังใช้สีตัดกันมากกว่าเป็นสีขาวล้วน	เห็นด้วยร้อยละ 100	
2. การนำเสนอหัวข้อ , ชื่อเรื่อง ,ชื่อบทความ	- มีช่องสำหรับสืบค้นข้อมูล OPAC(ฐานข้อมูลสืบค้น หนังสือ และ วารสาร ของศูนย์ฯ)และช่องสืบค้นจาก google เพื่อให้ สามารถค้นข้อมูลได้ทันที ปรากฏขึ้นทุกครั้งเมื่อมีการคลิกเลื่อน scroll bar ขึ้นหรือลง	เห็นด้วยร้อยละ 100	
	- มีแอนิเมชันบรรยายหัวข้อต่างๆ ที่เป็นศัพท์ทางห้องสมุดหรือ หัวข้อที่เป็นชื่อที่นักศึกษาไม่คุ้นเคยมีทั้งรูปแบบภาพประกอบ เสียง และตัวอักษร หรือเลือกภาพประกอบเสียง หรือตัวอักษร อย่างใดอย่างหนึ่ง	เห็นด้วยร้อยละ 100	
	- เน้นภาพในการนำเสนอเพื่อให้ผู้ใช้สนใจจะเข้าไปคลิกเปิดดูหน้า ต่อไป	เห็นด้วยร้อยละ 100	
3. การใช้ภาษา	- มีคำอธิบายหัวข้อที่เป็นศัพท์เทคนิคทางห้องสมุด หรือศัพท์ เฉพาะ ให้เข้าใจง่าย	เห็นด้วยร้อยละ 100	

ตาราง 5.10 การตกแต่งหน้าจอ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
3. การใช้ภาษา (ต่อ)	- มีการใช้ภาษาถึงทางการ ทำให้นักศึกษาเข้าใจง่าย	เห็นด้วยร้อยละ 100 ข้อเสนอแนะ การใช้ภาษาในหน้าหลักควรใช้ภาษาอย่างเป็นทางการ แต่หน้าอื่นๆสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามวัตถุประสงค์การนำเสนอข้อมูล บางส่วนอาจใช้ภาษาอย่างไม่เป็นทางการได้ แต่บางส่วนจำเป็นต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการเพราะบริการผู้ใช้หลายประเภท	- การเลือกใช้ภาษา จะพิจารณาตามวัตถุประสงค์การนำเสนอข้อมูล บางส่วนอาจใช้ภาษาถึงทางการ หรือ ไม่เป็นทางการได้ เช่น การเชิญชวนให้อ่านบทความหรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่ให้นักศึกษามาร่วมงาน แต่เนื้อหาบางส่วนจำเป็นต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการเนื่องจากบริการผู้ใช้หลายประเภท และเนื้อหาส่วนใหญ่ที่นำเสนอต้องเป็นที่เชื่อถือได้ การใช้ภาษาอย่างเป็นทางการจะทำให้มีความน่าเชื่อถือในเรื่องที่นำเสนอมากยิ่งขึ้น

จากตาราง 5.10 ผลการวิเคราะห์ใน ล็อก ไฟล์ พบว่าเว็บไซต์ส่วนใหญ่ที่นักศึกษาเข้าใช้ ซึ่งเป็นเว็บไซต์บันเทิงมีการนำเอากราฟิก มานำเสนอในรูปแบบสื่อผสม (Multimedia) เน้นสีสันสะดุดตา และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการจัดให้มีการจัดรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลบนเว็บมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ภาพพื้นหลังใช้สีสันตกแต่งมากกว่าเป็นสีขาวล้วน
 - มีช่องสำหรับสืบค้นข้อมูล OPAC และ Google
 - มีแอนิเมชันบรรยายหัวข้อต่างๆ ที่เป็นศัพท์ทางห้องสมุด
 - เน้นภาพในการนำเสนอ
 - มีการใช้ภาษาที่ง่ายในการสื่อให้เข้าใจข้อมูล

5.2 แผนพัฒนางานทรัพยากรสารนิเทศบนเว็บไซต์

ด้วยพฤติกรรมของนักศึกษาที่นิยมค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์เป็นส่วนใหญ่ และ ประเภทเว็บที่นักศึกษามักจะนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์มีความต้องการที่จะนำเว็บไซต์ที่จัดทำโดยองค์กร หรือหน่วยงานที่น่าเชื่อถือได้และมีวิธีพิจารณาเนื้อหาของเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ จากแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน อีกทั้งนักศึกษายังมีพฤติกรรมที่ชอบสืบค้นข้อมูลไปพร้อมกับเปิดเว็บเพื่อความบันเทิงและฟังเพลงบนเว็บไปด้วย ดังนั้นแผนการพัฒนางานทรัพยากรสารนิเทศออนไลน์ที่จะนำเสนอมีดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.11)

