

รายงานการวิจัย

การประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

**An Evaluating Instrument for Assessment of the
Evaluation Model for Academic Library Web Sites**

โดย

ศศิพิมล ประพินพงศกร

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2551

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยงบประมาณเงินรายได้

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(เงินรายได้คณะมนุษยศาสตร์)

ประจำปี พ.ศ. 2549

ชื่อเรื่อง : การประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ชื่อผู้วิจัย : ศศิพิมล ประพินพงศกร

ปีที่สำเร็จ : 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ ภูมิภาค วัฒนธรรม โดยมีขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน ขั้นที่หนึ่งเป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของรายการในแบบประเมินเว็บไซต์ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์ห้องสมุดจำนวน 3 คนเพื่อกำหนดนิยามสอดคล้อง ขั้นที่สองเป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาเชิงประจักษ์ของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ แบบประเมินเว็บไซต์ คู่มือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมิน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านห้องสมุด จำนวน 3 คนเป็นผู้ตรวจสอบ และขั้นที่สามเป็นการทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ โดยให้บรรณารักษ์จำนวน 3 คนทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ และหาค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีหาค่าความเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์โดยการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่เป็นผู้ทดลองเว็บไซต์ในขั้นที่ 3

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแบบประเมินเว็บไซต์มีความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ 1) แบบประเมินเว็บไซต์ ซึ่งมี 5 หัวข้อคือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ และการเชื่อมโยง 2) คู่มือการใช้ และ 3) ใบกรอกคะแนนการประเมิน สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ที่มีต่อตัวแบบประเมินเว็บไซต์สรุปได้ว่า สามารถนำไปใช้ได้จริง ส่วนปัญหาที่เกิดจากการทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ คือ การตีความของข้อคำถามต่างๆ

Research Title : **An Evaluating Instrument for Assessment of the Evaluation Model
for Academic Library Web Sites**

Research : **Miss Sasipimol Prapinpongsakorn**

Year: **2008**

Abstract

This study aimed to evaluate the validity and reliability of Chimplee Wimonturn's evaluation model for academic library web sites. Three key stages were conducted to assess the evaluation model. First, the content validity of the evaluation checklist was evaluated by three library web site experts in an attempt to find the Index of Item Objective Congruence (IOC). Second, the face validity of the evaluation model was evaluated by three library experts. The evaluation model for academic library web sites was comprised of three elements, namely an evaluation checklist, a manual, and an evaluation score form. Last, the evaluation model was tested by three librarians. The equivalence method was employed to determine the Inter-rater reliability. In this stage, further suggestions and comments of the librarians on the evaluation model for academic library web sites were collected by an interview.

The results showed that the reliability of the evaluation model for academic library web sites was considered to be within an acceptable range. The evaluation model consisted of three key elements: (1) an evaluation checklist with five categories, i.e. library information, service information, searching service, user education service, and linking; (2) a manual; and (3) an evaluation score form. The suggestions and comments of the librarians towards the evaluation model could be concluded that the evaluation model was practical. The problems arose in testing the evaluation model for academic library web sites were due to interpretation of questions and terminology in the sub-categories.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณรายได้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์) ประจำปีงบประมาณ 2549 ซึ่งสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รศ.สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาวิจัย ที่เป็นผู้จุดประกายให้เริ่มทำงานวิจัยนี้ โดยกรุณาให้คำแนะนำ และสนับสนุน ให้กำลังใจ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนเป็นงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รศ.พวา พันธุ์เมฆา ที่ได้ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งตลอดมาในด้านความคิด และด้านสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ขอขอบคุณ อาจารย์แหวตา เตชะทวิวรรณ อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คุณพรจิตต์ หมีงาม หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล คุณจันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินเว็บไซต์ฯ

ขอขอบคุณ อาจารย์บุญยีน จันทร์สว่าง อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คุณพิมล เมฆสวัสดิ์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคุณฉัตรวรุณ สุคใจประภรณ์ บรรณารักษ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบตัวแบบประเมินเว็บไซต์ฯ

ขอขอบคุณ คุณชัชวัฒน์ นำชม หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คุณปริยาพร ฤกษ์พินัย บรรณารักษ์ หอสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคุณเปี่ยมสุข พุงกาวิ บรรณารักษ์ 6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สละเวลา และให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์และทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

ขอบคุณเพื่อนๆ และพี่ๆ ที่เป็นกำลังใจและให้คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับผู้วิจัยเสมอมา

ศศิพิมล ประพินพงศกร

ผู้วิจัย

มิถุนายน 2551

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เว็บไซต์ห้องสมุด	4
ลักษณะของเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	5
เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.....	5
การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด.....	6
เกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด.....	7
วิธีที่ใช้ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด	18
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
งานวิจัยในต่างประเทศ	20
งานวิจัยในประเทศ	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ขั้นตอนที่ 1 การประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของ	
แบบประเมินเว็บไซต์.....	29
ขั้นตอนที่ 2 การประเมินเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของ	
ตัวแบบประเมินเว็บไซต์.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	
วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)	
ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์.....	35
ขั้นตอนที่ 4 การสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบ ประเมินเว็บไซต์.....	36
ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการประเมินคุณภาพตัวแบบประเมินเว็บไซต์.....	37
4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	59
วิธีดำเนินการวิจัย	59
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผลการวิจัย	62
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	74
ประวัติย่อผู้วิจัย	138

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับสังคมมนุษย์อย่างมากมา ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือการพัฒนาสังคม โดยเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการขยายโอกาสทางการศึกษา การให้บริการสาธารณสุข การสื่อสาร และการพัฒนาเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) หรือระบบเศรษฐกิจ / สังคมแห่งปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy/Society) (ทวิศักดิ์ กอนันตกุล; และคนอื่นๆ. 2545: 52) รูปแบบการสื่อสารโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญต่อโลกปัจจุบัน ซึ่งมีใช้กันอยู่หลายเครือข่ายด้วยกัน แต่ที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่นับว่าเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งจากแต่เดิมเป็นเพียงแหล่งข้อมูลสำหรับนักวิชาการ และนักวิจัยเท่านั้น แต่ปัจจุบันได้ขยายขอบเขตการใช้ประโยชน์ไปสู่คนในทุกวงการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ครอบคลุมประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทำให้บุคคลทุกสาขาอาชีพใช้ประโยชน์จากเครือข่ายนี้ในการติดต่อสื่อสาร เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายในรูปแบบที่น่าสนใจ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศซึ่งกันและกันได้สะดวกและรวดเร็วจนอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีข้อมูลใดที่ไม่สามารถหาได้จากอินเทอร์เน็ต (ทวิศักดิ์ กอนันตกุล; และคนอื่นๆ. 2547: 6)

เว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) หรือเว็บ (Web) เป็นบริการพื้นฐานหนึ่งในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เติบโตเร็วที่สุด และได้รับความนิยมมากที่สุดในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจำนวนมากบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นที่รวมของข้อความหลายมิติ (Hypertext) ซึ่งจัดเอกสารไว้ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงไปอ่านเอกสารอื่นๆ ทั้งที่เป็นข้อความตัวหนังสือ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวหรือเสียงที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวกได้จากทุกมุมโลก จากการที่มีรูปแบบการใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพดังกล่าว เว็ลด์ไวด์เว็บจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งต่างตื่นตัวจัดสร้างข่าวสารต่างๆ ออกเผยแพร่ในเว็ลด์ไวด์เว็บในรูปแบบของเว็บไซต์อย่างแพร่หลาย (ครรชิต มาลัยวงศ์. 2542: 102-103) แม้แต่ห้องสมุดที่ได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด และเป็นแหล่งที่ให้ผู้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเป็นประตู (Gateway) สู่อแหล่งข้อมูลอื่นๆ (Adams ;& Dougherty. 2002: 590) เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ที่บอกรับเป็นสมาชิกบริการต่างๆ ของห้องสมุด ข้อมูลประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ระเบียบการของห้องสมุด คู่มือการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด ข้อมูลบุคลากร รายงานประจำปี ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์และอยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการ (กันยรัตน์ คัดพันธ์. 2541: 16)

เพื่อให้การจัดทำเว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพจึงได้มีการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างเกณฑ์การประเมินเว็บไซต์เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเช่น งานวิจัยของ สโตเวอร์ (Stover.

1997a: Online) ที่ได้ศึกษาการสร้างแบบประเมินเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด โดยมีขอบเขตการศึกษาในหลายๆ ประเด็น เช่น หลักการออกแบบเว็บเพจ การจัดระบบสารสนเทศ และเนื้อหาในเว็บไซต์ รวมถึงการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์และฐานข้อมูลอื่นๆ ส่วนในประเทศไทยยังไม่มีกฎเกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่เป็นมาตรฐาน ไม่มีการกำหนดว่าจะต้องมีข้อมูลอะไรบ้าง และต้องนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดอย่างไร (สมาน ลอยฟ้า. 2544: 2) รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการจัดทำเว็บไซต์ก็ต่างกันไป ดังนั้นเนื้อหาและคุณภาพของสารสนเทศที่ปรากฏบนเว็บไซต์จึงมีความแตกต่างกันมาก เช่นมาตรฐานคุณภาพข้อมูลต่างกัน บางแห่งให้ข้อมูลไม่เพียงพอ บางแห่งมีข้อมูลล้าสมัย บางแห่งมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ซับซ้อน เข้าถึงได้ยาก นับว่าเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับผู้ใช้อยู่ไม่น้อย จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2547 ฉิมพลี วิมลธรรม (2547) ได้ทำการวิจัยเพื่อสร้างตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขึ้นมา โดยใช้วิธีเชิงระบบ แต่งานวิจัยนี้ยังไม่เสร็จสมบูรณ์เนื่องจากยังขาดขั้นตอนการทดลองใช้ กับเว็บไซต์ห้องสมุดในสภาพที่เป็นจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นสมควรทำวิจัยต่อยอดให้เสร็จสิ้นทุกขั้นตอน โดยจะทำการทดลองตัวแบบประเมิน และประเมินคุณภาพของตัวแบบ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย และได้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่สามารถนำไปใช้ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดต่างๆ ได้จริง

ผลการวิจัยครั้งนี้จะได้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีโครงสร้างเนื้อหาสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการวางแผนจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดสำหรับห้องสมุดที่ยังไม่มีเว็บไซต์ ทั้งในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือในห้องสมุดประเภทอื่นๆ ซึ่งจะเอื้อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ประโยชน์จากเว็บไซต์ห้องสมุดอย่างคุ้มค่า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ที่สามารถใช้เป็นเกณฑ์สำหรับห้องสมุดในการปรับปรุงเว็บไซต์หรือพัฒนาเว็บไซต์ให้มีโครงสร้างเนื้อหาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการวางแผนการตัดสินใจจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดสำหรับห้องสมุดที่ยังไม่มีเว็บไซต์ ทั้งในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือห้องสมุดประเภทอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ประโยชน์จากเว็บไซต์ห้องสมุดอย่างคุ้มค่า

2. ได้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ที่มีต่อแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือพัฒนาแบบประเมินเว็บไซต์อื่นๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. เว็บไซต์ของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะทดลองเพื่อหาคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่จะ

นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์ของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดกลุ่มแรกที่พัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดขึ้นมา คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่แต่เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ฉะนั้นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงจำกัด เฉพาะเว็บไซต์ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐดังกล่าว จำนวน 24 เว็บไซต์

2. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด ที่เป็น ผู้รับผิดชอบหลัก จำนวน 24 คน

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. เว็บไซต์ของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่เป็นกลุ่มประชากร โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เฉพาะเว็บไซต์ห้องสมุดที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่บนเว็บไซต์มากที่สุด และเว็บไซต์ ที่มีเทคนิคการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์อย่างหลากหลายที่สุด จำนวน 2 เว็บไซต์ (นวพร ชลวานิช, 2546: 50, 74) ได้แก่

1.1 เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.2 เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. บรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 3 คน ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

2.1 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด

2.2 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประเมินคุณภาพเว็บไซต์ห้องสมุด หมายถึง การพิจารณาผลของการตรวจสอบคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่พัฒนาขึ้นโดย จิมพลี วิมลธรรม (2547: 73-87) โดยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) และหาค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีหาค่าความเท่าเทียมกัน (Equivalence) ว่าสามารถผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และนำไปใช้ได้หรือไม่

2. ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด หมายถึง แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพแล้ว ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ แบบประเมินเว็บไซต์ กลุ่มมือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์

3. แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด คือ แบบตรวจสอบเกี่ยวกับการ “ปรากฏ” หรือ “ไม่ปรากฏ” ของรายการที่เป็นเนื้อหาของเว็บไซต์ใน 5 หัวข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด 2) ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ 3) บริการสืบค้นสารสนเทศ 4) บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ 5) การเชื่อมโยง

4. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

5. เว็บไซต์ห้องสมุด หมายถึง เว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐที่แต่เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เว็บไซต์ห้องสมุด
 - 1.1 ลักษณะของเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 1.2 เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
2. การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด
 - 2.1 เกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด
 - 2.2 วิธีที่ใช้ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด
 - 2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

เว็บไซต์ห้องสมุด

สืบเนื่องจากพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ส่งผลให้เกิดการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกองค์กร โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป เช่น เพื่อการประชาสัมพันธ์หรือให้บริการข้อมูลข่าวสารในองค์กร ตลอดจนนำมาใช้ในการทำธุรกิจและการทำธุรกรรมต่างๆ (สุริยะ พุ่มเฉลิม. 2548: 51) ห้องสมุดเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ต้องเผชิญกับเทคโนโลยีสมัยใหม่และต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานของตน เพื่อสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศสมัยใหม่ตามความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป และตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ที่เติบโตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับบริการและสารสนเทศเช่นเดิม กล่าวคือ ห้องสมุดยังให้บริการสารสนเทศอยู่เหมือนเดิม เพียงแต่นำเสนอในรูปแบบใหม่ที่ไม่ได้เป็นเพียงสถานที่จัดเก็บ และรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น แต่จะเน้นในการเป็นตัวกลางที่จัดให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงข้อมูล รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลโดยใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ ซึ่งเว็บไซต์ห้องสมุดในปัจจุบันนี้ได้พัฒนาให้มีคุณภาพและมีภาพลักษณ์ของความเป็นมืออาชีพมากขึ้นเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ โดยการเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุด รวมถึงจัดให้เข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดทางออนไลน์ (OPAC) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทั้งในและนอกห้องสมุด บริการหนังสือ/วารสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนออนไลน์และบริการอื่นๆ ได้ เว็บไซต์ห้องสมุดจึงเป็นเสมือนประตูสู่สารสนเทศหลากหลายรูปแบบที่จะช่วยสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ตลอดจนการแสวงหาความรู้ต่างๆ นานา ตามความสนใจที่สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา (Stover; & Zink. 1996: 7-20; Peterson. 2006: 217; Liu. 2008: 6)

ลักษณะของเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

โดยทั่วไปแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทำหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่อาจารย์และนักศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (วิชาญ เลิศวิภาตระกูล, 2550: ออนไลน์; Stover, 1997b: Online) ซึ่ง ห้องสมุดในยุคนี้จะมีขนาดเล็กลง และมีความพอเหมาะตามความจำเป็น โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มี ประสิทธิภาพเข้ามาช่วยในการทำงาน และใช้เว็บไซต์เป็นสื่อกลางที่จะทำให้ห้องสมุดและผู้ใช้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น อันเป็นการลดช่องว่างในการสื่อสารและให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ (ศิริกาญจน์ โปธิ์เขียว, 2550: 23-29) เว็บไซต์ห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์และหน้าที่หลักที่สำคัญ ดังนี้

1. สนับสนุนการเรียนการสอนในทุกๆด้าน เนื่องจากเป็นภารกิจหลักที่สำคัญ ห้องสมุดจึงส่งเสริมสภาพแวดล้อมทางการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และทุกรูปแบบของการเรียนรู้ เช่น จัดหา คัดเลือก จัดระบบ และจัดให้เข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศผ่านทาง อินเทอร์เน็ตที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (Stover, 1997b: Online)

2. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เช่น ประวัติความเป็นมา ปณิธานและ วิสัยทัศน์ นโยบาย ข้อมูลบุคลากร เวลาเปิดปิดบริการ ระเบียบการใช้ห้องสมุด ข้อมูลติดต่อ รายละเอียดของบริการ และกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น เป็นต้น (Cohen; & Still, 1999: Online)

3. บริการสารสนเทศต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม ระหว่างห้องสมุด บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ บริการจองหนังสือผ่านระบบ บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น (Wang ; & Gao, 2004: 218) ผู้ใช้สามารถใช้บริการเหล่านี้ผ่านทางเว็บไซต์ได้อย่างสะดวก และไม่จำเป็นต้องเดินทางมายัง ห้องสมุด

4. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและเชื่อมโยงการสืบค้น ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ใน ทุกสาขาวิชา โดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นแหล่งสารสนเทศที่ได้มาจากการบอกรับเป็นสมาชิก หรือเป็นแหล่งที่ได้โดยไม่ เสียค่าใช้จ่าย (Raward, 2001: 124; Vaughan, 2001: 83) อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงไปยังบทเรียน ออนไลน์ที่เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ (Online IL tutorial) หรือการเชื่อมโยงไปยังบทเรียนออนไลน์อื่นๆ ที่อธิบาย เกี่ยวกับการอ้างอิงจากบรรณานุกรม ซึ่งจะเป็ประโยชน์กับผู้ใช้ในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Ryan, 2003: 213)

5. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และสถาบันอื่นๆ เช่น การเป็นภาคีห้องสมุด ในการทำกิจกรรมและให้บริการในด้านต่าง ๆ รวมถึงการเข้าร่วมกับองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมห้องสมุด เป็น ต้น (Library Faculty and Dean of Library Service, 2007: Online)

เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ประเทศไทยเริ่มมีอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ประมาณปีพ.ศ. 2535 จากการพัฒนาเครือข่ายที่ชื่อว่า ไทยสาร (ThaiSARN : The Thai Social/Scientific, Academic and Research Network) และมีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยมีศูนย์กลางเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) เป็นศูนย์กลางการ เชื่อมต่อ ในระยะเริ่มต้นมีการเชื่อมต่อไปยังมหาวิทยาลัย 5 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่ง เอเชีย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อมามีความต้องการ ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นและมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ปัจจุบันมีการใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทุกหน่วยงาน องค์กร สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์, 2551: ออนไลน์) รวมทั้งหน่วยงานห้องสมุดที่มี

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นผู้นำ โดยเริ่มจากปีพ.ศ. 2536 โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) ได้ถือกำเนิดขึ้นซึ่งเป็นการเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง (Thai Library Network - Metropolitan : Thailinet) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network : Pulinet) และสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปัจจุบัน) เข้าด้วยกันบนเครือข่าย UniNet ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ และห้องสมุดประเภทอื่นๆ ได้มีโอกาสขยายตัวมากขึ้นในอนาคต โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานห้องสมุด และพัฒนาให้เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อที่จะได้เชื่อมโยงเครือข่ายกันได้ และเป็นประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Uninet and ThaiLIS Working Group. 2551: ออนไลน์)

จากการศึกษาของริด (ฤทัย นิ่มน้อย; จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์; และทิพย์วัลย์ ตุลยะสุข. 2544: 88; อ้างอิงจาก Reid. 1995. **The Internet and Digital Libraries: Implications for Libraries in the ASEAN region.**) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและห้องสมุดดิจิทัลในภูมิภาคอาเซียนในปีค.ศ. 1995 พบว่า มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ 4 แห่งที่มีโฮมเพจห้องสมุดและจัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ เว็บไซต์ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เว็บไซต์ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจากการวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ของ นวพร ชลวานิช ในปีพ.ศ. 2546 ได้สำรวจพบว่า มีเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดสถาบันราชภัฏ ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน และห้องสมุดวิทยาลัยของเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 99 เว็บไซต์ (นวพร ชลวานิช. 2546) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเป็นมาของการมีเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าในปัจจุบันนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่งล้วนแล้วแต่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง เพื่อใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่ข้อมูล และการให้บริการสารสนเทศ

การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

การประเมิน เป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมินอย่างมีหลักเกณฑ์ โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ หรือมีความรอบรู้ในด้านเนื้อหาและวิธีการประเมิน รวมถึงความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินด้วย เพราะจะทำให้ผลการประเมินมีน้ำหนักมีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ (ศิริชัย กาญจนาวาสี. 2545: 20-21)

ส่วนการประเมินเว็บไซต์นั้น เป็นการประเมินคุณสมบัติและหน้าที่ของเว็บไซต์ตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นการประเมินเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งเป็นการประเมินระหว่างการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้รู้ปัญหา ก่อนนำไปเผยแพร่ และเป็นการประเมินผลรวมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้พัฒนาจนเสร็จทุกกระบวนการ โดยประเมินกับผู้ที่ได้ใช้เว็บไซต์จริง (การประเมินผลเว็บไซต์. 2549: ออนไลน์) และการที่จะให้ทราบว่าเว็บไซต์ห้องสมุดมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อผู้ใช้หรือไม่ ห้องสมุดจึงต้องแสวงหาแนวทางหรือวิธีการใดวิธีการหนึ่งที่จะตรวจสอบและประเมินเว็บไซต์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ตรงกับปณิธานและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Ryan. 2003: 215) โดยทั่วไปแล้วการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์การประเมิน ที่จะประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ซึ่งจากการศึกษา พบว่ามีผู้กำหนดเกณฑ์การ

ประเมิน หรือรูปแบบการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นจำนวนมาก แต่จะเน้นการประเมินเว็บไซต์ ในด้านเนื้อหา การออกแบบ และคุณภาพของสารสนเทศบนเว็บไซต์เป็นสำคัญ (Clausen. 1999 ; Stover. 1997a)

เกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

จากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ได้มีการกำหนดแนวทางหรือเกณฑ์สำหรับการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดไว้หลายลักษณะทั้งแบบกว้างๆ และแบบละเอียดเจาะลึกดังนี้

มากินาซและมิลเลอร์ (Maquignaz; & Miller. 2002: Online) ได้กล่าวถึงความสำคัญของหลักการออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ว่าควรคำนึงถึงด้านต่างๆ แบบกว้างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกราฟิก ควรมีความน่าสนใจและดึงดูดผู้ใช้ในด้านการมองเห็น เช่น การใช้รายการเลือกแบบผุดขึ้น (Popup) การเปลี่ยนภาพเมื่อมีการเลื่อนเมาส์ไปชี้หรือคลิกตรงบริเวณที่กำหนด (Rollovers) ไอคอนต่างๆ เพราะจะช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจและนำทางผู้ใช้ได้
2. ด้านการใช้ถ้อยคำภาษา (Terminology) ควรใช้คำที่สื่อความหมายที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ และไม่ควรรู้คำศัพท์เฉพาะด้านห้องสมุดมากเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าใจและไม่คุ้นเคย
3. ด้านการนำทาง (Navigation) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้ไปยังจุดเชื่อมโยงที่ต้องการได้ทันทีและถูกต้อง
4. ด้านความเชื่อถือได้ (Authentication) แม้ว่าจะไม่ใช่ส่วนหนึ่งของการออกแบบแต่ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ควรคำนึงถึง เช่น ชื่อผู้ใช้ (Username) กับรหัสผ่าน (Password) ควรอนุญาตให้เข้าถึงได้ทุกบริการ และอาจไม่จำเป็นต้องมีการใส่รหัสผ่าน เพราะผู้ใช้ไม่สามารถจำได้

เซา (Chao. 2002: 189) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพเว็บไซต์ห้องสมุดที่สำคัญ เพื่อพิจารณาว่าเว็บไซต์มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีจำนวน 8 หัวข้อ ดังนี้

1. ด้านการนำเสนอ เช่น พิจารณาเรื่องความเหมาะสมของพื้นหลัง สี ตัวอักษร ไอคอน รูปภาพ ขนาด ข้อความ การจัดโครงสร้าง รวมถึงการเชื่อมโยงต่างๆ
2. ด้านเนื้อหา เช่น ความทันสมัยของรายการทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องสมุด เครื่องมือที่ช่วยในการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศต่างๆ แบบฟอร์มการร้องขอแบบออนไลน์ ข้อมูลต่างๆ ของห้องสมุด
3. ด้านการออกแบบกราฟิก เช่น การใช้การกระพริบ การใช้ตัวเอียง การนำทางต่างๆ เช่น ปุ่มย้อนกลับ ไปข้างหน้า เป็นต้น
4. ด้านการใช้แทนกันได้ เช่น สามารถแสดงข้อความหรือกราฟิกได้กับเบราว์เซอร์อื่นๆ หรือการที่สามารถแสดงข้อความได้ในหลายๆ รูปแบบ เช่น สามารถเลือกให้แสดงเฉพาะข้อความเท่านั้นได้
5. ด้านบริการ เช่น สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ เช่น สอนการใช้ห้องสมุด บริการช่วยการค้นคว้า บริการนำส่งเอกสาร
6. ด้านความสามารถในการสืบค้น เช่น สามารถใช้ตรรกะนี้ สารบัญ และใช้โปรแกรมค้นหาได้
7. ข้อมูลของสถาบัน เช่น เป็นข้อมูลที่มีทันสมัย มีความถูกต้อง และเกี่ยวข้องกับผู้เรียนและอาจารย์ในสถาบันนั้นๆ
8. ข้อมูลเกี่ยวกับการเชื่อมโยงต่างๆ เช่น การแนะนำหรือการเตือนในบริบทที่เกี่ยวข้อง

อกินกู (Agingu, 2000: 32-35) ใช้ข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ เป็นแนวทางในการพิจารณาคุณลักษณะต่างๆ ที่ควรมีบนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ

1. สามารถเข้าถึงโฮมเพจของห้องสมุดจากโฮมเพจของสถาบันต้นสังกัดได้หรือไม่ เช่น เข้าจากโฮมเพจของมหาวิทยาลัยได้หรือไม่
2. สามารถเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดได้หรือไม่
3. สามารถเข้าถึงวารสารของห้องสมุดได้ผ่านทางเว็บไซต์ได้หรือไม่
4. จัดให้เข้าถึงรายการครรชนิของสิ่งพิมพ์หรือฐานข้อมูลซีดีรอมผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดได้หรือไม่
5. จัดให้เข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดได้หรือไม่
6. ผู้ใช้สามารถใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดได้หรือไม่
7. ผู้ใช้สามารถใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดได้หรือไม่
8. มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่ผู้ใช้ต้องการผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดได้หรือไม่
9. มีการเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดอื่นๆ หรือไม่
10. มีการแสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลที่โฮมเพจหรือเว็บเพจภายในเว็บไซต์หรือไม่
11. มีเครื่องมือที่ผู้ใช้สามารถส่งผลข้อมูลย้อนกลับไปยังห้องสมุดหรือไม่
12. มีข้อมูลหรือช่องทางที่จัดให้ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์หรือเข้าถึงข้อมูลตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ของผู้ใช้หรือไม่ เช่น บทเรียนสำเร็จรูป ข้อมูลผู้ใช้ เป็นต้น

แมกกิลลิสและทอม (McGillis; & Toms, 2001) ได้ทดสอบการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยให้ผู้เข้าร่วมได้ทดลองการใช้เว็บไซต์จริง และกำหนดให้ค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่เป็นงานหลักของห้องสมุด ดังนี้

1. ค้นหารายการของห้องสมุด
2. ค้นหาฐานข้อมูลของห้องสมุด
3. ค้นหาแหล่งอ้างอิงของห้องสมุด
4. ค้นหา Ask a librarian
5. ค้นหาเมนูช่วยเหลือ
6. ค้นหาบริการต่ออายุหนังสืออัตโนมัติ

นอกจากนี้ยังได้สอบถามความคิดเห็นในประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุดโดยให้ผู้เข้าร่วมได้ประเมินเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. มีโครงสร้างเว็บไซต์ที่ดี
2. ส่วนของการสืบค้นมีประโยชน์
3. เมนูการนำทางมีประโยชน์
4. คำที่ใช้ในการเชื่อมโยงต่างๆ มีความชัดเจน
5. การอธิบายในส่วนการเชื่อมโยงมีความชัดเจนเข้าใจได้
6. ใช้คำเฉพาะทางด้านห้องสมุดมากเกินไป

ส่วน เคลาเซน (Clausen. 1999: 86) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดแบบละเอียดเจาะลึก โดยแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามจำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านการออกแบบและโครงสร้าง (4 ข้อ)
 - 1.1 เว็บไซต์มีความเหมาะสมผล และมีโครงสร้างที่ชัดเจนหรือไม่
 - 1.3 ข้อความและรูปภาพที่นำมาใช้มีความเหมาะสมผลหรือไม่
 - 1.4 การแสดงผลมัลติมีเดียมีประสิทธิภาพหรือไม่
 - 1.5 การออกแบบซับซ้อนเกินไปหรือไม่
2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (13 ข้อ)
 - 2.1 ชื่อของห้องสมุดปรากฏอยู่ในตำแหน่งที่โดดเด่นเห็นชัดเจนหรือไม่
 - 2.2 ที่อยู่และเวลาเปิดให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่เห็นเด่นชัดหรือไม่
 - 2.3 ข้อความถูกจัดวางได้เหมาะสมหรือไม่
 - 2.4 หัวข้อเรื่องสื่อความหมายได้ชัดเจนหรือไม่
 - 2.5 ข้อความที่ปรากฏมีความน่าเชื่อถือหรือไม่
 - 2.6 ข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่
 - 2.7 มีการสะกดคำที่ไม่ถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดในการพิมพ์หรือไม่
 - 2.8 ข้อความที่ปรากฏอ่านแล้วเข้าใจหรือไม่
 - 2.9 ข้อมูลล้าสมัยหรือไม่
 - 2.10 มีข้อมูลที่ไม่จำเป็นหรือไม่
 - 2.11 มีข้อมูลซ้ำ ๆ ที่ไม่จำเป็นหรือเกินความต้องการหรือไม่
 - 2.12 ขาดข้อมูลที่สำคัญหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือไม่
 - 2.13 มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดและบริการต่างๆ เพียงพอหรือไม่
3. ด้านการเชื่อมโยงและการนำทาง (7 ข้อ)
 - 3.1 เชื่อมโยงไปยังสิ่งที่เกี่ยวข้องหรือไม่
 - 3.2 มีการเชื่อมโยงมากเกินไปหรือไม่
 - 3.3 มีการเชื่อมโยงน้อยเกินไปหรือไม่ (หากมีให้ยกตัวอย่าง)
 - 3.4 มีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
 - 3.5 มีคำอธิบายหรือหมายเหตุที่การเชื่อมโยงหรือไม่
 - 3.6 ถ้ามี (ในข้อ 3.5) คำอธิบายนั้นมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่
 - 3.7 สามารถค้นได้ในครั้งแรกทันทีโดยไม่เสียเวลาหรือไม่
4. ด้านความสวยงาม (6 ข้อ)
 - 4.1 ใช้กราฟิกสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่
 - 4.2 ใช้กราฟิกที่ทำให้ผู้ใช้เข้าใจและใช้ได้ง่ายหรือไม่
 - 4.3 มีความสมดุลในการใช้ข้อความและกราฟิกหรือไม่
 - 4.4 สีของพื้นหลัง กราฟิก ตัวอักษร มีความเหมาะสมหรือไม่
 - 4.5 มีการใช้กราฟิกอย่างมีอ้าชีพมากน้อยแค่ไหน
 - 4.6 มีการใช้ข้อความหรือกราฟิกที่ดูไม่ได้สัดส่วนหรือผิดเพี้ยนหรือไม่

5. เบ็ดเตล็ด (4 ข้อ)
 - 5.1 ถ้ามีเมนูช่วยเหลือผู้ใช้ มีประโยชน์มากน้อยแค่ไหน
 - 5.2 เครื่องเซิร์ฟเวอร์ช้าในบางขณะหรือไม่
 - 5.3 มีการแสดงวันที่และเวลาในการปรับปรุงเว็บไซต์หรือไม่
 - 5.4 มีการคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้พิเศษหรือไม่ เช่น เด็ก ชาวต่างชาติ
6. การประเมินโดยทั่วไป (6 ข้อ)
 - 6.1 แสดงให้เห็นถึงผลการประเมินภาพรวมว่าผู้ใช้ใช้งานง่ายหรือไม่ โดยคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุด
 - 6.2 การดาวน์โหลดในแต่ละหน้าช้าหรือไม่
 - 6.3 เว็บไซต์ที่ปรากฏดูแล้วมีลักษณะเป็นมืออาชีพหรือไม่
 - 6.4 เป็นเว็บไซต์ที่มีความโดดเด่นไม่เหมือนใครใช่หรือไม่ หากเปรียบเทียบกับเว็บไซต์ห้องสมุดอื่น
 - 6.5 โสมเพจสนับสนุนการใช้งานต่อของผู้ใช้หรือไม่
 - 6.6 มีความรู้สึกว่าจะอยากกลับมาใช้เว็บไซต์อีกหรือไม่

สำหรับหวางและเกา (Wang; & Gao. 2004: 220-221) ได้เสนอผลการวิจัยที่สำรวจคุณลักษณะของเนื้อหาที่สำคัญๆ บนเว็บไซต์ห้องสมุดเฉพาะส่วนงานเทคนิคซึ่ง มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสารสนเทศ ได้แก่
 - 1.1 สารสนเทศทั่วไปที่ควรมี คือ
 - 1) ข้อมูลของแผนกต่างๆ
 - 2) ปณิธาน
 - 3) โครงสร้างการบริหารงาน
 - 4) บริการต่างๆ
 - 5) รายชื่อนักวิชาการ
 - 6) ข้อมูลที่สามารถติดต่อกับหน่วยงานได้
 - 1.2 นโยบายและระเบียบการต่างๆ
 - 1) นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2) นโยบายเกี่ยวกับหนังสือบริจาค
 - 1.3 แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์
 - 1) แบบฟอร์มการคืนวารสาร
 - 2) แบบฟอร์มขอสมัครสมาชิกวารสาร
 - 3) แบบฟอร์มการขอใช้ตามสิทธิต่างๆ
 - 4) แบบฟอร์มรายงานผลที่ผิดพลาด
 - 1.4 ข่าวและประกาศ
 - 1.5 การจ้างงาน
 - 1) แบบฟอร์มการสมัคร

- 2) การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่
 - 3) คำถามและคำตอบ
 - 4) สถิติต่าง ๆ เช่น ข้อมูลโครงการ หรืองานในด้านต่างๆ
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่
- 2.1 คู่มือและข้อปฏิบัติในการทำงาน
 - 2.2 การเชื่อมโยงไปยังส่วนงานต่างๆ
 - 1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2) งานด้านจดหมายเหตุ
 - 3) งานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ
 - 4) งานบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 5) งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
 - 6) งานเทคนิคและระบบ
 - 2.3 เครื่องมือและทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวกับการวิจัยและการสื่อสาร
 - 1) วารสารอิเล็กทรอนิกส์
 - 2) เครื่องมือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ข้อมูลเฉพาะแต่ละส่วนงาน
 - 2.4 การฝึกอบรม ที่เกี่ยวข้อง
 - 1) ระบบของห้องสมุด
 - 2) OCLC (Online Computer Library Center)
 - 3) คอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆ
3. ด้านการเชื่อมโยงขณะทำรายการ ได้แก่
- 3.1 ปณิธานและวิสัยทัศน์
 - 3.2 สถิติการทำรายการ
 - 3.3 รายชื่อบุคลากร
 - 3.4 การรายงานสภาพปัจจุบันของโครงการต่างๆ
 - 3.5 การสื่อสารต่างๆ เช่น การร้องขอรายการต่างๆ อยู่ในขั้นตอนใด การรายงาน ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น คำแนะนำหรือคำถามต่างๆ ไป
 - 3.6 พจนานุกรม อภิธานศัพท์ การใช้คำย่อต่างๆ
 - 3.7 ชื่อทางภูมิศาสตร์ และรหัสไปรษณีย์ต่างๆ
 - 3.8 แบบฟอร์มการทำรายการ
 - 3.9 เครื่องมือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ได้แก่
 - 1) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ OCLC
 - 2) มาร์ก (MARC)
 - 3) การจัดหมวดหมู่
 - 4) การลงรหัสและตารางต่างๆ
 - 5) เครื่องมือที่ช่วยในเรื่องภาษา

6) คู่มือการให้หัวเรื่องของระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (LCSH: Library of Congress Subject Headings)

7) การควบคุมรายการหลักฐาน (Authorities control)

3.10) หน่วยที่ให้บริการข้อมูลบรรณานุกรม

3.11) คู่มือและข้อปฏิบัติอื่นๆ ได้แก่

- 1) มาตรฐานของชาติและนานาชาติ
- 2) นโยบายและข้อปฏิบัติในการทำรายการ

รวารด์ (Raward, 2001: 132-136) ได้พัฒนาแบบตรวจสอบรายการต่างๆ บนเว็บไซต์ รายการต่างๆ จะถูกนำไปทดสอบการใช้กับเว็บไซต์ห้องสมุดก่อนว่าปรากฏหรือไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แบบตรวจสอบแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ จำนวนทั้งสิ้น 100 รายการ ดังนี้

1. การค้นหาสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 9 ประเด็น คือ

1.1 เนื้อหา

- 1) มีข้อมูลที่สามารถติดต่อบุคลากรได้หรือไม่
- 2) คำอธิบายเกี่ยวกับบริการต่างๆ ชัดเจนหรือไม่
- 3) มีวัตถุประสงค์หรือไม่

1.2 วรรณคดี

- 1) มีวรรณคดีหรือไม่
- 2) การเข้าถึงเรียงตามลำดับอักษรหรือไม่
- 3) เข้าถึงข้อมูลทุกวิทยุและตติวิทยุได้หรือไม่

1.3 แผนผังเว็บไซต์

- 1) มีแผนผังเว็บไซต์หรือไม่
- 2) การเชื่อมโยงในแผนผังเว็บไซต์ถูกต้องหรือไม่
- 3) หัวข้อในแต่ละหน้าถูกต้องหรือไม่
- 4) การสะกดคำ และการเว้นวรรคตอนถูกต้องหรือไม่
- 5) ใช้คำย่อได้อย่างเหมาะสมหรือไม่
- 6) ใช้หัวข้อได้กระชับและสื่อความหมายชัดเจน เห็นสะอาดตา และมีอย่างน้อย 1 หัวข้อในแต่ละหน้าหรือไม่ (ให้เลือกดู 1 เว็บเพจ)
- 7) ข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่

1.4 การสืบค้น

- 1) มีเครื่องมือช่วยสืบค้นภายในเว็บไซต์หรือไม่
- 2) มีหัวข้อ “จะพิมพ์หนังสือได้อย่างไร” หรือไม่
- 3) ค้นหาหัวข้อนี้ได้ง่ายหรือไม่

1.5 ความทันสมัยของข้อมูล

- 1) มีการแสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลหรือไม่
- 2) แสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลทุกหน้าหรือไม่

- 3) ในกรณีที่มีการปรับปรุงข้อมูลใหม่มีจุดที่แสดงให้เห็นชัดเจนหรือไม่
- 4) มีหน้าที่แสดงถึงเฉพาะเรื่องใหม่ๆ โดยเฉพาะหรือไม่

1.6 การค้นหาคำตอบ

- 1) เมื่อทดลองเลือกที่จะค้นหาอะไรที่ง่ายๆ แล้วสามารถค้นหาได้หรือไม่
- 2) สามารถค้นหาได้ภายใน 10 นาทีหรือไม่

1.7 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- 1) การเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศภายนอกมีความน่าเชื่อถือหรือไม่
- 2) การเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศภายนอกมีความเหมาะสมหรือไม่
- 3) เป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน/มีความทันสมัยหรือไม่
- 4) การเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ มีความเหมาะสมหรือไม่

1.8 การแสดงความคิดเห็น

- 1) ข้อเสนอแนะที่จัดทำเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์หรือไม่
- 2) ความเป็นไปได้ในการได้รับข้อเสนอแนะกลับคืนมาหรือไม่
- 3) สามารถถามคำถามได้ง่ายหรือไม่
- 4) มีการให้ความช่วยเหลือหรือไม่

1.9 การแสดงความรับผิดชอบ

- 1) มีผู้รับผิดชอบข้อมูลชัดเจนหรือไม่
- 2) มีหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร ที่อยู่ ทางด้านบนของหน้าหรือไม่
- 3) มีรายละเอียดการติดต่อ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละหน้าหรือไม่

2. ความเข้าใจได้ของข้อมูล

2.1 โครงสร้างของเว็บไซต์

- 1) การจัดวางหัวข้อเข้าใจง่ายหรือไม่
- 2) ภาษาที่ใช้ในหัวข้อเข้าใจง่ายหรือไม่
- 3) เป็นหัวข้อที่เข้าใจได้โดยทันทีหรือไม่
- 4) เนื้อหาภายใต้หัวข้อนั้นๆ มีความเหมาะสมกับหัวข้อหรือไม่
- 5) มีหัวข้อสำหรับใช้งานบนเว็บไซต์หรือไม่
- 6) การจัดวางรายการเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่
- 7) มีประเด็นสำคัญของแต่ละย่อหน้าหรือไม่
- 8) การนำเสนอมีลักษณะเฉพาะหรือไม่
- 9) การนำเสนอมีความซับซ้อนหรือไม่
- 10) หัวข้อมีความเหมาะสมและพอดีหรือไม่
- 11) ลำดับความต่อเนื่องถูกต้องเหมาะสมหรือไม่
- 12) มีการแนะนำเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่างๆ หรือไม่

2.2 รูปแบบและข้อความ

- 1) การออกแบบรูปแบบต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่
- 2) มีการใช้คำที่เหมาะสมหรือไม่ (Active and passive voices)

- 3) ใช้คำบุรุษที่สองได้เหมาะสมหรือไม่ (second person)
- 4) ใช้ปัจจุบันกาลไวยากรณ์ (Present tense) เป็นส่วนใหญ่หรือไม่
- 5) ระดับของการอ่านมีความเหมาะสมหรือไม่
- 6) ใช้ประโยคแบบสั้นๆ หรือไม่
- 7) ใช้ประโยคที่ง่ายแต่ไม่ห้วนจนเกินไปหรือไม่
- 8) การวางรูปแบบทำให้สามารถหาสิ่งที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วหรือไม่
(Is scannability good?)
- 9) ใช้ข้อความที่ง่ายๆ แต่เข้าใจชัดเจนดีหรือไม่

2.3 การใช้ถ้อยคำ

- 1) เมื่อมีการใช้คำศัพท์ใหม่มีการอธิบายในครั้งแรกก่อนหรือไม่
- 2) มีความสม่ำเสมอในการใช้คำหรือไม่
- 3) หากใช้คำย่อมีการอธิบายคำย่อนั้นหรือไม่
- 4) ใช้ศัพท์เทคนิคที่เหมาะสมกับผู้ใช้หรือไม่

3. การสนับสนุนการใช้งานของผู้ใช้

3.1 การมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้งาน (Interactive tasks)