Sirindhorn Resource Learning Center

รหัส Password :

สมัครสมาชิก
ค้นหาหนังสือ
มาคุยกัน
รวม Link ถูกใจ
เกมส์ & เพลง



Cyberian Corner

คุยกับบรรณารักษ์
ระบบออนไลน์
ตอบทุกคำถาม
ในการสืบค้น และ
การให้บริการของคุณ呀



เลือกอ่านบทความจากวารสารด้านการพยาบาล
ในรูปแบบออนไลน์ ดัง **CINAHL Plus with Full Text** [คลิกอ่านที่นี่](#)

หรือจะเป็นงานวิจัยสาขาพยาบาล รอให้คุณเข้า
สืบค้นด้วย **CINAHL Select** [คลิกอีกสัก:](#)




การเลือกซื้อสแกนเนอร์
ไม่ยากอย่างที่คิด
...อ่านเพิ่มเติม...

!!! เตือน !!! "หนอนลามก"
เริ่มลบไฟล์สุกรที่ 3 ก.พ.นี้
.....อ่านเพิ่มเติม....

มีหนังสือใหม่ มาให้อ่าน ไม้อั้น

คอมพิวเตอร์



ระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น / โดย ชงชัย สิทธิภรณ์
ครอบคลุมเนื้อหาพื้นฐานของคอมพิวเตอร์
การพัฒนา ประโยชน์ ระบบเครือข่าย และคอมพิวเตอร์
ในอนาคต ... อ่านเพิ่มเติม....

มีหนังสืออีกเล่มนะ: รออยู่: [คลิกเลย](#)



รูป 5.2 ตัวอย่างรูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์

1) ด้านวิชาการ

ตาราง 5.11 แผนพัฒนางานทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ : ด้านวิชาการ

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1. สนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์ฯบอกรับ	จัดทำคู่มือวิธีการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ในลักษณะแอนิเมชัน มีการโต้ตอบกันได้ระหว่างคนกับเครื่อง เมื่อผู้ใช้ใช้คำค้นในเรื่องที่ต้องการคำอธิบาย เป็นการช่วยผู้ใช้ และมีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมประโยชน์จากการใช้งานข้อมูล บนหน้าจอของเว็บไซต์	เห็นด้วย ร้อยละ 100	-
2. สร้างฐานข้อมูลรวบรวมเว็บไซต์ที่มีประโยชน์	- จัดกลุ่มรวมเว็บไซต์ และจัดทำลิงค์(Link) ที่คิดว่าจะเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยพายัพเปิดบริการ เป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า โดยแยกกลุ่มตามหมวดหมู่หนังสือ มีการสรุปสาระสำคัญของแต่ละเว็บไว้อย่างย่อ และมีการจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลใน ลักษณะ สารบบเว็บ (web directory) และสามารถสืบค้นได้ภายในฐานข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่คัดเลือกมาจะมีการคัดสรรประเมินแล้วว่า เป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสามารถนำมาอ้างอิงได้ และมีการจัดเรียงอันดับเว็บที่มีการใช้งานในฐานข้อมูลมากที่สุดมาแสดงไว้ในหน้าเว็บไซต์ด้วย	เห็นด้วย ร้อยละ 100	-

ตาราง 5.11 แผนพัฒนางานทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ : ด้านวิชาการ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
2. สร้างฐานข้อมูลรวบรวมเว็บไซต์ที่มีประโยชน์	- จัดกลุ่มรวมเว็บไซต์ และจัดทำลิงค์(Link) ที่คิดว่าจะเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยพายัพเปิดบริการ เป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า โดยแยกกลุ่มตามหมวดหมู่หนังสือ มีการสรุปสาระสำคัญของแต่ละเว็บไว้อย่างย่อ และมีการจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลใน ลักษณะ สารบบเว็บ (web directory) และสามารถสืบค้นได้ภายในฐานข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่คัดเลือกมาจะมีการคัดสรรประเมินแล้วว่า เป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสามารถนำมาอ้างอิงได้ และมีการจัดเรียงอันดับเว็บที่มีการใช้งานในฐานข้อมูลมากที่สุดมาแสดงไว้ในหน้าเว็บไซต์ด้วย	เห็นด้วย ร้อยละ 100	-