- 1) เป็นแบบฟอร์มตอบกลับที่สั้นกว่า 1 หน้าหรือไม่
- 2) เป็นแบบฟอร์มที่เข้าใจง่ายหรือไม่

3.2 คำถามของผู้ใช้

- 1) มีการรวบรวมคำถามที่พบบ่อยหรือไม่ (FAQ)
- 2) มีคำถามที่พบบ่อยในหน้าเว็บเพจให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนที่จะสั่งงานหรือใช้งาน เช่น ค้นหาข้อมูล กรอกแบบฟอร์ม หรือไม่
- 3) ในหน้าสั่งงานของผู้ใช้มีหน้าจอสำหรับให้ความช่วยเหลือหรือไม่

4. การนำเสนอข้อมูล

4.1 การแสดงผลและความเร็วที่ใช้ในการดาวน์โหลด (ให้เลือกพิจารณา 3 หน้า)

- 1) แสดงโฆษณาได้ภายในเวลา 10 วินาที ที่ความเร็วโมเด็ม 33.6 หรือไม่
- 2) ถ้าไม่ มีข้อความที่จะแสดงให้เห็นถึงความล่าช้าหรือไม่
- 3) แต่ละหน้ามีขนาดต่ำกว่า 70 k หรือไม่
- 4) กราฟิกที่ใช้มีขนาดต่ำกว่า 25 k หรือไม่
- 5) หากรูปภาพไม่ปรากฏมีข้อความอธิบายกราฟิกนั้นหรือไม่
- 6) ถ้าใช้กราฟิกมากกว่า 5 ชั้น / หน้า กราฟิกเหล่านั้นมีขนาด 15 k หรือน้อยกว่าหรือไม่
- 7) กราฟิกที่ใช้ดึงดูดยาวหรือไม่
- 8) มีคำแนะนำสำหรับการดาวน์โหลดไฟล์ที่มีขนาดใหญ่หรือไม่
- 9) การแสดงภาพขนาดเล็ก (Thumbnails) มีขนาดอย่างน้อย 2.5 x 5.0 ซม. หรือไม่
- 10) เว็บเพจแสดงผลได้ปกติในหน้าจอที่ตั้งค่าความละเอียดตามปกติโดยทั่วไปหรือไม่
- 11) ส่วนที่อยู่ด้านบนมีความพอดีในหนึ่งหน้าจอหรือไม่
- 12) สามารถแสดงผลกับเบราว์เซอร์อื่นๆ ได้หรือไม่

13) ภาพที่ใช้มีความซ้ำซ้อนกับข้อความหรือไม่

14) กรอบ (Frame) ที่ถูกใช้แต่ละกรอบมีหัวข้อหรือไม่

4.2 การเข้าถึงไม่ได้

1) มีเว็บเพจที่มีหน้าที่ให้เฉพาะข้อความอย่างเดียวควบคู่กับหน้าเว็บเพจปกติหรือไม่

2) ข้อมูลที่ใช้สีในเว็บเพจสามารถอ่านได้ในกรณีที่สีของเว็บเพจมีปัญหาได้หรือไม่

3) เว็บเพจยังคงสามารถอ่านเอกสารได้ถึงแม้ว่าจะไม่มีรูปแบบ (style sheets) หรือไม่

4.3 การเชื่อมโยง

1) มีการเชื่อมโยงอย่างน้อย 1 จุดในแต่ละหน้าหรือไม่

2) การเชื่อมโยงนั้นยังใช้ได้หรือไม่

4.4 การนำทาง

1) มีการนำทางที่ชัดเจนในแต่ละหน้าหรือไม่

2) มีปุ่มย้อนกลับไปที่โฮมเพจหรือไม่

3) มีการนำทางขึ้นด้านบนและด้านล่างของหน้าหรือไม่

4.5 รูปแบบการใช้ HTML (เลือกพิจารณาเพียง 1 หน้า)

1) ใช้การเขียน HTML ที่เป็นมาตรฐานหรือไม่

2) ใช้เมตาดेट้า (Metadata) หรือไม่

3) มีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้ HTML ไม่ถูกต้องหรือไม่

4) ภาพที่ใช้มีขนาดความกว้างและความสูงเท่ากันหรือไม่

5) ตารางที่ใช้มีขนาดความกว้างและความสูงเท่ากันหรือไม่

4.6 รูปแบบของข้อความ

1) ใช้รูปแบบเดียวกันสม่ำเสมอทั้งเว็บไซต์หรือไม่

2) ภาพและตารางถูกจัดวางได้เหมาะสมหรือไม่

3) ใช้พื้นที่ว่างได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

4) สามารถอ่านข้อมูลได้ง่ายหรือไม่

5) มีการแบ่งให้เห็นหัวข้อหลักๆ ชัดเจนในแต่ละหน้าหรือไม่

6) เป็นข้อความที่มีความสมบูรณ์จบภายในหน้านั้นหรือไม่

4.7 การใช้ภาษา เช่น การสะกดคำ การใช้ไวยากรณ์ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน มีความถูกต้องหรือไม่

4.8 การพิมพ์ข้อมูล (Printing) เช่น ข้อความและกราฟิกต่างๆ สามารถพิมพ์ให้อยู่ในหน้ากระดาษ A4 ได้หรือไม่

เดตเลอร์และเลวิส (Detlor; & Lewis. 2006: 257-258) กำหนดแนวทางการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้การตรวจสอบสิ่งที่ปรากฏ หรือไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ เพื่อตรวจสอบภาระงาน หรือหน้าที่หลักๆ ของห้องสมุดที่ควรจะมีอยู่บนเว็บไซต์ในเชิงปริมาณ ซึ่งมีจำนวน 33 รายการ ดังนี้

1. มีรายการออนไลน์หรือไม่

2. สามารถเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์จากรายการได้หรือไม่

3. สามารถสั่งพิมพ์ (Print) รายการได้ง่ายหรือไม่
4. มีการแยกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่มีอยู่อกจากรายการหรือไม่
5. รายชื่อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกจัดแยกให้เห็นเด่นชัดจากทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ หรือไม่
6. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกจัดแยกให้เห็นเด่นชัดจากทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ หรือไม่
7. วรรณิบทความวารสารได้ถูกจัดแยกให้เห็นเด่นชัดจากทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ หรือไม่
8. ให้บริการหนังสือสำรองแบบออนไลน์หรือไม่
9. หนังสือสำรองเป็นส่วนหนึ่งของรายการออนไลน์หรือไม่
10. มีโปรแกรมค้นหาที่โสมเพจหรือไม่
11. มีช่องสืบค้นจำนวนเท่าใดที่แยกจากโสมเพจ (ใช้การนับตัวเลข)
12. มีช่องสืบค้นสำหรับค้นหัวเรื่อง หรือคำตามที่ห้องสมุดกำหนดได้หรือไม่
13. สามารถเชื่อมโยงให้สืบค้นข้อมูลได้หลายแหล่งจากจุดเดียวบนหน้าเว็บเพจได้หรือไม่
14. สามารถสืบค้นเว็บไซต์จากช่องสืบค้นที่โสมเพจได้หรือไม่
15. สามารถสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศจากช่องสืบค้นที่โสมเพจได้หรือไม่
16. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากช่องสืบค้นที่โสมเพจได้หรือไม่
17. มีแผนผังเว็บไซต์หรือไม่
18. มีการจัดเรียงบรรณานุกรมของเว็บไซต์ตามลำดับตัวอักษรหรือไม่
19. จากโสมเพจจนถึงรายการออนไลน์นับจำนวนหน้าได้เท่าใด
20. จากโสมเพจจนถึงหน้าที่ต่ออายุการยืมคืนนับจำนวนหน้าได้เท่าใด
21. จากโสมเพจจนถึงบริการยืมระหว่างห้องสมุดนับจำนวนหน้าได้เท่าใด
22. จากโสมเพจจนถึงหน้าของเวลาในการให้บริการของห้องสมุดนับจำนวนหน้าได้เท่าใด
23. มีการใช้เทคนิคให้เมนูและรูปภาพเกิดการเปลี่ยนแปลงเมื่อนำเมาส์ผ่านไปมาหรือไม่ (Mouse-over)
24. มีการปรับปรุงข้อความที่ผิดพลาดหรือไม่
25. มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบ โดยตรงกับบรรณารักษ์ (Live reference) เช่น Ask a Librarian หรือไม่
26. มีการรวบรวมคำถามที่ถูกลถามบ่อยๆ หรือไม่ (FAQ)
27. มีบทเรียนออนไลน์หรือไม่
28. มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมลหรือไม่
29. มีการเชื่อมโยงไปยังแบบฟอร์มบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากรายการนั้นๆ ได้หรือไม่
30. มีการเชื่อมโยงเพื่อจองรายการหนังสือที่ถูกยืมออกไปได้หรือไม่
31. มีข้อมูลการติดต่อกับห้องสมุดหรือไม่
32. มีปฏิธาน วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของห้องสมุดหรือไม่
33. มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดหรือประวัติของห้องสมุดหรือไม่

นอฟแลนและซุมเมอร์ (Novljan; & Zumer. 2004: 70-73) ได้กำหนดแนวทางการจัดทำเว็บไซต์ ห้องสมุดประชาชน โดยเน้นการนำเสนอเนื้อหาบนเว็บไซต์ แนวทางที่กำหนดมี 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด ได้แก่
 - 1.1 ปณิธาน
 - 1.2 แผนการพัฒนา
 - 1.3 ประวัติของห้องสมุด
 - 1.4 เครือข่ายของห้องสมุด
 - 1.5 แผนกหรือฝ่ายต่างๆ ในห้องสมุด
 - 1.6 ข้อมูลสำหรับติดต่อห้องสมุด
 - 1.7 บุคลากร
 - 1.8 ความร่วมมือกับสถาบันอื่นๆ
 - 1.9 พื้นที่สำหรับให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็น และสถิติต่างๆ เกี่ยวกับผู้ใช้
2. ทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ
 - 2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.2 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ เข้าห้องสมุด
 - 2.3 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
 - 2.4 สื่อโสตทัศน
 - 2.5 สิ่งพิมพ์รัฐบาล
 - 2.6 สารสนเทศพื้นฐานสำหรับชุมชน
 - 2.7 ทรัพยากรสารสนเทศทางวัฒนธรรมของชุมชน
 - 2.8 แหล่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.9 การเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
 - 2.10 สหรายการบรรณานุกรม
3. บริการ
 - 3.1 ระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆ
 - 3.2 การช่วยการค้นคว้า
 - 3.3 การยืมคืน
 - 3.4 การสำเนาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3.5 คอมพิวเตอร์
4. บริการอื่นๆ
 - 4.1 เหตุการณ์และกิจกรรมต่างๆ
 - 4.2 การให้การศึกษากับผู้ใช้
 - 4.3 การจัดโครงการต่างๆ ที่ต้องใช้บรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้
 - 4.4 บริการพิเศษอื่นๆ เช่น การให้ยืมอุปกรณ์เทคนิค ห้องสัมมนา เป็นต้น

วิธีที่ใช้ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

ปัจจุบันมีการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดกันอย่างแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ โดยใช้วิธีการประเมินที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สุดสำหรับใช้ในการประเมินและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีเนื้อหาและรูปแบบที่สามารถให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้อย่างพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งวิธีการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดอาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ หรือเป็นการสอบถามผ่านทางออนไลน์ เช่น ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือใช้การสำรวจความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ โดยการนำแบบสำรวจเชื่อมโยงไว้บนเว็บไซต์ ซึ่งผู้ใช้สามารถประเมินผ่านทางเว็บไซต์ โดยข้อมูลจะถูกป้อนกลับและถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลทำให้ทราบผลได้ทันที (Popp. 2001: 278)

2. การใช้เกณฑ์การประเมินสำเร็จรูปที่มีผู้สร้างขึ้นแล้วมาใช้ประเมินเว็บไซต์ (นาวพร สายสิงห์. 2549: 30)

3. การตรวจสอบเว็บไซต์โดยบุคลากรห้องสมุดหรือผู้บริหาร ซึ่งเป็นวิธีการประเมินเว็บไซต์แบบไม่เป็นทางการที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ตรวจสอบเว็บไซต์จากมุมมองหรือความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดหรือผู้บริหาร อันเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนเพื่อประเมินเว็บไซต์ (Popp. 2001: 278)

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสื่อสาร 2 ทางที่ใช้วิธีการเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์โดยทั่วไป เช่น ดำเนินการสัมภาษณ์โดยตรงกับผู้ใช้เว็บไซต์ หรือสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือซักถามข้อสงสัยในประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน หรืออาจใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยการเตรียมประเด็นไว้ล่วงหน้า หรือแบบกึ่งโครงสร้าง หรืออาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อพูดคุยอย่างเป็นกันเอง เพื่อค้นหาความจริงและข้อมูลในเชิงลึกได้ (Kuter; & Yilmaz. 2001: Online)

5. การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นการจัดให้ผู้ใช้เว็บไซต์เข้าร่วมการสนทนาในแต่ละกลุ่มประมาณ 6-10 คน โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้ชักจูงหรือจุดประเด็นให้กลุ่มเกิดการอภิปรายและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ลึกซึ้ง มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และตรงประเด็นทั้งที่เตรียมไว้และไม่ได้เตรียมด้วย (สชญ ภูคัง; และ อ้อมเดือน สดมณี. 2550: 48-49)

6. การเก็บบันทึกข้อมูลจากเว็บเพจ (Web log files analysis) เป็นการบันทึกกิจกรรม หรือข้อมูลการใช้ต่างๆที่เกิดขึ้นบนเว็บเซิร์ฟเวอร์ โดยให้รายละเอียดต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้ เปรียบเสมือนการนับสถิติการใช้งานเว็บไซต์ในส่วนต่างๆ เช่น การบอกจำนวนของผู้ใช้ วันที่และเวลา เลขที่อยู่ไอพี (IP address) ที่ผู้ใช้งานกำลังใช้งานอยู่ที่เว็บเพจนั้นๆ ตลอดจนแสดงถึงเว็บเพจสุดท้ายที่ผู้ใช้ออกจากเว็บไซต์ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลเกิดขึ้นแล้ว และถูกบันทึกไว้บนเว็บไซต์นั้นๆ (Tec-Ed. 1999: Online)

7. การทดสอบการใช้งาน (Usability testing) เป็นการทดสอบการใช้งานเว็บไซต์ โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้เว็บไซต์จำนวนประมาณ 8-16 คน ต่อ 1 กลุ่ม ทำการประเมินจากมุมมองของผู้ใช้โดยทดสอบจากงานหรือภาระงานหลักๆ หรืออาจเป็นคำถามที่สามารถให้คำตอบที่เฉพาะเจาะจงเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และพิจารณาว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการและการใช้งานของกลุ่มผู้ใช้งานจริงหรือไม่ เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับความต้องการและการใช้งานของผู้ใช้ให้มากที่สุด (U.S. Department of Health & Human Services. 2008: online; Norlin; & Winter. 2002: 31-32)

8. การตรวจสอบแบบศึกษาสำนึก (Heuristic Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการ

ออกแบบเว็บไซต์ที่ง่าย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยทั่วไปจะให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3-5 คน เป็นผู้ตรวจสอบกับรายการหรือประเด็นคำถามที่เป็นแนวทางให้ตอบ เพื่อแยกแยะปัญหา หรือหาประเด็นที่ควรแก้ไขและปรับปรุง โดยเน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับระบบ (User interface) ผู้เชี่ยวชาญอาจใช้เวลาประเมิน 2-3 ครั้ง เพื่อทำความเข้าใจกับระบบ และนำเสนอข้อมูลว่ามีประเด็นใดที่ควรปรับปรุงตามหลักการทดสอบการใช้ (UsabilityNet. 2006: Online; Nielsen; & Mack, editor. 1994: 25)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เพราะจะทำให้ทราบข้อบกพร่องของเครื่องมือในด้านต่าง ๆ ทั้งการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารกับผู้ตอบ และคุณภาพด้านอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด ก่อนจะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ถ้าหากผู้วิจัยได้เครื่องมือที่ไม่ดี หรือไม่มีคุณภาพแล้ว จะส่งผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่จะได้รับกลับคืนมาเพื่อวิเคราะห์แปลผลและใช้ประโยชน์

เครื่องมือวิจัยที่ดีมีคุณภาพ พิจารณาได้จากคุณลักษณะหลายประการ เช่น ความตรง ความเที่ยง ความง่ายและอำนาจจำแนก ความเป็นปรนัย ความมีประสิทธิภาพ ความไว ความเป็นมิติเดียว และความง่ายในการใช้ ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้มาก และมีความจำเป็นอย่างยิ่ง คือ การตรวจสอบคุณลักษณะด้านความตรง และความเที่ยง ดังนั้นโดยทั่วไปแล้วในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยในทุกสาขาวิชา จึงเน้นและให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณลักษณะดังกล่าว ดังนั้นจึงขอเสนอการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเฉพาะด้านความตรง และความเที่ยง ดังนี้

ความตรง (Validity) คือ คุณสมบัติที่แสดงว่าเครื่องมือนั้นสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ในการวิจัยทางสาขาสถิติศาสตร์ส่วนใหญ่จะหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ โดยพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาว่ามีความครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วจะเป็นการตรวจสอบโดยอาศัยการพิจารณาเชิงเหตุผลและผล กอปรกับดุลยพินิจทางวิชาการของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนประมาณ 3-7 คน ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาที่ขอบข่ายของเรื่องที่จะศึกษาเป็นหลัก

นอกจากนี้แล้ว วิธีการทางสถิติเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา เพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นตัวเลขที่แสดงความเป็นเหตุเป็นผลทางคณิตศาสตร์และใช้เป็นหลักฐานยืนยัน โดยนำระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อประเด็นเนื้อหาในเครื่องมือวิจัย มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้คือ 0.50 ขึ้นไป

ความเที่ยง (Reliability) คือ คุณสมบัติที่แสดงว่าเครื่องมือที่ให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอ คงที่ ถ้าผลการวัดครั้งใดครั้งหนึ่งที่มีความเที่ยงสูง โดยค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ขึ้นอยู่กับชนิดหรือประเภทของเครื่องมือและวิธีการหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยปกติแล้ว เครื่องมือต่างๆ ปรกติค่าความเที่ยง 0.80 หรือ ร้อยละ 80 ขึ้นไป แต่หากเป็นเครื่องมือใหม่ที่เพิ่งพัฒนาขึ้น ควรค่าความเที่ยง 0.70 หรือ ร้อยละ 70 ขึ้นไป ซึ่งวิธีการหาค่าความเที่ยงที่ใช้กันมาก คือ

1. การหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) เป็นการหาความสอดคล้องของคำถามในแบบวัดหรือแบบทดสอบ โดยมีแนวคิดว่า หากคำถามแต่ละข้อในแบบวัดเป็นคำถามที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน กล่าวได้ว่าคำถามที่ใช้วัดมีความเป็นเอกพันธ์ (Homogeneity) วิธีที่นิยมใช้ เช่น

1.1 วิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่เหมาะสำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า (Likert scale) หรือแบบสอบถามที่ไม่ใช่แบบที่ให้ค่าคะแนน 2 ค่า เช่น ตอบถูกให้ 1 ตอบผิดให้ 0

1.2 วิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในโดยใช้สูตรคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson) ที่ใช้ได้เฉพาะกับแบบสอบถามที่เป็นแบบให้ค่าคะแนน 2 ค่าเท่านั้น เช่น ใช้กับแบบสอบถามที่ตอบใช่และไม่ใช่ ถ้าใช่ให้ 1 และถ้าไม่ใช่ให้ 0

2. การหาความคงที่ (Stability) เป็นความสม่ำเสมอหรือความคงที่ของค่าที่วัดได้จากการวัดซ้ำ คือการนำแบบสอบถามชุดเดียวกันไปให้ผู้ตอบกลุ่มเดียวกันตอบ 2 ครั้ง ในช่วงระยะเวลาที่ห่างกันพอสมควร และนำคะแนนที่วัดได้ในครั้งแรก และครั้งที่ 2 มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)

3. การหาความเท่าเทียมกัน (Equivalence) เป็นการหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยให้บุคคล 2 คนทำการสังเกตสิ่งเดียวกันหรือใช้แบบสังเกตเดียวกัน และนำค่าที่ได้จากการสังเกตของคนที่ 2 คนมาคำนวณหาค่าความเที่ยง เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องกัน (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2547: Online; พวาพันธุ์เมฆา, 2545: 182)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดนั้น ความตรงและความเที่ยงเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญมากที่สุดของเครื่องมือวัด โดยเฉพาะการพัฒนาเครื่องมือใหม่ที่ต้องพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือวัดนั้นก่อนนำไปใช้ว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามเกณฑ์จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข จนกว่าจะได้เครื่องมือวัดที่มีคุณภาพในที่สุด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผลการวิจัยจะมีความแม่นยำ และมีความสมบูรณ์หรือไม่ เครื่องมือวัดควรจะต้องมีคุณภาพสูงและมีความคลาดเคลื่อนในการวัดน้อยที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ มีดังนี้

เคลาเซน (Clausen, 1999: 83-87) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical study) โดยเริ่มจากการสำรวจนำร่องโดยการให้อาสาสมัครที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศของห้องสมุดจำนวน 28 คน เป็นผู้ทดลองประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศเดนมาร์กตามสภาพความเป็นจริง จำนวน 3 แห่ง โดยใช้เกณฑ์การประเมินที่พัฒนาขึ้น โดยแบ่งเป็น 6 หัวข้อใหญ่ จำนวน 38 รายการประเมิน จากนั้นได้ปรับปรุงรายการประเมินอีกครั้ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อใหญ่เท่าเดิม แต่เพิ่มรายการประเมินเป็น 40 รายการ คือ 1) ด้านการออกแบบและโครงสร้าง จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ จำนวน 13 ข้อ 3) ด้านการเชื่อมโยงและการนำทาง จำนวน 7 ข้อ 4) ด้านความสวยงาม จำนวน 6 ข้อ 5) เบ็ดเตล็ด จำนวน 4 ข้อ 6) การประเมินทั่วไป จำนวน 6 ข้อ โดยเลือกเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศเดนมาร์กจำนวน 12 แห่ง ไม่รวมเว็บไซต์ 3 แห่งแรกที่เคยศึกษาแล้ว และให้อาสาสมัครที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศของห้องสมุดในกลุ่มนี้ จำนวน 52 คนเป็นผู้ประเมินเว็บไซต์ดังกล่าวจากมุมมองของตนเอง โดยให้เป็นระดับคะแนนตั้งแต่ระดับต่ำสุดคือ -2 ถึงสูงสุด

คือ +2 ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมในทุกหัวข้อ คือ 0.6 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ -0.1 ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า เว็บไซต์ห้องสมุดทั้ง 12 แห่ง นำเสนอสารสนเทศที่มีคุณภาพ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ 0.8 จากการศึกษา ครั้งนี้ทำให้พบว่าการใช้วิธีคำนวณทางสถิติอาจมีข้อจำกัดและนำเสนอผลที่ได้ไม่ครบถ้วน จึงอาจนำวิธีวิจัยในเชิงคุณภาพ หรือการตรวจสอบการใช้งานเป็นส่วนเพิ่มเติมซึ่งจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ราวาร์ด (Raward. 2001: 123-136) ได้พัฒนารายการประเมินเพื่อใช้เป็นแนวทางประเมินเว็บไซต์เพื่อช่วยบรรณารักษ์ในการออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธี Usability Index Checklist ซึ่งแบบตรวจสอบรายการประเมินนี้ได้ปรับปรุงจากรายการประเมินของคีวิด และตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ที่มีประสบการณ์ในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในขั้นการทดลองประเมินได้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง คือเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลีย (Australian Academic Library Web Sites) จำนวน 5 แห่ง กับกลุ่มนักศึกษา 5 กลุ่ม และต่อมาได้มีการทดลองประเมินโดยกลุ่มนักศึกษาวิชาอีกครั้งแล้วจึงปรับปรุงแก้ไขให้เสร็จเรียบร้อยเป็นฉบับสมบูรณ์ คำถามต่างๆ มีความเฉพาะเจาะจง และเหมาะสมกับบริบทของเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 4 หัวข้อ จำนวน 100 รายการ คือ 1) ด้านการค้นหาสารสนเทศ ประกอบไปด้วยคำถามที่เน้นในเรื่องคุณภาพของเนื้อหา เช่นความทันสมัย ความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา 2) ความเข้าใจได้ของข้อมูล เน้นเรื่องการจัดโครงสร้างเนื้อหา ความชัดเจนของข้อความและความสม่ำเสมอของการใช้ถ้อยคำและคำศัพท์ว่าสามารถสื่อให้ผู้ใช้เข้าใจได้หรือไม่ 3) การสนับสนุนการใช้งานของผู้ใช้ เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบ การใช้หน้าจอความช่วยเหลือ หน้าแสดงความคิดเห็น 4) การนำเสนอข้อมูล เช่น เวลาที่ใช้ในการดาวน์โหลด ขนาดของไฟล์ การเชื่อมโยงด้วยภาพ การใช้สี กราฟิกที่มีความชัดเจนและเหมาะสมหรือไม่ เป็นต้น อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

แมกกิลลิส และทอม (McGillis; & Toms. 2001: 355-367) ได้ทดสอบการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเม็มโมเรียลแห่งนิวฟันด์แลนด์ (The Memorial University of Newfoundland) ผู้เข้าร่วมทดสอบเป็นอาจารย์และนักศึกษาในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน 33 คน ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ และเข้าใช้ห้องสมุดอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการทดสอบ คือ 1) ต้องการวัดจากควมมีประสิทธิภาพของจำนวนงานที่ทำสำเร็จ 2) วัดควมมีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากเวลาของงานที่ทำสำเร็จ เช่น ให้ลองค้นหาหนังสือ บทความวารสาร ค้นหากรช่วยเหลือจากฐานข้อมูล ค้นหาวิธีการต่ออายุหนังสือ เป็นต้น และ 3) ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมทดสอบที่เกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์ เช่น ความง่ายของการใช้ ความชัดเจนของเว็บไซต์ ซึ่งผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ผู้เข้าร่วมทดสอบสามารถทำงานได้สำเร็จร้อยละ 75 โดยใช้เวลาประมาณ 2 นาทีต่อหนึ่งงาน และมีความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ ร้อยละ 72.7 ในด้านความง่ายในการใช้ ร้อยละ 78.8 และคิดว่าเว็บไซต์มีความชัดเจนร้อยละ 66.7 แต่ก็พบว่าการทำงานตามที่กำหนดในหลายๆ งานประสบปัญหาในเรื่องการใช้ถ้อยคำ คำศัพท์ ที่ใช้บนเว็บไซต์ที่บางครั้งทำให้สับสนและไม่เข้าใจความหมาย เช่น ในส่วนของเมนู และการใช้ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีการใช้ศัพท์เฉพาะทางด้านห้องสมุด ที่สามารถตีความหรือสื่อความหมายไปได้หลายทาง ทำให้เป็นปัญหาในการตีความ เกิดความสับสน

แมกมิลเลน (McMullen. 2001: 7-22) ได้ทดสอบการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโรเจอร์ วิลเลียม (Roger Williams University) เพื่อประโยชน์ในการออกแบบ และปรับปรุงเว็บไซต์ใหม่ โดยใช้วิธีทดสอบการใช้งาน

เว็บไซต์ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 14 คนจากสาขาวิชาที่แตกต่างกันจำนวน 6 สาขาวิชา และใช้การสังเกตและสัมภาษณ์นักศึกษาดังกล่าวถึงประสบการณ์การใช้โฮมเพจของห้องสมุด เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดอย่างไร อันจะเป็นการช่วยให้เห็นถึงปัญหาและสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาเหล่านั้นได้ ซึ่งก่อนจะมีการออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดใหม่ ห้องสมุดได้มีการวิเคราะห์และพิจารณาแหล่งสารสนเทศและบริการอื่นๆ ที่ควรมีบนเว็บไซต์เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดจำเป็นต้องมี เช่น การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดและนโยบาย บริการ OPAC การค้นหาวารสารออนไลน์ แหล่งสารสนเทศทางเว็บ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ ผลการวิจัยที่พบในประเด็นหลักๆ คือ 1) การมีปฏิสัมพันธ์กับหน้าเว็บไซต์ เช่น มีแหล่งข้อมูลจำนวนมากอยู่ที่หน้าแรก และไม่มีการอธิบายเกี่ยวกับการใช้ จึงทำให้ผู้ใช้สับสนและไม่ทราบว่าจะเลือกใช้ข้อมูลอะไร 2) การใช้ถ้อยคำภาษาไม่ชัดเจนและไม่เข้าใจ เช่น ผู้ใช้ไม่เข้าใจคำที่ใช้สำหรับเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลออนไลน์ว่าหมายถึงอะไร 3) การจัดให้มีการช่วยเหลือของเว็บไซต์ (Help) ไม่ได้เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ เช่น ผู้ใช้ต้องการเมนูความช่วยเหลือเมื่อจำเป็นต้องใช้จากหน้าจอนั้นๆ ขณะกำลังใช้งาน แต่ไม่สามารถหาความช่วยเหลือได้เมื่อต้องการความช่วยเหลือจริงๆ และ 4) ผู้ใช้คิดว่าเว็บไซต์ไม่มีความน่าสนใจและน่าเบื่อ

โครวเลย์และคนอื่นๆ (Crowley; & et al. 2002: 205-210) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University) เพื่อประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในแง่มุมต่างๆ โดยวิธีสนทนากลุ่ม (Focus group) ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็น และสัมภาษณ์ผู้ใช้ในด้านเนื้อหาและการออกแบบของเว็บไซต์ กับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากร บรรณารักษ์ จำนวนประมาณ 10-12 คนต่อกลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 26 คน ผลการวิจัยพบประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบเว็บไซต์ หลายประเด็นดังนี้ คือ 1) ผู้ใช้ต้องการให้ออกแบบเว็บไซต์ในลักษณะ One-stop shopping คือต้องการให้มีการเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าวิจัยทั้งหมดและสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทั้งหมดได้ภายใน 1 หน้า 2) ในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล พบว่า มักประสบปัญหาที่ไม่สามารถเข้าถึงรายการห้องสมุดได้ และดาวน์โหลดช้า 3) ประสบปัญหาในการค้นหาข้อมูล ซึ่งมีสาเหตุจากโครงสร้างในการนำทางบนเว็บไซต์ที่มีความซับซ้อนและสับสน เช่น ในเรื่องของความช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้เข้าร่วมได้ให้ความเห็นว่า ต้องการให้เป็นส่วนที่ช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง เพราะปัญหาของเมนูช่วยเหลือในเว็บไซต์มักไม่ทำให้ผู้ใช้ได้คำตอบหรือคำอธิบายในเรื่องที่ต้องการอย่างชัดเจน และไม่มีการตอบกลับในทันทีทันใด รวมทั้งไม่เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้อย่างแท้จริง เช่น หากไม่มีคำตอบปรากฏอยู่ในเมนูความช่วยเหลือ ผู้ใช้ต้องการคำตอบทันทีจากบุคคล เช่น อาจเป็นผู้ให้คำแนะนำ หรือบรรณารักษ์ก็ได้ 4) ปัญหาในเรื่องการใช้ถ้อยคำภาษา คำศัพท์ พบว่า มีการใช้คำที่สื่อความหมายได้หลายนัย โดยเฉพาะศัพท์ทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้ต้องการให้ใช้คำศัพท์ที่เข้าใจง่ายและสามารถสื่อความหมายที่จะนำไปสู่สิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง และหากเป็นศัพท์เฉพาะทางห้องสมุดก็ควรมีการอธิบายความหมายไว้ด้วยเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจและสามารถไปยังจุดที่ต้องการได้ถูกต้อง เช่น ห้องสมุดมักใช้ชื่อเฉพาะของโปรแกรม หรือชื่อเฉพาะของบริการต่างๆ ที่ผู้ใช้ไม่เข้าใจ เป็นต้น

มากินาซ และมิลเลอร์ (Maquignaz; & Miller. 2002: Online) ศึกษาการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิกตอเรีย (Victoria University) ที่เน้นศึกษาจากประสบการณ์การใช้เว็บไซต์ห้องสมุดของผู้ใช้ โดยการสัมภาษณ์แบบสำรวจออนไลน์ที่เชื่อมโยงไว้ที่หน้าโฮมเพจห้องสมุด เพื่อสอบถามนักศึกษา บุคลากร และผู้เข้าใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ได้ใช้วิธีสนทนากลุ่มกับนักศึกษา รวมถึงบุคลากรของห้องสมุดด้วย เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดในแง่มุมต่างๆ โดยเน้นที่บริการของห้องสมุดเป็นหลัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ

ออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่อยู่ในวิทยาเขต และคิดว่าเว็บไซต์ห้องสมุดมีความสำคัญ โดยใช้การสืบค้นรายการทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งประเด็นที่ผู้ใช้คิดว่าเป็นลักษณะสำคัญของเว็บไซต์ คือ 1) การสืบค้นรายการทรัพยากรห้องสมุดที่มีคุณสมบัติต่างๆ พร้อมในตัว เช่น สามารถจอง หรือต่ออายุหนังสือผ่านระบบได้ 2) ส่วนที่เป็นฐานข้อมูลและวารสารออนไลน์ 3) สามารถเข้าถึงได้จากบ้านและทุกแห่ง ส่วนในด้านการออกแบบในภาพรวม ผู้ใช้ต้องการให้มีการออกแบบให้น่าดึงดูดใจ ง่ายต่อการใช้ ซึ่งมีประเด็นที่ควรพิจารณาคือ การใช้รูปภาพ และกราฟิก ผู้ใช้ต้องการให้ใช้กราฟิกที่เหมาะสม และดาวน์โหลดได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังให้ความเห็นว่า ควรใช้คำ หรือป้ายสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายให้ผู้ใช้เข้าใจได้ ผู้ใช้มักไม่เข้าใจในเรื่องการใช้คำ ภาษา กับสิ่งที่ห้องสมุดต้องการสื่อความหมายให้ เพราะมักใช้ศัพท์เฉพาะทางด้านห้องสมุด ผู้ใช้ไม่รู้จำ และ ไม่คุ้นเคย ส่วนในด้านการนำทาง ผู้ใช้ต้องการให้ออกแบบให้ง่ายและสามารถนำไปสู่การเข้าถึงสิ่งที่ต้องการได้โดยตรง

เขา (Chao, 2002: 169-194) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รายการประเมินและเกณฑ์การประเมินที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยในขั้นตอนของการพัฒนาและทดสอบเครื่องมือ ได้ศึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางด้านเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อที่จะกำหนดเนื้อหาที่สำคัญบนเว็บไซต์ห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ นอกจากนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งเว็บมาสเตอร์ ผู้แก้ไขเว็บไซต์ ผู้ออกแบบเว็บไซต์ เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญ และทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บไซต์ ในช่วงของการพัฒนาระยะแรกได้รายการประเมินจำนวน 68 รายการ ต่อมาได้มีการพัฒนาและทดสอบเครื่องมือจนช่วงสุดท้ายได้จัดทำเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบยาว จำนวน 16 รายการ และแบบสั้นจำนวน 8 รายการ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ห้องสมุด โดยมีลักษณะเป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่เป็นแบบมาตรวัดค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ A-E คือ คุณภาพที่ดีที่สุดจนถึงระดับที่ไม่ดีที่สุด รายการประเมินจำนวน 8 รายการแบบสั้น มีดังนี้ 1) ด้านการนำเสนอ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการออกแบบกราฟิก 4) ด้านการใช้แทนกันได้ 5) ด้านบริการ 6) ด้านความสามารถในการสืบค้น 7) ข้อมูลของสถาบัน และ 8) ข้อมูลเกี่ยวกับการเชื่อมโยงต่างๆ

หวาง และเกา (Wang; & Gao, 2004: 218-221) ศึกษาเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 60 แห่ง โดยการสุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดที่เป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดวิจัย (ARL) และกลุ่มวิทยาลัยที่สอน 4 ปีที่จัดทำโดยปีเตอร์สัน (Peterson's Four year) โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ประกอบไปด้วยห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เน้นด้านวิจัย กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยที่ไม่ได้เน้นด้านวิจัย และกลุ่มที่ 3 คือ วิทยาลัยแบบ 4 ปี เพื่อเปรียบเทียบและตรวจสอบว่าห้องสมุดมีการนำเสนอข้อมูลหรือเนื้อหาในแต่ละเว็บเพจ และการแบ่งส่วนเนื้อหาในฝ่ายงานเทคนิคในประเด็นต่างๆ ว่าเป็นอย่างไร เช่น ตรวจสอบว่ามีเว็บไซต์จำนวนเท่าใดที่มีโฮมเพจในส่วนบริการด้านงานเทคนิคต่างๆ ในแต่ละกลุ่ม และมีจำนวนเท่าใด หากจำแนกประเภทของสถาบันที่เป็นของรัฐ และเอกชน และมีเว็บไซต์จำนวนเท่าใดที่มีหน้าเว็บเพจย่อยสำหรับส่วนการบริการงานด้านเทคนิค รวมทั้งพิจารณาคุณลักษณะของเนื้อหาที่นำเสนอในหน้าโฮมเพจที่เป็นส่วนงานเทคนิค ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ห้องสมุดเกือบทั้งหมดมีการจัดทำเว็บไซต์จำนวน 57 แห่ง และมีเพียง 12 แห่งเท่านั้นที่จัดทำมีหน้าเว็บเพจที่บริการงานด้านเทคนิค ซึ่งในจำนวน 12 แห่งนี้ ได้มีการนำเสนอเนื้อหา โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ด้านสารสนเทศทั่วไปที่ควรมี เช่น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด นโยบายห้องสมุดในด้านต่างๆ ข่าวและประกาศ การตอบคำถาม เป็นต้น จำนวน 5 แห่ง และจำนวน 6 แห่ง ได้นำเสนอเนื้อหาในลักษณะที่เป็นแหล่งสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานเทคนิค เช่น เป็นการเชื่อมโยงไปยังคู่มือและ

วิธีการทำงาน การเชื่อมโยงไปยังส่วนงานเทคนิคด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น และอีก 1 แห่งไม่สามารถระบุได้

ไรท์ (Wright, 2004: 276-286) ได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบวิธีการเชื่อมโยงของโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูป (Tutorial) จากโฮมเพจของห้องสมุด โดยศึกษากับโฮมเพจห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) จำนวน 114 โฮมเพจ เกี่ยวกับวิธีการเชื่อมโยงในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ตรวจสอบว่าโฮมเพจของห้องสมุดมีส่วนที่เชื่อมโยงให้เข้าถึงโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูปหรือไม่ ถ้าหากมีการเชื่อมโยงดังกล่าว ให้พิจารณาว่ามีการใช้คำภาษาให้กับการเชื่อมโยงนั้นอย่างไร เช่น ใช้คำที่สื่อความหมายที่ตรง ชัดเจนหรือไม่ เช่น คำว่า Web หรือ Internet ใช้คำศัพท์เฉพาะทางด้านห้องสมุดหรือไม่ ใช้คำหรือภาษาที่คลุมเครือหรือไม่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงในเรื่องความชัดเจนในการนำทางเบื้องต้นของแต่ละเว็บไซต์ว่าเป็นอย่างไร ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดจัดให้มีการเชื่อมโยงในส่วน of โปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูปจากโฮมเพจ ร้อยละ 67 โดยพบประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาคือ เรื่องการใช้คำเพื่อบอกการเชื่อมโยงไปยังจุดต่างๆ ซึ่งพบว่าแต่ละห้องสมุดมีการใช้คำที่แสดงถึงการเชื่อมโยงแตกต่างกันออกไป แต่ต้องการสื่อความหมายไปยังจุดเชื่อมโยงในบริบทเดียวกัน เช่น Search internet, Web search, Search the Web, Internet resources เป็นต้น ซึ่งมีเพียงร้อยละ 28 ที่ใช้คำที่ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยตรงและสามารถเชื่อมโยงเข้าไปยังแหล่งค้นคว้าได้ภายในคลิกแรก แต่ก็พบว่าการใช้คำศัพท์เฉพาะทางด้านห้องสมุดที่ทำให้ผู้ใช้ต้องคาดเดาและสับสนว่าคำเหล่านั้นหมายถึงอะไร มีการใช้คำศัพท์ที่ไม่ชัดเจน ใช้คำที่ไม่สื่อความหมายหรือตีความได้หลายอย่าง ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคที่สำคัญในเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ทั้งสิ้น

นอฟแลน และซุมเมอร์ (Novljan; & Zumer, 2004: 62-76) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการประเมินเว็บเพจของห้องสมุดประชาชนในประเทศสโลวีเนีย โดยมีเป้าหมายหลักคือ สืบหาเนื้อหาบนเว็บไซต์ห้องสมุดประชาชน และเน้นการประเมินเนื้อหาบนเว็บไซต์ว่าการให้บริการของห้องสมุดเป็นไปตามพันธกิจและนโยบายของห้องสมุดประชาชนหรือไม่เพียงไร ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า ห้องสมุดประชาชนหลัก มีจำนวน 60 แห่ง และมีจำนวน 44 แห่งที่มีเว็บไซต์ห้องสมุด หลังจากนั้นได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยจำนวน 28 เว็บไซต์ โดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยคำถามต่างๆ ที่เน้นการประเมินเนื้อหาบนเว็บไซต์ห้องสมุดในด้านต่างๆ โดยให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เป็นผู้ประเมิน เพราะคาดว่าจะเป็นผู้ที่มีระดับการรู้สารสนเทศและมีเจตคติหรือมุมมองที่ใกล้เคียงกับผู้ใช้ห้องสมุดจริงมากกว่าบรรณารักษ์ ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่านักศึกษาไม่ค่อยพอใจกับเนื้อหาที่มีอยู่ แต่ผลดังกล่าวที่ได้จากนักศึกษาเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนหนึ่งเท่านั้น สำหรับผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ในขณะที่ห้องสมุดพยายามปรับปรุงให้งานของห้องสมุดมีความทันสมัย แต่เนื้อหาที่อยู่บนเว็บไซต์ยังคงมีลักษณะการให้บริการแบบดั้งเดิมและให้ข้อมูลที่ไม่น่าทันสมัย ซึ่งทำให้ไม่เพียงพอที่จะเป็นแหล่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ใช้ นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีปัญหาในการจัดทำและออกแบบเว็บไซต์ ห้องสมุดจึงควรมีการวางแผนและออกแบบเว็บไซต์โดยมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาคือ ควรพิจารณาในเรื่องของพันธกิจและเป้าหมายของการจัดทำเว็บไซต์ โดยกำหนดนโยบายการจัดทำ และควรมีเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์ด้วย ดังนั้นเพื่อที่จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดทำเว็บไซต์ให้ดีขึ้นในอนาคต จึงกำหนดแนวทางสำหรับการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดประชาชนขึ้น โดยเน้นการนำเสนอเนื้อหาบนเว็บไซต์ ดังนี้ 1) ด้านข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด เช่น พันธกิจและนโยบาย ประวัติ บุคลากร แผนกต่างๆ ในห้องสมุด

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ เช่น รายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆของห้องสมุด การเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและการเข้าถึงรายการสหบรรณานุกรม 3) ด้านบริการ เช่น บริการช่วยการค้นคว้า บริการยืมคืน และ 4) ด้านอื่นๆ เช่น เหตุการณ์และกิจกรรมต่างๆ บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ตารางเวลา หรือเนื้อหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมของห้องสมุด หรือควรนำเสนอโปรแกรมหรือข้อมูลที่เป็นการปรับปรุงด้านทักษะการรู้สารสนเทศให้กับผู้ใช้

เดตเลอร์ และเลวิส (Detlor; & Lewis. 2006: 251-258) ได้ศึกษาสภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย จำนวน 107 เว็บไซต์ เพื่อประเมินงานหลักๆ ที่ห้องสมุดควรจัดทำ และให้บริการบนเว็บไซต์จากรายการประเมินต่างๆ โดยใช้วิธีเชิงปริมาณ โดยมีผู้วิจัยที่มีความคุ้นเคยกับการออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นผู้ประเมิน และให้นักศึกษาปริญญาเอก ที่ได้ผ่านการอบรมแล้วเป็นผู้ช่วยประเมินรายการต่างๆ บนเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยจะตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง ในการประเมินได้ใช้วิธีตรวจสอบบริการ และงานหลักๆ ของห้องสมุดบนเว็บไซต์กับรายการประเมินว่ามีหรือไม่มี และพิจารณาในด้านการนำทางที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ด้วย ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ห้องสมุดได้จัดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและบริการห้องสมุดหลักๆ ได้ตามที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมี เช่น รายการออนไลน์ จัดหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์ สำรองหนังสือผ่านทางออนไลน์ คำถามที่ถามบ่อย การขอความช่วยเหลือผ่านอีเมล Ask a librarian เป็นต้น รวมทั้งประเด็นเรื่องการใช้ถ้อยคำ ภาษา และคำศัพท์ ว่าห้องสมุดมักใช้คำที่เป็นชื่อเฉพาะที่ใช้เรียกบริการและงานต่างๆ ของห้องสมุดเอง ซึ่งคำเหล่านี้บางครั้งสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้ และไม่สามารถทำให้ผู้ใช้เข้าใจชัดเจนหรือสื่อความหมายในสิ่งที่ต้องการสื่อให้กับผู้ใช้เข้าใจได้ นอกจากนี้ห้องสมุดยังไม่รู้จะจัดการเชื่อมโยงไปสู่แหล่งค้นคว้าภายนอกอื่นๆ มากเท่าที่ควร และขาดทางเลือกที่จะให้ผู้ใช้สามารถปรับเปลี่ยนหน้าจอ หรือทางเลือกการแสดงผลได้ หรือให้พื้นที่ทำงานกับผู้ใช้ เช่น การจัดให้ผู้ใช้มีข้อมูลเฉพาะ (Profile) ที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าวิจัยที่ตนเองสนใจซึ่งเป็นสิ่งที่ชักชวนผู้ใช้ได้

งานวิจัยในประเทศ

สำหรับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของ ฉิมพลี วิมลธรรม (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้วิธีเชิงระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ บรรณารักษ์ และ ผู้ดูแลเว็บไซต์เกี่ยวกับ โครงสร้างเนื้อหาบนเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อสร้างตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้วิธีเชิงระบบ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร 9 แห่ง จำนวน 410 คน บรรณารักษ์แผนกอ้างอิง จำนวน 9 คน และผู้ดูแลเว็บไซต์ จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ บรรณารักษ์ และผู้ดูแลเว็บไซต์เกี่ยวกับ โครงสร้างเนื้อหาบนเว็บไซต์ห้องสมุด พบว่า รายการประเมินอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ มีอยู่บางข้อเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ทั้งหมด นอกจากนี้ยังได้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด ที่จัดทำเป็น 2 ส่วน คือ 1. แบบประเมินเว็บไซต์ ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการโครงสร้างเนื้อหาของเว็บไซต์ห้องสมุด มีหัวข้อประเมินทั้งหมด 8 หัวข้อ คือ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด 2) บริการสารสนเทศ 3) บริการสืบค้น 4) การเชื่อมโยง 5) บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ 6) การออกแบบระบบนำทาง 7) การออกแบบโครงสร้าง และ 8) การสร้าง

เนื้อหา และ 2. คู่มือการใช้ตัวแบบ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีการประเมิน การกำหนดค่าคะแนน และเกณฑ์การตัดสิน

ส่วนงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิเคราะห์เนื้อหาของเว็บไซต์ห้องสมุด ได้แก่

จิราพร ทศนานุสิทธิ์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเว็บไซต์ห้องสมุดในด้านข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและการเข้าใช้ การเชื่อมโยงเว็บไซต์และองค์ประกอบของเว็บไซต์ รวมทั้งศึกษาสถานภาพของผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ ความถี่และระยะเวลาที่กำหนดในการปรับปรุงข้อมูล และปัญหาในการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลเว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 95 แห่ง และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ห้องสมุดจำนวน 95 แห่ง 1 คน ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์ห้องสมุดส่วนใหญ่มีข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่/ที่ตั้ง วัน-เวลาทำการ รายชื่อนุเคราะห์ ช่างและกิจกรรมของห้องสมุด และรายชื่อหนังสือใหม่ และเว็บไซต์ห้องสมุดส่วนใหญ่สามารถใช้สืบค้นฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่านทางออนไลน์ได้ ตลอดจนมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานภายนอก ส่วนผลการวิจัยของผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ พบว่า ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ อายุ 26-30 ปี เรียนรู้ด้านการจัดทำเว็บไซต์ด้วยตนเอง และมีผู้ร่วมรับผิดชอบเว็บไซต์ จำนวน 1-3 คน โดยจะปรับปรุงเว็บไซต์เมื่อมีข้อมูลใหม่ และสามารถปรับปรุงข้อมูลของเว็บไซต์ได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องไม่มีเวลาเนื่องจากมีงานประจำอย่างอื่นด้วย ส่วนเนื้อหาในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้การปรับปรุง ข้อมูลล่าช้า และขาดทักษะการใช้โปรแกรมที่ใช้ทำเว็บไซต์

นพพร ชลวานิช (2546: บทคัดย่อ) ทำการวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ในด้านรูปแบบการให้บริการและเทคนิคการนำเสนอสารสนเทศ และเปรียบเทียบเว็บไซต์ห้องสมุดตลอดจนศึกษาปัญหาในการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 5 กลุ่ม ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดสถาบันราชภัฏ ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน และห้องสมุดวิทยาลัยเอกชน จำนวน 99 แห่ง และผู้จัดทำเว็บไซต์จำนวน 99 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบบันทึกข้อมูล และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการจัดทำเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยให้บริการในรูปแบบเว็บโอแพกมากที่สุด และมีเทคนิคการนำเสนอที่เป็นภาษาอังกฤษมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบเว็บไซต์ห้องสมุดทั้ง 5 กลุ่ม พบว่า มหาวิทยาลัยของรัฐมีรูปแบบการให้บริการบนเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ สถาบันราชภัฏ มหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และวิทยาลัยของเอกชน ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการจัดทำเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาเว็บไซต์ทางด้านเนื้อหาไม่เพียงพอ ระบบเครือข่ายช้า/ขัดข้องบ่อย และขาดงบประมาณในการจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ ตลอดจนขาดแผนงานที่ชัดเจนในการจัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ขาดการส่งเสริมจากผู้บริหาร

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด สามารถสรุปประเด็นที่ประเมินได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา และด้านการออกแบบโครงสร้าง ซึ่งมีลักษณะการประเมินทั้งในเชิง

ปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือเกณฑ์สำหรับการประเมินเว็บไซต์ไว้หลายลักษณะทั้งแบบกว้างๆ และแบบละเอียดเจาะลึก

สำหรับรายการประเมินที่เป็นประเด็น และมีความสอดคล้องกัน มีดังนี้

1. ด้านเนื้อหา มีรายการประเมินในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด โครงสร้างการบริหารงาน รายชื่อผู้บริหารและบุคลากรของห้องสมุด รวมถึงวิธีการติดต่อ ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย และกฎระเบียบต่างๆ ในการใช้ห้องสมุด และใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด

1.2 บริการต่างๆ ของห้องสมุดที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์ เช่น บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น ทางอีเมลล์ หรือแบบ Live reference บริการฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ทั้งที่ห้องสมุดบอกรับ และจัดทำขึ้นเอง บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เช่น วิธีการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นต้น

1.3 ข่าว ประกาศ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุด

1.4 การเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้ เช่น การเชื่อมโยงกลับไปหน้าโฮมเพจของมหาวิทยาลัยต้นสังกัด โอแพกของห้องสมุดอื่น โปรแกรมค้นหา และเครื่องมือที่ช่วยในการค้นคว้าวิจัยในทุกรูปแบบ เป็นต้น

1.5 ข้อมูลอื่นๆ เช่น คำถามที่ถามบ่อยเกี่ยวกับห้องสมุด (FAQ) แผนผังเว็บไซต์ห้องสมุด การแสดงวันที่ปรับปรุงเว็บไซต์ครั้งล่าสุด ช่องทางการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือขอความช่วยเหลือจากห้องสมุด

2. ด้านการออกแบบโครงสร้าง จะประเมินโดยพิจารณาจากคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

2.1 การใช้เมื่อนำทาง

2.2 ความสวยงาม ความน่าสนใจของเว็บไซต์ รวมถึงการออกแบบกราฟิกต่างๆ

2.3 การเชื่อมโยง

2.4 ความชัดเจนของข้อความ หรือคำที่ใช้

2.5 ความง่ายต่อการใช้งาน

2.6 ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศ

2.7 คุณลักษณะอื่นๆ เช่น ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วจากหน้าโฮมเพจ เป็นต้น

ส่วนวิธีการพัฒนาตัวแบบประเมินเว็บไซต์ และเกณฑ์การประเมิน ส่วนใหญ่จะให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหา ก่อน แล้วทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เว็บไซต์อีกครั้ง ซึ่งในขั้นตอนการพัฒนาและทดสอบ เครื่องมือ พบว่า กลุ่มคนที่ถูกเลือกเพื่อทดลองใช้เว็บไซต์ห้องสมุดมักเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นบรรณารักษ์ หรือผู้มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการทำเว็บไซต์ห้องสมุด หรือใช้กลุ่มผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์ นอกจากนั้นยังได้นำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาใช้โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น ใช้วิธีสนทนากลุ่มซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็น ใช้การสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ทดลองใช้ในในด้านเนื้อหาและการออกแบบของเว็บไซต์

ปัญหาที่พบในการพัฒนารายการประเมินเว็บไซต์ คือ การใช้ถ้อยคำ ภาษา เช่น การใช้ศัพท์เฉพาะทางวิชาชีพซึ่งเป็นคำที่ใช้เรียกบริการเฉพาะของห้องสมุดที่ผู้ใช้ทั่วไปอาจไม่เข้าใจความหมาย รวมถึงการใช้คำที่อาจสื่อความหมายได้หลายประเด็น และทำให้มีการตีความที่ผิดไป ซึ่งถ้าบรรณารักษ์เป็นผู้ใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฯ

ก็อาจเกิดปัญหาแต่เพียงเล็กน้อย เนื่องจากบรรณารักษ์สามารถเข้าใจได้ แต่ไม่อาจนำไปใช้กับผู้ประเมินทั่วไปที่อยู่นอกวิชาชีพบรรณารักษ์ ดังนั้นผู้พัฒนารายการประเมินจึงควรพิจารณาในเรื่องการใช้คำบนเว็บไซต์ที่สามารถสื่อความให้ผู้ประเมินเข้าใจชัดเจนในสิ่งที่ต้องการประเมิน เพื่อให้สามารถประเมินได้ตรงประเด็นกับสิ่งที่ต้องการ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเนื้อหาและเทคนิคหรือรูปแบบในการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ ตลอดจนควรมีการประเมินเว็บไซต์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของตนให้มีเนื้อหาและมีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดให้มากที่สุดและทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นประเมินคุณภาพตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ ฉิมพลี วิมลธรรม (2547) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินเว็บไซต์
2. การประเมินเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของตัวแบบประเมินเว็บไซต์
3. การทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์
4. การสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์
5. สรุปผลการประเมินคุณภาพตัวแบบประเมินเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นขั้นตอนการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ของรายการประเมิน ตามที่ปรากฏในตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ ฉิมพลี วิมลธรรม (2547) ดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา เป็นแบบตรวจสอบที่ประกอบด้วยรายการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และชั่งน้ำหนักความเหมาะสม ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา 3 ลักษณะ คือ สอดคล้อง ไม่แน่ใจ ไม่สอดคล้อง โดยเนื้อหาในแบบตรวจสอบจะแบ่งเป็น 8 หัวข้อ รวม 75 ข้อย่อย ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด 2) บริการสารสนเทศ 3) บริการสืบค้น 4) การเชื่อมโยง 5) บริการการให้การศึกษากับผู้ใช้ 6) การออกแบบระบบนำทาง 7) การออกแบบโครงสร้างด้านเนื้อหา 8) การนำเสนอเนื้อหา

3. การรวบรวมข้อมูล

3.1 นำแบบตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบรายการประเมินเว็บไซต์แต่ละรายการว่า สอดคล้อง ไม่แน่ใจ หรือไม่สอดคล้อง (ภาคผนวก 3)

3.2 นำผลการตรวจสอบมาแจกแจงความถี่และกำหนดค่าน้ำหนัก โดยมีเกณฑ์ดังนี้

เมื่อแน่ใจว่ารายการนั้นสอดคล้องหรือตรงกับเนื้อหา	ให้คะแนน +1
เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการนั้นสอดคล้องหรือตรงกับเนื้อหา	ให้คะแนน 0
เมื่อแน่ใจว่ารายการนั้นไม่สอดคล้องหรือไม่ตรงกับเนื้อหา	ให้คะแนน -1

3.3 คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

1) รายการใดที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่ารายการในแบบประเมินเว็บไซต์มีความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้

2) รายการใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและเตรียมพร้อมสำหรับนำไปทดลองใช้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 116-117; สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2547: 130)

ผลการพิจารณาตรวจสอบความตรงทางเนื้อหาของรายการประเมิน พบว่า จากรายการประเมินทั้งหมด 75 ข้อย่อย มีรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 ทั้งหมด 27 ข้อ ดังนี้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก 4)

หัวข้อ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด 13 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน

3 ข้อ

หัวข้อ 2 บริการสารสนเทศ 18 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน 13 ข้อ

หัวข้อ 3 บริการสืบค้น 8 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า 0.5 ทุกข้อ

หัวข้อ 4 การเชื่อมโยง 9 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน 2 ข้อ

หัวข้อ 5 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ 5 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5

จำนวน 1 ข้อ

หัวข้อ 6 การออกแบบระบบนำทาง 7 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน 4 ข้อ

หัวข้อ 7 การออกแบบโครงสร้าง 5 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน 1 ข้อ

หัวข้อ 8 การนำเสนอเนื้อหา 10 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน 3 ข้อ

4. การปรับปรุงแบบประเมินเว็บไซต์

จากผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัย ได้ตัดรายการที่ไม่เหมาะสมออก รวมทั้งนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดในตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

4.1 แบบประเมินเว็บไซต์

จัดกลุ่มหัวข้อเนื้อหาในแบบประเมินใหม่ จากเดิม 8 หัวข้อ เป็น 5 หัวข้อ และปรับรายการประเมิน จากเดิม 75 ข้อย่อย เป็น 46 ข้อย่อย ดังตาราง 1 รวมทั้งปรับปรุงในเรื่องของคำและความถูกต้องชัดเจนในการใช้ภาษา ซึ่งทำให้ได้แบบประเมินที่สั้น กระชับ และตรงตามสาระที่ต้องการประเมิน (ดูรายละเอียดใน ตาราง 2)

ตาราง 1 แสดงการปรับหัวข้อรายการประเมิน

แบบประเมินชุดเดิม		แบบประเมินที่ปรับแก้แล้ว	
หัวข้อ	จำนวนข้อย่อย	หัวข้อ	จำนวนข้อย่อย
1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด	13	1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด	13
2. บริการสารสนเทศ	18	2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	12
3. บริการสืบค้น	8	3. บริการสืบค้นสารสนเทศ	7
4. การเชื่อมโยง	9	4. บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	4
5. บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	5	5. การเชื่อมโยง	10
6. การออกแบบระบบนำทาง	7		
7. การออกแบบโครงสร้าง	5		
8. การนำเสนอเนื้อหา	10		
รวม	75	รวม	46

4.2 วิธีการให้คะแนน

1) กำหนดวิธีการให้คะแนน และปรับค่าน้ำหนักคะแนนใหม่ สรุปได้ดังนี้

วิธีการให้คะแนนในแบบประเมินชุดเดิมจะมีคะแนนรวมทั้งหมด 100 คะแนน และค่าคะแนนในแต่ละหัวข้อจะให้น้ำหนักไม่เท่ากัน (ดูรายละเอียดในภาคผนวก 7) เมื่อจำนวนหัวข้อในรายการประเมินลดลงเหลือเพียง 5 หัวข้อ จึงได้ปรับคะแนนใหม่โดยคะแนนรวมทั้งหมด 100 คะแนนเท่าเดิม แต่ให้น้ำหนักคะแนนของหัวข้อทั้ง 5 มีน้ำหนักเท่ากัน ดังนี้

หัวข้อที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด	จำนวน 13 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	จำนวน 12 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 3	บริการสืบค้นสารสนเทศ	จำนวน 7 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 4	บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	จำนวน 4 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 5	การเชื่อมโยง	จำนวน 10 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
รวม 5 หัวข้อ		มีค่าน้ำหนักคะแนน = 100 คะแนน	

สำหรับการปรับค่าน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อนั้น เนื่องจากรายการประเมินที่เป็นข้อย่อยในแต่ละหัวข้อมีจำนวนไม่เท่ากัน จึงได้ดำเนินการคิดค่าน้ำหนักคะแนนใหม่ ดังนี้

1. หากค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนของแต่ละข้อ โดยนำจำนวนข้อหาร 20
2. ถ้าค่าที่หารลงตัว จะถือค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยนั้นเป็นค่าน้ำหนักคะแนนของแต่ละข้อ
3. ถ้าค่าที่หารไม่ลงตัว จะปรับค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยนั้นให้เป็นทศนิยม 2 ตำแหน่ง และรวมค่าน้ำหนักคะแนนทุกค่าได้ 20 คะแนน

ในกรณีที่ไม่สามารถรวมได้ 20 คะแนน จะปรับลดค่าเฉลี่ยบางตัวให้มีค่าน้ำหนักคะแนนต่ำกว่าตัวอื่น ซึ่งอาจจะมีเพียง 1 ตัว หรือมากกว่า 1 ตัวก็ได้ โดยจะปรับให้มีค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากัน และเมื่อรวมค่าน้ำหนักคะแนนทุกตัวแล้ว จะได้คะแนนรวม 20 คะแนน อนึ่งสำหรับค่าเฉลี่ยบางตัวมีค่าน้ำหนักคะแนนต่ำกว่าตัวอื่น จะกำหนดให้ข้อย่อยที่มีความสำคัญน้อย โดยคิดเทียบกับผลการวิจัยของฉิมพลี วิมลธรรม (2547) ในส่วนของผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้ บรรณารักษ์ และผู้ดูแลเว็บไซต์ในเรื่องโครงสร้างเนื้อหาบนเว็บไซต์ กล่าวคือ จะกำหนดให้ข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดไปตามลำดับ ซึ่งในตารางช่องสุดท้ายตัวเลขที่กล่าวจะมีเครื่องหมายดอกจัน (*) กำกับไว้

ผลการปรับค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนของรายการประเมิน ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการปรับค่าเฉลี่ยของรายการประเมินที่ผ่านการปรับปรุงแล้วเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของรายการประเมินในงานวิจัยของฉิมพลี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยจากงานวิจัยฉิมพลี	ค่าเฉลี่ยของน.น. คะแนนที่กำหนดใหม่ (20)
หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด		
1. ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด	3.53	1.54
2. ชื่อเต็มของห้องสมุดที่ถูกต้องอย่างเป็นทางการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	3.84	1.54
3. ประวัติห้องสมุด	3.19	1.53*
4. แผนผังของห้องสมุด หรือการนำชมห้องสมุด	4.08	1.54
5. แผนภูมิการบริหารงาน	2.99	1.53*
6. รายชื่อผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/แผนก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล	3.25	1.54
7. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อกับห้องสมุด หรือฝ่ายต่างๆของห้องสมุด	4.36	1.54
8. ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บมาสเตอร์ที่สามารถติดต่อได้	3.97	1.54
9. จดหมายข่าว ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุด	4.27	1.54
10. ปฏิทินการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด เช่น การใช้ฐานข้อมูล ฯลฯ	3.91	1.54
11. ข้อความที่แสดงถึงลิขสิทธิ์เว็บไซต์	3.75	1.54
12. แสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลครั้งล่าสุด	4.00	1.54
13. แผนผังเว็บไซต์ห้องสมุด (Site map)	4.05	1.54
หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ		
1. ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุด	3.74	1.66*
2. กฎระเบียบต่างๆ เช่น สิทธิการยืม การคืน ค่าปรับ เวลาเปิด-ปิดบริการ ฯลฯ	4.33	1.67
3. บริการรายชื่อนั่งสือใหม่	4.34	1.67
4. บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน	4.13	1.67
5. บริการตรวจสอบสถานะการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่หน้าโฮมเพจ	4.22	1.67
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล	3.75	1.66*
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบ Live reference เช่น chat, question point	3.75	1.66*
8. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์	4.23	1.67
9. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (Renew) ผ่านเว็บไซต์	4.19	1.67
10. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอเรียนต่อห้องสมุด	3.84	1.67
11. รายชื่อวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่มีให้บริการ	4.26	1.67
12. คำถามที่ถามบ่อยที่เกี่ยวกับห้องสมุด (Frequently Asked Question: FAQ)	3.69	1.66*

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยจากงานวิจัยเดิม	ค่าเฉลี่ยของน.น. คะแนนที่กำหนดใหม่ (20)
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ		
1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)	4.07	2.86
2. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.25	2.86
3. ฐานข้อมูล ThaiLIS	3.96	2.86
4. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัย กฤตภาคฯ	4.14	2.86
5. ฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ ที่ห้องสมุดบอกรับเพิ่มเติม	3.84	2.85*
6. ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์	3.74	2.85*
7. วารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ	4.10	2.86
หัวข้อที่ 4 บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้		
1. วิธีการใช้ OPAC	4.08	5
2. วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	4.26	5
3. วิธีการค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตหรือโปรแกรมค้นหา	4.33	5
4. วิธีการประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ	3.78	5
หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง		
1. เชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น	4.23	2
2. การเชื่อมโยงไป Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้	4.13	2
3. เชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจของห้องสมุดที่เป็นภาษาอังกฤษได้	4.26	2
4. เชื่อมโยงกลับไปหน้าโฮมเพจของมหาวิทยาลัย	4.30	2
5. เชื่อมโยงไปยังมหาวิทยาลัยอื่น	4.12	2
6. เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่สำคัญ	4.22	2
7. เชื่อมโยงไปยังหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	4.33	2
8. เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ชี้แหล่งข้อมูล เช่น Journal Link	4.08	2
9. เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา (Search engine)	4.18	2
10. เชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม ฯลฯ	4.11	2

2) เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน

ผู้วิจัยปรับเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินเว็บไซต์ พร้อมค่าชี้แจงใหม่ ดังนี้

ดีมาก	เมื่อได้คะแนนรวมทั้งตั้งแต่	76-100	คะแนน
ดี	เมื่อได้คะแนนรวมทั้งตั้งแต่	51-75	คะแนน
พอใจ	เมื่อได้คะแนนรวมทั้งตั้งแต่	26-50	คะแนน
ควรปรับปรุง	เมื่อได้คะแนนรวมทั้งตั้งแต่	0-25	คะแนน

ในกรณีที่กำลังจะแนะนำทั้งหมดเป็นเศษทศนิยม ถ้ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ให้ปัดขึ้น หากไม่เกิน 0.50 ให้ถ้อยตามจำนวนคะแนนเต็มนั้น

ตัวอย่างเช่น หากได้คะแนน 82.6 ให้ปัดขึ้นเป็น 83 คะแนน แต่ถ้าได้ 85.45 ให้ถือว่าได้เพียง 85 คะแนน

3) จัดทำแบบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ใหม่

4.3 คู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์

จากการปรับปรุงแก้ไขในส่วนของแบบประเมินเว็บไซต์และวิธีการให้ค่าคะแนนส่งผลให้ต้องปรับแก้ไขคู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ใหม่ทั้งหมดเพื่อให้มีความสอดคล้องกัน

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของตัวแบบประเมินเว็บไซต์

ขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วในขั้นตอนที่ 1 อีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา คือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านห้องสมุด จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา คือ ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ ที่มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ แบบประเมินเว็บไซต์ คู่มือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจากขั้นตอนที่ 1 โดยเนื้อหาในแบบประเมินเว็บไซต์ แบ่งเป็น 5 หัวข้อ รวม 46 ข้อย่อย ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด 2) ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ 3) บริการสืบค้นสารสนเทศ 4) บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ 5) การเชื่อมโยง

3. การรวบรวมข้อมูล

นำแบบประเมินเว็บไซต์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาตามการพิจารณาและความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์ ซึ่งรายการประเมินภายใต้หัวข้อต่างๆ ได้มีการแก้ไขและปรับปรุง ดังนี้

หัวข้อที่ 1 มีส่วนที่แก้ไข ดังนี้

ข้อย่อยที่ 2 จาก ชื่อเต็มของห้องสมุดที่ถูกต้องอย่างเป็นทางการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็น ชื่อห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ข้อย่อยที่ 3 จาก ประวัติห้องสมุด เป็น ประวัติของห้องสมุด

ข้อย่อยที่ 4 จาก แผนผังของห้องสมุดหรือการนำชมห้องสมุด เป็น การนำชมห้องสมุด เช่น รูปแบบไฟล์วีดิทัศน์, Virtual tour เป็นต้น

หัวข้อที่ 2 มีส่วนที่แก้ไข ดังนี้

ข้อย่อยที่ 10 จาก แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้แสดงความคิดเห็น เป็น ให้เสนอความคิดเห็น และจัดลำดับข้อย่อยใหม่ โดย สลับข้อ 9 และข้อ 8 ไปต่อท้าย ข้อย่อยที่ 5 ตามลำดับ

หัวข้อที่ 3 มีส่วนที่แก้ไข ดังนี้

ข้อย่อยที่ 3 ให้เพิ่มตัวอย่างฐานข้อมูลเข้าไป ได้แก่ HW Wilson, ACM, ScienceDirect เป็นต้น

หัวข้อที่ 4 มีส่วนที่แก้ไข ดังนี้

แก้ไขชื่อของหัวข้อที่ 4 จาก บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เป็น บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

หัวข้อที่ 5 มีส่วนที่แก้ไข ดังนี้

ข้อย่อยที่ 2 จาก การเชื่อมโยงไป Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ เป็น เชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้

ในขั้นตอนนี้จะได้แบบประเมินเว็บไซต์ที่ปรับปรุงแก้ไขเสร็จสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นขั้นตอนของการทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ กับเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง มี 2 กลุ่ม คือ

1.1 บรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด และเป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

1.2 เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการสุ่มแบบเจาะจงเฉพาะเว็บไซต์ห้องสมุดที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่บนเว็บไซต์มากที่สุด และเว็บไซต์ที่มีเทคนิคการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์อย่างหลากหลายที่สุด จำนวน 2 เว็บไซต์ ตามผลการวิจัยของ นวพร ชลวานิช (2546) คือ

- 1) เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 2) เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่ประกอบด้วย

- 2.1 คู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- 2.2 แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา
- 2.3 ใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ให้บรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฯ โดยเริ่มจากการศึกษาคู่มือการใช้แบบประเมิน จากนั้นจึงเปิดเว็บไซต์ห้องสมุด 2 แห่ง ดังกล่าว เพื่อทำการประเมินโดยตรวจสอบคุณลักษณะต่างๆ บนเว็บไซต์ทั้งสองตามรายการในแบบประเมิน แล้วพิจารณาว่ารายการที่ประเมินนั้น "ปรากฏ" หรือ "ไม่ปรากฏ" บนเว็บไซต์ จากนั้นให้กรอกคะแนนลงในใบกรอกคะแนน และรวมคะแนนเพื่อสรุปผลการประเมิน

4. วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ โดยใช้วิธีหาค่าความเท่าเทียมกัน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของคำตอบของบรรณารักษ์ที่มีต่อรายการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ โดยวิเคราะห์ผลจากค่าความสอดคล้องที่บรรณารักษ์ทั้ง 3 คน โดยการเปรียบเทียบทีละคู่ คือ ระหว่าง บรรณารักษ์คนที่ 1 กับคนที่ 2 บรรณารักษ์คนที่ 1 กับคนที่ 3 และ บรรณารักษ์คนที่ 2 กับคนที่ 3 หากพบว่า คำตอบของการประเมินรายการใดไม่ตรงกัน ผู้วิจัยจะทำเครื่องหมายรายการนั้นๆ ไว้ แล้วนับจำนวนรายการที่บรรณารักษ์ มีความเห็นไม่ตรงกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์ผลค่าความเที่ยงเป็นรายคู่ หากผลการเปรียบเทียบทุกรายคู่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าแบบประเมินเว็บไซต์มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2547: 137)

ขั้นตอนที่ 4 การสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง คือบรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ที่ได้ทำการทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ในขั้นตอนที่ 3
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็น

คำถามต่างๆ เพื่อให้สามารถสัมภาษณ์ได้ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบถามความคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบเครื่องมือวัด

2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งครอบคลุมหัวข้อดังนี้

1) ด้านเนื้อหา เพื่อสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความครอบคลุมและความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการประเมิน รวมทั้งเนื้อหาใน 5 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด

หัวข้อ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

หัวข้อ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ

หัวข้อ 4 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

หัวข้อ 5 การเชื่อมโยง

2) ด้านการประเมิน เพื่อสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบประเมินเว็บไซต์ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

2.1) คำชี้แจงในคู่มือประเมินมีความชัดเจน เข้าใจง่ายเป็นไปตามลำดับขั้นตอนจนจบกระบวนการเพียงใด

2.2) เกณฑ์ในการประเมิน / วิธีที่ใช้ในการประเมินมีความเหมาะสมเพียงใด

2.3) ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินมีความเหมาะสมเพียงใด และเวลาที่ใช้ในการประเมินขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์หรือไม่ และหากเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดสามารถใช้แบบประเมินนี้ได้หรือไม่

3) ความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแบบประเมินเว็บไซต์ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเพื่อไปสัมภาษณ์

3.2 สัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน ในวันที่ 18 และวันที่ 21 กันยายน 2550 โดยใช้เวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 20-40 นาที ตามหัวข้อที่กำหนด โดยการบันทึกเสียงซึ่งได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกเสียง และจัดพิมพ์คำให้สัมภาษณ์ จากนั้นจัดส่งคำถอดเทปสัมภาษณ์ไปให้กับบรรณารักษ์ผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและขออนุญาตใช้คำสัมภาษณ์ดังกล่าว

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อประมวลผลคำตอบ และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา โดย

1) การอ่านคำสัมภาษณ์อย่างละเอียด

2) บันทึกข้อมูล โดยสรุปประเด็นลงกระดาษบันทึก ตามแนวคำถามที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งให้เลขรหัสกำกับประเด็นต่างๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล

3) นำเสนอข้อมูล โดยการบรรยายตามประเด็นที่ได้จากแนวคำถามพร้อมยกตัวอย่างข้อมูลสนับสนุนจากการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการประเมินคุณภาพตัวแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นขั้นตอนของการนำผลการทดลองใช้ และการสัมภาษณ์ มาประมวลผลแล้วสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
2. การตรวจสอบค่าความเที่ยง โดยการหาความเท่าเทียมกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแบบประเมินเว็บไซต์ ที่ผ่านขั้นตอนการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพแล้ว มีดังนี้

1. ค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์
3. ตัวแบบประเมินเว็บไซต์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์

จากการหาค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ พบว่า ได้ค่าความเที่ยงมากกว่า 0.70 ในทุกรายกลุ่ม เนื่องจากบรรณารักษ์ทั้ง 3 คนมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จึงกล่าวได้ว่าเครื่องมือนี้มีความเที่ยง ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก 5)

1.1 เปรียบเทียบการประเมินเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2 แห่ง ของบรรณารักษ์ทดลองคนที่ 1 และ 2

จากการพิจารณารายการประเมินตามหัวข้อในแบบประเมินเทียบกับเนื้อหาบนเว็บไซต์ว่า “ปรากฏ” หรือ “ไม่ปรากฏ” อยู่บนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ของบรรณารักษ์ทดลองคนที่ 1 และคนที่ 2 เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ พบว่า จำนวนของข้อมูลที่ปรากฏ หรือ ไม่ปรากฏของการพิจารณาที่สอดคล้องกันมีจำนวน 75 ข้อ และที่ไม่สอดคล้องกันมีจำนวน 17 ข้อ ดังนั้นค่าความเที่ยงของการตรวจสอบข้อมูลบนเว็บไซต์ของบรรณารักษ์ทดลองทั้ง 2 คน จึงเท่ากับ 0.82

1.2 เปรียบเทียบการประเมินเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2 แห่ง ของบรรณารักษ์ทดลองคนที่ 1 และ 3

จากการพิจารณารายการประเมินตามหัวข้อในแบบประเมินเทียบกับเนื้อหาบนเว็บไซต์ว่า “ปรากฏ” หรือ “ไม่ปรากฏ” อยู่บนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ของบรรณารักษ์ทดลองคนที่ 1 และคนที่ 3 เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ พบว่า จำนวนของข้อมูลที่ปรากฏ หรือ ไม่ปรากฏของการพิจารณาที่สอดคล้องกันมีจำนวน 73 ข้อ และที่ไม่สอดคล้องกันมีจำนวน 19 ข้อ ดังนั้นค่าความเที่ยงของการตรวจสอบข้อมูลบนเว็บไซต์ของบรรณารักษ์ทดลองทั้ง 2 คน จึงเท่ากับ 0.79

1.3 เปรียบเทียบการประเมินเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2 แห่ง ของบรรณารักษ์ทดลองคนที่ 2 และ 3

จากการพิจารณารายการประเมินตามหัวข้อในแบบประเมินเทียบกับเนื้อหาบนเว็บไซต์ว่า “ปรากฏ” หรือ “ไม่ปรากฏ” อยู่บนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ของบรรณารักษ์ทดลองคนที่ 2 และคนที่ 3 เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ พบว่า จำนวนของข้อมูลที่ปรากฏ หรือ ไม่ปรากฏของการพิจารณาที่สอดคล้องกันมีจำนวน 76 ข้อ และที่ไม่สอดคล้องกันมีจำนวน 16 ข้อ ดังนั้นค่าความเที่ยงของการตรวจสอบข้อมูลบนเว็บไซต์ของบรรณารักษ์ทดลองทั้ง 2 คน จึงเท่ากับ 0.83

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้แบบประเมินเว็บไซต์

2.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ที่มีต่อแบบประเมินเว็บไซต์ ในภาพรวมมีดังนี้

1) แบบประเมินเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ได้จริง

จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ พบว่า สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง จากคำให้สัมภาษณ์

ดังนี้

“คิดว่านำไปใช้ได้จริงได้ เพราะว่า หนึ่ง คือมันสั้น กระชับ คิดว่า เนื้อหาเป็นสิ่งที่ห้องสมุดควรจะมี ถ้าหากว่าจะพิจารณาทำเว็บไซต์ แล้วก็จะดี เป็นแนวทางในการ เวลาจะที่จะสร้างเว็บไซต์มาซักอันจะได้รู้ว่าควรจะมีอะไรบ้าง”

“เท่าที่ดูและก็ลองทำ คิดว่าน่าจะนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง เพราะว่า ณ ขณะทำก็นึกถึงเว็บของตัวเองแล้วครับคิดชอบ เราก็มองเห็นนะว่าจากข้อคำถามต่างๆ มันมีทั้งควรมีและก็ ควรที่จะดูจริงจังหรือควรที่จะตัดออก คิดว่ามันน่าจะนำแบบประเมินนี้ไปใช้ได้แน่ อย่างน้อยก็เป็นแนวทางบอกให้ห้องสมุดว่า ถ้าจะพัฒนาเว็บมันควรมีสาระสำคัญอะไรบ้าง มีเนื้อหาอะไรบ้าง”

“ถ้าใช้ในเรื่องของการประเมินการจัดทำเว็บไซต์ว่ามีเนื้อหาอะไรบ้างนี่น่าจะดี เพราะว่าสิ่งที่ถามนี้มีแต่เรื่องเนื้อหาของเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประเมินแค่เป็น check list ให้ได้ ให้ผู้ประเมินได้เป็นแนวทางว่า ถ้าสมมุติว่าเราจะดูว่าเว็บไซต์สำนักห้องสมุด หรือว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่ามีข้อมูลอะไรบ้าง แบบประเมินอันนี้ก็ยังมีให้ check list ให้ได้ check ได้”

2) ปัญหาที่เกิดจากการทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฯ คือ การตีความของข้อคำถามต่างๆ

บางข้อ

พบว่า บรรณารักษ์ทุกคนประสบปัญหาในเรื่องเดียวกัน คือ เรื่องการตีความของข้อคำถามต่างๆ บางข้ออ่านแล้วไม่เข้าใจ ซึ่งส่งผลทำให้มีความยากลำบากในการตัดสินใจในการให้คะแนนปรากฏหรือไม่ปรากฏและส่งผลถึงคะแนนรวมในขั้นตอนสุดท้ายด้วย จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“ปัญหาใหญ่ๆ คือ บางคำถามอ่านแล้วไม่เข้าใจ ตีความไม่ได้ว่ามันน่าจะเป็นอะไร และประเภทที่ว่าบางอันที่คู่มือบอกว่าถ้าหากข้อมูลประกอบเป็น 3 อย่าง เช่น ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ถ้ามีอย่างหนึ่งก็ให้ถือว่าปรากฏ อย่างนี้ก็ยอมรับได้ แต่ว่าบางรายการอย่างเช่นข้อ 1.2 บอกว่า ชื่อห้องสมุดควรมีทั้งไทยและอังกฤษ แต่ในคู่มือบอกว่าถ้ามีอันใดอันหนึ่งก็ถือว่าปรากฏ ทำให้มีความรู้สึกที่ว่า อันนี้มันไม่น่าจะยอมรับได้ มันควรจะแยกกันเป็นอีกข้อหนึ่ง ไม่น่าจะได้คะแนนเท่ากัน อีกเรื่องหนึ่ง คือ ห้องสมุด 2 แห่งบางที่มีข้อมูลและผู้ประเมินต้องการปรากฏเหมือนกัน แต่ว่าปรากฏอยู่ในระดับคลิกที่ไม่เท่ากัน เช่นบางแห่งปรากฏให้เห็นอยู่ที่หน้าแรก บางแห่งก็จะต้องเข้าไปถึง 2-3 คลิก กว่าจะเจอข้อมูลที่ต้องการ ก็เลยคิดว่า หน้าหนักคะแนนไม่ควรจะให้เท่ากัน หรือข้อความที่แสดงไปถึงถึงคั่นนั้นบางที่ผู้ประเมินจะต้องมาตีความว่าอยู่ตรงนี้หรือเปล่า ขณะที่อีกแห่งหนึ่งมีให้เห็นชัดเจน”

“ปัญหามากที่สุดของการประเมิน ณ ตรงนี้ คือ ตัวเครื่องมือ ในตัวเครื่องมือตรงนี้ก็คือความเข้าใจ การตีความในข้อความซึ่งเดี๋ยวอาจจะมีคำถามเกี่ยวกับประเด็นข้อความ คิดว่าประเด็นในข้อความบางข้อเท่านั้นที่น่าจะเป็นปัญหาทำให้เรตีความไปกว้างมากหรือแคบมาก”

“ประเด็นข้อความมากกว่า บางข้อความเท่านั้น เพราะมันมีอยู่แต่ข้อมูลมันไม่เท่ากัน อย่างใดอย่างหนึ่งแค่นั้นก็ถือว่ามี”

3) ข้อคำถามมีความครอบคลุมและครบถ้วน

บรรณารักษ์ทุกคน คิดว่า ในภาพรวมแล้ว หัวข้อที่กำหนดมีความครบถ้วน เพียงพอ และครอบคลุมในเรื่องหลักๆ แล้ว แต่อาจมีเพียงบางข้อเท่านั้นที่อาจเพิ่มเติมหัวข้อย่อยลงไปอีกได้ จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“คิดว่าเพียงพอ เพราะการประเมินจริงๆ เนี่ยไม่รู้ว่าจะในอนาคตจะพัฒนา เหมือนมีคนอื่นมาประเมินห้องสมุดให้ห้องสมุดเก็บไว้ หรือประเมินตัวเองได้ ก็ถ้าหัวข้อมันเยอะเกินไปแล้วแบบประเมินมันไม่น่าใช้ ก็คือว่า ถ้าห้องสมุดประเมินตัวเองก็มีกำลังใจทำ คิดว่ามันน่าใช้ แต่ถ้าคนอื่นมาประเมินก็คิดว่ามันเยอะเกินไป”

“คิดว่าข้อมูลเท่านี้เพียงพอจะ ยกตัวอย่างข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด โดยรวมก็มีเท่านั้นะ เวลาที่เราพัฒนาเว็บไซต์ ทีนี้อีกส่วนหนึ่งที่อยากจะให้ข้อสังเกตในเรื่องของการบริการให้การศึกษากับผู้ใช้งานซึ่ง User Education ข้อคำถามตรงเนี่ย คิดว่าน้อยเกินไป เป็นคำถามที่ควรมีแต่น่าจะมีข้อคำถามย่อยเพิ่มเติมมากกว่านี้ โดยรวมคิดว่ากับสิ่งที่ทำเนี่ย ก่อนข้างที่จะโอเคกับข้อคำถาม ทีนี้ข้อคำถาม ณ ส่วนนี้ถ้าพูดถึงห้องสมุดโดยทั่วๆ ไปมันก็ครบถ้วนแล้วนะ นอกจากแต่ละห้องสมุดจะมีลักษณะพิเศษของตัวเองที่มันจะเพิ่มเติมเข้าไปซึ่งเราก็ไม่ควรถามให้มันมากไป ถ้าเราจะสร้างมาตรฐานโดยเกณฑ์การประเมินเนี่ย คิดว่า ณ ตรงนี้เพียงพอ มันเป็นกลาง พอแล้วที่เว็บห้องสมุดซักเว็บนึงมันควรจะมี ส่วนรายละเอียดที่มันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละห้องสมุดมันเป็นเรื่องที่อยู่นอกเกณฑ์ประเมินตรงนี้”

“คิดว่ามันครอบคลุมเนื้อหาเว็บไซต์ห้องสมุดแล้วพอสมควร ไม่มากไม่น้อย ถ้ามากกว่านี้ก็อาจจะไม่เป็นกลางเท่าไร มากไปสำหรับห้องสมุด น้อยไปสำหรับบางแห่งที่เค้าทำหายๆ”