จากตาราง 5.11 แผนการส่งเสริมการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับเกิดขึ้น เนื่องจากพบว่านักศึกษาเลือกสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับค่อนข้างน้อย หากเทียบกับการสืบค้นโดยใช้ เสิร์จเอ็นจิน ทั่วทั้งฐานข้อมูลออนไลน์เป็นแหล่งข้อมูลที่ให้ข้อมูลฉบับเต็ม (Full text) นำเชื่อถือและสามารถนำมาอ้างอิงได้โดยตรง และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการให้มีคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์มีลักษณะเป็นภาพเคลื่อนไหว พร้อมคำอธิบายตั้งแต่เริ่มกระบวนการสืบค้น จนจบกระบวนการสืบค้น

แผนการสร้างฐานข้อมูลรวมเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการค้นคว้าทางวิชาการ และเนื่องมาจากผลการวิเคราะห์ในแบบสอบถามการสืบค้นสารสนเทศพบว่า นักศึกษานิยมใช้ เสิร์จเอ็นจิน ในการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งผลการสืบค้นในบางครั้งจะได้เว็บโฆษณาหรือเว็บไซต์กระดานสนทนาที่ไม่ได้มีเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการ และไม่มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจนและจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์

พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการให้ทางศูนย์รวบรวมเว็บไซต์ทางด้านวิชาการและคำอธิบายเกี่ยวกับเนื้อหาในเว็บไซต์อย่างย่อ และมีการจัดเป็นหมวดหมู่

2) ด้านบันเทิง

ตาราง 5.12 แผนพัฒนางานทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ : ด้านบันเทิง

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1. รวม link สถานีวิทยุออนไลน์	- รวบรวมรายชื่อสถานีวิทยุและ URL ของคลื่นวิทยุเมื่อคลิกเข้าไปแล้วฟังรายการทางสถานีได้โดยตรง	เห็นด้วย ร้อยละ 100	-
2. รวมเกมส์ที่ผลิตโดยศูนย์ผลิตสื่อการสอนของมหาวิทยาลัยพายัพ	- ร่วมมือกับศูนย์ผลิตสื่อการสอนนำเกมส์ที่มีการจัดทำมานำเสนอบนเว็บ ซึ่งเป็นเกมส์ฝึกทักษะทางวิชาการ และจะมีการประกาศสำหรับเกมส์ใหม่ๆ ที่ศูนย์ผลิตสื่อฯ ผลิตขึ้น มีการใช้ถ้อยคำที่หือหาว ชวนคลิกเข้าไปอ่าน และมีการนำเสนอเกมส์ใหม่ๆ ที่ส่งมาจากศูนย์ผลิตสื่อฯ และจัดทำเป็นหัวข้อ New Games	เห็นด้วย ร้อยละ 100	-

จากตาราง 5.12 ผลจากแบบสอบถามการสืบค้นสารสนเทศ พบว่านักศึกษาเลือกที่จะฟังเพลงและเปิดเว็บไซต์บันเทิงไปพร้อมๆกับการสืบค้นข้อมูล ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลในล็อก ไฟล์ จะพบว่านักศึกษาจะเข้าเว็บไซต์เพื่อฟังเพลงออนไลน์และเล่นเกมเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการให้บริการการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ของห้องสมุดควรสอดแทรกความบันเทิงให้กับนักศึกษาไปด้วย และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการรวบรวมเว็บไซต์ ลิงค์ไปยังสถานีวิทยุออนไลน์ต่างๆ และต้องการให้มีการรวบรวมเกมส์ออนไลน์ที่จัดทำโดยศูนย์ผลิตสื่อของมหาวิทยาลัย