4) ข้อย่อยมีเนื้อหาครบถ้วนและสอดคล้องกับหัวข้อ

บรรณารักษ์ทุกคนให้ความเห็นว่ามีความครอบคลุม สอดคล้องดี จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“หัวข้อใหญ่ก็คิดว่าครบถ้วน ข้อย่อยก็คิดว่า โอเค สอดคล้องกับหัวข้อใหญ่ดี”

“คิดว่าน่าจะครอบคลุม อาจจะเพิ่มเติมบางหัวข้อที่แนะนำ”

“ถ้าเรื่องหลักคิดว่าครอบคลุมหลักๆ หนึ่งแล้ว การเชื่อมโยงนี้ก็รู้สึกมันยังไม่หมดมันน่าจะมีอะไรอีกซักอย่างหนึ่ง อีกหลายเรื่อง อีกหลายอย่าง ที่เราแยกได้”

5) การใช้ภาษา คำ ของหัวข้อและชื่อย่อมีความชัดเจน

บรรณารักษ์ทุกคนคิดว่า โดยรวมแล้วอ่านเข้าง่าย อ่านแล้วเข้าใจว่าหมายถึงอะไร มีความชัดเจนพอสมควร และควรใช้คำภาษาอังกฤษทับศัพท์บางคำ เพื่อให้สื่อและตีความได้ตรงกันและทำให้เข้าใจได้มากขึ้น จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“โดยรวมอ่านแล้วเข้าใจง่าย เข้าใจว่าอยู่ตรงไหนของเว็บไซต์เข้าใจว่าหมายถึงอะไร เข้าใจได้ถึง 95% เลย มีเพียงบางข้อที่ไม่เข้าใจ เช่น 4.3 ควรจะเพิ่มตัวอย่าง เช่น วิธีค้นหาสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมค้นหา ถ้ามียกตัวอย่างหรือใช้คำว่า Search engine เราก็จะคิดได้เลยว่า ห้องสมุดมีการแนะนำให้ผู้ผู้ใช้ Search engine วิธีการทำอย่างไร นอกจากการค้นข้อมูลจากห้องสมุด และบางครั้งควรจะใช้คำทับศัพท์ไปเลยจะเข้าใจง่ายกว่าการใช้ศัพท์ของราชบัณฑิตยสถาน เช่น ถ้าใช้ OPAC คนจะตีความไปในทางเดียวกันถ้าไม่มีคำว่า OPAC อาจจะต้องมานึกอีกทีหนึ่งว่า ทรัพยากรห้องสมุดจะรวมถึงฐานข้อมูล resource ที่ห้องสมุดจัดหาเข้ามาแล้วมีบริการสืบค้นอะไรแบบนี้หรือเปล่า ไม่ได้นึกถึงเฉพาะที่ OPAC การใช้ศัพท์ในเว็บหรือภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในเว็บที่ใช้กันทั่วไปจะเข้าใจกันดีกว่าการใช้ศัพท์ภาษาไทยแล้วต้องมาแปลความกันอีกรอบว่ามันคืออะไร”

“คิดว่าในฐานะที่อยู่ในห้องสมุดเนี่ย หลายๆ คำถามคือ ร้อยละ 90 อ่านแล้วเข้าใจทันทีว่าจริงๆ ถามอย่างงั้น มีบางข้อที่มันเป็นเรื่องที่ต้องมาตีความกันนิดนึงว่าจะถามอะไร ซึ่งมีน้อยมาก แต่โดยรวมแล้วคิดว่าเป็นข้อคำถามที่ตรงและก็เข้าใจได้ง่าย การใช้คำภาษาอังกฤษทับศัพท์มันทำให้เราเข้าใจ เช่น ยกตัวอย่างการเชื่อมโยงเนี่ยนะครับว่า ไป Journal Link เราเข้าใจเลยว่าไอ้ตัว Journal Link มันเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาของคณะวิทยาศาสตร์จุฬาฯ มันทำให้เรามองว่าถ้าเป็นตัวเนี่ยมันชัดเจน หรือ Search Engine มันเป็นคำ ถ้าเราบอกว่าโปรแกรมค้นหา เรายังมาคิดอีก เฮ้ย OPAC เราใช้หรือไม่ คิดว่าใช้คำภาษาอังกฤษค่อนข้างตรงกว่า อาจจะเป็นเพราะว่าเราคุ้นเคยรีเปลา ประเมินในฐานะคนคุ้นเคยก็อาจจะขอใช้คำภาษาอังกฤษนะ”

“เข้าใจได้ก็ชัดพอสมควร อาจจะวงเล็บภาษาอังกฤษไว้ จะชัดเลยว่าหมายถึงอะไร หรืออาจจะเป็นคำกลางๆ บางอันก็ต้องมีให้ชัดเพราะมีอยู่ทุกส่วน อย่างงี้ละ โปรแกรมค้นหา ถ้าอาจารย์บอกว่าวงเล็บ search engine เราก็จะรู้ว่าหมายถึง yahoo google ต่างๆ นานา ไม่ใช่ search engine ที่มันอยู่ในระบบห้องสมุด”

6. การจัดลำดับหัวข้อและชื่อย่อมีความต่อเนื่อง

บรรณารักษ์ทุกคนคิดว่า หัวข้อและรายการประเมินจัดลำดับมาใช้ได้แล้ว จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“คิดว่าร้อยเรียงมาดี ไม่กระโดดกระเด็น อย่างเช่น เอาข้อ 5 การเชื่อมโยง มาไว้สุดท้าย เพราะค่อนข้างเป็นงานหนัก ก็เอามาไว้ท้ายสุด ก็ประเมินว่าใช้ได้”

“คิดว่าโดยรวมก็ไปได้นะ ว่าเวลาเราดู ยกตัวอย่างในหัวข้อที่ 1 ว่าเราดู page อาจจะมีอยู่ในหน้าแรกเลยก็ได้ หรืออาจจะเข้าไปอยู่ในข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด มันก็จะได้ present มาตามเนี่ย ตั้งแต่ด้านบนจนด้านล่างประมาณพวกเนี่ย ที่เราพบเห็น นอกจากว่าหัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอันนี้ขึ้นอยู่กับการออกแบบของ webpage นะ ถามว่าในข้อคำถามเนี่ยมันร้อยเรียงกันไหม คิดว่าโอเค”

“อันนี้มันเป็นแบบประเมินเนี่ยนะตามลำดับแบบนี้ก็ไม่น่าจะมีสับสนอะไรเท่าไร มันไม่ข้ามหัวข้อก็เข้าใจแล้ว อย่างนี้ดีแล้ว”

2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ที่มีต่อข้อย่อยที่เป็นรายการประเมินเว็บไซต์ มีดังนี้

หัวข้อ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด มี 1 ประเด็น คือ ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรแยกเป็น 2 ชื่อ

บรรณารักษ์ทุกคนมีความเห็นตรงกัน คือ ควรแยกเป็น 2 ชื่อย่อย เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการจัดทำเว็บไซต์ในปัจจุบัน และสามารถที่จะพิจารณาตัดสินคุณลักษณะของรายการประเมินได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“ชื่อห้องสมุดควรจะมีทั้งไทยและอังกฤษ แต่ในคู่มือบอกว่าถ้ามีอันใดอันหนึ่งก็ถือว่าปรากฏ ทำให้มีความรู้สึก ว่า อันนี้มันไม่น่าจะยอมรับได้ มันควรจะแยกกันเป็นอีกชื่อหนึ่ง ไม่น่าจะได้คะแนนเท่ากัน”

“ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เราคือเดี๋ยวนี้มันก็มีทั้ง 2 ส่วน ส่วนที่แยกหน้ากันอยู่ หรืออยู่ในหน้าเดียว ตรงนี้มันอาจจะต้องบอกให้ทราบนิดนึง ภายในหน้าเดียวกันหรือว่าคนละหน้า เพราะว่าเดี๋ยวนี้ทุกๆ สถาบันก็ทำหน้าไทยหน้าอังกฤษและก็ลิงค์กัน หลากๆ แห่งก็ถือหน้าไทยก็มีแต่ชื่อภาษาไทย หน้าอังกฤษก็จะมีแต่ชื่อภาษาอังกฤษ น้อยแห่งที่เท่าที่เจอที่มีไทย อังกฤษอยู่ในหน้าเดียวกัน”

“ชื่อห้องสมุดบางสถาบัน ไม่มีชื่อภาษาอังกฤษ แต่พอถามเข้ามารวมอยู่ในข้อสองข้อเดียวก็ถือว่าก็เลยถือว่ามี ถ้าเกิดแยกว่าชื่อภาษาไทยมีหรือไม่มี ชื่อภาษาอังกฤษมีหรือไม่มี อันนี้ก็จะได้ เพราะว่าบางห้องสมุดเค้าจะมีอีก version หนึ่งคือ คลิกเปลี่ยนภาษา เค้าก็ถือว่าเค้าเอาชื่อภาษาอังกฤษไปใส่ตรงหน้านั้นแล้ว เค้าก็เลยไม่มี แต่ที่จริงแล้วอันนี้เค้าให้ทั้งสองข้าง เพราะว่ามันมีสอง version ถ้าเราถือว่าต้องปรากฏอยู่ในหน้าเดียวกันเนี่ย สมมุติว่าไปหน้าภาษาอังกฤษก็มีชื่อภาษาไทยด้วย อยู่หน้าภาษาไทยก็มีชื่อภาษาอังกฤษด้วย อย่างนี้ก็จะดีถ้าแยก”

หัวข้อ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ มี 3 ประเด็น คือ

1. ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดไม่จำเป็นต้องมี บรรณารักษ์ให้ความเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องมี สามารถตัดออกได้ จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“เรื่องของข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดเนี่ย โดยรวมแล้วห้องสมุดหลายๆ แห่ง เราจะมีเรื่องของระเบียบการเข้าใช้ ค่าปรับ ค่าอะไร ซึ่งมันก็เป็นเรื่องของกฎระเบียบต่างๆ แต่ถ้าเป็นเรื่องนโยบายเนี่ยคิดว่า น่าจะถามถึงกรอบใหญ่ของนโยบายของห้องสมุด อันนี้อาจจะต้องไม่มีเลขก็ได้ คือในความคิดของตัวเองเนี่ยอาจจะเป็นเรื่องของการบริหารจัดการภายในของห้องสมุดจริงๆ ไม่จำเป็นต้องมีก็ได้”

2. บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบันควรแยกเป็น 2 ข้อย่อย บรรณารักษ์ได้ให้ความเห็นว่า ควรแยกเป็น 2 ข้อย่อย จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน ตรงนี้เนี่ยโดยสภาพความเป็นจริงแล้วเนี่ย ไม่ว่าจะเป็ห้องสมุดที่ประเมินหรือว่าห้องสมุดทั่วไป ถ้าหน้าสารบัญวารสารบางสถาบันเค้าใส่ไว้เค้าก็จะมีแค่ภาษาไทยภาษาอังกฤษเค้าจะไม่มี ควรจะแยกถามว่าหน้าสารบัญภาษาไทย หน้าสารบัญภาษาอังกฤษ เพราะว่าโดยความเป็นจริงทุกวันนี้ภาษาอังกฤษเราไม่ทำ content เรา link ไปที่สำนักพิมพ์เท่านั้น”

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล ควรกำกับภาษาอังกฤษไว้ด้วย บรรณารักษ์ได้ให้ความเห็นว่า หากใช้การทับศัพท์ด้วยภาษาอังกฤษ จะทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าผ่านทาง E-Mail ข้อมูลอันนี้ถ้าไม่วงเล็บภาษาอังกฤษนี้ จะเข้าใจได้หลายอย่าง มันคล้ายกันมากระหว่างข้อ 8 กับข้อ 10 ถ้าวางเล็บภาษาอังกฤษข้างท้ายจะทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น”

หัวข้อ 4 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ มี 1 ประเด็น คือ ควรเพิ่มเรื่องของการเขียนบรรณานุกรม บรรณารักษ์ได้ให้ความเห็นว่า ควรเพิ่ม เรื่องของการเขียนบรรณานุกรมในหัวข้อนี้ด้วย จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“ควรจะมีนะ เรื่องของการเขียนบรรณานุกรม”

หัวข้อ 5 การเชื่อมโยง มี 3 ประเด็น คือ

1. การเชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเพียงการเชื่อมโยงไปยังหน้าโอแพกของห้องสมุดอื่นเท่านั้น หรือหมายถึงฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ของ สกอ. บรรณารักษ์ได้ให้ความเห็นว่า การทำตัวเชื่อมโยงไปยังหน้าโอแพกของห้องสมุดอื่น หรือหมายรวมถึงการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมของ สกอ. ด้วยหรือไม่ จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“ข้อนี้หมายถึงโอแพกของสหบรรณานุกรม สกอ. ด้วยหรือเปล่า”

“การเชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่นเนี่ย คือถ้าตีความในเชิงลึกเนี่ยนะ หมายถึงการค้นโอแพกมากกว่า 1 แห่ง คือมากกว่า 1 database ในบางโปรแกรมเนี่ยนะ ไม่ว่าจะเป็น INNOPAC, VTLS เท่าที่ตัวเองลองค้นเข้าไปคือ สามารถทำได้แต่อยู่ที่ห้องสมุดนั้นจะเปิดใช้หรือไม่ อย่างของ INNOPAC เนี่ย บางสถาบันก็เปิดให้ค้นจากห้องสมุดอื่นในหน้าโอแพกเลย และอย่าง VTLS บางห้องสมุดก็เปิดให้ค้นทั้งจากในห้องสมุดที่มี database หลาย database และก็จากห้องสมุดอื่นๆ ได้ แต่โดยรวมส่วนใหญ่ห้องสมุดในบ้านเราไม่ว่าจะเป็นใช้โปรแกรมไหนไม่ได้เปิดใช้ตรงนี้ ที่นี้ถ้าเราตีในลักษณะง่ายๆ ว่าเป็นการคลิกแล้วได้หน้าโอแพกของแต่ละห้องสมุดเลยเนี่ย โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ยังไม่พบบ่อนะ จะพบแต่เข้าไปในหน้าของสถาบันแล้วค่อยคลิกเข้าไปใช้อีกทีหนึ่ง”

2. การเชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ ควรระบุให้ชัดเจนว่า เป็น Help menu ของห้องสมุด

บรรณารักษ์ให้ความเห็นว่า ควรอธิบายให้ชัดเจนว่าเป็นการเชื่อมโยงไปยัง Help menu ของโปรแกรม IE หรือ Help menu ของห้องสมุด จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“Help menu เนี่ยหมายถึง Help menu ของเว็บไซต์ Help menu ของโปรแกรม IE หรือ Help menu ของระบบสืบค้นห้องสมุด ไม่รู้ว่า Help ของอะไร เพราะบาง software มีจริงๆ แต่ว่าผู้ใช้ไม่ใช่แค่นั้นเอง INNOPAC มี HORIZON มี แต่ว่าพอเขียนอย่างงี้ปุ๊บ ไม่ทราบว่าเป็น Help menu ของโปรแกรมหรือว่าเป็น help menu ของห้องสมุดที่ทำขึ้นเอง”

3. การเชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม ฯลฯ ควรแยกให้ชัดเจนระหว่างแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ หรือแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ให้บริการฟรี

บรรณารักษ์ให้ความเห็นว่า ยังไม่ชัดเจนว่า หมายถึงที่ห้องสมุดบอกรับหรือแค่การเชื่อมโยงไปยังแหล่งออนไลน์ฟรีทั่วไป จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“เชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ อันนี้เนี่ยนะ มองเป็นในเชิงของ ไม่ว่าจะเป็นพจนานุกรมออนไลน์ สารานุกรมออนไลน์ บางทีมันมาในลักษณะของฐานข้อมูล ก็เลยคิดว่าถ้ามันฐานข้อมูลเนี่ยอย่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ อาจจะบอกรับแตกต่างกัน หรือว่าถ้าเป็นพจนานุกรมออนไลน์ของราชบัณฑิตยสถานซึ่งมันอาจจะเว็บไซต์ ของราชบัณฑิตเลย เราถึงจะไปตรงนี้บางทีมันอาจจะยังไม่ชัดเจน ณ ที่นี้เลยคิดว่ามันยังไม่ปรากฏ คือความไม่ชัดเจนของมัน ทำให้เราตีความไปเองได้ 2 แนว ก็เลยทำให้ไม่เกิดความชัดเจน เราคิดว่าเราเลยประเมินว่าไม่ปรากฏ”

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ในด้านการประเมิน มีดังนี้

1. คำชี้แจงในคู่มือประเมินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้จนจบกระบวนการ บรรณารักษ์ทุกคนให้ความเห็นว่า สามารถอ่านคู่มือเข้าใจและทำตามคู่มือได้ในทุกขั้นตอน จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“เข้าใจ อ่านเข้าใจได้ไม่คิดซ้ำ”

“เข้าใจนะ เพราะว่าเท่าที่คุยกับผู้วิจัยเนี่ย เราไม่ได้คุยอะไรกันมาก แต่ผู้วิจัยบอกว่ามีคู่มือมาให้อ่าน แล้วก็อ่านคู่มือแล้วก็ทำตามคู่มือ แล้วพอมานพบผู้วิจัยก็คิดว่าทำได้ไม่ผิด ก็ประเมินได้ว่าคู่มืออ่านแล้วเข้าใจที่สามารถทำประเมินได้”

“ดีแล้วละ เข้าใจ ทำตามได้แล้วไม่มีอะไรง”

2. เกณฑ์การประเมิน และวิธีที่ใช้ในการประเมินมีความเหมาะสม

บรรณารักษ์ทุกคนให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า การให้ค่าน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อย่อยอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ควรพิจารณาในเรื่องค่าน้ำหนักคะแนนของแต่ละหัวข้อใหญ่ ที่ให้เท่ากันทุกหัวข้อ คือ 20 คะแนน เนื่องจากจำนวนข้อย่อยของแต่ละหัวข้อใหญ่ไม่เท่ากัน อาจไม่ยุติธรรมในการตัดสิน และควรปรับเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินใหม่ ให้สูงขึ้นกว่านี้

“คิดว่าโอเค คิดว่าผู้ประเมินคงพยายามทำให้ได้คะแนนเท่ากัน คิดว่าน้ำหนักที่ลดลงไปนิดหน่อยยอมรับได้ เห็นด้วยว่ามันไม่มีผล ส่วนเกณฑ์ตรงนี้ก็คิดว่าตรง ดี มันน่าจะปรับนิดนึงตรงคะแนนขั้นต่ำมันต่ำไปนิดนึง ดี น่าจะสูงกว่า 51 อาจจะ 60 % ขึ้นไปคิดว่าน่าจะดี”

“ถึงแม้ว่าเราจะไป weight มันแล้ว แต่ไอการที่มันมีหัวข้อย่อยมากกับหัวข้อย่อยน้อยเนี่ย โดยเชิงน้ำหนักมันเท่ากันจริง แต่โดยเชิงของรายละเอียดของในตัวเว็บไซต์เนี่ยมันอาจจะมากกว่ากัน ทำให้มันมีความคลาดเคลื่อนไปบ้าง ความคลาดเคลื่อนในที่นี้มันอาจจะ เราให้ 20 เท่ากัน แต่สาระสำคัญมันอาจจะแตกต่างกัน คิดว่าถ้าจะทำหัวข้อย่อยหรืออะไรอาจจะทำให้มันค่อนข้างใกล้เคียงกัน ถ้าเราไม่ดูความยาก อันนี้ข้อพูดในฐานะคนควบคุมการพัฒนาเว็บเนี่ยนะ ถ้าเราไม่พูดถึงความยากหรือง่ายในส่วนของเบื้องหลังการพัฒนาในแต่ละหน้าออกมาเนี่ยนะ ถ้าเอาผลสำเร็จของการ Display ของการค้น หรืออะไรก็ตาม ผมคิดว่าน้ำหนักมัน โอเคสำหรับบางหัวข้อ แต่ถ้าเราไปมองในหลังจากของการพัฒนา น้ำหนักมันย่อมแตกต่างกันมากกว่านี้”

“คะแนนกว้างเกินในความรู้สึก เพราะว่าเท่าที่ประเมิน 2 เว็บเนี่ยนะ บางข้อไม่ชัดเจนตัวเองยังแบบให้ไม่ปรากฏเลยเนี่ยนะ แต่บางหัวข้อที่ปรากฏเนี่ยเราก็คิดว่าถึงๆ อยู่ก็มี เอ๊ะว่ามันใช่ทั้งหมดหรือมีบางส่วนของใช่ เราก็คิดว่ามันปรากฏ ก็เลยคิดว่าน่าจะมีคะแนนที่แคบกว่านี้ และก็ในระดับดีน่าจะเป็น ในความรู้สึก 75 % ขึ้นไปถึงซัก 85 % ในความรู้สึกน่าจะเป็นระดับดี ส่วน 85 UP น่าจะเป็นระดับดีมาก เอ็งลดมาซัก 5 คะแนน คิดว่า 80 UP ขึ้นเนี่ยนะมันน่าจะเป็นคะแนนที่ดีมากแล้ว”

“อย่างสองแห่งเนี่ย ต่างกันเป็นหลักสิบเนี่ยสมมุติ แต่มันกลายเป็นระดับเดียวกัน มันไม่ห่างกันมาก ช่วงคะแนนมันๆ ทำให้ไม่เห็นความแตกต่างกัน ทั้งๆ ที่โดยสภาพยังไม่ให้คะแนนเนี่ยเรารู้ว่าสองแห่งเนี่ยมันต่างกันมากๆ อีกแห่งนึงดูง่ายกว่าห่างกว่า หรือว่า layout ดีกว่ากราฟิกดีกว่า แต่ว่าพอม

ลงคะแนนแล้วเนี่ยมันอยู่หัวกับท้ายเนี่ยนิดเดียวเอง กลายเป็นอยู่ในระดับดีเหมือนกันทั้งที่อีกอันเนี่ยมันควรจะขึ้นไปอีกซักหน่อย น่าจะเป็น 80 นะ 80-100 ดีมาก ตรงส่วนของดี ดี น่าจะมีดีปานกลางอะ 70 ขึ้นไป โอเคดี แต่ถ้า 80 ขึ้นไปเนี่ยน่าจะดีมาก”

3. ใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินไม่นาน

บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าใช้เวลาในการประเมินไม่นาน จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“ถ้านับทำต่อเนื้องกันใช้เวลาไม่นาน แต่ทำใจได้ว่าจะประเมิน แต่ประเมินจริงๆ แล้วไม่นาน”

“ไม่นาน ถ้านึกถึงว่าทำแบบประเมินให้เต็มที่เลย เพื่อดูรายละเอียดว่ามันมีไม่มีเนี่ยนะ คิดว่าไม่น่าจะถึงครึ่งชั่วโมงต่อ 1 เว็บ อาจจะแบบเราดูความที่เป็นคนที่คุมเรื่องของการพัฒนาเว็บ พอจะรู้อยู่แล้วว่าไอ้ข้อมูลพวกนี้นั้นอยู่ในส่วนของหน้าไหน คือครึ่งชั่วโมงนี่ดูรายละเอียดแล้ว เข้าไปอ่านแล้วว่าเพื่อตัดสินใจว่า มันใช่อันนี้ไหม อะไรอย่างเงี้ย หรือถ้าเราจะไปค้นโอแพกเราต้องทดลองค้น เข้าไปดูด้วยว่ามันลิงค์ได้จริงไหม คือไม่ได้แค่เข้าไปดูว่ามันมีโอแพกเพราะฉะนั้น 30 นาทีของตัวเองไม่มาก”

“ช่วงนี้ใช้เวลานานเป็นชั่วโมง ปัญหามันอยู่ที่แต่ละเว็บ โครงสร้างของเค้าที่เค้านำเสนอ layout ในการนำเสนอข้อมูลบนเว็บ บางเว็บเค้าก็ห่างขมออกไปหน้าโฮมเพจก็รู้เลยว่าเราจะไปตรงไหน ถ้าเราจะไปเอาข้อมูลบริการ เรื่องห้องสมุด เรื่องการสืบค้น เรื่องการเชื่อมโยง มันจะเห็นชัด แต่บางเว็บไซต์นี้จะหาไม่เจอต้องวิ่งไปที่ Site map อย่างเดียว บางเว็บไซต์ก็โหลร้าย Site map ก็ไม่ทำ หรือทำแล้ว link แล้วก็ไม่ไปใช้เวลาเยอะ”

4. เวลาที่ใช้ในการประเมินขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์

บรรณารักษ์ทุกคนให้ความเห็นตรงกันว่า ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์มีส่วนช่วยให้ประเมินได้รวดเร็วขึ้น จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“น่าจะเกี่ยวเหมือนกัน อย่างบางคำที่เราพยายามหา เราต้องไปมองคำที่ใกล้เคียงหรือว่าพยายามลองดูเนื้อหา เพราะบางเว็บจะมีคำใหญ่ เช่นคำว่า บริการ แต่พอดูข้างใต้เป็น e-book นี่หว่า ก็ลองคลิกเข้าดู พอไปดูถึงได้รู้ได้ว่าเค้ามี e-book ถึงจะประเมินให้เขาได้ว่าเขามีบริการ e-book ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องด้วยและการผ่านตาเว็บมาหลายๆ อย่างทำให้รู้ว่าจะไปหาที่ไหน”

“มีส่วนๆ เพราะว่าในบางข้อความ ยกตัวอย่างที่ผู้ประเมินที่ดูแลในเรื่องของการพัฒนาเว็บ อย่างเดียวแต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติบางภาพมันแฝงอยู่ ว่าการพิมพ์ การค้นหา หรือว่าอะไรอย่างนี้ บางทีมันเป็นคำที่มันมีอยู่หน้าเว็บเราไปคลิกดูมันก็มี แต่บางคำ เช่นการจอง บางทีคำอาจจะไม่ได้ใส่หน้าเว็บ แต่ถ้าเราเข้าไปทำรายการแล้วเราไปเห็นลิงค์ คิดว่า ภูมิหลังมีส่วน ถ้าเข้าใจงานห้องสมุด หรือมีความรู้ในเรื่องของโปรแกรมห้องสมุด หรือลักษณะงานบริการก็จะทำได้ง่ายขึ้น แต่ถ้าเป็นผู้ใช้ที่ประเมินโดยไม่มีความรู้เป็นฐานะผู้ใช้จริงๆ เดินเข้ามาใช้ ไม่มีภูมิหลังเกี่ยวกับห้องสมุดอาจจะลำบากนิดนึง”

“มีผล เพราะว่าเราจะรู้ว่าจะหา Site map จะไปเมนู link ตรงไหน มันควรจะอยู่ส่วนไหน ต่อให้เค้าสับสนุ่นวายมากๆ เราก็จะไปหาเจอว่า เราจะหาบางส่วนเกี่ยวกับ Help menu ตรงไหนได้บ้าง อาจารย์ลองไปเอาอีกคนที่ไม่ใช่ นั่น แล้วลองมาเปรียบเทียบ แล้วลองถามเค้าดูหรือเอาให้เค้าทำพร้อมกันก็ได้ต่อหน้าเราเลย แล้วจะเจอว่าคนที่ทำงานกับเว็บแล้วก็เปิดมันทุกวันเนี่ย ค่อนข้างที่จะมีทักษะในการใช้หน้า layout ของแต่ละเว็บเนี่ยเร็วกว่ากันแน่นอน”

5. บรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดสามารถใช้แบบประเมินนี้ได้ บรรณารักษ์ทุกคนให้ความเห็นว่า บรรณารักษ์ฝ่ายอื่นสามารถนำแบบประเมินนี้ไปใช้ได้ แต่อาจต้องสอบถามเพิ่มเติมในส่วนที่เป็นข้อคำถามเชิงลึก และอาจใช้เวลาประเมินที่ต่างกัน จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“คิดว่าใช้ได้ เพราะว่า 1.ภาษาที่ใช้ อ่านแล้วเข้าใจได้เลย มันอาจหายากบางอัน บางอันที่ไม่ใช่คำบนนี้ เค้าอาจจะเลิกความตั้งใจไปว่าไม่มีแล้ว แต่ถ้าเป็นเรา เราอาจคิดว่า เอ๊ะ จะอยู่ตรงนั้นหรือเปล่า อาจจะต้องเป็นระดับด้วย เช่น สมมติว่าใช้แบบประเมินนี้จริงอาจต้องประเมินในวงกว้าง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง อาจต้องมีการเก็บข้อมูลเบื้องต้น ไปรอบหนึ่งอาจประเมินดู อาจจะต้องมีการมาเก็บรายละเอียดจากบุคลากรอีกระดับหนึ่ง แต่ถ้าเป็นแบบนี้มันก็ยาก หรือแนะนำว่า อาจจะต้องให้ บรรณารักษ์ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลเว็บลองทำแบบประเมินอันนี้ดูบ้าง อาจจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง”

“โดยรวมคิดว่าได้ ได้จากโดยเว็บไซต์มันจะมีค่าต่างๆ เหล่านี้ แต่ในเชิงลึกของข้อคำถามบางข้อที่ปรากฏอยู่ในแบบประเมินเนี่ยนะ เค้าอาจจะต้องเข้าไปเพื่อดูในรายละเอียดหรือต้องสอบถามเพิ่มเติม แต่โดยรวมแล้วคิดว่าทำได้แต่ไม่ 100%”

“ใช้ได้ แต่ใช้เวลาต่างกันเท่านั้นเอง”

6. ตัวแบบประเมินเว็บไซต์โดยรวมแล้วมีความเหมาะสม บรรณารักษ์ทุกคนให้ความเห็นว่า แบบประเมินเว็บไซต์ฯ ไม่สั้น ไม่ยาวเกินไป มีความเหมาะสม การกรอกคะแนนมีความเหมาะสมแล้ว คู่มืออ่านเข้าใจง่าย จากคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“1. คู่มือ อ่านเข้าใจง่าย 2. แบบประเมินไม่สั้น ไม่ยาวเกินไป ข้อความในนี้ อ่านเข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน อย่างเช่น ข้อมูลจาก 5 หัวข้อ เนื้อหาย่อยใน 5 หัวข้อ ไม่ซ้ำซ้อนกัน ทำไปแล้วรู้สึกไม่ตึงในใจว่าไม่น่าทำ ไม่น่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ ทำได้ต่อเองดี”

“กำลังพอดี ไม่สั้นไม่ยาว เพราะว่าตัวเองเจอแบบสอบถามยาวกว่านี้นะ เอาตัวเองเป็นเกณฑ์นะ คือแบบสอบถามนี้ดี พุดถึงข้อดีของแบบสอบถามนี้ดีนี่นะครับ ในเรื่องของการตีความมันทำให้ผู้ประเมินมีความรู้สึกดีที่จะทำ และก็ข้อคำถามที่ไม่ยาวมากนัก 2 หน้านี้ โอเคอยู่ในวิสัยที่มีความสุขที่จะทำ คิดว่าเหมาะสมในเชิงของวิธีการที่เราดีได้ง่ายๆ ไม่ต้องมาเขียน เพราะว่าบางทีอันนี้ถ้าในเชิงของผู้ดูแลเว็บมันมี 2 กลุ่มคือ กลุ่มของทางด้านเทคนิค กับ บรรณารักษ์หรือเป็นนักสารสนเทศ โดยลักษณะนิสัยมันต่างกัน พวกเทคนิคเรื่องเขียนๆ ไม่เอาเลขนะ อันนี้เราเอาประสบการณ์ในห้องสมุด เพราะฉะนั้นถ้าเป็นการประเมินที่

ต้องเขียนกลุ่มนั้นจะไม่ทำ แต่ถ้าดีก็ๆ เนี่ยกลุ่มไหนก็ OK ที่จะทำให้ คิดว่าจริงๆ แล้วเนี่ยนะครับ คือเราไม่อยากจะให้แบบประเมินมันมีคะแนนปรากฏอยู่ ถ้าเป็นลักษณะนี้คือมันทำ 2 แก๊กเท่านั้นเอง คือมันต้องทำ 2 แก๊ก แต่ไม่รู้ชินะในความรู้สึก คิดว่ามันไม่มากที่จะทำ แต่ถ้าบอกว่าเอาไปไว้รวมแล้วก็เห็นคะแนน ก็ไม่อยากจะให้เห็นเพราะว่าตัวเรามันอาจจะมี Bias ในเชิงคะแนนเข้ามาได้ ข้อนี้อืม...คะแนนมันเยอะ คิดว่าอย่างนี้ดีแล้วละครับ ในความรู้สึกนะ”

“คิดว่ามันครอบคลุมเนื้อหาเว็บไซต์ห้องสมุดแล้วพอสมควร ไม่มากไม่น้อย ถ้ามากกว่านี้ก็อาจจะไม่เป็นกลางเท่าไร มากไปสำหรับห้องสมุด น้อยไปสำหรับบางแห่งที่เค้าทำหายๆ”

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

บรรณารักษ์ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดทำตัวแบบประเมินเว็บไซต์ ซึ่งได้แก่ แบบประเมินเว็บไซต์ คู่มือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์เพื่อความสะดวกในการประเมินเว็บไซต์
2. ควรจัดทำใบกรอกคะแนนในรูปแบบไฟล์ Excel โดยมีการกรอกสูตรไว้แล้ว เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการประมวลผลคำตอบ
3. ควรพัฒนาตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด ให้สามารถนำไปใช้ได้จริง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดต่อไป

“เสนอแนะหนึ่ง ตรงการกรอกคะแนนน่าจะทำในไฟล์ Excel จะช่วยได้เยอะเลย จำนวนข้อไม่ยากก็จริง แต่แบบว่า ก็ต้องเอามันมาบวกอีก ก็อาจเสียเวลานิดหน่อย ถ้าผู้พัฒนาสามารถทำให้แบบประเมินออกมาในรูปของ File Excel ก็จะได้ จะทำให้ย่นเวลาในการประเมิน เพราะว่าหลังจากที่เราเช็คข้อมูลจาก Website ว่าปรากฏหรือไม่ปรากฏเราจะสามารถคำนวณคะแนนออกมาได้เลยโดยไม่ต้องไปคลิกคะแนนอีกขั้นตอนหนึ่ง สามารถรวมผลได้เลยไม่ต้องทำหลาย step”

“ข้อคิดนะ จริงๆ แล้วเราพูดถึงเว็บ การพัฒนาเว็บ หรือการประเมินความพึงพอใจหรืออะไร ในเรื่องเว็บไซต์มากันมากนะ แต่ประเมินเว็บห้องสมุดเนี่ยยังไม่ค่อยมีนะ เพราะว่าอย่างที่เรารู้ๆ ว่างานห้องสมุดเป็นงานที่เฉพาะ เพราะฉะนั้นวิธีการที่ประเมินก็น่าจะเป็นแบบที่เฉพาะของห้องสมุดขึ้นมา คิดว่าแบบประเมินที่จะพัฒนาเพื่อประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด มันก็น่าจะเป็นเรื่องที่ช่วยอย่างน้อยในฐานะผู้ดูแลการพัฒนาเว็บไซต์มันก็ช่วยว่า จริงๆ แล้วเวลาเราจะพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดเนี่ย มันควรมีอะไร จากแบบประเมินนี้มันก็สะท้อนกลับมาว่า หัวข้อไหนที่เราไม่มีหรือหัวข้อไหนที่เราไม่มี ควรจะเพิ่มเติมหรือมีแล้วมันกรูกรัง น่าจะตัดออกหรือมันเป็นข้อมูลที่ไม่จำเป็นเลยเราก็น่าจะตัดออกได้ เพราะว่าโดยรวมความเป็นห้องสมุดมีอะไรก็อยากจะให้คนรู้คนเห็น เพราะว่าห้องสมุดประชาสัมพันธ์ไม่เก่ง แต่เอาไปใส่ขั้วไว้ในเว็บ

แบบประเมินนี้จะช่วยให้เรามองในเรื่องของการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดที่มันให้บริการทางวิชาการ หรือให้บริการผู้ใช้ให้ได้ก่อนข้างครบถ้วนในประเด็นต่างๆ มากขึ้น เพราะว่าประเด็นตรงนี้มันอาจจะยังไม่ครบสมบูรณ์ แต่มันก็ช่วยให้ความเป็นห้องสมุดมีสารสนเทศได้ครบ ก็โอเคนะสำหรับแบบประเมินนี้ อาจจะพัฒนาให้เป็นแบบประเมินที่ใช้กันต่อไปได้

โดยรวมคิดว่ากับสิ่งที่ทำเนี่ยค่อนข้างที่จะโอเคกับข้อคำถาม ที่นี้ข้อคำถาม ณ ส่วนนี้ถ้าพูดถึงห้องสมุดโดยทั่วๆ ไปมันก็ครบถ้วนนะ นอกจากแต่ละห้องสมุดจะมีลักษณะพิเศษของตัวเองที่มันจะเพิ่มเติมเข้าไปซึ่งเราก็ไม่ควรถามให้มันมากไป ถ้าเราจะสร้างมาตรฐานโดยเกณฑ์การประเมินเนี่ย คิดว่า ณ ตรงนี้เพียงพอ มันเป็นกลาง พอแล้วที่เว็บห้องสมุดซึกเว็บนิ่งมันควรจะมี ส่วนรายละเอียดที่มันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละห้องสมุดมันเป็นเรื่องที่อยู่นอกเกณฑ์ประเมินตรงนี้”

3. ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดฯ ที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว

สำหรับความแตกต่างของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ฯ ที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบประเมินเว็บไซต์ฯ ของฉิมพลี วิมลธรรม (2547) มีประเด็นหลักๆ ดังนี้คือ

1. แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดฯ

ในด้านเนื้อหาของรายการประเมินหลักๆ มีความใกล้เคียงกัน แต่ได้มีการจัดกลุ่มหัวข้อเนื้อหาในแบบประเมินเว็บไซต์ฯ ใหม่ จากเดิม 8 หัวข้อ เป็น 5 หัวข้อ และปรับรายการประเมินที่เป็นข้อย่อยจากเดิม 75 ข้อย่อยเหลือเพียง 46 ข้อย่อย รวมถึงปรับเปลี่ยนการใช้ถ้อยคำภาษาให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยที่แบบประเมินเว็บไซต์ฯ ที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว จะเน้นที่การประเมินด้านเนื้อหาเพียงอย่างเดียว เนื่องจากผู้วิจัยพบว่า หากจะประเมินในด้านเทคนิคและการออกแบบโครงสร้าง จะไม่สามารถประเมินในลักษณะที่ “ปรากฏ” หรือ “ไม่ปรากฏ” ได้ จึงได้ตัดในส่วนการประเมินในด้านเทคนิคและการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ออก

2. วิธีการให้คะแนนและเกณฑ์การตัดสิน

เนื่องจากการปรับจำนวนของหัวข้อในรายการประเมินลดลง ผู้วิจัยจึงได้ปรับคะแนนใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับแบบประเมินเว็บไซต์ฯ จากเดิมที่ให้ค่าน้ำหนักคะแนนแต่ละหัวข้อไม่เท่ากัน ได้ปรับให้คะแนนของทุกหัวข้อมีค่าเท่ากันทั้งหมด รวมถึงได้กำหนดคะแนนในส่วนข้อย่อยใหม่โดยใช้วิธีการเฉลี่ยจากคะแนนรวมในแต่ละหัวข้อ และปรับเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินเว็บไซต์ฯ เป็น 4 ระดับโดยพิจารณาจากคะแนนรวมทั้งหมดทุกหัวข้อว่า ได้คะแนนอยู่ในระดับใด พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ตัวแบบประเมินใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกันทั้งหมด

รายละเอียดตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มีดังนี้

แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ชื่อเว็บไซต์ :

URL :

วัน เดือน ปี ที่ประเมิน :

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณารายการประเมินในหัวข้อต่างๆ ว่ามี"ปรากฏ" หรือ "ไม่ปรากฏ" อยู่บนเว็บไซต์ห้องสมุดที่ท่านกำลังประเมินอยู่หรือไม่ จากนั้นให้ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องผลการประเมินตามความเป็นจริง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน	
	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด		
1. ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด		
2. ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ		
3. ประวัติของห้องสมุด		
4. การนำชมห้องสมุด เช่น รูปแบบ ฟิล์มวีดิทัศน์, Virtual tour เป็นต้น		
5. แผนภูมิการบริหารงาน		
6. รายชื่อผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/แผนก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล		
7. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อกับห้องสมุด หรือฝ่ายต่างๆของห้องสมุด		
8. ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บมาสเตอร์ที่สามารถติดต่อได้		
9. จดหมายข่าว ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุด		
10. ปฏิทินการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด เช่น การใช้งานข้อมูล ฯลฯ		
11. ข้อความที่แสดงถึงลิขสิทธิ์เว็บไซต์		
12. แสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลครั้งล่าสุด		
13. แผนผังเว็บไซต์ห้องสมุด (Site map)		
หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ		
1. ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุด		
2. กฎระเบียบต่างๆ เช่น สิทธิการยืม การคืน ค่าปรับ เวลาเปิด-ปิดบริการ ฯลฯ		
3. บริการรายชื่อนั่งสื่อนี้ใหม่		
4. บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน		
5. บริการตรวจสอบสถานะการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่หน้าโฮมเพจ		
6. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (Renew) ผ่านเว็บไซต์		
7. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์		
8. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล		
9. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบ Live reference เช่น chat, question point		
10. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เสนอความคิดเห็น หรือ ข้อร้องเรียนต่อห้องสมุด		
11. รายชื่อวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่มีให้บริการ		
12. คำถามที่ถามบ่อยที่เกี่ยวกับห้องสมุด (Frequently Asked Question: FAQ)		

รายการประเมิน	ผลการประเมิน	
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)		
2. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์		
3. ฐานข้อมูล ThaiLIS เช่น HW Wilson, ACM, ScienceDirect ฯลฯ		
4. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัย กฤตภาคฯ		
5. ฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ ที่ห้องสมุดบอกรับเพิ่มเติม		
6. ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์		
7. วารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ		
หัวข้อที่ 4 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้		
1. วิธีการใช้ OPAC		
2. วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์		
3. วิธีการค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตหรือโปรแกรมค้นหา		
4. วิธีการประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ		
หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง		
1. เชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น		
2. เชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้		
3. เชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจของห้องสมุดที่เป็นภาษาอังกฤษได้		
4. เชื่อมโยงกลับไปหน้าโฮมเพจของมหาวิทยาลัย		
5. เชื่อมโยงไปยังมหาวิทยาลัยอื่น		
6. เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่สำคัญ		
7. เชื่อมโยงไปยังหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์		
8. เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ชี้แหล่งข้อมูล เช่น Journal Link		
9. เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา (Search engine)		
10. เชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม ฯลฯ		

*เมื่อท่านประเมินเสร็จแล้ว ให้นำผลการประเมินที่ได้ไปใส่ในใบกรอกคะแนน เพื่อสรุปผลการประเมินเว็บไซต์

คู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประเมิน ได้เข้าใจถึงวิธีการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด และการแปลผลค่าคะแนนที่ได้

2. ลักษณะของการประเมิน

แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานี้ เป็นแบบตรวจสอบคุณลักษณะบนเว็บไซต์ห้องสมุด โดยที่ผู้ประเมินต้องพิจารณารายการว่า “ปรากฏ” หรือ “ไม่ปรากฏ” บนเว็บไซต์ คุณลักษณะดังกล่าวแบ่งเป็น 5 หัวข้อ รวม 46 ข้อ ได้แก่

หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด	จำนวน 13 ข้อ
หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	จำนวน 12 ข้อ
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ	จำนวน 7 ข้อ
หัวข้อที่ 4 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	จำนวน 4 ข้อ
หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง	จำนวน 10 ข้อ

3. วิธีการประเมิน

ผู้ประเมินใช้ดุลพินิจของตนเองพิจารณารายการประเมินตามหัวข้อในแบบประเมินเทียบกับเนื้อหาของเว็บไซต์ว่า “ปรากฏ” อยู่บนเว็บไซต์ หรือ “ไม่ปรากฏ” โดยมีแนวทางการตัดสินดังนี้

1) รายการประเมินที่ปรากฏ หมายถึงคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่ง ตามที่ระบุในรายการประเมินปรากฏอยู่บนเว็บไซต์ เช่น ข้อความในรายการประเมิน กำหนดว่า ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด ในกรณีนี้ ถ้าปรากฏปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ทั้งหมดหรือปรากฏเพียงคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่งให้ถือว่า ปรากฏ

2) การประเมินในหัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง นอกจากจะพิจารณาว่ามีการเชื่อมโยงเป็นไปตามรายการประเมินแล้ว ให้พิจารณาด้วยว่าการเชื่อมโยงที่จัดทำนั้นสามารถใช้งานได้จริงหรือไม่ ถ้าไม่สามารถใช้งานได้ ให้ถือว่าคุณลักษณะในข้อนั้น ไม่ปรากฏ

หลังจากที่พิจารณาแล้วว่า ปรากฏ หรือไม่ปรากฏ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการแบบประเมิน

รายการประเมิน	ผลการประเมิน	
	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด		
1. ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด		
2. ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ		
3. ประวัติของห้องสมุด		

4. วิธีการให้คะแนน และใบกรอกคะแนน

4.1 หลังจากตรวจสอบคุณลักษณะในหัวข้อต่างๆ จนครบแล้ว นำผลที่ปรากฏในแต่ละหัวข้อ มาแจกแจงลงในใบกรอกคะแนน โดยมีการกำหนดค่าคะแนน (คะแนนเต็มทั้งหมด 100 คะแนน) ดังนี้

หัวข้อที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด	จำนวน 13 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	จำนวน 12 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 3	บริการสืบค้นสารสนเทศ	จำนวน 7 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 4	บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	จำนวน 4 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
หัวข้อที่ 5	การเชื่อมโยง	จำนวน 10 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20 คะแนน
รวม 5 หัวข้อ			มีค่าน้ำหนักคะแนน = 100 คะแนน

4.2 การแปลค่าน้ำหนักคะแนนในแต่ละหัวข้อ

ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อย่อยในแต่ละหัวข้อได้กำหนดไว้ตามตาราง สำหรับข้อที่มี * ปรากฏ เป็นข้อที่มีค่าน้ำหนักคะแนนแตกต่างจากข้ออื่น เนื่องจากไม่สามารถเฉลี่ยให้เท่ากันทุกข้อได้ จึงได้คิดค่าคะแนนโดยอ้างอิงจากผลการสำรวจในงานวิจัยของฉิมพลี วิมลธรรม

หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด มีค่าน้ำหนัก 20 คะแนน แต่ละข้อย่อย มีค่าน้ำหนักคะแนนดังตาราง

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน
1	1.54
2	1.54
3	1.53*
4	1.54
5	1.53*
6	1.54
7	1.54
8	1.54
9	1.54
10	1.54
11	1.54
12	1.54
13	1.54
รวม	20

หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ มีค่าน้ำหนัก 20 คะแนน แต่ละข้อย่อย มีค่าน้ำหนักคะแนน ดังตาราง

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน
1	1.66*
2	1.67
3	1.67
4	1.67
5	1.67
6	1.66*
7	1.66*
8	1.67
9	1.67
10	1.67
11	1.67
12	1.66*
รวม	20

หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ มีค่าน้ำหนัก 20 คะแนน แต่ละข้อย่อย มีค่าน้ำหนักคะแนน ดังตาราง

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน
1	2.86
2	2.86
3	2.86
4	2.86
5	2.85*
6	2.85*
7	2.86
รวม	20

หัวข้อที่ 4 บริการให้การศึกษากับผู้ใช้นี้ มีค่าน้ำหนัก 20 คะแนน แต่ละข้อย่อย มีค่าน้ำหนักคะแนน

ดังตาราง

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน
1	5
2	5
3	5
4	5
รวม	20

หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง มีค่าน้ำหนัก 20 คะแนน แต่ละข้อย่อย มีค่าน้ำหนักคะแนน ดังตาราง

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน
1	2
2	2
3	2
4	2
5	2
6	2
7	2
8	2
9	2
10	2
รวม	20

4.3 นำผลที่ได้ตัดสินไปแล้วว่า “ปรากฏ” จากแบบประเมินเว็บไซต์ แจกแจงลงในใบกรอกคะแนน ส่วนที่ 1 เพื่อรวมคะแนนแต่ละหัวข้อ จากนั้นนำผลรวมในแต่ละหัวข้อกรอกลงในส่วนที่ 2 และรวมคะแนนทั้งหมดทุกหัวข้อ

4.4 แปลผลคะแนนจากค่าคะแนนรวมทั้งหมด โดยใช้เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน ดังนี้

ดีมาก	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 76-100 คะแนน
ดี	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 51-75 คะแนน
พอใจ	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 26-50 คะแนน
ควรปรับปรุง	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 0-25 คะแนน

คำชี้แจง : ในกรณีที่ค่าคะแนนรวมทั้งหมดเป็นเศษทศนิยม ถ้ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ให้ปัดขึ้น หากไม่เกิน 0.50 ให้ถือตามจำนวนคะแนนเต็มนั้น เช่น ได้ 82.6 ให้ปัดขึ้นเป็น 83 คะแนน แต่ถ้าได้ 85.45 ให้ถือว่าได้ 85 คะแนน

ใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ชื่อเว็บไซต์ :

URL :

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ของข้อย่อยแต่ละข้อ ตามที่ท่านได้ตัดสินใจแล้วว่า “ปรากฏ” จากแบบประเมินเว็บไซต์

ส่วนที่ 1 การคิดค่าคะแนนรวมแต่ละหัวข้อ

หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน (20 คะแนน)
<input type="checkbox"/> 1	1.54
<input type="checkbox"/> 2	1.54
<input type="checkbox"/> 3	1.53*
<input type="checkbox"/> 4	1.54
<input type="checkbox"/> 5	1.53*
<input type="checkbox"/> 6	1.54
<input type="checkbox"/> 7	1.54
<input type="checkbox"/> 8	1.54
<input type="checkbox"/> 9	1.54
<input type="checkbox"/> 10	1.54
<input type="checkbox"/> 11	1.54
<input type="checkbox"/> 12	1.54
<input type="checkbox"/> 13	1.54
รวมคะแนนที่ได้	

หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน (20 คะแนน)
<input type="checkbox"/> 1	1.66*
<input type="checkbox"/> 2	1.67
<input type="checkbox"/> 3	1.67
<input type="checkbox"/> 4	1.67
<input type="checkbox"/> 5	1.67
<input type="checkbox"/> 6	1.66*
<input type="checkbox"/> 7	1.66*

<input type="checkbox"/> 8	1.67
<input type="checkbox"/> 9	1.67
<input type="checkbox"/> 10	1.67
<input type="checkbox"/> 11	1.67
<input type="checkbox"/> 12	1.66*
รวมคะแนนที่ได้	

หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน (20 คะแนน)
<input type="checkbox"/> 1	2.86
<input type="checkbox"/> 2	2.86
<input type="checkbox"/> 3	2.86
<input type="checkbox"/> 4	2.86
<input type="checkbox"/> 5	2.85*
<input type="checkbox"/> 6	2.85*
<input type="checkbox"/> 7	2.86
รวมคะแนนที่ได้	

หัวข้อที่ 4 บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน (20 คะแนน)
<input type="checkbox"/> 1	5
<input type="checkbox"/> 2	5
<input type="checkbox"/> 3	5
<input type="checkbox"/> 4	5
รวมคะแนนที่ได้	

หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง

ข้อย่อย	ค่าน้ำหนักคะแนน (20 คะแนน)
<input type="checkbox"/> 1	2
<input type="checkbox"/> 2	2
<input type="checkbox"/> 3	2
<input type="checkbox"/> 4	2

<input type="checkbox"/> 5	2
<input type="checkbox"/> 6	2
<input type="checkbox"/> 7	2
<input type="checkbox"/> 8	2
<input type="checkbox"/> 9	2
<input type="checkbox"/> 10	2
รวมคะแนนที่ได้	

ส่วนที่ 2 การคิดคะแนนรวมทั้งหมดและผลการประเมิน

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้ (เต็ม 100)
หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด	
หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ	
หัวข้อที่ 4 บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	
หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง	
รวม	
ผลการประเมิน คือ	

เกณฑ์การตัดสินผลการประเมินเว็บไซต์

ดีมาก	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 76-100 คะแนน
ดี	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 51-75 คะแนน
พอใจ	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 26-50 คะแนน
ควรปรับปรุง	เมื่อได้คะแนนรวมตั้งแต่ 0-25 คะแนน

คำชี้แจง : ในกรณีที่ค่าคะแนนรวมทั้งหมดเป็นเศษทศนิยม ถ้ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ให้ปัดขึ้น หากไม่เกิน 0.50 ให้ถือนตามจำนวนคะแนนเต็ม

ตัวอย่างเช่น หากได้คะแนน 82.6 ให้ปัดขึ้นเป็น 83 คะแนน

แต่ถ้าได้ 85.45 ให้ถือนว่าได้เพียง 85 คะแนน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นประเมินคุณภาพแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ ฉิมพลี วิมลธรรม (2547) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของรายการประเมิน ตามที่ปรากฏในตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของ ฉิมพลี วิมลธรรม (2547) ดังนี้

1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา เป็นแบบตรวจสอบที่ประกอบด้วยรายการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และช่องบันทึกความเหมาะสม ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา 3 ลักษณะ คือ สอดคล้อง ไม่แน่ใจ ไม่สอดคล้อง

1.3 การรวบรวมข้อมูล นำแบบตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบรายการประเมินเว็บไซต์แต่ละรายการว่า สอดคล้อง ไม่แน่ใจ หรือไม่สอดคล้อง และคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง รายการใดที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่ารายการในแบบประเมินเว็บไซต์มีความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้

2. การประเมินเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของตัวแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วในขั้นตอนที่ 1 ก่อนนำไปทดลองใช้โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้เชี่ยวชาญทางด้านห้องสมุด จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา คือ ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ ที่มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ แบบประเมินเว็บไซต์ คู่มือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจากขั้นตอนที่ 1

2.3 การรวบรวมข้อมูล นำแบบประเมินเว็บไซต์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาตามการพิจารณาและความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์กลุ่มตัวอย่าง

3. การทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นการทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์กับเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยดำเนินการดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่าง มี 2 กลุ่ม คือ

1) บรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด และเป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

2) เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการสุ่มแบบเจาะจงเฉพาะเว็บไซต์ห้องสมุดที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่บนเว็บไซต์มากที่สุด และเว็บไซต์ที่มีเทคนิคการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์อย่างหลากหลายที่สุด จำนวน 2 เว็บไซต์ ตามผลการวิจัยของ นวพร ชลวานิช (2546) คือ

2.1) เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.2) เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่ประกอบด้วย

1) คู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2) แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

3) ใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ให้บรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฯ

3.4 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ โดยใช้วิธีหาค่าความเท่าเทียมกัน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของคำตอบของบรรณารักษ์ที่มีต่อรายการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ โดยวิเคราะห์ผลจากค่าความสอดคล้องที่บรรณารักษ์ทั้ง 3 คน โดยการเปรียบเทียบทีละคู่ หากผลการเปรียบเทียบทุกคู่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าแบบประเมินเว็บไซต์มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. การสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้แบบประเมินเว็บไซต์โดยดำเนินการ ดังนี้

4.1 กลุ่มตัวอย่าง คือบรรณารักษ์ จำนวน 3 คน ที่ได้ทำการทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ในขั้นตอนที่ 3

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามต่างๆ เพื่อให้สามารถสัมภาษณ์ได้ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

4.4 จัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อประมวลผลคำตอบ และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาตามประเด็นที่ได้จากแนวคำถามพร้อมยกตัวอย่างข้อมูลสนับสนุนจากการสัมภาษณ์

5. สรุปผลการประเมินคุณภาพตัวแบบประเมินเว็บไซต์

เป็นการนำผลการทดลองใช้ และการสัมภาษณ์ มาประมวลผลแล้วสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพแล้วสรุปได้ ดังนี้

1. ค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์

จากการที่ให้บรรณารักษ์ทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว โดยทำการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในสภาพเป็นจริง จากนั้นนำคำตอบมาหาค่าความเที่ยง พบว่า ได้ค่าความเที่ยงมากกว่า 0.70 ในทุกรายคู่ ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด สรุปได้ว่า

บรรณารักษ์คนที่ 1 กับคนที่ 2 ตรวจสอบข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่สอดคล้องกันจำนวน 17 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82

บรรณารักษ์คนที่ 1 กับคนที่ 3 ตรวจสอบข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่สอดคล้องกันจำนวน 19 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.79

บรรณารักษ์คนที่ 2 กับคนที่ 3 ตรวจสอบข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่สอดคล้องกันจำนวน 16 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.83

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์

2.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ที่มีต่อแบบประเมินเว็บไซต์ ในภาพรวมมีดังนี้

- 1) แบบประเมินเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ได้จริง
- 2) ปัญหาที่เกิดจากการทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฯ คือ การตีความของข้อคำถามต่างๆ บางข้อ
- 3) ข้อคำถามมีความครอบคลุมและครบถ้วน
- 4) ข้อย่อยมีเนื้อหาค่อนข้างครบถ้วนและสอดคล้องกับหัวข้อ
- 5) การใช้ภาษา คำ ของหัวข้อและข้อย่อยมีความชัดเจน
- 6) การจัดลำดับหัวข้อและข้อย่อยมีความต่อเนื่อง

2.2 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ที่มีต่อข้อย่อยที่เป็นรายการประเมินเว็บไซต์ มีดังนี้

หัวข้อ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด มี 1 ประเด็น คือ ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรแยกเป็น 2 ข้อ

หัวข้อ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ มี 3 ประเด็น คือ

- 1) ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดไม่จำเป็นต้องมี
- 2) บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบันควรแยกเป็น 2 ข้อย่อย
- 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล ควรกำกับภาษาอังกฤษไว้ด้วย

หัวข้อ 4 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ มี 1 ประเด็น คือ ควรเพิ่มเรื่องของการเขียนบรรณานุกรม

หัวข้อ 5 การเชื่อมโยง มี 3 ประเด็น คือ

- 1) การเชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเพียงการเชื่อมโยง ไปยังหน้าโอแพกของห้องสมุดอื่นเท่านั้น หรือหมายถึงฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ของสกอ.
- 2) การเชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ ควรระบุให้ชัดเจนว่า เป็น Help menu ของห้องสมุด

- 3) การเชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม ฯลฯ ควรแยกให้ชัดเจนระหว่างแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ หรือแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ให้บริการฟรี

2.3 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ในด้านการประเมิน

ตัวแบบประเมินเว็บไซต์โดยรวมแล้วมีความเหมาะสม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1) คำชี้แจงในคู่มือการประเมินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้จนจบกระบวนการ
- 2) เกณฑ์การประเมิน และวิธีที่ใช้ในการประเมินมีความเหมาะสมแต่ควรปรับเกณฑ์การตัดสินให้สูงขึ้น
- 3) ใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินไม่นาน และเวลาที่ใช้ในการประเมินขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์
- 4) บรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดสามารถใช้แบบประเมินนี้ได้
- 5) ข้อเสนอแนะทั่วไป มีดังนี้

5.1) ควรจัดทำตัวแบบประเมินเว็บไซต์ ซึ่งได้แก่ แบบประเมินเว็บไซต์ คู่มือการใช้ และใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์เพื่อความสะดวกในการประเมินเว็บไซต์

5.2) ควรจัดทำใบกรอกคะแนนในรูปแบบไฟล์ Excel โดยมีการกรอกสูตรไว้แล้วเพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการประมวลผลคำตอบ

5.3) ควรพัฒนาตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด ให้สามารถนำไปใช้ได้จริง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความเที่ยงของตัวแบบประเมินเว็บไซต์อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพแล้ว มีค่าสูงเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 0.70 ในทุกรายกลุ่ม ซึ่งกล่าวได้ว่าตัวแบบประเมินเว็บไซต์นี้มีความเที่ยง ทั้งนี้เป็นเพราะ

1.1 ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดนี้ได้ดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบหลายขั้นตอน คือ ขั้นตอนการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ครั้ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นด้วยกับหัวข้อและรายการประเมิน โดยให้ความสำคัญกับเนื้อหาและภาษาเป็นหลัก จึงถือได้ว่าเป็นแบบประเมินเว็บไซต์ที่มีความเป็นไปได้มากที่จะนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในสภาวะการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนารายการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของราวาร์ด (Raward, 2001) ที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหารายการประเมินก่อนนำไปทดลองใช้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าค่าความเที่ยงของแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดนี้จะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่เมื่อนำไปทดลองใช้ ผู้ทำการทดลองได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในหลายประเด็นที่มีความสอดคล้องกันกับค่าความเที่ยงที่โดยรวมทั้งส่วนที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะต้องนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมกับนโยบาย วัฒนธรรม หรือ วัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้นๆ เหมือนดังที่ ไรอัน (Ryan, 2003: 209,215) ได้กล่าวว่าการจัดทำเว็บไซต์

ห้องสมุด ไม่ว่าจะเลือกวิธีใดก็ตามที่จะใช้ในการประเมินจะต้องทำให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดด้วย

1.2 ผู้ทดลองคือ บรรณารักษ์ 3 คน มีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้ง 3 คน เป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุดและมีประสบการณ์ด้านระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขา (Chao, 2002) ที่พัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยในขั้นตอนของการพัฒนาและทดสอบเครื่องมือ ได้ศึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางด้านเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อที่จะกำหนดเนื้อหาที่สำคัญบนเว็บไซต์ห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งบรรณารักษ์ เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการจัดทำเว็บไซต์ เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ เคลาเซน (Clausen, 1999) ที่ได้พัฒนาแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด โดยเลือกผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศของห้องสมุดเป็นผู้ทดลองใช้ และ มากินาซ และมิลเลอร์ (Maquignaz; & Miller, 2002) ที่ได้ศึกษาการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยิวคอตโตเรียที่เน้นศึกษาจากประสบการณ์การใช้เว็บไซต์ห้องสมุดของผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัย และผู้เข้าใช้ห้องสมุด รวมถึงบุคลากรของห้องสมุดด้วย เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดในแง่มุมต่างๆ โดยเน้นที่บริการของห้องสมุดเป็นหลัก

จากเหตุผลดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดนี้มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้จริง

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์

2.1 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ที่มีต่อแบบประเมินเว็บไซต์

จากการนำแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์ พบว่า บรรณารักษ์มีความคิดเห็นต่อตัวแบบประเมินเว็บไซต์ในภาพรวมว่า สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยข้อคำถามทั้งหมด ทั้งในส่วนที่เป็นหัวข้อและข้อย่อยมีความครอบคลุม และครบถ้วนสอดคล้องกัน การใช้ภาษาของหัวข้อและข้อย่อยมีความชัดเจนตลอดจนจัดลำดับหัวข้อและข้อย่อยได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ผู้ทำการทดลองใช้รับผิดชอบงานประเภทเดียวกันจึงมีความคิดเห็นตรงกัน นอกจากนี้แบบประเมินนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ ดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1 รวมทั้งบรรณารักษ์เองก็เป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุดมานานนับ 10 ปี ทำให้มีความเข้าใจ และสามารถทำตามทุกขั้นตอนได้ อีกทั้งบรรณารักษ์ยังมีเจตคติที่ดีต่อการพัฒนาแบบประเมินเว็บไซต์ เพราะหากมีเกณฑ์การประเมินที่ดีสำหรับเว็บไซต์ห้องสมุดโดยตรงแล้ว จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดของตนเองได้ แต่อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์ยังได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงให้ได้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดที่มีความสมบูรณ์และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงของเว็บไซต์ห้องสมุดมากที่สุด

2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ที่มีต่อข้อย่อยในรายการประเมินเว็บไซต์

1) การตีความและการใช้ถ้อยคำ

บรรณารักษ์มีความคิดเห็นต่อข้อย่อยในรายการประเมินเว็บไซต์หลายประเด็น แต่ที่บรรณารักษ์ให้ความสำคัญเป็นเรื่องหลัก คือ เรื่องของการตีความ การใช้ถ้อยคำที่ไม่ชัดเจน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้คะแนนก็เป็นได้ ประเด็นต่างๆ เหล่านี้ เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ และควรคำนึงถึงเพื่อให้สื่อความถึงผู้ที่นำแบบประเมินฯไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน หรือแบบประเมินที่จะใช้ในการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น งานวิจัยของ มากินาซ และมิลเลอร์; ราวาร์ด; เดคเลอร์ และเลวิส;

โครวเลย์และคนอื่นๆ; แมกกิลลิส และทอม; ไพรท์ และแมกมิวเลน (Maquignaz; & Miller. 2002; Raward. 2001; Detlor; & Lewis. 2006; Crowley; & et al. 2002; McGillis; & Toms. 2001; Wright. 2004; McMullen. 2001: 11) ที่ล้วนแล้วแต่มีประเด็นเรื่องการใช้ถ้อยคำ (Terminology) ที่อาจทำให้มีการตีความที่ผิดไปที่เกิดจากการใช้คำหรือประโยคที่สื่อความหมายได้หลายประเด็น หรือใช้คำที่เป็นศัพท์เฉพาะหรือเป็นบริการเฉพาะของห้องสมุดที่เข้าใจได้ยาก อย่างไรก็ตามหากแบบประเมินเว็บไซต์นี้ออกแบบมาเพื่อให้บรรณารักษ์เป็นผู้ประเมินก็อาจเกิดปัญหาแต่เพียงเล็กน้อย เนื่องจากบรรณารักษ์จะสามารถเข้าใจได้ แต่อาจนำไปใช้ไม่ได้กับผู้ประเมินทั่วไปที่อยู่นอกวิชาชีพบรรณารักษ์ ฉะนั้นถ้าบรรณารักษ์จะนำคำศัพท์เฉพาะทางวิชาชีพเหล่านั้นไปใช้ในเว็บไซต์ จะต้องพิจารณาให้ถ่องแท้ว่าสามารถสื่อความให้ผู้ใช้อื่นๆ เข้าใจได้หรือไม่

2) ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรแยกเป็น 2 ข้อย่อย

เนื่องจากปัจจุบันเว็บไซต์ห้องสมุดนิยมทำสลับหน้าภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ เพื่อนำเสนอเนื้อหาให้มีความเป็นสากล และช่วยให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่เป็นชาวต่างประเทศสามารถอ่านและเข้าใจ และใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ เช่น เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นต้น ดังนั้นชื่อของห้องสมุดที่เป็นภาษาไทยจะปรากฏที่หน้าภาษาไทย และชื่อห้องสมุดที่เป็นภาษาอังกฤษจะปรากฏอยู่ที่หน้าภาษาอังกฤษ ดังนั้นหากการตัดสินใจการปรากฏทั้งหมดหรือปรากฏเพียงคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่งและให้ถือว่าปรากฏนั้น จึงอาจจะทำให้คะแนนที่ได้ไม่มีความเหมาะสมได้ ทั้งนี้เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดในปัจจุบัน และสามารถที่จะพิจารณาตัดสินคุณลักษณะของรายการประเมินได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

3) ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดอาจไม่จำเป็นต้องใช้เป็นรายการประเมิน

เว็บไซต์ของห้องสมุดในต่างประเทศ ห้องสมุดมักจะจัดทำเว็บไซต์ตามนโยบายของห้องสมุด โดยการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด บริการ รวมถึงนโยบายของห้องสมุดด้วย (McMullen. 2001: 8) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นอฟแลน และซุมเมอร์ (Novljan; & Zumer. 2004: 62-76) ที่กล่าวว่าห้องสมุดมักมีปัญหาในการจัดทำและออกแบบเว็บไซต์ ห้องสมุดจึงควรมีการวางแผนและออกแบบเว็บไซต์ โดยมีสิ่งที่ควรพิจารณาคือ ทัศนคติและเป้าหมายของการจัดทำเว็บไซต์ ซึ่งควรกำหนดนโยบายการจัดทำ และควรมีเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์ด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ หวางและเกา (Wang; & Gao. 2004: 220) ที่กล่าวว่า ประเภทของเนื้อหาหลักที่ต้องมีบนเว็บไซต์ห้องสมุด คือข้อมูลทั่วไป และทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งข้อมูลทั่วไปนั้นหมายถึงข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด เช่น ทัศนคติของห้องสมุด ข้อมูลบุคลากร แผนภูมิการบริหารงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายของห้องสมุด เช่น นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด หรือนโยบายของการรับหนังสือบริจาค ส่วนห้องสมุดในประเทศไทยที่มีการนำเสนอเนื้อหาของห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินงาน และกิจกรรมการให้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ เช่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล (2008: Online) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2551: ออนไลน์) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551ก: ออนไลน์) และ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2551: ออนไลน์) เป็นต้น ฉะนั้นการจะนำข้อมูลนี้ลงไว้ในรายการประเมินหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับ

นโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยที่ห้องสมุดควรพิจารณาว่านโยบายของห้องสมุดที่เขียนขึ้นนั้น ผู้ใช้ควรจะรับทราบหรือไม่ เพราะนอกจากจะสะท้อนให้เห็นถึงเงื่อนไขและความต้องการพื้นฐานแล้วยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่แท้จริงในการให้บริการและแสดงถึงความเป็นผู้นำของห้องสมุดด้วย

4) บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบันควรแยกเป็น 2 ซ้อย่อย

โดยทั่วไปห้องสมุดเกือบทุกแห่งจัดให้บริการหน้าสารบัญวารสารซึ่งเป็นหนึ่งในบริการของห้องสมุดอยู่แล้ว บางแห่งอาจให้บริการหน้าสารบัญวารสารทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และบางแห่งให้บริการเพียงแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง สำหรับรูปแบบการให้บริการมีทั้งแบบเดิมคือ บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ เช่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร - วิโรฒ ให้บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาอังกฤษในรูปแบบสิ่งพิมพ์โดยการจัดส่งมายังภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ นอกจากนี้ในปัจจุบันห้องสมุดต่างๆ นิยมให้บริการหน้าสารบัญวารสารบนเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2551: ออนไลน์) และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (2551: ออนไลน์) ที่ให้บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น สำหรับ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2550: ออนไลน์) ให้บริการหน้าสารบัญวารสารวิชาการทั้งภาษาไทยและอังกฤษ ส่วนสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้บริการหน้าสารบัญวารสารสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ (2551: ออนไลน์) จากข้อมูลการให้บริการหน้าสารบัญวารสารบนเว็บไซต์ของห้องสมุดต่างๆ ทำให้เห็นว่าในปัจจุบันนี้ห้องสมุดบางแห่งให้บริการทั้ง 2 รูปแบบ คือ บริการหน้าสารบัญวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หรือทำเฉพาะแบบใดแบบหนึ่ง เช่น ภาษาไทยอย่างเดียว หรือภาษาอังกฤษอย่างเดียว จึงอาจทำให้เกิดความสับสนในการให้คะแนนหากมีเพียงอย่างเดียวอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นเพื่อให้มีความชัดเจน และสามารถพิจารณารายการประเมินได้อย่างมั่นใจ จึงอาจแยกเป็น 2 ซ้อย่อยได้

5) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล ควรกำกับภาษาอังกฤษไว้ด้วย

ปัจจุบันมีการใช้วงเล็บคำภาษาอังกฤษกำกับคำภาษาไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากว่าคำภาษาอังกฤษหลายคำได้รับอิทธิพลจากต่างประเทศ และเป็นที่เข้าใจในแต่ละวงวิชาชีพ ดังนั้นหากเป็นคำภาษาอังกฤษที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และเพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจได้ตรงกันจึงควรวงเล็บคำภาษาอังกฤษกำกับไว้ต่อท้ายคำภาษาไทยเพื่อความชัดเจนของรายการประเมิน รวมทั้งสามารถชี้เฉพาะถึงรูปแบบของการให้บริการด้วย อย่างเช่น การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ผ่านทางอีเมล ผ่านทางการสนทนาออนไลน์ (Chat) หรือผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ฉะนั้นหากต้องการแยกให้เห็นชัดว่าเป็นการให้บริการผ่านทางอีเมล จึงควรเพิ่มเติมคำว่า Email ในตอนท้ายของคำภาษาไทยด้วย หรืออาจใช้ Email-based reference ที่ใช้ในงานวิจัยของ เดลเตอร์และเลวิส ก็ได้ (Deltor; & Lewis. 2006: 258)

6) ควรเพิ่มเรื่องของการเขียนบรรณานุกรมในหัวข้อบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เป็นบริการที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นที่ทราบกันดีว่าปัจจุบันนี้ห้องสมุดเกือบทุกแห่งได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในงานของห้องสมุด รวมถึงกิจกรรมและบริการที่ห้องสมุดมีในทุกด้าน ดังนั้นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าต่างๆ บนเว็บไซต์ จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้รู้จักและสามารถที่จะเรียนรู้การใช้ห้องสมุด และสามารถ

เกิดทักษะการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นอฟแลนและซูเมอร์ (Novljan; & Zumer. 2004) ที่กล่าวว่า ข้อมูลอื่นๆ ที่ควรมีบนเว็บไซต์ คือ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ตารางเวลา หรือเนื้อหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมของห้องสมุด หรือควรนำเสนอโปรแกรมหรือข้อมูลที่เป็นการปรับปรุงด้านทักษะการรู้สารสนเทศให้กับผู้ใช้ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ เดตเลอร์และเลวิส (Detlor; & Lewis. 2006: 256) ที่พบว่าเนื้อหาที่สำคัญที่ห้องสมุดควรนำเสนอบนเว็บไซต์ คือ เรื่องการรู้สารสนเทศ เช่น การเข้าถึง การใช้ และสามารถประเมินสารสนเทศได้ ฉะนั้นการให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศภายนอก เช่น การเชื่อมโยงไปยังบทเรียนออนไลน์เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ (Online IL tutorial) หรือการเชื่อมโยงไปยังบทเรียนออนไลน์อื่นๆ ที่อธิบายเกี่ยวกับการอ้างอิงจากบรรณานุกรม ก็จะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ ทั้งนี้ เนื่องจากโดยปกติแล้วผู้ใช้จะไม่สามารถจดจำรูปแบบการเขียนบรรณานุกรมได้ ฉะนั้นหากมีหัวข้อนี้ ก็จะช่วยให้ผู้ใช้ได้เป็นอย่างมาก สำหรับประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นด้วยว่าควรมี แต่ห้องสมุดต้องพิจารณาด้วยว่าประเด็นเรื่องการสอนการเขียนบรรณานุกรมควรจะอยู่ในส่วนไหน เช่น แยกเป็นหัวข้อใหญ่ หรือเป็นเพียงส่วนย่อยของการสอนการใช้ห้องสมุด หรือการรู้สารสนเทศ หรืออาจอยู่ในหัวข้อการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม หรือการเขียนรายงานก็ได้ เป็นต้น (Ryan. 2003: 213; และ คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. 2548)

7) การเชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเพียงการเชื่อมโยงไปยังหน้าโอแพกของห้องสมุดอื่นเท่านั้น หรือหมายถึงฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ของสกอ.

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นผู้นำด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งปัจจุบันได้เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จึงเกิดบริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม และกลายเป็นฐานข้อมูลหลักที่เป็นประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสำคัญเพิ่มขึ้น (จีระพล กลุ่มเยี่ยม. 2548: ออนไลน์) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นอฟแลนและซูเมอร์ (Novljan; & Zumer. 2004) ที่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้โดยได้ศึกษาถึงแนวทางในการประเมินเว็บเพจของห้องสมุดประชาชนในประเทศสโลวีเนีย ที่ได้กล่าวถึงว่า ห้องสมุดควรมีทรัพยากรและทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บเพจในประเด็นใดบ้าง จากผลการวิจัยพบว่าหนึ่งในทรัพยากรสารสนเทศหลักที่ต้องมี คือ เรื่องของการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด โดยได้เน้นใน 2 ประเด็นคือ ผู้ใช้ควรจะเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ และต้องระบุให้ชัดเจนด้วยว่าสามารถเข้าถึงได้ในรูปแบบอัตโนมัติหรือไม่ รวมทั้งการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงรายการสหบรรณานุกรมได้โดยตรงสำหรับรายการประเมินในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้เน้นเฉพาะการเชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่นๆ ที่เป็นบริการหลัก แต่ไม่ได้หมายถึงการเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมของสกอ. เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมผ่านเครือข่ายดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชน หากจัดทำรายการประเมินที่สามารถประเมินได้เพียงบางแห่งก็จะไม่มีความเป็นกลาง ดังนั้นห้องสมุดที่จะนำแบบประเมินนี้ไปใช้ จึงต้องพิจารณาในประเด็นนี้ด้วย แต่อย่างไรก็ตามเมื่อฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความสมบูรณ์ และสามารถเชื่อมโยงไปยังสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้ ก็สามารถที่จะนำมาเป็นรายการประเมินได้

8) การเชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้ ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็น Help menu ของห้องสมุด

สำหรับ Help menu นั้น เป็นส่วนสำคัญที่เว็บไซต์จำเป็นต้องมี ในกรณีนี้อาจเพิ่มเติมข้อความ เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โครวเลย์และคนอื่นๆ และแมกมิวเลน (Crowley; & et al. 2002: 208; McMullen. 2001: 11) ที่กล่าวว่า Help menu เป็นส่วนที่ช่วยเหลือผู้ใช้ แต่สิ่งที่สำคัญมากกว่าจะอยู่ที่การที่มี Help menu ของห้องสมุดแล้ว สามารถที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ได้จริงหรือไม่ เพราะ Help menu ของห้องสมุดมักให้ข้อมูลที่ไม่มีประโยชน์ ไม่ชัดเจน หรือไม่สามารทำให้คำตอบที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง

9) การเชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม ฯลฯ ควรแยกให้ชัดเจนระหว่างแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ หรือแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ให้บริการฟรี

ในส่วนนี้อาจไม่จำเป็นต้องแยกข้อระหว่างแหล่งอ้างอิงออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับหรือที่ให้บริการฟรีเนื่องจากว่า ในความเป็นจริงแล้วผู้ที่ไม่สนใจว่าห้องสมุดจะจัดหาแหล่งอ้างอิงออนไลน์มาด้วยวิธีการใด แต่ผู้ใช้สนใจว่าจะได้สารสนเทศหรือเข้าถึงได้หรือไม่มากกว่า และบรรณารักษ์ที่เป็นผู้จัดทำข้อมูลบนเว็บไซต์เองก็ไม่ได้ทำให้เห็นข้อแตกต่างหรือแบ่งแยกระหว่างการบอกรับหรือแหล่งที่ให้บริการฟรีบนอินเทอร์เน็ต (Vaughan. 2001: 83)

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ในด้านการประเมิน

บรรณารักษ์ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการประเมินในภาพรวมว่า ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ มีความเหมาะสม เนื่องจากคำชี้แจงในคู่มือประเมินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้จนจบกระบวนการ และมีเกณฑ์การประเมิน รวมถึงวิธีที่ใช้ในการประเมินมีความเหมาะสม โดยใช้ระยะเวลาในการประเมินไม่นาน ซึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ และหากผู้ประเมินเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุดก็สามารถใช้แบบประเมินนี้ได้เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดนี้ออกแบบขึ้นเพื่อให้บรรณารักษ์เป็นผู้ประเมิน ดังนั้นข้อความในรายการประเมินจึงมีการใช้ถ้อยคำ ภาษา หรือคำศัพท์ที่ใช้หรือเป็นที่รู้จักในแวดวงวิชาชีพที่สามารถสื่อความหมายทำให้บรรณารักษ์เข้าใจได้ แต่อย่างไรก็ตามถ้าห้องสมุดมีนโยบายที่ต้องการให้ผู้ใช้ทั่วไปมีส่วนร่วมในการประเมิน จะต้องนำตัวแบบประเมินฯ มาปรับ และพิจารณาการใช้ถ้อยคำ ภาษา คำศัพท์ ที่จะใช้เป็นรายการประเมินใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้ตัวแบบประเมินฯ ได้ เพราะหากผู้ประเมินเป็นบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานห้องสมุด ก็อาจไม่เข้าใจความหมายหรือไม่เข้าใจเนื้อหาที่เป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และกิจกรรมเฉพาะด้านของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเขา (Chao. 2002) ที่ให้ข้อเสนอแนะในการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ว่า เป็นแบบประเมินที่ศึกษาเฉพาะกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น เว็บมาสเตอร์ ผู้ออกแบบเว็บไซต์ บรรณารักษ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะผ่านความคิดเห็นของคนเหล่านี้เป็นสำคัญ ดังนั้นจึงให้ข้อเสนอแนะว่าแบบประเมินนี้อาจไม่เหมาะที่จะปรับปรุงไปเป็นเครื่องมือในการประเมินเว็บไซต์ที่ไม่ใช่เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือไปใช้กับผู้ที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญหรือเกี่ยวข้องกับข้องการทำเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น นักเรียน อาจารย์ หรือนักวิชาการทั่วไป นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินว่าควรปรับเกณฑ์การให้คะแนนใหม่ให้สูงขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัย

รายการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดนี้ เป็นรายการประเมินที่เน้นเนื้อหาและประเด็นหลักๆ ที่ห้องสมุดในปัจจุบันควรมีให้บริการ หรือนำเสนอบนเว็บไซต์ แต่บางรายการอาจไม่สอดคล้องกับเว็บไซต์ห้องสมุดในอนาคต เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่อาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นบางรายการอาจล้าสมัย ซึ่งอาจต้องปรับปรุงรายการประเมินให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

1. ควรปรับข้อความในรายการประเมินที่มีปัญหาเรื่องการศึกษา หรือการใช้ภาษา ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ประเมินสามารถพิจารณาให้คะแนนได้อย่างถูกต้อง
2. ควรปรับเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มเติมการประเมินทางด้านเทคนิคการออกแบบด้วย เพื่อให้สามารถประเมินได้อย่างครบถ้วนทุกด้าน และใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดต่อไป
2. ควรพัฒนาวิธีการประเมินที่เน้นในเรื่องของคุณภาพของข้อมูลว่ามีคุณภาพเพียงใด ไม่ใช่พิจารณาแค่เพียงรายการว่า มีปรากฏ หรือไม่ปรากฏอยู่บนเว็บไซต์เท่านั้น

บรรณานุกรม

ภาคผนวก 7

ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ของฉิมพดี วิมลธรรม

บรรณานุกรม

- กันยรัตน์ คัดพันธ์. (2541, กันยายน). อินเทอร์เน็ต: การประยุกต์ใช้งานห้องสมุด. **บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.** 16(3): 12-23.
- การประเมินผลเว็บไซต์. (2549). สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2551, จาก http://www.webobjects-design.com/ISD/index.php?option=com_content&task=view&id=54&Itemid=26
- คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. (2548). **ทักษะการรู้สารสนเทศ.** กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2542, สิงหาคม). อินเทอร์เน็ตในศตวรรษหน้า. **สารคดี.** 15(174): 60-61, 102-109.
- จิราพร ทักษานุกิตติ (2545). การวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จีระพล กลุ่มเคี่ยม. (2548). **ภาพรวมและหลักการทำงาน.** สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2551, จาก http://www.thailis.or.th/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=46
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. (2551ก). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ.** สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://omega.car.chula.ac.th/web/>
- . (2551ข). **สารบัญวารสารสาขามหาวิทยาลัยและสารนิเทศศาสตร์.** สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://think.car.chula.ac.th/content/home/index.htm>
- นิมพลี วิมลธรรม. (2547). **การสร้างตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้วิธีเชิงระบบ.** ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล; และคนอื่นๆ. (2545, มีนาคม-เมษายน). อินเทอร์เน็ตกับความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศ (Digital Divide). **สารเนคเทค.** 9(45): 52-57.
- . (2547, มกราคม-กุมภาพันธ์). เด็กและวัยรุ่นไทยบนโลกอินเทอร์เน็ตมุมมองแห่งการสร้างสรรค์และมุมมองแห่งภัยอันตราย. **สารเนคเทค.** 11(56): 6-16.
- นวพร ชลวานิช. (2546). **การวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวพร สายสิงห์. (2549). **การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฤทัย นิ่มน้อย; จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์; และ ทิพย์วัลย์ ตูลยะสุข. (2544, กันยายน-ธันวาคม). การศึกษาเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. **บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.** 19(3): 87-99.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 8 (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พวา พันธุ์เมฆา. (2545). การออกแบบและการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์. ใน **ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์, หน่วยที่ 1-7**, หน้า 182. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักหอสมุดกลาง. (2551). **Journal@Library**. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://library.kmutnb.ac.th/journallist.php>
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2551). **สืบค้นหน้าสารบัญวารสารต่างประเทศ**. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://www.lib.nu.ac.th/journal/>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://gold.rajabhat.edu/Academic/vision.htm>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). **นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2551, จาก http://weblibrary.mcru.ac.th/main/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=6
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. สำนักวิทยบริการ. (2550). **บริการหน้าสารบัญวารสารวิชาการ**. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2551, จาก http://www.lib.ubu.ac.th/current_con/index_cu.asp
- วิชาญ เลิศวิภาตระกูล. (2550). **บทบาทของสกอ.ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานในงานห้องสมุด**. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2551, จาก http://library.sut.ac.th/seminar25th/download/บทบาทของสกอ_อ_วิชาญ.ppt
- ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว. (2550, กรกฎาคม). **ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยในทศวรรษหน้า: มิติใหม่การเข้าถึงข้อมูล**. **วารสารสารสนเทศ**. 8(2): 23-29.
- ศิริรัช กาญจนวาตี. (2550). **ทฤษฎีการประเมิน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรณ ภู่งง; และอ้อมเดือน สดมณี. (2550). **การวิจัยเชิงคุณภาพเบื้องต้น**. [กรุงเทพฯ]: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาน ลอยฟ้า. (2544, มกราคม-มีนาคม). **การประเมินเว็บไซต์**. **มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์**. 18(2): 1-9.
- สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. (2551). **ความเป็นมาของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2551, จาก <http://www.swu.ac.th/buasri/1st-ed/internet.html>
- สุริยะ พุ่มเฉลิม. (2548, มกราคม-มิถุนายน). **แนวคิดในการพัฒนาเว็บไซต์**. **วารสารวิชาการวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก**. 2(4): 49-58.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2547). **ตำราชุดฝึกอบรมหลักสูตร “นักวิจัย”**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- Adams, Mignon; & Dougherty, Richard M. (2002, September). **How Useful Is Your Homepage?: A Quick and Practical Approach to Evaluating a Library’s Website**. **College & Research Libraries**. 63(8): 590-592.
- Agingu, Beatrice O. (2000, January). **Library Web Sites at Historically Black College and Universities**. **College & Research Libraries**. 61(1): 30-37.
- Chao, Hungyune. (2002). **Assessing the Quality of Academic Libraries on Web: The Development and Testing of Criteria**. **Library & Information Science Research**. 24: 169-194.
- Clausen, Helge. (1999, April). **Evaluation of Library Web sites: the Danish Case**. **The Electronic Library**. 17(2): 83-87.