3) สารความรู้ออนไลน์

ตาราง 5.13 แผนพัฒนางานทรัพยากรสารนิเทศบนเว็บไซต์ : สารความรู้ออนไลน์

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1. นำเสนอบทความที่น่าสนใจ	- นำเสนอบทความจากวารสาร , บนเว็บไซต์ , หนังสือพิมพ์ หนังสือ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ กำหนดหัวข้อดังต่อไปนี้ : ด้านไอที , ข่าวเด่น , เกร็ดความรู้ โดยมีการบอกแหล่งที่มาอย่างชัดเจน	เห็นด้วยร้อยละ 100 ข้อเสนอแนะ ควรคำนึงถึงกำลังคนที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงความถี่ในการนำเสนอบทความ	- มีกำหนดเปลี่ยนบทความในแต่ละหัวข้อสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และสามารถดูบทความเดิมย้อนหลังได้
	- ด้านล่างของบทความ มีการสร้างช่องทางสำหรับส่งต่อไปให้เพื่อนผ่านทางอีเมล และมีการให้คะแนนความน่าสนใจของบทความ และจะมีการจัดอันดับบทความที่ได้รับคะแนนความประทับใจมากที่สุดประจำสัปดาห์ มาแสดงไว้ที่หน้าเว็บไซต์	เห็นด้วยร้อยละ 100 ข้อเสนอแนะ ผลจากการจัดอันดับบทความที่มีผู้สนใจ จะเป็นแนวทางในการคัดเลือกประเภทบทความที่จะนำเสนอต่อไป	- การคัดเลือกเนื้อหาของบทความที่จะมีการนำเสนอจะดูจากประเภทเนื้อหา ของผลการจัดอันดับบทความที่มีผู้เข้าอ่านมากที่สุด

จากตาราง 5.13 แผนพัฒนางานทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ ในลักษณะสาระความรู้ออนไลน์ เกิดขึ้นจากการสำรวจข้อมูลในบล็อก โฟล์ พบว่าเว็บที่ให้สาระและความบันเทิงเป็นเว็บไซต์ ที่ได้รับความนิยมสูงสุดเป็นอันดับ 1 ใน 5 ของการสำรวจ เช่นเว็บกระปุกดอทคอม (www.kapook.com) และ ทรูรายดอทคอม (www.true.com) โดยเว็บเหล่านี้มีเกร็ดความรู้ หรือ สาระดีๆ มีวิธีนำเสนอที่น่าสนใจ ทั้งภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายและมีภาพที่ดึงดูดชวนให้คลิกเข้าไปอ่าน และจากแบบสอบถามความต้องการบริการสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดทำบทความ ด้านไอที , ข่าวเด่น เกร็ดความรู้ โดยมีการบอกแหล่งที่มาอย่างชัดเจน เน้นภาพและภาพเคลื่อนไหวเป็นสื่อนำเสนอเรื่อง หรือ บทความนานาสาระ ดังนั้นการจัดทำสาระความรู้ออนไลน์ของศูนย์ ควรจะมีแนวทางการนำเสนอ คล้ายคลึงกับเว็บบันเทิงดังกล่าวเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้

5.3 แผนการจัดบุคลากร

ในการจัดทำบริการสืบค้นสารสนเทศของศูนย์ฯ มีความจำเป็นต้องแบ่งงานรับผิดชอบร่วมกัน เนื่องจากเป็นงานบริการของแต่ละแผนกมารวมกันและให้บริการในลักษณะออนไลน์ แผนการจัดบุคลากรมีแผนในการจัดดังต่อไปนี้

- 1) จัดตั้งทีมพัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์ฯ โดยมีตัวแทนจากแผนกต่างๆ เพื่อร่วมกันวางแผนการขยายงานบริการบนเว็บในด้านต่าง เนื่องจากแต่ละแผนกจะมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านเป็นพิเศษ นอกจากนี้ยังเป็นการประยุกต์หรือพัฒนางานเดิมให้สามารถใช้ในระบบออนไลน์
- 2) จัดการทำงานร่วมกับแผนกบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองแผนงานบริการออนไลน์ของศูนย์
- 3) จัดการทำงานร่วมกับแผนกพัฒนาทรัพยากร เพื่อตอบสนองแผนการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์
- 4) จัดการทำงานร่วมกับแผนกเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อตอบสนองแผนการสร้างศูนย์รวมทางการศึกษานบนเว็บ
- 5) จัดการทำงานร่วมกับแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ออกแบบและจัดทำเว็บตอบสนองการให้บริการให้บริการออนไลน์ของแต่ละแผนก