- Cohen, Laura B.; & Still, Julie M. (1999, May). A Comparison of Research University and Two-Year College Library Web Sites: Content, Functionality, and Form. **College & Research Libraries**. 60(3). Retrieved December 25, 2005, from http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results_single.jhtml?nn=67
- Crowley, Gwyneth H.; & et al. (2002, July). User Perceptions of the Library's Web Pages: A Focus Group Study at Texas A&M University. **The Journal of Academic Librarianship**. 28(4): 205-210.
- Detlor, Brian; & Lewis, Vivian. (2006, May). Academic Library Web Sites: Current Practice and Future Directions. **The Journal of Academic Librarianship**. 32(3): 251-258.
- Kuter, Ugur; & Yilmaz, Cemal. (2001). **Survey Methods: Questionnaires and Interviews**. Retrieved March 5, 2007, from <http://www.otal.umd.edu/hci-rm/survey.html>
- Library Faculty and Dean of Library Service. (2007). **Brooks Library Central Washington University Mission Statement and Operational Objectives 2007 – 2009**. Retrieved January 5, 2008, from <http://www.lib.cwu.edu/info/policues/libmission.html>
- Liu, Shu. (2008, January). Engaging Users: The Future of Academic Library Web Sites. **College & Research Libraries**. 69(1): 6-27.
- Mahidol University Library and Information Center. (2008). **Library Policies**. Retrieved January 5, 2008, from <http://www.li.mahidol.ac.th/service/borrowing-and-access-policies.php>
- Maquignaz, Laura; & Miller, Jane. (2002). Learning from Our Clients: Victoria University Web Site Evaluation. In: **VALA 2002: E-volving Information Futures, 6-8 Feb 2002, Melbourne, Australia**. Retrieved January 5, 2008, from <http://www.vala.org.au/vala2002/2002pdf/24MaqMil.pdf>
- McGillis, Louise; & Toms, Elaine G. (2001, July). Usability of the Academic Library Web Site: Implications for Design. **College & Research Libraries**. 62(4): 355-367.
- McMullen, Susan. (2001). Usability Testing in a Library Web site Redesign Project. **Reference Services Review**. 29(1): 7-22.
- Nielsen, Jakob; & Robert L. Mack, editors. (1994). **Usability Inspection Methods**. New York: Wiley.
- Norlin, Elaina; & Winters, CM!. (2002). **Usability Testing for Library Websites : A Hands-On Guide**. 2nd ed. Chicago: American Library Association.
- Novljan, Silva; & Zumer, Maja. (2004). Web Pages of Slovenian Public Libraries: Evaluation and Guidelines. **Journal of Documentation**. 60(1): 62-76.
- Peterson, Kate. (2006, December). Academic Web Site Design and Academic Templates: Where Does the Library Fit in? **Information Technology and Libraries**. 25(4): 217-221.
- Popp, Mary Pagliero. (2001). **Testing Library Web Sites: ARL Libraries Weigh In**. Retrieved January 5, 2008, from <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlrevents/popp.pdf>
- Raward, Roslyn. (2001, June). Academic Library Website Design Principles: Development of a Checklist. **Australian Academic & Research Libraries**. 32(2): 123-136.

- Ryan, Susan M. (2003, July). Library Web Site Administration: A Strategic Planning Model for the Smaller Academic Library. **The Journal of Academic Librarianship**. 29(4): 207-218.
- Stover, Mark. (1997). **The Construction and Validation of an Evaluation Instrument for Academic Library World Wide Web Sites**. Retrieved December 25, 2005, from http://www.lib.umi/dissertations/preview_all/9907773
- . (1997). **The Mission and Role of the Library Web Site**. Retrieved February 12, 2008, from <http://www.library.ucsb.edu/universe/stover.html>
- Stover, Mark; & Zink, Steven D. (1996). World Wide Web Home Page Design: Patterns and Anomalies of Higher Education Library Home Pages. **Reference Services Review**. 24(3): 7-20.
- Tec-Ed. (1999). **Assessing Web Site Usability from Server Log Files**. Retrieved February 5, 2008, from www.teced.com/PDFs/whitepap.pdf
- Uninet and ThaiLIS Work Group. (2551). **ประวัติความเป็นมา**. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2551, จาก <http://www.thailis.uni.net.th/background.php>
- U.S. Department of Health & Human Services. (2008). **Learn About Usability Testing**. Retrieved February 12, 2008, from <http://www.usability.gov/refine/learnusa.html>
- UsabilityNet. (2006). **Heuristic Evaluation**. Retrieved February 12, 2008, from <http://www.usabilitynet.org/tools/expertheuristic.htm>
- Vaughan, Jason. (2001, June). Three Iterations of an Academic Library Web Site. **Information Technology and Libraries**. 20(2): 81-92.
- Wang, Jianrong; & Gao, Vera. (2004, May). Technical Services on the Net: Where Are We Now? A Comparative Study of Sixty Web Sites of Academic Libraries. **The Journal of Academic Librarianship**. 30(3): 218-221.
- Wright, Carol A. (2004, July). The Academic Library As a Gateway to the Internet: An Analysis of the Extent and Nature of Search Engine Access from Academic Library Home Pages. **College & Research Libraries**. 65(4): 276-286.

ภาคผนวก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและบรรณารักษ์ผู้ทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดฯ



ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

1. อาจารย์เววตา เตชาทวีวรรณ อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. คุณพรจิตต์ หมีงาม หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
3. คุณจันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้เชี่ยวชาญตรวจตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

1. อาจารย์บุญยืน จันทร์สว่าง อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. คุณพิมล เมฆสวัสดิ์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. คุณฉัตรวรรณ สุทธิใจประภรณ์ บรรณารักษ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณารักษ์ทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

1. คุณชัชวรัตน์ น้าชม หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. คุณปรียาพร ฤกษ์พินัย บรรณารักษ์ หอสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. คุณเปี่ยมสุข พุ่งกาวิ บรรณารักษ์ 6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่ ศธ ๐๕๑๕.๖.๐๓/พิเศษ



ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ฯ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท ๒๑ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๓๐ มกราคม ๒๕๕๐

เรียน

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประเมินตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินความตรงเชิงเนื้อหา
๒. ซองส่งกลับทางไปรษณีย์จำนวน ๑ ซอง

ด้วย ข้าพเจ้า นางสาวศศิพิมล ประพินพงศกร กำลังทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” ซึ่งข้อมูลที่ได้ครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาตัวแบบประเมินเว็บไซต์ฯ ให้มีคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

ในการนี้ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาประเมินรายการในตัวแบบประเมินเว็บไซต์ฯ และให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการพิจารณาความตรงตามเนื้อหา หลังจากนั้นกรุณาส่ง แบบประเมินนี้กลับทางไปรษณีย์มายังผู้วิจัย ภายในวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงใคร่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร
ผู้วิจัย

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๖๔ ๑๐๐๐ ต่อ ๖๓๐๐, ๖๓๐๑

โทรสาร ๐ ๒๒๕๕ ๑๔๒๘

มือถือ ๐๘๔ ๑๑๔๔๔๓๔๕

Email : sasipimol@swu.ac.th

ที่ ศธ ๐๕๑๕.๖.๐๓/พิเศษ



ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ฯ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท ๒๑ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๐

เรียน

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. คู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 ๒. แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 ๓. ใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ด้วย ข้าพเจ้า นางสาวศศิพิมล ประพินพงศกร กำลังทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยได้ดำเนินการมาถึงขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ในการนี้ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทั้ง ๓ รายการ ที่แนบมาด้วยนี้ ก่อนนำไปทดลองจริงกับบรรณารักษ์ห้องสมุด และขอรับคืน ในวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๐

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงใคร่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

ผู้วิจัย

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๖๔ ๑๐๐๐ ต่อ ๖๓๐๐, ๖๓๐๑

โทรสาร ๐ ๒๒๕๘ ๑๔๒๘

มือถือ ๐๘๔ ๑๑๔๔๓๔๕

Email : sasipimol@swu.ac.th

ที่ ศธ ๐๕๑๕.๖.๐๓/พิเศษ



ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท ๒๑ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๙ สิงหาคม ๒๕๕๐

เรียน

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 ๒. คู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 ๓. ใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ด้วย ข้าพเจ้า นางสาวศศิพิมล ประพินพงศกร กำลังทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” โดยอยู่ในขั้นตอนการทดลองใช้ตัวแบบประเมินเว็บไซต์ที่สร้างขึ้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านทดลองใช้แบบประเมินเว็บไซต์ฯ โดยเริ่มจากการศึกษาคู่มือการใช้แบบประเมิน จากนั้นให้ท่านเปิดเว็บไซต์ห้องสมุด ๒ แห่ง คือ

๑. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง <http://www.lib.ru.ac.th/>
๒. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น <http://library.kku.ac.th/>

เพื่อทำการประเมินโดยตรวจสอบคุณลักษณะต่างๆ บนเว็บไซต์ทั้งสองตามรายการในแบบประเมิน เมื่อเสร็จสิ้นแล้ว ให้ท่านกรอกคะแนนลงในใบกรอกคะแนน และรวมคะแนนเพื่อสรุปผลการประเมิน โดยผู้วิจัยจะขอนัดวันรับผลการประเมินฯ พร้อมทั้งขอสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทดลองใช้แบบประเมินในภายหลัง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงใคร่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร
ผู้วิจัย

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๖๔ ๑๐๐๐ ต่อ ๖๓๐๐, ๖๓๐๑

โทรสาร ๐ ๒๖๕๘ ๑๔๒๘

มือถือ ๐๘๔ ๑๑๔๔๓๔๕ Email : sasipimol@swu.ac.th

แบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง การประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ต้องการความคิดเห็นของท่านใน 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการประเมินแต่ละรายการในตัวแบบว่ามีความสอดคล้องหรือเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาตามความคิดเห็นของท่านดังนี้

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องต่างๆ ดังนี้

- ช่อง สอดคล้อง เมื่อแน่ใจว่า รายการสอดคล้อง หรือ เหมาะสมกับเนื้อหา
- ช่อง ไม่แน่ใจ เมื่อไม่แน่ใจว่า รายการสอดคล้อง หรือ เหมาะสมกับเนื้อหา
- ช่อง ไม่สอดคล้อง เมื่อแน่ใจว่า รายการไม่สอดคล้อง หรือ ไม่เหมาะสมกับเนื้อหา

ในกรณีที่ท่านเห็นว่าไม่สอดคล้องหรือไม่เหมาะสม และเห็นว่าควรปรับปรุงอย่างไร กรุณาระบุข้อความในกรณีที่มีความเห็นอื่นๆ ในส่วนท้ายของแต่ละรายการ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการประเมินแบบให้เลือก “ปรากฏ” และ “ไม่ปรากฏ”

คำอธิบายศัพท์

สอดคล้อง / เหมาะสม หมายถึง รายการประเมินแต่ละรายการมีเนื้อหาสาระสอดคล้องกับหัวข้อการประเมินแต่ละหัวข้อ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดได้

ขอความกรุณาประเมินทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของแบบประเมิน

แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบ

คำชี้แจง

1. โปรดกาเครื่องหมาย () ในช่องที่คิดว่าเป็นความจริงและสอดคล้องกับความคิดของผู้ประเมินโดยให้ระดับคะแนนดังนี้

+1	หมายถึง	แน่ใจว่าตรงกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าตรงกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าไม่ตรงกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้
2. โปรดลงความเห็นในข้อเสนอแนะที่มีต่อแบบทดสอบ
3. ผู้ประเมินควรแสดงความคิดเห็นลงในแบบประเมินทุกข้อเพราะหากขาด ข้อใดข้อหนึ่งแล้วอาจทำให้แบบประเมินนี้ไม่สมบูรณ์

รายการประเมิน	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ	แบบประเมินความตรงตามเนื้อหา (ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ)			
			สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	ข้อคิดเห็น / สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข
หัวข้อที่ 2 บริการสารสนเทศ (ต่อ)						
แนะนำบริการในแต่ละแผนก						
อธิบายคำศัพท์เกี่ยวกับบริการที่มีในห้องสมุด						
บรรณานุกรมเฉพาะวิชา						
บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์						
บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน						
บริการตรวจสอบการยืม						
แบบฟอร์มบริการตอบคำถาม						
แบบฟอร์ม การแสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียน การยืมระหว่างห้องสมุด การจองหนังสือ การยืมต่อ บริการสืบค้นบทความ และจัดส่งเอกสารทางอีเมลล์						
แนะนำหนังสือที่น่าสนใจ หรือหนังสือได้รับรางวัล						
รายชื่อฐานข้อมูลแบบออนไลน์ที่มีบริการในห้องสมุด						
รายชื่อวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่มีบริการ						
รายชื่อหนังสือใหม่						
รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอมที่มีให้บริการในห้องสมุด						
ประเภทและจำนวนของทรัพยากรที่มีบริการในห้องสมุด						
คำถามที่ถามบ่อยที่เกี่ยวกับห้องสมุด (Frequently Asked Question : FAQ)						
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้น						
โอแพก (OPAC) ของห้องสมุด						
ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำ เช่น ฐานข้อมูลพิเศษ กฤตภาค วิทยานิพนธ์ หรืองานวิจัย						
ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดยผ่านทบทวมหาวิทยาลัย (ThaiLIS)						

รายการประเมิน	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ	แบบประเมินความตรงตามเนื้อหา (ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ)			
			สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	ข้อคิดเห็น / สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้น (ต่อ)						
ฐานข้อมูลออนไลน์ของหน่วยงานบริการเชิงพาณิชย์ ที่ห้องสมุดบอกรับ						
ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอมบนระบบเครือข่าย						
วารสารอิเล็กทรอนิกส์ แบบออนไลน์						
สืบค้นกฤตภาคเชิงพาณิชย์						
ดรชชนีวารสารเฉพาะวิชา						
หัวข้อที่ 4 การเชื่อมโยง						
เชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น						
เชื่อมโยงไปยังมหาวิทยาลัยอื่น						
เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่สำคัญ						
เชื่อมโยงไปยังหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์						
เชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสาร Journal Link						
เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา (Search engine)						
เชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลอื่นๆ เช่น สิทธิบัตร สมุดโทรศัพท์ สารานุกรม และพจนานุกรม ฯลฯ						
การเชื่อมโยงไป Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้						
เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมที่ใช้ในการอ่านเอกสาร เช่น โปรแกรม Acrobat Reader ที่ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดได้						
หัวข้อที่ 5 บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้						
วิธีการค้นหาสารสนเทศ						
การใช้โอแพก						
การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์						
การประเมินแหล่งสารสนเทศ						
การใช้อินเทอร์เน็ต						

รายการประเมิน	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ	แบบประเมินความตรงตามเนื้อหา (ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ)			
			สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	ข้อคิดเห็น / สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข
หัวข้อที่ 6 การออกแบบระบบนำทาง						
การใช้เมนูให้เลือกลำสำหรับการเข้าถึงข้อมูลหลายทาง						
การเชื่อมโยงโดยใช้ภาพหรือสัญลักษณ์						
การนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบตาราง หรือดรกรชนีหัวข้อที่คลิกเลือกได้						
การนำชมเว็บไซต์ห้องสมุด (Guided tour)						
ปุ่มกลับไปยังหน้าโฮมเพจของห้องสมุดทุกหน้า						
ทุกหน้าเว็บเพจมีหัวข้อสำคัญ หรือชื่อเรื่อง						
คำที่ใช้เป็นหัวข้อ สื่อความหมาย ได้ชัดเจน						
หัวข้อที่ 7 การออกแบบโครงสร้างด้านเนื้อหา						
แผนผังเว็บไซต์ (Site Map)						
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ห้องสมุดได้จากโปรแกรมค้นหา (Search engine)						
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ห้องสมุดจากโฮมเพจของมหาวิทยาลัย						
สามารถเข้าถึงข้อมูลแต่ละรายการ โดยไม่ต้องคลิกเมาส์หลายครั้ง						
มีการเชื่อมโยงกลับไปหน้าโฮมเพจของมหาวิทยาลัย						
หัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา						
ภาพประกอบ สื่อความหมายและสอดคล้องกับเนื้อหา						
การเลือกใช้แบบตัวอักษรไม่หลากหลาย อ่านง่าย						
การใช้สีตัวอักษรกับสีพื้นหลังเป็นสีที่แตกต่างกัน มองดูสวยงามสบายตา						
การใช้คำสั่งหรือป้ายนำทางภายในเว็บไซต์ มีความคงที่						
ขนาดตัวอักษร หัวข้อรายการ สามารถมองเห็นชัดเจน						
เว็บเพจที่เป็นภาษาอังกฤษ						

รายการประเมิน	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ	แบบประเมินความตรงตามเนื้อหา (ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ)			
			สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	ข้อคิดเห็น / สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข
การแสดงผลหน้าจอได้ถูกต้อง						
การแสดงวันที่ปรับปรุงครั้งล่าสุดในทุกเพจ						
ข้อมูลแสดงลิขสิทธิ์						
ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บมาสเตอร์ที่สามารถติดต่อได้						

② ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการประเมิน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

ตำแหน่งงาน.....

วัน/เดือน/ปี ที่ประเมิน.....

ค่าคะแนนความตรงตามเนื้อหาด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าแบบประเมินเว็บไซต์ฯ มีความเหมาะสม

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	ค่า IOC	แปลผล
	หัวข้อ 1	คนที่ 1	คนที่ 2			
1	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
2	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
3	0	1	1	2	0.67	เหมาะสม
4	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
5	0	1	0	1	0.33	ไม่เหมาะสม
6	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
7	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
8	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
9	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
10	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
11	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
12	1	1	-1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
13	0	-1	0	-1	-0.33	ไม่เหมาะสม
หัวข้อ 2						
1	1	1	-1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
2	-1	-1	0	-2	-0.67	ไม่เหมาะสม
3	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
4	1	0	-1	0	0.00	ไม่เหมาะสม
5	-1	-1	-1	-3	-1.00	ไม่เหมาะสม
6	-1	0	-1	-2	-0.67	ไม่เหมาะสม
7	1	-1	0	0	0.00	ไม่เหมาะสม
8	0	-1	0	-1	-0.33	ไม่เหมาะสม
9	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
10	0	1	-1	0	0.00	ไม่เหมาะสม
11	0	1	-1	0	0.00	ไม่เหมาะสม
12	0	0	1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
13	1	1	-1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
14	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
หัวข้อ 2						
15	0	0	1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
16	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
17	0	0	-1	-1	-0.33	ไม่เหมาะสม
18	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
หัวข้อ 3						
1	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
2	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
3	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
4	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
5	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
6	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
7	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
8	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
หัวข้อ 4						
1	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
2	-1	1	1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
3	0	1	1	2	0.67	เหมาะสม
4	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
5	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
6	1	-1	1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
7	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
8	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
9	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
หัวข้อ 5						
1	1	1	0	2	0.67	เหมาะสม
2	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
3	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
4	1	1	0	2	0.67	เหมาะสม
5	-1	0	-1	-2	-0.67	ไม่เหมาะสม

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
หัวข้อ 6						
1	1	1	0	2	0.67	เหมาะสม
2	1	0	-1	0	0.00	ไม่เหมาะสม
3	1	0	-1	0	0.00	ไม่เหมาะสม
4	-1	0	-1	-2	-0.67	ไม่เหมาะสม
5	1	-1	-1	-1	-0.33	ไม่เหมาะสม
6	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
7	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
หัวข้อ 7						
1	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
2	1	1	0	2	0.67	เหมาะสม
3	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
4	1	1	-1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
5	0	1	1	2	0.67	เหมาะสม
หัวข้อ 8						
1	1	1	-1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
2	1	1	-1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
3	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
4	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
5	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
6	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม
7	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
8	1	1	-1	1	0.33	ไม่เหมาะสม
9	1	1	1	3	1.00	เหมาะสม
10	1	0	1	2	0.67	เหมาะสม

เปรียบเทียบการประเมินเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2 แห่ง ของบรรณารักษ์ทดลองคนที่ 1 และ 2

จำนวนข้อ ทั้งหมด (2เว็บไซต์)	เว็บไซต์ / หัวข้อ	บรรณารักษ์ทดลอง		ข้อที่ไม่สอดคล้อง
	เว็บไซต์ห้องสมุดม.ราม	คนที่ 1	คนที่ 2	
	หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด			
1	1. ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด	-	-	
2	2. ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	1	1	
3	3. ประวัติของห้องสมุด	1	1	
4	4. การนำชมห้องสมุด เช่น รูปแบบไฟล์วีดิทัศน์, Virtual tour	-	-	
5	5. แผนภูมิการบริหารงาน	1	-	x
6	6. รายชื่อผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/แผนก พร้อมหมายเลข	1	1	
7	7. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อกับห้องสมุด หรือฝ่ายต่างๆ	1	1	
8	8. ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บมาสเตอร์ที่สามารถติดต่อได้	1	1	
9	9. จดหมายข่าว ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการและกิจกรรม	1	1	
10	10. ปฏิทินการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด เช่น	-	1	x
11	11. ข้อความที่แสดงถึงลิขสิทธิ์เว็บไซต์	1	1	
12	12. แสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลครั้งล่าสุด	1	1	
13	13. แผนที่เว็บไซต์ห้องสมุด (Site map)	1	1	
	หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ			
14	1. ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการ	1	-	x
15	2. กฎระเบียบต่างๆ เช่น สิทธิการยืม การคืน ค่าปรับ เวลา	1	1	
16	3. บริการรายชื่อนั่งสือใหม่	-	-	
17	4. บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	-	-	
18	5. บริการตรวจสอบสถานะการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	1	1	
19	6. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (Renew) ผ่าน	1	1	
20	7. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์	-	1	x
21	8. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล	1	1	
22	9. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบ Live reference	-	-	
23	10. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เสนอความคิดเห็น หรือ	1	1	
24	11. รายชื่อวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่มีให้บริการ	-	1	x
25	12. คำถามที่ถามบ่อยที่เกี่ยวกับห้องสมุด (Frequently Asked	1	1	

จำนวนข้อ ทั้งหมด (2เว็บไซต์)	เว็บไซต์ / หัวข้อ	บรรณารักษ์ทดลอง		ข้อที่ไม่สอดคล้อง
	เว็บไซต์ห้องสมุดม.ราม	คนที่ 1	คนที่ 2	
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ				
26	1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)	1	1	
27	2. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	1	1	
28	3. ฐานข้อมูล ThaiLIS เช่น HW Wilson, ACM,	1	1	
29	4. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง เช่น ฐานข้อมูล	1	1	
30	5. ฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ ที่ห้องสมุดบอกรับเพิ่มเติม	1	1	
31	6. ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์	1	1	
32	7. วารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ	1	1	
หัวข้อที่ 4 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้				
33	1. วิธีการใช้ OPAC	1	1	
34	2. วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	1	1	
35	3. วิธีการค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตหรือโปรแกรม	-	1	x
36	4. วิธีการประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ	-	-	
หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง				
37	1. เชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น	-	-	
38	2. เชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้	-	-	
39	3. เชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจของห้องสมุดที่เป็น	1	1	
40	4. เชื่อมโยงกลับไปหน้าโฮมเพจของมหาวิทยาลัย	1	1	
41	5. เชื่อมโยงไปยังมหาวิทยาลัยอื่น	1	1	
42	6. เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่สำคัญ	1	1	
43	7. เชื่อมโยงไปยังหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	1	1	
44	8. เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แหล่งข้อมูล เช่น Journal Link	1	1	
45	9. เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา (Search engine)	1	1	
46	10. เชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ เช่น พจนานุกรม	-	-	

จำนวนข้อ ทั้งหมด (2เว็บไซต์)	เว็บไซต์ / หัวข้อ	บรรณารักษ์ทดลอง		ข้อที่ไม่สอดคล้อง
	เว็บไซต์ห้องสมุดม.ข.	คนที่ 1	คนที่ 2	
หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด				
47	1. ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด	1	1	
48	2. ชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	1	1	
49	3. ประวัติของห้องสมุด	1	1	
50	4. การนำชมห้องสมุด เช่น รูปแบบไฟล์วีดิทัศน์, Virtual tour	1	1	
51	5. แผนภูมิการบริหารงาน	1	1	
52	6. รายชื่อผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/แผนก พร้อมหมายเลข	1	1	
53	7. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อกับห้องสมุด หรือฝ่ายต่างๆ	-	1	✗
54	8. ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บมาสเตอร์ที่สามารถติดต่อได้	-	1	✗
55	9. จดหมายข่าว ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการและกิจกรรม	1	1	
56	10. ปฏิทินการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด เช่น	-	-	
57	11. ข้อความที่แสดงถึงลิขสิทธิ์เว็บไซต์	-	1	✗
58	12. แสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลครั้งล่าสุด	1	1	
59	13. แผนที่ผังเว็บไซต์ห้องสมุด (Site map)	1	1	
หัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ				
60	1. ข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการ	1	-	✗
61	2. กฎระเบียบต่างๆ เช่น สิทธิการยืม การคืน ค่าปรับ เวลา	1	1	
62	3. บริการรายชื่อนั่งสื่อนี้ใหม่	1	1	
63	4. บริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	-	-	
64	5. บริการตรวจสอบสถานะการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	1	1	
65	6. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (Renew) ผ่าน	1	1	
66	7. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์	-	1	✗
67	8. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านทางอีเมล	1	1	
68	9. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบ Live reference	-	-	
69	10. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เสนอความคิดเห็น หรือ	-	1	✗
70	11. รายชื่อวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่มีให้บริการ	1	1	
71	12. คำถามที่ถามบ่อยที่เกี่ยวกับห้องสมุด (Frequently Asked	-	-	

จำนวนข้อ ทั้งหมด (2เว็บไซต์)	เว็บไซต์ / หัวข้อ	บรรณารักษ์ทดลอง		ข้อที่ไม่สอดคล้อง
	เว็บไซต์ห้องสมุด.ข.	คนที่ 1	คนที่ 2	
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้นสารสนเทศ				
72	1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)	1	1	
73	2. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	-	1	✘
74	3. ฐานข้อมูล ThaiLIS เช่น HW Wilson, ACM,	1	1	
75	4. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง เช่น ฐานข้อมูล	1	1	
76	5. ฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ ที่ห้องสมุดบอกรับเพิ่มเติม	1	1	
77	6. ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์	1	1	
78	7. วารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ	1	1	
หัวข้อที่ 4 บริการให้การศึกษากับผู้ใช้				
79	1. วิธีการใช้ OPAC	1	1	
80	2. วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	1	1	
81	3. วิธีการค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตหรือโปรแกรม	-	1	✘
82	4. วิธีการประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ	-	-	
หัวข้อที่ 5 การเชื่อมโยง				
83	1. เชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น	-	1	✘
84	2. เชื่อมโยงไปยัง Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้	-	1	✘
85	3. เชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บเพจของห้องสมุดที่เป็น	1	1	
86	4. เชื่อมโยงกลับไปหน้าโฮมเพจของมหาวิทยาลัย	1	-	✘
87	5. เชื่อมโยงไปยังมหาวิทยาลัยอื่น	1	1	
88	6. เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่สำคัญ	1	1	
89	7. เชื่อมโยงไปยังหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	1	1	
90	8. เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แหล่งข้อมูล เช่น Journal Link	1	1	
91	9. เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา (Search engine)	1	1	
92	10. เชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ เช่น พจนานุกรม	-	-	
รวม				17

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด

คำชี้แจง ข้อคำถามต่อไปนี้ ใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ทดลองเท่านั้น เนื่องจากการสัมภาษณ์จริง เป็นการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ จึงอาจมีการปรับเปลี่ยนคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ผู้วิจัยสามารถอธิบายคำถามให้มีความเข้าใจตรงกัน แต่ยังคงอยู่ในกรอบประเด็นคำถามเดิม เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ
2. ตำแหน่งงาน
3. ประสบการณ์ทำงานด้านบรรณารักษ์
4. ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ห้องสมุด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. จากการทดลองประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดโดยใช้ตัวแบบประเมินฯ นี้ ท่านคิดว่าสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ เพราะเหตุใด

2. ท่านพบปัญหาในภาพรวมอะไรบ้างในการประเมิน ในส่วนไหน ประเด็นใดบ้าง

2.1 ด้านเนื้อหา

- 1) เนื้อหาทั้งหมดที่ให้ประเมินมีความครอบคลุม ครบถ้วน เพียงพอหรือไม่
- 2) ข้อย่อยของแต่ละหัวข้อใหญ่มีความครบถ้วน และมีความสอดคล้องกับหัวข้อใหญ่หรือไม่ อย่างไร
- 3) หัวข้อใหญ่ / ข้อย่อย มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายหรือไม่ ใช้ภาษา คำ ที่เข้าใจง่ายหรือไม่ อย่างไร
- 4) การจัดลำดับหัวข้อใหญ่ และข้อย่อย มีความต่อเนื่องกันหรือไม่ อย่างไร

* ถามเจาะประเด็นปัญหาในแต่ละหัวข้อ ว่าในข้อย่อยในแต่ละหัวข้อใหญ่มีส่วนใดบ้างที่คิดว่าไม่เข้าใจและเป็นปัญหาในการประเมิน (ให้บรรณารักษ์ทดลองเป็นผู้ให้ความคิดเห็นไล่ตั้งแต่หัวข้อ 1-5)

2.2 ด้านการประเมิน

- 1) คำชี้แจงในคู่มือประเมินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย หรือไม่ สามารถทำตามขั้นตอนได้หรือไม่ อย่างไร
- 2) เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
- 3) ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินเป็นอย่างไร เร็ว หรือช้า คิดว่าเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทำงานทางด้านเว็บไซต์หรือไม่ และหากเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ คิดว่าสามารถใช้แบบประเมินนี้ได้หรือไม่ มีความเห็นอย่างไร

3. ความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแบบประเมินเว็บไซต์ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

บทสัมภาษณ์

บรรณารักษ์ 1

วันที่ 18 กันยายน 2550

Q: จากการทดลองประเมินเว็บไซต์โดยใช้แบบประเมินนี้ คิดว่าสามารถนำไปใช้จริงได้ไหมคะ

A: คิดว่านำไปใช้ได้จริงได้ เพราะว่า หนึ่ง คือมันสั้น กระชับ คิดว่า เนื้อหาเป็นสิ่งที่ห้องสมุดควรจะมี ถ้าหากว่า จะพิจารณาทำเว็บไซต์ แล้วก็จะดี เป็นแนวทางในการ เวลาที่จะสร้างเว็บไซต์มาซักอันจะได้รู้ว่าควรจะมีอะไรบ้าง

Q: ทีนี้จากการที่ได้ประเมินแล้ว คิดว่ามีปัญหาอะไรที่เกิดขึ้นจากการประเมินหรือว่าคิดจะอะไรหรือเปล่าคะ

A: ปัญหาใหญ่ๆ คือ บางคำถามอ่านแล้วไม่เข้าใจ ตีความไม่ได้ว่ามันน่าจะเป็นอะไร และประเภทที่ว่าบางอัน ที่คู่มือบอกว่าถ้าหากข้อมูลประกอบเป็น 3 อย่าง เช่น ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ถ้ามีอย่างหนึ่งก็ให้ถือว่าปรากฏ อย่างนี้ก็ยอมรับได้ แต่ว่าบางรายการอย่างเช่นข้อ 1.2 บอกว่า ชื่อห้องสมุดควรมีทั้งไทยและอังกฤษ แต่ในคู่มือบอกว่าถ้ามีอันใดอันหนึ่งก็ถือว่าปรากฏ ทำให้มีความรู้สึกว่ามันน่าจะยอมรับได้ มันควรจะแยกกันเป็นอีกข้อหนึ่ง ไม่น่าจะได้คะแนนเท่ากัน

อีกเรื่องหนึ่ง คือ ห้องสมุด 2 แห่งบางที่มีข้อมูลที่ผู้ประเมินต้องการปรากฏเหมือนกัน แต่ว่าปรากฏอยู่ในระดับคลิกที่ไม่เท่ากัน เช่นบางแห่งปรากฏให้เห็นอยู่ที่หน้าแรก บางแห่งก็ต้องเข้าไปถึง 2-3 คลิก กว่าจะเจอข้อมูลที่ต้องการ ก็เลยคิดว่าน้ำหนักคะแนนไม่ควรจะให้เท่ากัน หรือข้อความที่แสดง ไปถึงลิงค์นั้นบางที่ผู้ประเมินจะต้องมาตีความว่าอยู่ตรงนี้หรือเปล่า ขณะที่อีกแห่งหนึ่งมีให้เห็นชัดเจน อีกอย่าง คือ ถ้าผู้พัฒนาสามารถจะทำให้แบบประเมินออกมาในรูปของ File Excel ก็จะได้ จะทำให้ย่นเวลาในการประเมิน เพราะว่าหลังจากที่เราเช็คข้อมูลจาก Website ว่าปรากฏหรือไม่ปรากฏเราจะสามารถคำนวณคะแนนออกมาได้เลยโดยที่ไม่ต้องไปคิดคะแนนอีกขั้นตอนหนึ่ง สามารถรวมผลได้เลยไม่ต้องทำหลาย step

Q: แล้วทางด้านเนื้อหาละคะ คำถามในแต่ละหัวข้อ คิดว่ามีความสอดคล้อง เกี่ยวข้องหรือครอบคลุมในสิ่งที่จะประเมินเว็บหรือไม่ อย่างไรคะ

A: หัวข้อใหญ่ก็คิดว่าครบถ้วน ข้อย่อยก็คิดว่าโอเค สอดคล้องกับหัวข้อใหญ่ดี แต่ว่าเรื่องหัวข้อใหญ่ เช่นเรื่องการเชื่อมโยงบางที่ เราไม่สามารถจะพยายามคลิกทุกลิงค์ที่เขาโยงเอาไว้ได้ ตอนที่มีการประเมินแบบ random เหมือนกันว่า ถ้าคลิกไป 4-5 อัน ใช้ได้ ก็ถือว่ามันมีการเชื่อมโยงข้อมูลจริงเหมือนที่ในคู่มือแนะนำมา แต่บางที่มีลิงค์เยอะมาก ทำให้หือแฮ้

Q: คำถามแต่ละหัวข้อคิดว่ามันครอบคลุมและเพียงพอไหมคะ หรือว่าต้องเพิ่มอะไรอีก

A: คิดว่าเพียงพอ เพราะการประเมินจริงๆ เนี่ยไม่รู้ว่าจะในอนาคตจะพัฒนา เหมือนมีคนอื่นมาประเมินห้องสมุดให้ห้องสมุดเก็บไว้ หรือประเมินตัวเองได้ คือถ้าหัวข้อมันเยอะเกินไปแล้วแบบประเมินมันไม่น่าใช้ ก็คือว่า ถ้าห้องสมุดประเมินตัวเองก็มีกำลังใจทำ คิดว่าไม่น่าใช้ แต่ถ้าคนอื่นมาประเมินก็คิดว่ามันเยอะเกินไป

Q: ในส่วนของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้โดยรวมคิดว่าใช้คำที่สื่อเกี่ยวกับ Website อ่านแล้วเข้าใจได้ชัดเจนหรือไม่ อย่างไรคะ

A: โดยรวมอ่านแล้วเข้าใจง่าย เข้าใจว่าอยู่ตรงไหนของ Website เข้าใจว่าหมายถึงอะไร เข้าใจได้ถึง 95% เลย มีเพียงบางข้อที่ไม่เข้าใจ เช่น 4.3 ควรจะเพิ่มตัวอย่าง เช่น วิธีค้นหาสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต หรือ โปรแกรมค้นหา ถ้ามียกตัวอย่างหรือใช้คำว่า Search engine เราก็จะคิดได้เลยว่า ห้องสมุดมีการแนะนำให้ผู้ใช้ใช้ Search engine

วิธีการทำอะไร นอกจากการค้นข้อมูลจากห้องสมุด และบางครั้งควรจะใช้คำทับศัพท์ไปเลยจะเข้าใจง่ายกว่าการใช้ศัพท์ของราชบัณฑิตยสถาน

Q: ค่ะ แล้วการใช้ภาษาอังกฤษกำกับทำให้เข้าใจมากขึ้นไม่คะ อย่างเช่นข้อ 3.1 ถ้าตัดคำว่า OPAC ที่ไปคิดว่าเข้าใจหรือไม่

A: คิดว่าถ้าไม่มีคำว่า OPAC อาจจะต้องมานึกอีกทีนึงว่าทรัพยากรห้องสมุดจะรวมถึงฐานข้อมูล Resource ที่ห้องสมุดจัดหาเข้ามาแล้วมีบริการสืบค้นอะไรแบบนี้หรือเปล่า ไม่ได้นึกถึงเฉพาะที่ OPAC การใช้ศัพท์ในเว็บหรือภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในเว็บที่ใช้กันทั่วไปจะเข้าใจกันดีกว่าการใช้ศัพท์ภาษาไทยแล้วต้องมาแปลความกันอีกรอบว่ามันคืออะไร เพราะถ้าใช้ OPAC คนจะตีความไปในทางเดียวกัน

Q: แล้วในเรื่องความต่อเนื่องของหัวข้อและข้อความต่างๆ ละคะ เป็นอย่างไรบ้าง

A: คิดว่าร้อยเรียงมาดี ไม่กระโดดกระเดิง อย่างเช่น เอาข้อ 5 การเชื่อมโยง มาไว้สุดท้าย เพราะค่อนข้างเป็นงานหนัก ก็เอามาไว้ท้ายสุด ก็ประเมินว่าใช้ได้

Q: สำหรับด้านการประเมินนะคะ ในส่วนของคู่มือ คิดว่าคำชี้แจงต่าง ๆ ในคู่มือมีความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจได้ชัดเจนหรือเปล่านั้นคะ คืออ่านแล้วรู้อาจจะต้องทำอะไรบ้างตั้งแต่ต้นจนจบ

A: เข้าใจ อ่านเข้าใจได้ไม่ติดขัดเพียงแต่บางครั้งไม่เห็นด้วยเรื่องที่ว่าปรากฏแล้วยอมรับได้ ไม่ยอมรับได้ จะเถียงเล็กน้อย

Q: แล้วในเรื่องของเกณฑ์การประเมินละคะ มีความคิดเห็นอย่างไร

A: คิดว่าถ้าสมมติว่าเราทำแบบประเมินขึ้น สามารถที่จะทำให้มันเหลือแผ่นกระดาษได้เหมือนเดิมแบบนี้ แต่มีการเพิ่มช่อง อย่างเช่นอาจจะเพิ่มอีก 2 ช่องว่า ปรากฏ ไม่ปรากฏ ปรากฏที่หน้าแรก หรือว่าปรากฏที่ลิงค์มากกว่า 5 คลิก ควรจะประเมินในแง่ของคุณภาพไปด้วย มันน่าจะเพิ่มพอและให้อยู่ในหน้าเดียว เป็นการวัดระดับคุณภาพไปอีกชั้นหนึ่งในตัว เหมือนวัดสเกลแต่ถ้าเขียน เราเขียน 5 4 3 ผู้ประเมินอาจประเมินยาก ถ้าเปลี่ยนเป็นข้อความไม่ปรากฏเลย ปรากฏที่หน้าแรก ปรากฏที่ 1 คลิก 2 คลิก ประมาณนี้ ก็จะได้อะไรอีกชั้นหนึ่ง

Q: ค่ะ แล้วนอกจากเรื่องระดับสเกลแล้ว ยังมีอะไรอีกไม่คะที่คิดว่าไม่เห็นด้วย และคิดว่าน่าจะปรับ

A: อันอื่นยังไม่มีความเห็นอะไร

Q: แล้วในส่วนการคิดคะแนน คิดว่า การให้เกณฑ์คิดคะแนนเกณฑ์การประเมินเป็นอย่างไรบ้าง

A: คิดว่าโอเค คิดว่าผู้ประเมินคงพยายามทำให้ได้คะแนนเท่ากัน คิดว่าน้ำหนักที่ลดลงไปนิดหน่อย ยอมรับได้ เห็นด้วยว่ามันไม่มีผล

Q: แล้วในส่วนของการคิดเกณฑ์การตัดสินตรงนี้ คิดว่าเป็นอย่างไรบ้าง

A: เกณฑ์ตรงนี้คิดว่าตรงระดับ ดี มันน่าจะปรับนิดนึงตรงคะแนนขั้นต่ำมันต่ำไปนิดนึง คือ ระดับดี น่าจะสูงกว่า 51 อาจจะ 60 % ขึ้นไปคิดว่าน่าจะดี

Q: ค่ะ แล้วระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินแต่ละเว็บละคะ ใช้เวลานานไหมคะ

A: ถ้านับทำต่อเนื่องกันใช้เวลาไม่นาน แต่ทำใจได้ว่าจะประเมิน แต่ประเมินจริงๆ แล้วไม่นาน

Q: แล้วคิดว่าการประเมินที่นานหรือไม่นาน มีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทำงานไหมคะ

A: น่าจะเกี่ยวเหมือนกัน อย่างบางคำที่เราพยายามหา เราต้องไปมองคำที่ใกล้เคียงหรือว่าพยายามลองดูเนื้อหา เพราะบางเว็บจะมีคำใหญ่ เช่นคำว่า บริการ แต่พอดูข้างใต้เป็น e-book นี่หว่า ก็ลองคลิกเข้าดู พอไปดูถึงได้รู้ได้ว่าเรามี e-book ถึงจะประเมินให้เขาได้ว่าเขามีบริการ e-book ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องด้วยและการผ่านตาเว็บมาหลายๆ อย่างทำให้รู้อาจจะไปหาที่ไหน

Q: แล้วถ้าบรรณารักษ์ที่อยู่ในฝ่ายอื่น ที่ไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับเว็บมาก เช่น ทำงาน catalog หรือจัดหา หรือทำงานในฝ่ายอื่นๆ ที่ไม่ได้ทำเว็บไซต์ คิดว่าเค้าจะใช้แบบประเมินนี้ประเมินได้ไหมคะ คือคิดว่าเค้าจะอ่านเข้าใจไหมคะ

A: คิดว่าใช้ได้ เพราะว่า 1. ภาษาที่ใช้ อ่านแล้วเข้าใจได้เลย มันอาจหายากบางอัน บางอันที่ไม่ใช่คำบนนี้ เค้าอาจจะเลิกความตั้งใจไปว่าไม่มีแล้ว แต่ถ้าเป็นเรา เราอาจคิดว่า เอ๊ะ จะอยู่ตรงนั้นหรือเปล่า อาจจะต้องเป็นระดับด้วย เช่น สมมติว่าใช้แบบประเมินนี้จริงอาจต้องประเมินในวงกว้าง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง อาจต้องมีการเก็บข้อมูลเบื้องต้นไปรอบหนึ่งอาจประเมินดู อาจจะต้องมีการมาเก็บรายละเอียดจากบุคลากรอีกระดับหนึ่ง แต่ถ้าเป็นแบบนี้มันก็ยากหรือแนะนำว่า อาจจะต้องให้ บรรณารักษ์ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลเว็บลองทำแบบประเมินอันนี้ ดูบ้าง อาจจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

Q: ทีนี้ในภาพรวมทั้งหมด ไม่ว่าจะป็นคู่มือ ใบบรอกคะแนน หรือแบบประเมิน คิดว่าเป็นอย่างไรบ้างคะ

A: ข้อดี คือ 1. คู่มือ อ่านเข้าใจง่าย 2. แบบประเมินไม่สั้นไม่ยาวเกินไป ข้อความในนี้ อ่านเข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน อย่างเช่น ข้อมูลจาก 5 หัวข้อ เนื้อหาย่อยใน 5 หัวข้อ ไม่ซ้ำซ้อนกัน ทำไปแล้วรู้สึกไม่ตึงเครียดว่าไม่น่าทำ ไม่น่าเป็น อย่างนั้นอย่างนี้ ทำได้ต่อเนื่องดี แล้วขอเสนอแนะนิดหนึ่ง ตรงการกรอกคะแนนน่าจะทำในไฟล์ Excel จะช่วยให้เยอะเลย จำนวนข้อไม่ยากก็จริง แต่แบบว่า ก็ต้องเอามันนับมาบวกอีก ก็อาจเสียเวลานิดหน่อย

Q: แล้วที่คิดว่าเป็นปัญหาเยอะๆ ที่ควรปรับแก้

A: คิดว่า เฉลี่ยเท่า ๆ กัน คิดว่าควรปรับข้อความหรือเกณฑ์ อย่างละนิดหน่อย ไม่มีประเด็นใหญ่ๆ

Q: โอเคค่ะ ขอบขอบคุณค่ะ

บทสัมภาษณ์

บรรณารักษ์ 2

วันที่ 18 กันยายน 2550

Q : จากการทดลองประเมินเว็บไซต์ 2 เว็บ โดยใช้แบบประเมินเว็บอันนี้ คิดว่าแบบ ประเมินนี้สามารถนำมาใช้ได้จริงไหมคะ

A : เท่าที่ดูและก็ลองทำ คิดว่าน่าจะนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง เพราะว่า ณ ขณะทำก็นึกถึงเว็บของตัวเองดูแลรับผิดชอบ เราก็มองเห็นนะว่าจากข้อคำถามต่างๆ มันมีทั้งควรมีและก็ ควรที่จะดูจริงจังหรือควรที่จะตัดออก คิดว่า มันน่าจะนำแบบประเมินนี้ไปใช้ได้นะ อย่างน้อยก็เป็นแนวทางบอกให้ห้องสมุดว่า ถ้าจะพัฒนาเว็บมันควรมีสาระสำคัญอะไรบ้าง มีเนื้อหาอะไรบ้าง

Q: ทีนี้จากการที่ได้ประเมินแล้ว คิดว่ามีปัญหาอะไรที่เกิดขึ้นจากการประเมินหรือว่าติดขัดอะไรหรือเปล่าคะ

A : ปัญหามากที่สุดของการประเมิน ณ ตรงนี้เนี่ยคือ 1. ในตัวเครื่องมือ ในตัวเครื่องมือตรงนี้คิดว่าคือความเข้าใจ การตีความในข้อคำถามซึ่งเดี๋ยวนี้อาจจะมีคำถามเกี่ยวกับประเด็นข้อคำถาม คิดว่าประเด็นในข้อคำถามบางข้อเท่านั้นที่น่าจะเป็นปัญหาทำให้เราตีความไปกว้างมากหรือแคบมาก ตรงไม่แน่ใจว่ามันตรงตามความต้องการของผู้ออกแบบสอบถามหรือผู้วิจัยป่าว

Q: สามารถยกตัวอย่างได้เนาะคะในทุกๆ ประเด็น

A : ในหัวข้อแรกเนี่ยชื่อของห้องสมุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ คือเดี๋ยวนี้นี้มันก็มีทั้ง 2 ส่วน ส่วนที่แยกหน้ากันอยู่ หรืออยู่ในหน้าเดียว ตรงนี้มันอาจจะต้องบอกให้ทราบนิดนึง ภายในหน้าเดียวกันหรือว่าคนละหน้าเพราะว่าเดี๋ยวนี้นี้ทุกๆ สถาบันก็ทำหน้าภาษาไทยหน้าอังกฤษและก็ลิงค์กัน หลายๆ แห่งก็คือหน้าไทยก็จะมีแต่ชื่อภาษาไทย หน้าอังกฤษก็จะมีแต่ชื่อภาษาอังกฤษ น้อยแห่งที่เท่าที่เจอที่มีไทย-อังกฤษอยู่ในหน้าเดียวกัน อันนี้เป็นตัวอย่าง

Q : ในหัวข้ออื่นๆ สะคะ ที่คิดว่าไม่เข้าใจ

A : อีกส่วนหนึ่งนี่ก็คือ เรื่องของข้อความที่แจ้งถึงนโยบายและมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดเนี่ยละ อันนี้เนี่ย โดยรวมแล้วห้องสมุดหลายๆ แห่ง เราจะมีเรื่องของระเบียบการเข้าใช้ ค่าปรับ ค่าอะไร ซึ่งมันก็เป็นเรื่องของกฎระเบียบต่างๆ แต่ถ้าเป็นเรื่องนโยบายเนี่ยคิดว่า น่าจะถามถึงกรอบใหญ่ของนโยบายของห้องสมุด อันนี้อาจจะต้องไม่มีเลขก็ได้ เพื่อคือทุกห้องสมุดเนี่ยมีข้อ 2 คือกฎระเบียบต่างๆ อยู่ในเว็บไซต์อยู่แล้ว ข้อแรกเนี่ยอาจจะเป็น คือในความคิดของตัวเองเนี่ยอาจจะเป็นเรื่องของการบริหารจัดการภายในของห้องสมุดจริงๆ ไม่จำเป็นต้องมีก็ได้ แล้วก็ มีอีกอันนึงที่จะขอยกตัวอย่างที่ชัดเจน ตรงนี้ก็คือวิธีการประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศเนี่ยละ มันอยู่ในหัวข้อบริการให้การศึกษาให้กับผู้ใช้ ที่นี้ผมว่าถ้าให้การศึกษา ณ ตรงนี้ที่จะบอกถึงเรื่องการประเมิน การประเมินแหล่งสารสนเทศ หรือว่าการประเมินตัวสารสนเทศยังไง มันค่อนข้างที่เป็นนักศึกษาที่เรียนรู้อันเรื่องห้องสมุดจริงๆ มันไม่ใช่แค่การให้บริการกับผู้ใช้โดยทั่วไป เพราะฉะนั้นผมว่าตรงนี้อาจจะเป็นเรื่องของการประเมินในเรื่องของการให้บริการ ผมแนะนำว่าน่าจะเป็นเรื่องของการประเมินที่ถามถึงความพึงพอใจ หรือความรู้สึกที่มีต่อการเข้ามาใช้งานของเว็บไซต์นั้นๆ อาจจะพอไปได้ ก็โดยรวมก็คงมีเท่านี้

ข้อ .. ส่วนเรื่องการเชื่อมโยงไป OPAC ของห้องสมุดเนี่ย คือถ้าตีความในเชิงลึกเนี่ยละ หมายถึงการค้น OPAC มากกว่า 1 แห่ง คือมากกว่า 1 database ในบางโปรแกรมเนี่ยละ ไม่ว่าจะเป็น INNOPAC, VTLS เท่าที่ตัวเองลองค้นเข้าไปคือ สามารถทำได้แต่อยู่ที่ห้องสมุดนั้นจะเปิดใช้หรือไม่ อย่างของ INNOPAC เนี่ยบางสถาบันก็เปิดให้ค้นจากห้องสมุดอื่นในหน้า OPAC เลย และอย่าง VTLS บางห้องสมุดก็เปิดให้ค้นทั้งจากในห้องสมุดที่มี database หลาย database และก็จากห้องสมุดอื่นๆ ได้ แต่โดยรวมส่วนใหญ่ห้องสมุดในบ้านเราไม่ว่าจะเป็นใช้โปรแกรมไหน ไม่ได้เปิดใช้ตรงนี้ ที่นี้ถ้าเราตีในลักษณะง่ายๆ ว่าเป็นการคลิกแล้วได้หน้า OPAC ของแต่ละห้องสมุดเนี่ย โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ยังไม่พบอะนะ จะพบแต่เข้าไปในหน้าของสถาบันแล้วค่อยลิงค์เข้าไปใช้อีกทีนึง

Q : จากคำถามที่มันเป็นข้อย่อยตรงเนี่ย มันไม่ค่อยชัดเจนว่าให้ค้นเป็น Union Catalog กับ OPAC อื่นๆ แล้วไปลิงค์อีกทีนึงใช่ไหมคะ

A : ใช่ๆ แต่ถามว่าในทางปฏิบัติมันทำได้ไหม คลิกแล้วเข้าไปหน้า OPAC มันทำได้เลย เพียงแต่เราอาจจะไม่นิยมทำกัน หรือว่าเราอาจคิดว่าไปอ่านของเค้าหน่อยนึง ไปอ่านในห้องสมุดต่างๆ หน่อยนึงแล้วค่อยใช้ แต่ในทางปฏิบัติทำได้

A : ส่วนข้อนี้ การเชื่อมโยงไปยังแหล่งอ้างอิงออนไลน์ อันนี้เนี่ยผมมองเป็นในเชิงของ ไม่ว่าจะเป็นพจนานุกรมออนไลน์ สารานุกรมออนไลน์ บางทีมันมาในลักษณะของฐานข้อมูล ก็เลยคิดว่าถ้ามันฐานข้อมูลเนี่ยอย่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ อาจจะบอกรับแตกต่างกัน หรือว่าถ้าเป็นพจนานุกรมออนไลน์ของราชบัณฑิตยสถานซึ่งมันอาจจะ เป็นไซต์ของราชบัณฑิตเลย เราลิงค์ไปตรงนี้บางทีมันอาจจะยังไม่ชัดเจน ณ ที่นี้ผมเลยคิดว่ามันยังไม่ปรากฏ คือความไม่ชัดเจนของมัน ทำให้เราตีความไปเองได้ 2 แนว ก็เลยทำให้ไม่เกิดความชัดเจน เราคิดว่าเราเลยประเมินว่าไม่ปรากฏ

Q : แล้วถ้าเกิดมันเป็นความหมายที่ว่า ห้องสมุดรวม หรือว่าวม. เนี่ยไม่ได้มี database คือไม่ได้เชื่อมมาเป็นออนไลน์ ก็จริง แต่ว่าเค้าแค่รวบรวมทำลิงค์ อาจจะลิงค์ไปยังราชบัณฑิต ลิงค์ไปยัง Cambridge online

A : คิดว่าใช่ในการเชื่อมโยงตรงนั้น Cambridge online โอเคใช่ มันน่าจะมี

Q : แต่ในที่นี้ก็ไม่เห็นที่มหาลัยอยู่ดี ถ้ามันก็แสดงว่าเข้าใจในข้อคำถาม

A : ส่วนตรงข้อบริการรายชื่อนี้เนี่ย ส่วนใหญ่ทุกห้องสมุดมักจะทำ เราจะแจ้งผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นคณาจารย์ หรือโดยรวมก็คือคณาจารย์ หรือนักศึกษาในระดับ ป.โท หรือป.เอก เนี่ยนะ ให้รู้ว่าห้องสมุดเนี่ยมีหนังสือใหม่ อะไรบ้าง บางทีอาจจะทำรายเดือนเลยด้วยซ้ำไป บางทีอาจจะทำเป็นรายไตรมาสหรือรายอะไรเนี่ยนะ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น มันก็น่าจะเป็นเรื่องของรายชื่อนี้ใหม่ที่ไม่ใช่เรื่องของการแนะนำหนังสือ การแนะนำหนังสือถือเป็นอีก

ส่วนนี้ นั่นคือห้องสมุดหลายๆ แห่งก็จะมีหนังสือที่น่าสนใจ หนังสือแนะนำ หนังสืออะไรพวกนี้ ก็แต่รายการพวกนั้น ไม่ได้ปรากฏอยู่ในแบบประเมิน เพียงแต่...

Q : แสดงว่าถ้าเกิดจะดีก็ให้บริการรายชื่อหนังสือใหม่ หมายความว่าจำเป็นต้องเป็นสื่อที่ห้องสมุดกำลังจะซื้อ มา อาจจะเป็นใน week นั้นหรือเดือนนั้นที่ห้องสมุดเพิ่งซื้อ

A : โดยหลายๆ ห้องสมุดคำว่าบริการรายชื่อหนังสือใหม่ส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่เข้ามาในห้องสมุดแล้ว ในแต่ละเดือนที่ทำรายการหรือไม่ทำรายการก็ได้ แต่หนังสือนี้ได้อยู่ในกระบวนการที่จัดซื้อเรียบร้อยแล้ว นั่นคือหนังสือใหม่

Q : เพื่อบอกผู้ใช้งานมีอะไรใหม่ๆ OK ค่ะ

Q: ที่นี้ขอลามในภาพรวมนิดนึงคะ อย่างในด้านเนื้อหา คุณคิดว่าคำถามในแต่ละหัวข้อทั้งหัวข้อใหญ่และหัวข้อย่อย มันครอบคลุมในสิ่งที่ควรประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดไหมคะ

A : คิดว่าข้อมูลเท่านี้เพียงพอจะ ยกตัวอย่างข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด โดยรวมก็มีเท่านี้ระยะเวลาที่เราพัฒนาเว็บไซต์ ที่นี้อีกส่วนหนึ่งที่อยากจะให้ข้อสังเกตในเรื่องของการบริการให้การศึกษากับผู้ใช้ซึ่ง User Education มันก็คือจริงๆ ถ้าถามวิธีการใช้ OPAC วิธีการสืบค้นอะไรที่มันเป็นเอกสารที่ห้องสมุดทำกันทั้งหมดเนี่ยนะ ข้อนี้พอมันมีคำถามอยู่ประมาณเท่านี้แต่มัน พอเราไป weight น้ำหนักใน 20 คะแนนเนี่ยข้อคำถามตรงเนี่ยคิดว่าน้อยเกินไป หลายๆ ห้องสมุดทำในเรื่องของ User Education อาจจะทำมากกว่านี้ด้วยซ้ำ ยกตัวอย่างบางข้อในเรื่อง User Education มาอยู่ในข้อมูลทั่วไป เพราะเรารวมในเรื่องของปฏิทินการฝึกอบรมในข้อ 10 ของหัวข้อที่ 1 มันก็เป็นส่วนหนึ่งของ User Education แจ่มให้ทราบว่าหลายๆ แห่งเค้าอาจจะอบรมเป็นประจำวันหยุดสัปดาห์เวลานั้นเวลานี้จะมีการฝึกอบรมการใช้งานตรงนี้ให้ บางทีข้อคำถามตรงนี้นั้นน้อยไป

Q : แล้วถ้าจะมีคำถามเพิ่มตรงหัวข้อ User Education คิดว่ามันน่าจะมียะไรมากกว่านี้คะ

A : คิดว่ามันน่าจะใส่หลักสูตรไว้เลย บางที่เราอบรมหลายสถาบันจะแยก ชั่วโมงนี้เราจะเป็นการใช้ OPAC และก็เป็นเรื่องของ database ซึ่งในแต่ละห้องสมุดซื้อมาเยอะมาก แต่ละตัวก็อาจจะมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกัน ฐานข้อมูลสำเร็จรูปเนี่ยนะ หรือแม้กระทั่งวันนี้อาจจะสอนในเรื่องเฉพาะ E-Book E-Document E- อะไรต่างๆ อันนั้นอาจจะเพิ่มเติมเข้าไปในเนื้อหาของหลักสูตรที่จะสอนนะ ครอบคลุมมากขึ้นแค่นั้น อันนี้ยกตัวอย่างนะ

Q : แต่โดยหลักๆ แล้วอันนี้คิดว่าเป็นหัวข้อโดยหลักที่ห้องสมุดทุกแห่งทำอยู่แล้ว มีอยู่แล้วใช่ไหมคะ

A : ใช่ๆ เป็นคำถามที่ควรมีแต่น่าจะมีข้อคำถามย่อยเพิ่มเติมมากกว่านี้

Q : คิดว่าหัวข้อหรือคำถามในส่วนย่อยๆ แต่ละหัวข้อเนี่ยคะ ภาษาที่ใช้หรือว่าคำที่ใช้สามารถอ่านแล้วเข้าใจไหมคะ

A : คิดว่าในฐานะที่อยู่ในห้องสมุดเนี่ย หลายๆ คำถามคือ ร้อยละ 90 อ่านแล้วเข้าใจทันทีว่าจริงๆ ถามอย่างนั้น มีบางข้อที่มันเป็นเรื่องที่ต้องมาตีความกันนิดนึงว่าจะถามอะไร ซึ่งมีน้อยมาก แต่โดยรวมแล้วคิดว่าเป็นข้อคำถามที่ตรงและก็เข้าใจได้ง่าย

Q : อย่างคำคำภาษาอังกฤษที่ใช้หรือใช้ทับศัพท์ คิดว่าดีกว่าใช้คำศัพท์ที่บัญญัติใหม่คะ

A : ถูกต้อง...มันทำให้เราเข้าใจ เช่น ยกตัวอย่างการเชื่อมโยงเนี่ยนะว่า ไป Journal Link เราเข้าใจเลยว่าไอ้ตัว Journal Link มันเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นฐานข้อมูลที่พัฒนาของคณะวิทยาศาสตร์จุฬาฯ มันทำให้เรามองว่าถ้าเป็นตัวเนี่ยมันชัดเจน หรือ Search Engine มันเป็นคำ ถ้าเราบอกว่าโปรแกรมค้นหาเรายังมาคิดอีก เสีย OPAC เราใช้หรือไม่ คิดว่าใช้คำภาษาอังกฤษค่อนข้างตรงกว่า อาจจะเป็นเพราะว่าเรากันเคยรีเปลา่ ประเมินในฐานะคนคุ้นเคยก็อาจจะขอใช้คำภาษาอังกฤษนะ

Q : แล้วส่วนของคำถามที่เป็นข้อย่อย หรือกับหัวข้อใหญ่ๆ คิดว่ามันครอบคลุมแล้วหรือยังคะ

A : คิดว่าน่าจะครอบคลุม อาจจะเพิ่มเติมบางหัวข้อที่แนะนำ

Q : ตรง User Education weight น้ำหนักอาจจะดูน้อยไปมีแค่ 4 โอเคค่ะ เข้าใจ

Q : สุดท้ายในเรื่องของเนื้อหาเนอะ คือเรื่องของการลำดับหัวข้อใหญ่กับหัวข้อย่อยในคำถามว่ามันมีความต่อเนื่องไหมคะ

A : คิดว่าโดยรวมก็ไปได้นะ ว่าเวลาเราดู ยกตัวอย่างในหัวข้อที่ 1 ว่าเราดู page อาจจะอยู่ในหน้าแรกเลขก็ได้ หรืออาจจะเข้าไปอยู่ในข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด มันก็จะได้ present มาตามเนี่ยตั้งแต่ด้านบนจนด้านล่าง ประมาณพวกเนี่ยที่เราพบเห็น นอกจากหัวข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอันนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการออกแบบของ webpage นะ ถามว่าในข้อคำถามเนี่ยมันร้อยเรียงกันไหม คิดว่า OK

Q : ที่นี้มาในด้านของการประเมินบ้างนะคะ คำชี้แจงในคู่มือ หรือคู่มือที่ให้ไปเนี่ยคะ คิดว่ามีความชัดเจนเข้าใจได้ไหมคะ คือสามารถที่จะอ่านแล้วสามารถทราบได้เลยว่าจะต้องดำเนินการขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบอย่างไรนะคะ

A : เข้าใจนะ เพราะว่าเท่าที่คุยกับผู้วิจัย เราไม่ได้คุยอะไรกันมาก แต่ผู้วิจัยบอกว่ามีคู่มือมาให้อ่าน แล้วก็อ่านคู่มือแล้วก็ทำตามคู่มือ แล้วพอมานพบผู้วิจัยก็คิดว่าทำได้ไม่ผิด ก็ประเมินได้ว่าคู่มืออ่านแล้วเข้าใจที่สามารถทำประเมินได้

Q : แล้วในส่วนของการประเมินล่ะคะ ไม่ว่าจะเป็นการ weigh น้ำหนักของคะแนนในแต่ละข้อ หรือว่าในผลสรุปสุดท้ายที่เป็นเกณฑ์ตัดสิน คิดว่าเป็นยังไงบ้างคะ

A : ถึงแม้ว่าเราจะไป weight มันแล้ว แต่การที่มันมีหัวข้อย่อยมากกับหัวข้อย่อยน้อยเนี่ย โดยเชิงน้ำหนักมันเท่ากันจริง แต่โดยเชิงของรายละเอียดของในตัวเว็บไซต์เนี่ยมันอาจจะมีความมากกว่ากัน ทำให้มันมีความคลาดเคลื่อนไปบ้าง ความคลาดเคลื่อนในที่นี้มันอาจจะให้เราให้ 20 เท่ากัน แต่สาระสำคัญมันอาจจะแตกต่างกัน คิดว่าถ้าจะทำหัวข้อย่อยหรืออะไรอาจจะทำให้มันค่อนข้างใกล้เคียงกัน

Q : แล้วคะแนนที่ weight เท่าๆ กัน หัวข้อละ 20 คิดว่าโอเคไหมคะ

A : ถ้าเราไม่ดูความยาก อันนี้ขอพูดในฐานะคนควบคุมการพัฒนาเว็บเนี่ยนะ ถ้าเราไม่พูดถึงความยากหรือง่ายในส่วนของการเบื้องหลังการพัฒนาในแต่ละหน้าออกมาเนี่ยนะ ถ้าเอาผลสำเร็จของการ Display ของการค้น หรืออะไรก็ตาม คิดว่าน้ำหนักมัน OK สำหรับบางหัวข้อ แต่ถ้าเราไปมองในหลังจากของการพัฒนา น้ำหนักมันย่อมแตกต่างกันมากกว่านี้

Q : แล้วในส่วนของการตัดสินล่ะคะ น้ำหนักที่ให้ตั้งแต่ต้นมาจนถึงควรปรับปรุงเนี่ย คิดว่าเป็นอย่างไรบ้างคะ

A : น้ำหนักในระดับดีมากเนี่ย คิดว่าคะแนนกว้างเกินในความรู้สึก เพราะว่าเท่าที่ประเมิน 2 เว็บเนี่ยนะ บางข้อไม่ชัดเจนตัวเองยังแบบให้ไม่ปรากฏเลยเนี่ยนะ แต่บางหัวข้อที่ปรากฏเนี่ยเราก็คิดว่ากึ่งๆ อยู่ก็มี เอ๊ะว่ามันใช่ทั้งหมดหรือมีบางส่วนที่ใช่ เราก็คิดว่ามันปรากฏ ก็เลยคิดว่าน่าจะมีคะแนนที่แคบกว่านี้ และก็ในระดับดีน่าจะเป็น ในความรู้สึกผม 75 % ขึ้นไปถึงซัก 85 % ในความรู้สึกน่าจะเป็นระดับดี ส่วน 85 UP น่าจะเป็นระดับดีมากเลยคิดว่าเอาใจลดมาซัก 5 คะแนน เพราะเดี๋ยว 85 ก็จะไปเลยคิดว่า 80 UP ขึ้นเนี่ยนะมันน่าจะเป็นคะแนนที่ดีมากแล้ว

Q : ถ้าขึ้น คะแนน 75 – 79 ก็น่าจะเป็นอยู่ในระดับดี

A : อ้อหือ...

Q : ที่แน่ๆ คือตั้งแต่ 75 ขึ้นไปน่าจะดี ส่วน 51 คือมันไม่น่าดี

A : ใช่ๆ คิดว่าช่วงมันกว้างไป

Q : แล้วระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินแต่ละเว็บไซต์นานไหมคะ

A : ไม่นาน ถ้านึกถึงว่าทำแบบประเมินให้เต็มที่เลย เพื่อดูรายละเอียดว่ามันมีไม่มีเนี่ย คิดว่าไม่น่าจะถึงครึ่งชั่วโมงต่อ 1 เว็บ อาจจะแบบเราดูความเป็นคนที่คุมเรื่องของการพัฒนาเว็บ พอจะรู้อยู่แล้วว่าไอ้ข้อมูลพวกนี้มันอยู่ในส่วนของหน้าไหน คือครึ่งชั่วโมงนี้ดูรายละเอียดแล้ว เข้าไปอ่านแล้วว่าเพื่อตัดสั้นใจว่ามันใช่อันนี้ไหม อะไรอย่างนี้ หรือ

ถ้าเราจะไปค้น OPAC เราต้องทดลองค้น เข้าไปดูด้วยว่ามันลิงค์ได้จริงไหม คือไม่ได้แค่เข้าไปดูว่ามันมี OPAC เพราะฉะนั้น 30 นาทีของตัวเองไม่มาก

Q : ถ้าอย่างนั้นก็อาจพูดได้ว่า ระยะเวลาในการประเมินขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือภูมิหลังของผู้ประเมินด้วย

A : มีส่วนๆ เพราะว่าในบางข้อคำถาม ยกตัวอย่างที่ว่าผู้ประเมินที่ดูแลในเรื่องของการพัฒนาเว็บอย่างเดียวแต่ไม่มี ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติบางภาพมันแฝงอยู่ ว่าการพิมพ์ การคืน หรือว่าอะไรอย่างนี้ บางทีมัน เป็นคำที่มันมีอยู่หน้าเว็บเราไปคลิกดูมันก็มี แต่บางคำ เช่นการจอง บางทีคำอาจจะไม่ได้ใส่หน้าเว็บ แต่ถ้าเราเข้าไปทำ รายการแล้วเราไปเห็นลิงค์ คิดว่า ภูมิหลังมีส่วน ถ้าเข้าใจงานห้องสมุด หรือมีความรู้ในเรื่องของ โปรแกรมห้องสมุด หรือลักษณะงานบริการก็จะทำได้ง่ายขึ้น แต่ถ้าเป็นผู้ใช้ที่ประเมินโดยไม่มีความรู้เป็นฐานะผู้ใช้จริงๆ เดินเข้ามาใช้ ไม่มีภูมิหลังเกี่ยวกับห้องสมุดอาจจะลำบากนิดนึง

Q : แล้วถ้าเกิดเป็นบรรณารักษ์ละคะ แต่เป็นบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นที่ไม่ได้เป็นผู้จัดทำเว็บไซต์ คืออาจจะได้ใช้เว็บไซต์ ทั่วๆ ไปบ้าง แต่ไม่ได้เป็นบรรณารักษ์ที่อยู่ในฝ่ายเทคโนโลยีหรือว่าพัฒนาเว็บไซต์เนี่ย คิดว่าเค้าจะสามารถอ่านตัว แบบนี้แล้วทำประเมินได้ไหมคะ

A : โดยรวมผมคิดว่าได้ ได้จากโดยเว็บไซต์มันจะมีค่าต่างๆ เหล่านี้ แต่ในเชิงลึกของข้อคำถามบางข้อที่ปรากฏอยู่ใน แบบประเมิน เค้าอาจจะต้องเข้าไปเพื่อดูในรายละเอียดหรือต้องสอบถามเพิ่มเติม แต่โดยรวมแล้วคิดว่าทำได้แต่ไม่ 100 %

Q : แล้วคิดว่าตัวแบบประเมินนี้ความสั้นยาวเป็นยังไงคะ

A : กำลังพอดี ไม่สั้นไม่ยาว เพราะว่าตัวเองเจอแบบสอบถามยาวกว่านี้นะ เอาตัวเองเป็นเกณฑ์นะ คือแบบสอบถามที่ดี พูดถึงข้อดีของแบบสอบถามนี้นิดนึงนะ ในเรื่องของกรดึกนี้มันทำให้ผู้ประเมินมีความรู้สึกดีที่จะทำ และก็ข้อ คำถามที่ไม่ยาวมากนัก 2 หน้า OK อยู่ในวิสัยที่มีความสุขที่จะทำ คิดว่าเหมาะสมในเชิงของวิธีการที่ให้เราดีได้ง่ายๆ ไม่ต้องมาเขียน เพราะว่าบางทีอันนี้ถ้าในเชิงของผู้ดูแลเว็บมันมี 2 กลุ่มคือ กลุ่มของทางด้านเทคนิค กับ บรรณารักษ์ หรือเป็นนักสารสนเทศ โดยลักษณะนิสัยมันต่างกัน พวกเทคนิคเรื่องเขียนๆ ไม่เอาเลขนะ อันนี้เราเอาประสบการณ์ ในห้องสมุด เพราะฉะนั้นถ้าเป็นการประเมินที่ต้องเขียนกลุ่มนั้นจะไม่ทำ แต่ถ้าดีๆ เนี่ยกลุ่มไหนก็ OK ที่จะทำ

Q : แล้วในส่วนในเรื่องการกรอกคะแนนแต่ละคะคิดว่ามันยุ่งยากหรือเปล่า หรือว่าควรจะปรับอะไรไหมคะ

A : คิดว่าจริงๆ แล้วเนี่ยนะ คือเราไม่อยากจะให้แบบประเมินมันมีคะแนนปรากฏอยู่ ถ้าเป็นลักษณะนี้คือมันทำ 2 แก๊กเท่านั้นเอง คือมันต้องทำ 2 แก๊ก แต่ไม่รู้ชินะในความรู้สึกผมๆ คิดว่ามันไม่มากที่จะทำ แต่ถ้าบอกว่าเอาไปไว้ รวมแล้วก็เห็นคะแนนผมก็ไม่อยากจะเห็นเพราะว่าตัวเรามันอาจจะ Bias ในเชิงคะแนนเข้ามาได้ ข้อนี้อืม...คะเนน มันเยอะ เลยคิดว่าอย่างนี้ดีแล้วละ ในความรู้สึกนะ

Q : แยกออกมาที่ยังดูรู้สึกไม่ได้หนักหนาอะไรไหมคะ

A : ไม่ได้หนักหนา

Q : อยากให้สรุปนิดนึงคะว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินเว็บไซต์นี้อย่างไรบ้าง

A : ข้อดีนะจริงๆ แล้วเราพูดถึงเว็บ การพัฒนาเว็บ หรือการประเมินความพึงพอใจหรืออะไรในเรื่องเว็บไซต์มากขึ้น มากนะ แต่ยังไม่มีความประเมินที่เราคิดว่ามันใช่ประเมินเว็บจริงๆ คือเคยมีหน่วยงานที่มาประเมินเว็บสถาบัน เว็บที่ดี ควรมีอันนั้นแล้วก็ให้คะแนน แล้วก็ item ย่อยมากมาย บางทีมันไม่ได้ประเมินเว็บทั้งหมด ประเมินในตัวองค์กร อะไรเข้ามาด้วยเนี่ย แล้วก็โดยรวมของเว็บ อย่างเช่น ประเมินเว็บมหาลัยแล้วก็จัด Rating ว่าอยู่ในเรตไหน ตรงนั้นมัน ก็เป็นส่วนที่ดี แต่ประเมินเว็บห้องสมุดเนี่ยยังไม่ค่อยมีนะ เพราะว่าอย่างที่เรารู้ๆ ว่างานห้องสมุดเป็นงานที่เฉพาะ เพราะฉะนั้นวิธีการที่ประเมินก็น่าจะเป็นแบบที่เฉพาะของห้องสมุดขึ้นมา คิดว่าแบบประเมินที่จะพัฒนาเพื่อประเมิน

เว็บไซต์ห้องสมุด มันก็จะเป็นเรื่องที่จะช่วยอย่างน้อยในฐานะผู้ดูแลการพัฒนาเว็บไซต์มันก็ช่วยว่า จริงๆ แล้วเวลาเราจะพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดเนี่ย มันควรมีอะไร จากแบบประเมินเนี่ยมันก็จะสะท้อนกลับมาว่า หัวข้อไหนที่เรามีหรือหัวข้อไหนที่เราไม่มี ควรจะเพิ่มเติมหรือมีแล้วมันรกรุงรัง น่าจะตัดออกหรือมันเป็นข้อมูลที่ไม่จำเป็นเลยเราก็ควรจะตัดออกได้ เพราะว่าโดยรวมความเป็นห้องสมุดมีอะไรก็อยากจะให้คนรู้คนเห็น เพราะว่าห้องสมุดประชาสัมพันธ์ไม่เก่งแต่เอาไปใส่ชั้วไว้ในเว็บ คิดว่าแบบประเมินนี้จะช่วยให้เรามองในเรื่องของการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดที่มันให้บริการทางวิชาการ หรือให้บริการผู้ใช้ให้ได้ก่อนข้างครบถ้วนในประเด็นต่างๆ มากขึ้น เพราะว่าประเด็นตรงเนี่ยมันอาจจะยังไม่ครบสมบูรณ์ แต่มันก็ช่วยให้ความเป็นห้องสมุดมีสารสนเทศได้ครบ ก็ OK นะสำหรับแบบประเมินนี้ อาจจะพัฒนาให้เป็นแบบประเมินที่ใช้กันต่อไปได้

Q : เช่น อาจจะต้องเน้นการประเมินเพื่อคุณในเชิงคุณภาพให้มากขึ้น ใช่มั้ยคะ

A : ใช่มั้ย

Q : เพราะอันนี้ก็เป็นเชิงปริมาณค่ะ แล้วมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกไหมคะ เกี่ยวกับทุกอย่างเลย ไม่ว่าจะตัวแบบหรือว่าคู่มือ ที่เป็นปัญหาหนักที่จะต้องปรับปรุงเร่งด่วนนะคะ

A : โดยรวมคิดว่ากับสิ่งที่ทำเนี่ย ก่อนข้างที่จะ OK กับข้อคำถาม ที่นี้ข้อคำถาม ณ ส่วนนี้ถ้าพูดถึงห้องสมุดโดยทั่วๆ ไป มันก็ครบถ้วนนะ นอกจากแต่ละห้องสมุดจะมีลักษณะพิเศษของตัวเองที่มันจะเพิ่มเติมเข้าไปซึ่งเราก็ไม่ควรถามให้มันมากไป ถ้าเราจะสร้างมาตรฐานโดยเกณฑ์การประเมินเนี่ย ผมคิดว่า ณ ตรงนี้เพียงพอ มันเป็นกลาง พอแล้วที่เว็บห้องสมุดซักเว็บนึงมันควรมี ส่วนรายละเอียดที่มันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละห้องสมุดมันเป็นเรื่องที่สามารถอยู่นอกเกณฑ์ประเมินตรงนี้

Q : ท้ายนี้ขอทราบถามข้อมูลส่วนตัวนิดนึงค่ะ ว่ามีประสบการณ์ทำงานทางด้านบรรณารักษ์หรือว่าเกี่ยวข้องในห้องสมุดมานานกี่ปี

A : 12 ปี แต่อยู่ในงานไอทีของห้องสมุดมาตลอด 12 ปี จะวนว่ายอยู่กับสิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็คือ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เครื่องไม้เครื่องมือ เว็บไซต์ และยิ่งตอนนี้ทุกอย่างมันถูกผลักดันขึ้นเว็บเนี่ยนะ เราก็จะอยู่กับตัวเว็บค่อนข้างมาก การทำแม้แต่สารสนเทศดิจิทัล วัตถุประสงค์ก็คือเอาขึ้นเว็บเพื่อให้บริการผู้ใช้ เพราะฉะนั้นเว็บไซต์มันจึงเป็นสื่อในการใช้งานที่ดี การใช้งานที่สะดวกง่ายโดยทั่วๆ ไป

Q : ขอบคุณมากค่ะ

บทสัมภาษณ์

บรรณารักษ์ 3

วันที่ 21 กันยายน 2550

Q : จากการทดลองประเมินเว็บไซต์โดยใช้แบบประเมินเว็บไซต์นี้ คิดว่าสามารถนำไปใช้ได้จริงไหมคะ

A : ถ้าใช้ในเรื่องของการประเมินการจัดทำเว็บไซต์ว่ามีเนื้อหาอะไรบ้างนี่น่าจะได้ เพราะว่าสิ่งที่ถามนี้มีแต่เรื่องเนื้อหาของเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แต่ถ้าประเมินการใช้ประเมินอย่างอื่นนี่คงไม่ใช่

Q : หมายความว่ายังไงคะ

A : ประเมินแค่เป็น check list ให้ได้ ให้ผู้ประเมินได้เป็นแนวทางว่า ถ้าสมมุติว่าเราจะดูว่าเว็บไซต์สำนักห้องสมุดหรือว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่ามีข้อมูลอะไรบ้าง แบบประเมินอันนี้ก็ยังมีให้ check list ให้ได้ check ได้

Q : ก็คิดว่าจะนำไปใช้แค่ในส่วนของเนื้อหาบนเว็บได้

A : ใช่

Q : แล้วส่วนไหนที่เมื่อเทียบกับเรื่องของการใช้อะไรไม่ได้ นั่นหมายความว่าอะไรคะ

A : เรื่องของการใช้นี้มันไม่น่าจะเป็นเรื่องของการเช็คเนื้อหาบนเว็บ...มันต้องเป็นแบบอย่างอื่นอะ อันนี้คงเป็นแบบประเมินสำหรับผู้ที่อยากจะรู้ข้อมูลว่าเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนี้มันควรจะมีเนื้อหาอะไรบ้างเท่านั้น แต่มันคงจะประเมินการใช้อะไรอย่างนี้คงไม่ได้

Q : หมายความว่ายัง คงในเรื่องของการใช้ อธิบายเพิ่มเติมได้ มีอีก

A : ประเมินการใช้เว็บ

Q : ว่า...

A : คงไม่ใช่

Q : การใช้ยังงั้นในแง่ไหนคะ

A : ประเมินการใช้ข้อมูลบนเว็บอะ คงไม่ใช่อันนั้นนะ

Q : ว่าใช้ในส่วนของเว็บว่ามากหรือน้อยแค่ไหนไหนใช้ใหม่คะ พูดถึงประเด็นนั้น

A : ใช่ๆ

Q : ใช่ๆ ถูกต้อง เพราะอันนี้มันไม่ได้เป็นแบบประเมินการใช้ มันไม่ได้วัดว่าผู้ใช้เข้ามาใช้เว็บมากน้อยแค่ไหน อันนี้เป็นแบบประเมินเน้นเนื้อหาบนเว็บ

A : น่าจะเป็นให้สำหรับคนที่จัดทำเว็บไซต์เป็นคนประเมิน ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเราจะทำเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขึ้นมาเนี่ย เราอยากจะรู้ว่าเราควรใส่ข้อมูลอะไรขึ้นไปบนเว็บบ้าง เราก็อาจจะใช้แบบประเมินอันเนี่ยมาเช็คดูว่าแต่ละแห่งเค้ามีอะไรบ้าง มีอะไร ไม่มีอะไร ก็จะดึงข้อมูลออกมาส่วนนึงว่าห้องสมุดหลายๆ แห่งแล้วส่วนใหญ่เค้ามีอะไรบ้าง

Q : เพราะฉะนั้นก็คิดว่า ถ้าแบบประเมินเนี่ยนำไปประเมินเนื้อหาของเว็บไซต์เนี่ย ก็คิดว่าน่าจะนำไปใช้ได้ใช้ใหม่คะ

A : น่าจะได้

Q : โอเคคะ แล้วจากการใช้แบบประเมินตัวเนี่ยอะคะ คิดว่าพบปัญหาในส่วนบ้างไม่มีคะ แล้วที่คิดว่าเป็นปัญหาใหญ่ คิดว่ามีประเด็นไหนบ้างคะ

A : ประเด็นข้อคำถามมากกว่า เพราะว่าบางที ยกตัวอย่างเช่น ส่วนแต่ละหัวข้อ หัวข้อทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดเนี่ย มีมาอันเดียวที่ถามว่า รายชื่อผู้บริหาร หัวหน้าแผนก พร้อมหมายเลข โทรศัพท์ หมายเลข E-Mail ตรงนี้เนี่ย ถ้าไม่สนใจของรายละเอียดแต่ละแห่งว่าเค้าจะให้มาเป็นรายชื่ออย่างเดียว หรือเค้าจะให้มาเป็นชื่อด้วยพร้อมเบอร์โทรศัพท์พร้อม E-Mail ด้วยเนี่ย น่าจะแยกกันรีเปลาว่า มีเฉพาะรายชื่อ หรือมีข้อมูลการติดต่อ ถ้าไม่แยกก็คือที่ถามมาก็ต้องเช็คว่ามีปรากฏ เพราะมันมีอยู่แต่ว่าข้อมูลมันไม่เท่ากัน อย่างใดอย่างหนึ่งแค่นั้นก็ถือว่า

Q : ใช่คะ ...ในส่วนนี้ก็เลยคิดว่า...

A : แล้วก็อีกอย่างนึง ก็เช่นแผนภูมิการบริหารงานตรงเนี่ย ตรงนี้หน่วยงานเค้าไม่ได้ออกมาเป็น Organization Chart ให้เห็นเลยว่าหน่วยงานนี้อยู่ภายใต้อะไรยังไงเป็น Organization Chart แบบนั้น เค้าจะให้มาเป็นคล้ายๆ กับรูปผู้บริหารแล้วก็มีชื่อ มีรูปผู้อำนวยการแล้วก็รูปหัวหน้างานลงมาแบบนั้น ไม่เชิงออกมาเป็นแผนภูมิ แต่ก็เช็คว่าอันนี้ใช่ ไช้

Q : เออ...ในความคิดๆ ว่าใช่?