1) ทีมพัฒนาเว็บไซต์

ตาราง 5.14 แผนการจัดบุคลากร

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1. จัดตั้งทีมพัฒนาเว็บไซต์	<p>- เป็นตัวแทนของแผนกต่างๆ ในศูนย์ฯประกอบด้วย</p> <p>(1) แผนกบริการสารสนเทศ จำนวน 1 คน</p> <p>(2) แผนกพัฒนาทรัพยากร จำนวน 1 คน</p> <p>(3) แผนกเทคโนโลยีทางการศึกษา 1 คน</p> <p>(4) แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน แบ่งเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - กราฟฟิค ดีไซน์รับผิดชอบด้านการออกแบบจัดทำข้อมูลที่น่าสนใจ - โปรแกรมเมอร์ รับผิดชอบด้านการผลิตโปรแกรมสนับสนุนการบริการ - ผู้ประสานงานเว็บ ทำหน้าที่ประสานงานในการจัดทำเว็บและตรวจสอบเนื้อหา ก่อนนำเสนอบนเว็บไซต์ 	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	-มีการประชุมแผนการพัฒนาเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง เดือนละ 1 ครั้ง	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

ตาราง 5.14 แผนการจัดบุคลากร (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1. จัดตั้งทีมพัฒนาเว็บไซต์ (ต่อ)	- แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยให้ตัวแทนแต่ละแผนก นำเอาเรื่องที่ต้องรับผิดชอบกลับไปปรึกษากันภายในแผนก และจัดทำข้อมูลส่งผู้ประสานงาน	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- สำรวจ และ วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ของศูนย์ฯ	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- นำเสนอแผนงานต่อผู้บริหารศูนย์ฯ	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
2) จัดการทำงานร่วมกับแผนกบริการสารสนเทศ	<p>รับผิดชอบในการบริการดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด - บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า - บริการค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด - บริการคู่มือแนะนำการอ้างอิงและการเขียนรายงาน - การคัดเลือกเว็บไซต์ที่มีประโยชน์เพื่อจัดทำ web directory - สาระความรู้: บทความ - บริการแนะนำหนังสือใหม่ 	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
3) จัดการทำงานร่วมกับแผนกพัฒนาทรัพยากร	รับผิดชอบในการสั่งซื้อสารนิเทศผ่านระบบออนไลน์	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

ตาราง 5.14 แผนการจัดบุคลากร (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
4) จัดการทำงานร่วมกับแผนกเทคโนโลยีทางการศึกษา	<p>รับผิดชอบในบริการดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดตั้งศูนย์รวมทางการศึกษา - รวบรวมเกมที่ผลิตโดยศูนย์ผลิตสื่อการเรียนการสอน 	<p>เห็นด้วยร้อยละ 66</p> <p>ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 34</p> <p>เพราะ ขอบเขตของงานที่รับผิดชอบกว้างเกินไป</p>	-
5) จัดการทำงานร่วมกับแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	<p>รับผิดชอบในเรื่องดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานรับข้อมูลจากแผนกต่างๆที่ได้รับผิดชอบมานำเสนอบนเว็บไซต์ - สร้างโปรแกรมสนับสนุนการให้บริการออนไลน์ของทุกแผนกโดยใช้วิธีการทำงานร่วมกัน ตัวแทนแต่ละแผนกจะเป็นผู้บอกความต้องการของโปรแกรมให้กับแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ - ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและภายในองค์กร เพื่อประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ - สนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์และจัดทำคู่มือการใช้งาน - สร้างกระดานสนทนาออนไลน์ของห้องสมุด (เว็บบอร์ด) - เก็บสถิติผู้ให้บริการ 	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

5.4 แผนการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์

เพื่อส่งเสริมให้เป็นเว็บไซต์แรกที่เป็นจุดเริ่มต้นของการสืบค้นของนักศึกษา แผนการประชาสัมพันธ์มีดังต่อไปนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์การใช้งานของเว็บไซต์ภายในศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้สิรินธร เป็นการเผยแพร่วิธีการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ให้กับบุคลากรภายในศูนย์ฯ เมื่อบุคลากรใช้งาน และเห็นประโยชน์ของเว็บไซต์ศูนย์ฯ และมีความพึงพอใจ บุคลากรจะประชาสัมพันธ์โดยการบอกกล่าวให้กับผู้ใช้หรือคนรู้จักโดยอัตโนมัติ
- 2) การประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัย เป็นการเผยแพร่วิธีการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ ให้แก่อาจารย์ประจำและเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอาจารย์หากเข้าใช้งานและเห็นประโยชน์จากเว็บไซต์ จะมีการแนะนำให้นักศึกษาได้เข้าไปใช้งานเพิ่มมากขึ้น
- 3) การประชาสัมพันธ์ภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นการฝากประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์อื่นที่นักศึกษาสนใจเข้าใช้งาน เมื่อต้องการค้นข้อมูลสามารถเข้าเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ได้ทันที

ตาราง 5.15 แผนการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
<p>1. การประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์ฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งบุคลากรภายในศูนย์ฯทราบถึงวิธีการใช้งานของเว็บไซต์ประโยชน์ที่จะได้รับ - แนะนำให้กำหนดหน้าแรกของบราวเซอร์ (browser) ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากรแต่ละคนเป็นเว็บไซต์ของศูนย์ฯ 	<p>เห็นด้วยร้อยละ 100</p> <p>ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ควรจะมีการจัดอบรมวิธีการใช้เว็บไซต์ และโปรแกรมต่างๆ บนเว็บไซต์ และมีการแจ้งการปรับปรุงเว็บไซต์เป็นระยะ ให้แก่บุคลากรทราบ 2. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ติดประชาสัมพันธ์ภายในอาคารของศูนย์ฯด้วย 	<p>มีการปรับปรุงแผนเพิ่มเติมดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมวิธีการใช้เว็บไซต์ และ โปรแกรมต่างๆ บนเว็บ - แจ้งการปรับปรุงเว็บไซต์ในลักษณะจดหมายเวียนเป็นระยะ ให้แก่บุคลากรทุกคนรับทราบ - ทำป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ติดประชาสัมพันธ์ภายในอาคารของศูนย์ฯ

ตาราง 5.15 แผนการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ (ต่อ)

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
2. การประชาสัมพันธ์ ภายในมหาวิทยาลัย	- ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ และ เรื่องเด่นๆ ใน เว็บไซต์ชวนให้ผู้อ่านอยากเข้าไปติดตาม	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
	- สร้างตราสัญลักษณ์เว็บเป็นลักษณะ ไอคอนลิงค์ ของศูนย์ฯ และ ขอความร่วมมือฝากไว้ในเว็บไซต์ของทุกหน่วยงานใน มหาวิทยาลัยที่มีการจัดทำเว็บ	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
3. การประชาสัมพันธ์ ภายนอกมหาวิทยาลัย	- ร่วมมือกับเว็บไซต์สาระบันเทิง ฝาก ไอคอนลิงค์ของศูนย์ไว้ที่ เว็บไซต์เหล่านั้น ในลักษณะการแลกเปลี่ยน เช่น กระปุกดอทคอม (kapook.com), สนุกดอทคอม (sanook.com)	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

5.5 แผนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้

เพื่อสำรวจการเข้าใช้งานของผู้ใช้ภายหลังเปิดให้บริการตามแผน ดังต่อไปนี้

- 1) ใช้โปรแกรมเก็บสถิติการเข้าใช้งานเว็บไซต์
- 2) สร้างแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการใช้เว็บของผู้ใช้

ผลจากการเก็บข้อมูลการเก็บสถิติ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากแบบสอบถามจะนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเว็บของศูนย์ต่อไป

ตาราง 5.16 แผนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้

P = แผน	D = แผนปฏิบัติ	C= การตรวจสอบ	A = การปรับปรุง
1. ใช้โปรแกรมเก็บสถิติการเข้าใช้งานเว็บไซต์	<p>มีแผนการปฏิบัติดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) คัดเลือกโปรแกรมการเก็บสถิติการเข้าใช้งานบนเว็บไซต์ที่สามารถเก็บข้อมูลการใช้งานของผู้ใช้ ตามแผนงานบริการของศูนย์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ และ แผนพัฒนางานทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์จากหน่วยงานภายนอก 2) สรุปสถิติทุกเดือน และเปรียบเทียบการใช้งานในเว็บไซต์แต่ละเดือน 3) ผลการสรุปสถิติ จะนำเสนอในที่ประชุมทีมพัฒนาเว็บไซต์ เดือนละ 1 ครั้ง และนำผลมาประยุกต์ เป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บของศูนย์ฯ 	เห็นด้วยร้อยละ 100	-
2. แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของศูนย์ฯที่มีการเปิดให้บริการ	<p>- สร้างแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการของศูนย์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ - รูปแบบของเว็บไซต์ <p>มีการแจกแบบสอบถาม 6 เดือน ต่อหนึ่งครั้ง</p> <p>- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ และสรุป หาแนวทางพัฒนาเว็บไซต์ที่สร้างความพึงพอใจในงานบริการบนเว็บของศูนย์ฯ ต่อไป</p>	เห็นด้วยร้อยละ 100	-