A : คือการให้ข้อมูลแผนผังการบริหาร

Q : โอเค แสดงว่าส่วนของข้อความจะต้องอาศัยส่วนของการตีความอีกที อาจจะไม่ชัดเจนพอใช่ไหมคะ

A : บางข้อความเท่านั้น

Q : แล้วมีตรงไหนอีกมั๊ยคะ

A : ข้อความที่แสดงลิขสิทธิ์ของเว็บไซต์ตรงนี้ ถ้าบางสถาบันเค้าก็บอกว่ามีแค่ เค้าจะมีขึ้นมาแค่ Copyright แล้วก็ปี แล้วก็ชื่อสำนักหอสมุด เค้าไม่ได้มีข้อความอย่างอื่น ไม่ได้มีข้อความลักษณะเหมือนกับว่าลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัย ลิขสิทธิ์เป็นของห้องสมุด เค้าไม่ได้มีข้อความประมาณนี้ เค้ามีแต่คำว่า Copyright แล้วก็ปี แล้วก็หน่วยงานติด แล่นั้น รีเปล่า ถือว่าปรากฏ

Q : ก็เลยทำให้คิดว่าไม่ทราบว่ามันจะเป็นข้อความแบบนั้น ว่าข้อความตรงนั้นใช่สิ่งที่จะถามรีเปล่า ถือว่าเป็นข้อความ ลิขสิทธิ์รึยัง อย่างนั้นใช่ไหมคะ

A : ถือว่ามีหรือไม่มี เพราะว่าบางแห่งไม่ได้พูดตรงนั้นเลยว่ามันเป็นอะไร แต่ว่าเค้าไม่มีคำว่า Copyright ขึ้นมาเลยอะ ก็เลยไปเช็คว่ามีหรือไม่มีสำหรับบางแห่ง

Q : มีส่วนไหนอีกไหมคะ

A : ก็มีส่วนของชื่อห้องสมุดบางสถาบัน ไม่มีชื่อภาษาอังกฤษ แต่พอถามเข้ามารวมอยู่ในข้อสองข้อเดียวก็ถือว่า ก็เลย ถือว่ามี

A : ถ้าเกิดแยกว่าชื่อภาษาไทยมีหรือไม่มี ชื่อภาษาอังกฤษมีหรือไม่มี อันนี้ก็เจดี เพราะว่าบางห้องสมุดเค้าจะมีอีก version หนึ่งคือคลิกเปลี่ยนภาษา เค้าก็ถือว่าเค้าเอาชื่อภาษาอังกฤษไปใส่ตรงหน้านั้นแล้ว เค้าก็เลยไม่มี แต่ที่จริงแล้วอันนี้เช็คให้มิตั้งสองข้าง เพราะว่ามันมีสอง version ถ้าเราถือว่าต้องปรากฏอยู่ในหน้าเดียวกันเนี่ย สมมุติว่าไปหน้า ภาษาอังกฤษก็มีชื่อภาษาไทยด้วย อยู่หน้าภาษาไทยก็มีชื่อภาษาอังกฤษด้วย อย่างงี้ก็จะดีถ้าแยก

Q : ค่ะ

A : ส่วนนี้...แล้วข้อความแต่ละอันเนี่ยจะถือว่าปรากฏอยู่ใน...ไม่ได้บอกว่าอยู่ตรงหน้า homepage เท่านั้น ถ้าเราสามารถหาเจอถ้ามันอยู่ส่วนไหนของเมนูย่อย ของอะไรนี่ก็ถือว่าปรากฏ ข้อหนึ่งนี่ก็หมดแล้วละที่น่าสงสัย แต่อย่างอื่นเนี่ยจะ...ต่อไปในส่วนที่เกี่ยวกับบริการตรงเนี่ย มีข้อ 4 ที่บอกว่าบริการหน้าสารบัญวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน ตรงเนี่ยโดยสภาพความเป็นจริงแล้วเนี่ย ไม่ว่าจะป็นห้องสมุดที่ประเมินหรือว่า ห้องสมุดทั่วไป ถ้าหน้าสารบัญวารสารบางสถาบันเค้าใส่ไว้เค้าก็จะมีแค่ภาษาไทยภาษาอังกฤษเค้าจะไม่มี แล้วบางสถาบันเค้าจะ link ภาษาอังกฤษไปที่ publisher เลยแล้วตรง publisher ก็ link ไปที่เว็บไซต์ ไม่ใช่แค่หน้า content ไม่รู้อันนี้หมายถึงที่อยากได้รีเปล่า

Q : เพราะฉะนั้นเลยคิดว่าควรจะแยกกันใหม่ไหมคะ

A : ควรจะแยกถามว่าหน้าสารบัญภาษาไทย หน้าสารบัญภาษาอังกฤษ เพราะว่าโดยความเป็นจริงทุกวันนี้ภาษาอังกฤษ เราไม่ทำ content เรา link ไปที่สำนักพิมพ์เท่านั้น ส่วนอย่างข้อ 8 ที่บอกว่าบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าผ่านทาง E-Mail ข้อมูลอันนี้ถ้าไม่วงเล็บภาษาอังกฤษนี้ จะเข้าใจได้หลายอย่าง เพราะว่าบางห้องสมุดก็ไปปรับเอาว่า ask a librarian หรือว่า ask the director ส่วนแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ในข้อ 11 ที่บอกว่าเป็นแบบฟอร์มที่ให้เสนอความคิดเห็นและก็ซื้อเรื่องเรียนเกี่ยวกับห้องสมุด มันคล้ายกันมากระหว่างข้อ 8 กับข้อ 10 ถ้าวงเล็บภาษาอังกฤษข้างท้ายจะทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น ให้ชัดเจนว่าอันนี้สำหรับติดต่อสื่อสาร อันนี้สำหรับแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์จริงๆ เช่น แบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุด บางสถาบันเค้าแยกไว้ อันนี้แบบฟอร์มยืมระหว่างห้องสมุด แบบฟอร์มเอ่อ...ยืมเอกสารพิเศษ สมมุติว่าของที่นี่ห้องสมุดไม่มีเป็นแบบฟอร์มขึ้นมาปึ่ปึ่เนี่ย เราจะเอาแบบฟอร์มบริการทุกอย่างขึ้นเว็บ อย่างงี้คือแปลว่าต่างกันแน่นอนระหว่างข้อ 8 กับข้อ 10

A : ข้อ 11 นี้ก็เป็นรายชื่อวารสาร แต่อันนี้แค่รายชื่อนี้ ข้อนี้ไม่มีปัญหาจะ ทุกแห่งจะใส่ไว้เหมือนกันไม่ว่าทั้งไทย ทั้งอังกฤษ อันนี้ไม่มีปัญหา อันนี้ก็จัดทำแบบข้อ 12 อะดิ

Q : ค่ะ

A : คือคนเข้าใจอะว่า FAQ คืออะไร ส่วนหัวข้ออื่นๆ ที่มันเรื่องเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ หรือว่าการศึกษาผู้ใช้ อย่างอื่นเนี่ย อันนี้ถ้าคิดว่ามันครอบคลุมแยกประเภททุกอย่างแล้ว โดยเฉพาะการเชื่อมโยงนี้ก็ รู้สึกมันยังไม่หมดมันน่าจะมีอะไรอีกซักอย่างหนึ่ง อีกหลายเรื่อง อีกหลายอย่าง ที่เราแยกได้ ถ้าแยกหน่วยงานนี้ก็ชัด แต่อย่างอันนี้นะ Help menu เนี่ยหมายถึง Help menu ของเว็บไซต์ Help menu ของโปรแกรม IE หรือ Help menu ของระบบสืบค้นห้องสมุด

Q : ไม่ชัดเจนใช่ไหมคะ

A : ไม่รู้ว่า help ของอะไร เพราะบาง software มีจริงๆ แต่ผู้ใช้ไม่ใช่แค่นั้นเอง INNPAC มี HORIZON มี แต่ว่าพอเขียนอย่างนี้ไป ไม่ทราบว่าเป็น Help menu ของโปรแกรมหรือว่าเป็น Help menu ของห้องสมุดที่ทำขึ้นเอง ก็เลยคิดว่าไม่ปรากฏ แล้วอันนี้เนี่ยคู่มือแจ้งไว้ว่าให้เช็คด้วยว่าสมมุติว่าเป็น dead link ถ้าวางไม่ปรากฏคือคลิกเข้าไปแล้วมันไม่ไปก็บอกว่าไม่ปรากฏ มีบางอันเหมือนกันที่มันเป็นอย่างนั้น ก็ไป ดึงอย่างนั้นตามข้อกำหนด ย้อนกลับไปข้อ 4 อีกทีหนึ่งที่เรื่องการให้บริการการศึกษาแก่ผู้ใช้ ก็มีอีกอันที่เจอนะแต่ไม่ใส่ไว้ คือเรื่องของการเขียนบรรณานุกรมเนี่ยแหละ

Q : ซึ่งคิดว่าควรจะมีไหมคะ

A : ควรจะมีนะ เพราะว่าที่เข้าไปดูเนี่ยไม่ปรากฏทั้งสองแห่งที่ประเมิน ผลปรากฏว่าเค้าไปไว้ในส่วนอื่น แล้วมันอยู่ในส่วนของการให้บริการการศึกษาผู้ใช้

Q : ซึ่งคิดว่าหัวข้อนี้ควรจะมี อย่างนั้นไหมคะ

A : ใดๆ ควรจะมี เพราะว่าหลายแห่งมีแน่นอน เค้าก็เอา PDF เนี่ยแถมขึ้นไปไว้แล้วก็อยู่ในส่วนของคู่มือ อย่างของรามเนี่ยเอาไว้ใน E-Document ของ มข.เอาไว้ในเมนูของตัวเองในเรื่องบริการช่วยการศึกษาค้นคว้าของบัณฑิตอะไรประมาณนั้นอะ อย่างอื่นก็ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์อันนี้ ถ้าพูดถึงว่าห้องสมุดใช้ software อีกตัวนึงเข้ามาหรือชื่อของเค้า อย่างเช่น มติชนอะไรอย่างงี้ใช้รีเปลา

Q : ในส่วนนี้คืออยากจะหมายความว่าไม่ว่าจะซื้อหรือว่าจะทำเอง ถ้ามันเป็น online clipping ก็ถือว่าเค้ามี ในลักษณะของกฤตภาคออนไลน์นะคะ ถ้าเค้ามีก็ถือว่ามี

A : ก็อันนี้ใส่มาว่าไม่ปรากฏเนื่องจากว่าเค้าเอาไปแวนแล้วเค้าบอกว่ามันหมดอายุแล้ว ก็ถือว่ามันไม่ปรากฏ คือเข้าไม่ได้แล้วอะ ไม่ work อะ สำหรับอย่างอื่นก็น่าจะมีประมาณนี้ เพราะว่าอันนี้เอามาใส่ตรงนี้ก็อีกอันนึง กฤตภาค แล้วก็อันนี้กฤตภาคออนไลน์ อันนี้บางแห่งอาจจะสแกนเข้ามาเป็นใช้ software อินฟอมาอะ ที่เจอคืออินฟอมาเป็นเรื่องเป็นราวที่ราม ก็เลยใส่ไว้ให้ว่ามี แต่คราวนี้มาถึงตรงนี้ไป มันเป็นส่วนย่อยของห้องสมุดอย่างนั้นอยู่แล้วอะ แล้วเข้าใจว่ามันเป็นกฤตภาคออนไลน์ที่เค้าซื้อ เลยคิดว่าไม่มี อาจจะพูดให้ชัดเจนว่าเป็นอะไรที่ซื้อมาไม่ได้ทำขึ้นเอง อย่างอื่นก็น่ามีอะไรเพิ่มเติม อืม แล้วตรงฐานข้อมูลในหัวข้อ 3 ข้อย่อยที่ 3 อาจแยกเป็นอันนี้ชื่อ อันนี้ทำเพิ่ม อันนี้ทำเอง อันนี้บอกเพิ่ม แต่ละแห่งไม่เหมือนกันใช่ไหม บางแห่งอย่างประสานมิตรไม่มี

Q: แล้วคิดว่าหัวข้อทั้ง 5 หัวข้อเนี่ยมันครอบคลุม ครบถ้วนหรือยังคะที่จะประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดซักหนึ่งแห่งเนี่ยคะ คิดว่าหัวข้อมันครอบคลุมหรือยัง ถ้ายังไม่ครอบคลุมคิดว่าน่าจะมีหัวข้ออะไรเพิ่มขึ้นอีกไหมคะ

A : มันมีบางส่วนบางอย่างที่แต่ละแห่งมี แต่ไม่ได้ถาม

Q : เช่น....

A : อย่างเช่นพวกบริการดาวน์โหลด software ทั้งหลาย

Q : เช่นแบบ Acrobat Reader ไซ้หรือเปล่าคะ

A : อ้อ...แล้วก็โปรแกรมที่สถาบันหรือว่าหน่วยงานที่เค้ามีให้กับนิสิต แทนที่มันจะไปแวนที่ศูนย์คอมอย่างเดียวเนี่ย มันมาอยู่ที่เว็บไซต์ห้องสมุดด้วย

Q : ก็คือบริการดาวน์โหลด software ต่างๆ

A : ให้บริการดาวน์โหลด software เป็น software ที่ให้บริการฟรีและก็เกี่ยวข้องกับการที่จะต้องมาใช้เปิด เช่น Acrobat Reader, Real player ไรแบบเนี่ย รวมถึงอาจทำเชื่อมโยง software ที่จะเป็นกับเรื่องการเรียนการสอน บางที่เป็น software อย่าง A-Tutorของสำนักคอม แล้วก็หนังสือพิมพ์อะไรอย่างอื่น แหล่งข้อมูลอย่างอื่นที่ๆ เป็นประโยชน์ เช่น ควรจะมีพวกหนังสือพิมพ์ สำนักข่าว ที่วีโอะไรอย่างเงี้ย หรืออย่างทุกคนเวลามาห้องสมุดแล้วเนี่ย มันก็จะจมอยู่หน้าเว็บไซต์ บางทีเกิดความจำเป็นคุณอาจเช็คจองตัวเครื่องบินอะไรด้วยเกี่ยวกับการสื่อสารอะที่จำเป็นนิดหน่อย ไม่ต้องออกไปเว็บไซต์อื่นอะ ก็มีหลายแห่งที่เค้ามาแปะไว้ แต่ไม่รู้จะไปตอบตรงไหนให้อะ แต่ถ้าสมมุติว่า...

Q : คือคิดว่าควรจะมีเชื่อมโยงในส่วนเหล่านี้เพื่อเป็นการให้บริการผู้ใช้ในส่วนนอกด้วยว่าจ้

A : ไซ้ อื่นๆ เพิ่มเติมการเชื่อมโยงหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ของผู้ไซ้ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ แหล่งข่าวต่างๆ ดาวน์โหลด software

Q : คิดว่าห้องสมุดควรมี link ตรงนี้เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้

A : ไม่ใช่ห้องสมุดควรมี ห้องสมุดมีตอนนี้ที่เข้าไปดูเนี่ยมี

Q : โอเค คือที่คิดว่าควรจะมีเพิ่มในรายการประเมินด้วยในส่วนนี้ว่า เชื่อมโยงไปยังพวกแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้ ห้องสมุดควรมี link เชื่อมโยงไซ้ไม่มีคะ

A : ควรจะถามเค้าด้วย เพราะว่าตอนนี้เค้าเอาไปใส่ไว้แล้วด้วย เช่น บรรดา E-Mail ฟรีทั้งหลาย ห้องสมุดรามเนี่ยเอาไปแวนไว้ทุกยี่ห้อเลย link แต่ละส่วนเนี่ย มข. ทำได้ดีกว่าเค้าจะแยกเป็นหน่วยๆ ลองไปดูว่า มข. แยกไว้ยังง

Q : แต่ที่คิดว่าควรจะมีใส่ไว้ในข้อคำถาม

A : ให้เค้าได้ประเมินด้วยว่าพวกเนี่ยใส่เข้าไปมากน้อยแค่ไหน มีหรือเปล่า

Q : โอเคค่ะ

Q : แล้วคิดว่าคำถามในแต่ละหัวข้อเนี่ย ในหัวข้อใหญ่ๆ คิดว่ามันครอบคลุมในสิ่งที่จะประเมินเว็บรัยังคะ

A : ถ้าเรื่องหลักคิดว่าครอบคลุมหลักๆ หนึ่งแล้ว

Q : แล้วคำถามย่อยๆ ในแต่ละหัวข้อละคะ โดยรวมแล้วคิดว่าครอบคลุมไม่ นอกจากที่ได้เสนอแนะไปแล้วว่าควรจะมีเพิ่มอะไรเพิ่มเติมบ้าง โดยรวมแล้วคิดว่ายังง

A : การใช้ภาษาบางอันนี้โดยรวมนี้ อย่างเช่น OPAC อยากให้เพิ่มคำอธิบายอะไรที่ให้อ่านเข้าใจโดยตรงว่ามันเป็นรายการแบบ Library Catalog ตรงนั้นนะ เพราะว่าตอนนี้ใช้อยู่สามคำ ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด OPAC และ Library Catalog หรือระบบสืบค้นห้องสมุด ถ้าใส่มาอันนี้เนี่ยมันเหมือนกับเอามาแฉะๆ เนี่ย เอามาแฉะๆ ประสานมิตร แฉะมั่ว เนี่ย ที่อื่นเค้าใช้อย่างอื่นง

Q : แสดงว่าถ้าใช้คำว่า OPAC นี้ไม่เข้าใจว่าคือ...

A : ไม่ใช่ไม่เข้าใจ พอเข้าใจ แต่ว่าผู้ประเมินนี้ ถ้าส่วนใหญ่ถ้าสมมุติว่าไม่ใช่บรรณรักษ์ เป็น

เว็บมาสเตอร์เป็นอะไรเนี่ย เค้าจะไม่รู้จักว่า OPAC คืออะไร

Q : แล้วควรเปลี่ยนเป็นอะไรคะ ที่คิดว่าสื่อสารให้เข้าใจได้ เช่น อาจจะเปลี่ยนเป็นคำว่า Library Catalog ?

A : คำที่มันเป็นสากลอะ กลางๆ เอาไว้ ไซ้

Q : แต่โดยส่วนตัวแล้วคือเข้าใจว่าคำว่า OPAC คืออะไร

A : อย่างนี้ถามบรรณารักษ์ได้กลุ่มเดียวกลุ่มอื่นจะไม่รู้จัก

Q : มีในส่วนไหนอีกไม้อะเรื่องของภาษาเรื่องของคำ คิดว่าอ่านแล้วเข้าใจชัดเจนเข้าใจง่ายป่าว หรือว่ามีส่วนไหนในเรื่องของภาษาที่ไม่มีความกระจ่างชัด

A : ถ้าเจอคำถามไม่สื่อภาษาไทยเราก็น่าจะเปลี่ยนภาษาอังกฤษไว้ก็ได้

Q : คิดว่าถ้าวงเล็บคำภาษาอังกฤษก็จะเข้าใจเพิ่มเติมมากขึ้น ไซ้ไหมอะ

A : ชัดเลยว่าจะหมายถึงว่าอะไร

Q : แล้วโดยรวมนี้คิดว่าเป็นยังไงอะ โดยรวมจากที่อ่าน จากที่ประเมินแล้วคิดว่าสามารถเข้าใจได้ หรือสามารถประเมินได้หรือเปล่าอะ

A : เข้าใจได้ก็ชัดพอสมควร

Q : เพียงแต่มีบางข้อเท่านั้นที่ถ้าเพิ่มเติมภาษาอังกฤษก็จะเข้าใจได้ดีมากขึ้น

A : อาจจะวงเล็บภาษาอังกฤษไว้หรืออาจจะเป็นคำกลางๆ บางอันก็ต้องมีให้ชัดเพราะมีอยู่ทุกส่วน อย่างเงี้ยอะ โปรแกรมค้นหา ถ้าบอกว่าวงเล็บ search engine เราก็จะรู้เลยว่าหมายถึง yahoo google ต่างๆนาๆ ไม่ใช่ search engine ที่มันอยู่ในระบบห้องสมุด

Q : อะ แล้วในส่วนของการจัดลำดับหัวข้อและก็เนื้อหาที่มีความต่อเนื่องกันหรือไม่ อย่างไรอะ

A : อันนี้มันเป็นแบบประเมินเนี่ยนะตามลำดับแบบนี้ก็ไม่น่าจะสับสนอะไรเท่าไร มันทันทีข้ามหัวข้อก็เข้าใจแล้วอย่างนี้ดีแล้ว

Q : ที่นี้อาจจะสอบถามในด้านของการประเมินบ้างนะอะ ในส่วนแรกที่จะถามก็คือ ความเห็นเกี่ยวกับคู่มืออะ เช่น คิดว่าในเรื่องของคำชี้แจงในคู่มือประเมินเนี่ย อ่านเข้าใจง่ายชัดเจนและก็ทำให้รู้ว่าเราจะต้องประเมินตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบอย่างไรเปล่าอะ คิดว่าเป็นยังไง

A : ดีแล้วละ เข้าใจ

Q : คืออ่านแล้วสามารถทำได้

A : พอแล้วละอะ มากกว่านี้ก็เวียนหัวแล้ว... อันนี้ก็เข้าใจแล้ว

Q : เข้าใจได้ว่าเค้าให้ทำอะไร

A : ทำตามได้แล้วไม่มีอะไรง

Q : อะ...แล้วในเรื่องของเกณฑ์การประเมินละอะ เรื่องของคะแนน เรื่องของผลการตัดสินต่างๆ คิดว่าเป็นอย่างไรอะ

A : เรื่องคะแนนเนี่ยพอประเมินอะไรออกมาเสร็จเรียบร้อยแล้วเนี่ย มันห่างกันนิดหน่อยก็เลยสงสัยว่าจะแยกสเกลอะไรให้มันออกมาชัดกว่านี้ได้รีเปล่าไม่รู้เนี่ย

Q : กว้างไปไซ้ไหม

A : มัน...อย่างสองแห่งเนี่ย ต่างกันเป็นหลักสิบเนี่ยสมมุติ แต่ว่ามันกลายเป็นระดับเดียวกัน มันไม่ห่างกันมาก ช่วงคะแนนมันๆ ทำให้ไม่เห็นความแตกต่างกัน ทั้งๆ ที่โดยสภาพยังไม่ให้คะแนนเนี่ยเรารู้ว่าสองแห่งเนี่ยมันต่างกันมาก อีกแห่งนึงดูง่ายกว่าหายกว่า หรือว่า layout ดีกว่ากราฟิกดีกว่า แต่ว่าพอมาลงดูคะแนนแล้วเนี่ยมันอยู่หัวกับท้ายเนี่ยนิดเดียวเอง กลายเป็นอยู่ในระดับตีเหมือนกันทั้งที่อีกอันนึงมันควรจะขึ้นไปอีกซักหน่อย

Q : ซึ่งช่วงตรงนี้มันกว้างเกินไป 51-75 มันกว้างเกินไป ถูกไหมคะมันถึงมาเกาะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน

A : ไซ้ มันคงเป็นเฉพาะ ช่วงกลางนี่คงมันไม่ได้มีปัญหาอะไร แต่สองข้างเนี่ยไม่ทำเป็นห้าสเกล ถ้าเป็นห้าสเกล ช่วงกลางนี่ไม่มีปัญหาแน่นอน แต่สองข้างเนี่ยมันจะช่วยแยกให้เราไปได้อีกช่วงนึง ถ้ามีห้าสเกลนี้ไม่แน่นอนจะละเอียด ทำให้สองอันนี้แยกกันได้เลยว่า อันนี้อาจจะขึ้นมาเป็นดีมาก อันนี้อาจจะลงมาเป็นดี

Q : ในความรู้สึกของพี่ๆ คิดว่าซัคกี้เปอร์เซ็นต์ขึ้นไปถึงน่าจะได้ระดับดี

A : น่าจะเป็น 80 นะ 80-100 ดีมาก ตรงส่วนของดี ดี น่าจะมีดีปานกลางอะ ประมาณ 50 อะ เกิน 50 มา กับต่ำกว่า 50 แบ่งอย่างละครึ่ง มาให้มันเป็นปานกลางแล้วก็เพิ่มสเกลสองข้างนี้

Q : สรุปว่า ดีมากนี่ควรจะ 80 ขึ้นไป ดีนี่ก็จะน่าซัค 75 หรือ 70 ขึ้นไปหรือยังงั้นคะ ในความรู้สึกเนี่ยถ้าเกิดเว็บไซต์ เนี่ยดีควรจะให้ที่เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป

A : ดีนี่ซัค 70

Q : สรุปได้ว่าเกณฑ์การประเมินการตัดสินใจเว็บไซต์เนี่ยนะช่วงจะเนี่ยยังไม่เหมาะสมเท่าไรนัก ควรจะต้องปรับใหม่

A : อะสรุปว่าอย่างงั้นละ

Q : ที่นี้ในส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินเนี่ยตอนที่ประเมินเนี่ยใช้เวลานานไหมคะ ในแต่ละเว็บไซต์

A : ช่วงนี้ไซ้ไม่มี

Q : ค่ะ

A : ไซ้ ช่วงนี้ใช้เวลานานเป็นชั่วโมง

Q : ในการประเมินแต่ละเว็บไซต์ไม่มี

A : ไซ้ๆ ปัญหามันอยู่ที่แต่ละเว็บ โครงสร้างของเค้าที่เค้านำเสนอ layout ในการนำเสนอข้อมูลบนเว็บ บางเว็บเค้าก็หาง่ายมองไปหน้า homepage ก็รู้เลยว่าเราจะไปตรงไหน ถ้าเราจะไปเอาข้อมูลบริการ เรื่องห้องสมุด เรื่องการสืบค้น เรื่องการเชื่อมโยง มันจะเห็นชัด แต่บางเว็บไซต์นี่จะหาไม่เจอต้องวิ่งไปที่ site map อย่างเดียว บางเว็บไซต์ก็ไซ้คร้าย site map ก็ไม่ทำ หรือทำแล้ว link แล้วก็ไม่ไป ใช้เวลาเยอะ

Q : ที่นี้พี่คิดว่าสิ่งที่เราไปหาหรือว่าการใช้ระยะเวลาในการประเมินช้าหรือเร็วเนี่ย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของการทำงานของเราไหมคะ

A : มันไม่น่าจะเกี่ยว

Q : ประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์อะคะ คือหมายความว่าถ้าเราใช้เว็บไซต์เยอะอะคะ ทำให้เรารู้ว่า เออ...เราจะไปหาอะไรได้ตรงจุดไหน

A : ไม่น่าเกี่ยวเท่าไร เพราะว่าคุณที่จะมาดูเว็บไซต์คือส่วนใหญ่ผู้ใช้ทั่วไปเนี่ย เป้าหมายของเว็บไซต์ทั่วไปคือผู้ใช้หาอะไรก็เจอ

Q : ไม่คะ นี่ไม่ได้ถามในฐานะผู้ใช้ทั่วไป ตอนนี้ถามในฐานะที่เป็นคนประเมินทดลองทำเว็บไซต์อันเนี่ยว่า พี่ใช้ระยะเวลาเร็วหรือช้าเนี่ยพี่คิดว่าขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของพี่ไหม

A : มีผล

Q : โอเค

A : เพราะว่าเราจะต้องหา site map จะไปเมนู link ตรงไหน มันควรจะอยู่ส่วนไหน ต่อให้เค้าสับสนวุ่นวายมากๆ เรายังจะไปหาเจอว่า เราจะหาบางส่วนเกี่ยวกับ Help menu ตรงไหนได้บ้าง

Q : เพราะฉะนั้นก็เลยคิดว่าประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ของเราเนี่ย ก็มีผลกับการที่จะหาข้อมูลได้ช้าหรือเร็วด้วยการประเมิน ไซ้ไหมคะ

A : ลองไปเอาอีกคนที่ไม่ใช่ฉัน แล้วลองมาเปรียบเทียบ แล้วลองถามเค้าดูหรือเอาให้เค้าทำพร้อมกันก็ได้ต่อหน้าเราเลย แล้วจะเจอว่าคนที่ทำงานกับเว็บแล้วก็เปิดมันทุกวันเนี่ย ค่อนข้างที่จะมีทักษะในการใช้หน้า layout ของแต่ละเว็บเนี่ยเร็วกว่ากันแน่นอน

Q : ค่ะ แล้วถ้าอย่างในกรณีที่พี่บอกเมื่อกี้ ถ้าสมมุติว่าเป็นบรรณาธิการด้วยกันเนี่ยแหละ แต่ทำงานในฝ่ายอื่นๆ อาจจะไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ คิดว่าเค้าจะใช้แบบประเมินนี้แล้วประเมินเว็บไซต์ได้ไหม คิดว่าเค้าจะเข้าใจ สามารถประเมินเว็บไซต์ได้ไหม

A : ได้แต่ใช้เวลาต่างกันเท่านั้นเอง

Q : ใช้เวลานานหน่อยใช่ไหมคะ

A : ใช่

Q : แต่คิดว่าโดยรวมน่าจะใช้ประเมินได้

A : ใช่ได้

Q : โดยรวมแล้วคิดว่าแบบประเมินนี้ เป็นอย่างไรคะ

A : คิดว่ามันครอบคลุมเนื้อหาเว็บไซต์ห้องสมุดแล้วพอสมควร ไม่มากไม่น้อย ถ้ามากกว่านี้ก็จะอาจจะไม่เป็นกลางเท่าไร มากไปสำหรับห้องสมุด น้อยไปสำหรับบางแห่งที่เค้าทำหายๆ

Q : ก็แสดงว่าโอเค พอดี ไม่ยาวเกินไป มีความคิดเห็นอื่นๆ ที่จะเสนอเพิ่มเติมไหมคะ

A : ถ้าเรื่องเนื้อหามันก็พอใช้ได้แล้วละ แต่ว่าถ้าจะปรับที่มันเป็นพวกคำพูดคำศัพท์ ข้อความให้มันกลางๆ แล้วก็ชัดก็จะดีขึ้นไปอีก บางอันก็น่าจะแยกถาม เพราะว่าจะตัดสินใจได้ง่ายว่าอย่างไหนกันแน่ที่คิดว่าใช่หรือไม่ใช่

Q : ที่นี้ขออนุญาตถามเรื่องประสบการณ์ทำงานนิดนึงค่ะ ว่าทำงานเป็นบรรณาธิการกี่ปีแล้วคะ

A : เกิน 20 แล้วมั้ง

Q : แล้วทำงานที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ตลอดเลยหรือเปล่านั้น ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา หรือว่าทีมงาน หรือว่าการจัดทำ

A : ก็เกี่ยวข้องกับการทำเว็บไซต์ตั้งแต่ปี 40 จนถึงปัจจุบันนี้เลย รับผิดชอบตั้งแต่เขียนเว็บ ตั้งแต่หน้าเว็บยังไม่มีโปรแกรมสำเร็จรูปใดๆ ทั้งสิ้น ไม่มี HTML Editor ใช้ Text เขียนเลขอะ ก็ไปเปิดมาจากศูนย์คอม หลังๆ นี้เค้าก็มีโปรแกรมมาให้ใช้ เค้าใช้อะไรกันเราก็ไปเปลี่ยนตามเค้าว่าเวลามันแก้ link แก้อะไรกันเนี่ยน้องๆ พวกนี้จะช่วยได้เยอะ เราไม่ต้องมานั่งเขียนโค้ด เค้าบางทีเค้าเข้าไปช่วยเราบรรทัดได้เลยระยะแรกที่ทำอะนะ หลังมานะห้องสมุดก็มีทีมงานเพิ่มมากขึ้น มีคนช่วยดูแลเรื่องเนื้อหา มีคนช่วยออกแบบกราฟิก ตรงนี้สำคัญ ถ้าเราทำอยู่คนเดียวเนี่ย มันจะแห้งๆ ข้อมูลก็รู้สึก เอ๊ะ...ข้อมูลมันครบแล้วหรือยัง แต่ว่าถ้าจะถามว่าอยากให้มีคนทำเพิ่มขึ้นเนี่ย ก็อยากจะให้คนอย่างของห้องสมุดที่เนี่ยอยากให้ทุกฝ่ายที่มีทีมทำเว็บของแต่ละฝ่ายที่มันเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ตลอดเวลา พวกจัดซื้ออย่างนี้ พวกสำนักเลขฯ บริการอ้างอิง อย่างนี้จะให้เค้าอ็อปเองได้เลย ไม่ต้องเอามาที่ส่วนกลาง คนออกแบบเค้าก็ออกให้ ยกเว้นบางอย่างที่เป็นกราฟิกอะไรใหม่ๆ นี้เราให้เค้าทำให้ได้ แต่ว่าส่วนเนื้อหานี้อยากจะให้เพิ่มขึ้น ทุกคนรับผิดชอบเนื้อหาที่ต้องการเอาขึ้นบนเว็บเพื่อเผยแพร่ของแต่ละงานไปเลย ไม่ต้องเขียนมาเป็นลายมือแล้วมาส่งให้เรา

Q : โอเค นั่นอาจจะเป็นเรื่องของการทำงาน

A : อือ

Q : แต่ว่าเรื่องในส่วนของประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับเว็บนี้ก็มากกว่า 10 ปี ตั้งแต่ปี 40

A : ทำมาเรื่อยๆ ตั้งแต่ปี 40 จากปีนี่ถอยหลังไปสามปีเริ่มมีคนมาช่วย เราก็เปลี่ยน software ไปเรื่อยๆ ตามที่เค้ามีให้เราใช้

Q : แต่ก็ได้เกี่ยวข้องกับอยู่จนถึงทุกวันนี้

A : ก็ต้องเข้าไปแก้ให้เค้าบ้าง แต่ไม่ต้องอัพเดทเองแล้ว จะมีน้องคนนึงเค้าเป็นคนอัพเดท อยากจะให้แต่ละฝ่ายเป็นคนอัพเดทเอง แต่มันก็เข้าไปไม่ได้เอามาโยนไว้อย่างเดิม แต่หน้าที่อัพเดทก็ไม่ใช่ของเราแล้ว เราก็จะดูโดยรวมหรือบางส่วนเข้าไปแก้ไขเว็บ เอาชิ้นเอาลง ตัดตรงนั้นทิ้งตัดตรงนี้ออก อะไรเงี้ย ก็จะมีสามคนที่มีพาสเวิร์ด

Q : โอเคค่ะ ขอบคุณมากค่ะ

แบบประเมินเว็บไซต์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ชื่อของเว็บไซต์.....

URL.....

วัน เดือน ปี ที่ประเมิน.....

คำชี้แจง โปรดใช้ดุลพินิจของท่าน ตัดสินว่าคุณลักษณะตามรายการประเมินที่กำหนด **ปรากฏ**หรือ **ไม่ปรากฏ** บนเว็บไซต์ห้องสมุดที่ท่านประเมิน จากนั้นให้ท่านทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ รวมคะแนนที่ได้ในแต่ละหัวข้อ มาใส่ลงในใบกรอกคะแนน เพื่อนำมาตัดสินคุณภาพเชิงปริมาณทั้งรายด้านและโดยรวมของเว็บไซต์นั้นๆ

หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับห้องสมุด

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของห้องสมุด		
ชื่อเต็มของห้องสมุดที่ถูกต้องอย่างเป็นทางการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อาจมีตราสัญลักษณ์ของห้องสมุด และที่อยู่ทางไปรษณีย์		
ประวัติห้องสมุด		
แผนผังของห้องสมุด หรือการนำชมห้องสมุด		
ข้อความต้อนรับจากหัวหน้าห้องสมุด พร้อมชื่อของหัวหน้าห้องสมุด		
แผนภูมิการบริหารงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการห้องสมุด		
รายชื่อบุคลากรแต่ละแผนก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล		
ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อกับห้องสมุด		
จดหมายข่าว ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุด		
ปฏิทินกิจกรรมของห้องสมุด		
ปฏิทินการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เช่น การใช้ฐานข้อมูล ฯลฯ		
รายงานประจำปีห้องสมุด		
รายงานผลการให้บริการของห้องสมุด		
รวม		

หัวข้อที่ 2 บริการสารสนเทศ

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
นโยบาย เกี่ยวกับการบริการ และมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุด		
นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากร เช่น การคัดเลือก การจัดซื้อ และ การรับบริจาค ฯลฯ		
กฎระเบียบต่างๆ เช่น สิทธิการยืม การคืน ค่าปรับ การยืมระหว่างห้องสมุด และ เวลาเปิด-ปิดบริการ ฯลฯ		
แนะนำบริการในแต่ละแผนก		
อธิบายคำศัพท์เกี่ยวกับบริการที่มีในห้องสมุด		
บรรณานุกรมเฉพาะวิชา		
บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์		
บริการข่าวสารวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษฉบับปัจจุบัน		
บริการตรวจสอบการยืม		
แบบฟอร์มบริการตอบคำถาม		
แบบฟอร์ม การแสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียน การยืมระหว่างห้องสมุด การจองหนังสือ การยืมต่อ บริการสืบค้นบทความ และจัดส่งเอกสารทางอีเมล		
แนะนำหนังสือที่น่าสนใจ หรือหนังสือได้รับรางวัล		
รายชื่อฐานข้อมูลแบบออนไลน์ที่มีบริการในห้องสมุด		
รายชื่อวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่มีบริการ		
รายชื่อหนังสือใหม่		
รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอมที่มีให้บริการในห้องสมุด		
ประเภทและจำนวนของทรัพยากรที่มีบริการในห้องสมุด		
คำถามที่ถามบ่อยที่เกี่ยวกับห้องสมุด (Frequently Asked Question : FAQ)		
รวม		

หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้น

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
โอแพก (OPAC) ของห้องสมุด		
ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำ เช่น ฐานข้อมูลพิเศษ กฤตภาค วิทยานิพนธ์ หรือ งานวิจัย		
ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดยผ่านทบวงมหาวิทยาลัย (ThaiLIS)		
ฐานข้อมูลออนไลน์ของหน่วยงานบริการเชิงพาณิชย์ ที่ห้องสมุดบอกรับ		
ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอมบนระบบเครือข่าย		

หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้น(ต่อ)

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
วารสารอิเล็กทรอนิกส์ แบบออนไลน์		
สืบค้นกฤตภาคเชิงพาณิชย์		
บรรณนิวารสารเฉพาะวิชา		
รวม		

หัวข้อที่ 4 การเชื่อมโยง

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
เชื่อมโยงไปยังโอแพกของห้องสมุดอื่น		
เชื่อมโยงไปยังมหาวิทยาลัยอื่น		
เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่สำคัญ		
เชื่อมโยงไปยังหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์		
เชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสาร Journal Link		
เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา (Search engine)		
เชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลอื่นๆ เช่น สิทธิบัตร สมุดโทรศัพท์ สารานุกรม และพจนานุกรม ฯลฯ		
การเชื่อมโยงไป Help menu สำหรับช่วยเหลือผู้ใช้		
เชื่อมโยงไปยังโปรแกรมที่ใช้ในการอ่านเอกสาร เช่น โปรแกรม Acrobat Reader ที่ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดได้		
รวม		

หัวข้อที่ 5 บริการการให้การศึกษากับผู้ใช้

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
วิธีการค้นหาสารสนเทศ		
การใช้โอแพก		
การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์		
การประเมินแหล่งสารสนเทศ		
การใช้อินเทอร์เน็ต		
รวม		

หัวข้อที่ 6 การออกแบบระบบนำทาง

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
การใช้เมนูให้เลือกสำหรับการเข้าถึงข้อมูลหลายทาง		
การเชื่อมโยงโดยใช้ภาพหรือสัญลักษณ์		
การนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบตาราง หรือกรณีหัวข้อที่คลิกเลือกได้		
การนำชมเว็บไซต์ห้องสมุด (Guided tour)		
ปุ่มกลับไปข้างหน้าโฮมเพจของห้องสมุดทุกหน้า		
ทุกหน้าเว็บเพจมีหัวข้อสำคัญ หรือชื่อเรื่อง		
คำที่ใช้เป็นหัวข้อ สื่อความหมาย ได้ชัดเจน		
รวม		

หัวข้อที่ 7 การออกแบบโครงสร้างด้านเนื้อหา

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
แผนผังเว็บไซต์ (Site Map)		
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ห้องสมุดได้จากโปรแกรมค้นหา (Search engine)		
สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ห้องสมุดจากโฮมเพจของมหาวิทยาลัย		
สามารถเข้าถึงข้อมูลแต่ละรายการ โดยไม่ต้องคลิกเมาส์หลายครั้ง		
มีการเชื่อมโยงกลับไปหน้าโฮมเพจของมหาวิทยาลัย		
รวม		

หัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา

รายการ	ปรากฏ	ไม่ปรากฏ
ภาพประกอบ สื่อความหมายและสอดคล้องกับเนื้อหา		
การเลือกใช้แบบตัวอักษรไม่หลากหลาย อ่านง่าย		
การใช้สีตัวอักษรกับสีพื้นหลังเป็นสีที่แตกต่างกัน มองดูสวยงาม สบายตา		
การใช้คำสั่งหรือป้ายนำทางภายในเว็บไซต์ มีความคงที่		
ขนาดตัวอักษร หัวข้อรายการ สามารถมองเห็นชัดเจน		
เว็บเพจที่เป็นภาษาอังกฤษ		
การแสดงผลหน้าจอได้ถูกต้อง		
การแสดงผลวันที่ปรับปรุงครั้งล่าสุดในทุกเพจ		
ข้อมูลแสดงลิขสิทธิ์		
ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บมาสเตอร์ที่สามารถติดต่อได้		
รวม		

คู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประเมิน ได้เข้าใจตรงกันถึงวิธีการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุด และการแปลผลค่าคะแนนที่ได้

2. ลักษณะของการประเมิน

แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานี้ มีลักษณะเป็นรายการตรวจสอบคุณลักษณะที่ปรากฏบนเว็บไซต์ห้องสมุด ซึ่งจะเน้นคุณลักษณะทางด้านเนื้อหา ผู้ประเมินต้องพิจารณาถึงคุณลักษณะที่ปรากฏหรือไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ แบ่งออกเป็น 8 หัวข้อใหญ่ รวม 75 ข้อ ได้แก่

หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด	จำนวน	13	ข้อ
หัวข้อที่ 2 บริการสารสนเทศ	จำนวน	18	ข้อ
หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้น	จำนวน	8	ข้อ
หัวข้อที่ 4 การเชื่อมโยง	จำนวน	9	ข้อ
หัวข้อที่ 5 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	จำนวน	5	ข้อ
หัวข้อที่ 6 การออกแบบระบบนำทาง	จำนวน	7	ข้อ
หัวข้อที่ 7 การออกแบบโครงสร้าง	จำนวน	5	ข้อ
หัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา	จำนวน	10	ข้อ

3. วิธีการประเมิน

วิธีการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขั้นตอนเตรียมการประเมิน

3.1.1 คัดเลือกผู้ประเมินที่เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้เว็บไซต์ห้องสมุด อาจเป็น บรรณารักษ์ นิสิต อาจารย์ บุคลากร และกลุ่มผู้ใช้งานนอก

3.1.2 ในขณะที่ประเมินควรมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพราะนอกจากจะประเมินในส่วนของเว็บไซต์ของห้องสมุดแล้ว ยังประเมินในส่วนของการเข้าถึงโฮมเพจของห้องสมุด โดยผ่านทางโปรแกรมค้นหา และการเข้าถึงเว็บไซต์ห้องสมุด ผ่านทางโฮมเพจของมหาวิทยาลัยด้วย

3.1.3 ควรติดตั้งโปรแกรมค้นหาที่ใช้กันทั่วไป เช่น Internet Explorer, Netscape Navigator หรือ Opera

3.1.4 ควรปรับค่าความละเอียดของหน้าจอที่ 800 x 600 High color (16 บิต) ซึ่งเป็นค่าที่มีความคมชัดที่อยู่ในระดับกลาง

3.2 ขั้นตอนประเมิน ผู้ประเมินใช้ดุลพินิจของตนเองพิจารณาไปตามรายการประเมินตามหัวข้อในแบบประเมิน และพิจารณาเนื้อหาบนเว็บไซต์แต่ละด้าน ถ้าคุณลักษณะดังกล่าว ปรากฏอยู่บนเว็บไซต์ หรือไม่ปรากฏ ซึ่งมีแนวทางการตัดสินคุณลักษณะตามข้อประเมินดังนี้

3.2.1 รายการประเมินที่ปรากฏ หมายถึงคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่ง ตามที่ใน รายการประเมินปรากฏอยู่บนเว็บไซต์ เช่น ข้อความในรายการประเมิน กำหนดว่า เว็บไซต์นั้นปรากฏ ปรากฏา วิสัยทัศน์

หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้น	รายการประเมินจำนวน 8 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20
หัวข้อที่ 4 การเชื่อมโยง	รายการประเมินจำนวน 9 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 6
หัวข้อที่ 5 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	รายการประเมินจำนวน 5 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 20
หัวข้อที่ 6 การออกแบบระบบนำทาง	รายการประเมินจำนวน 7 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 10
หัวข้อที่ 7 การออกแบบโครงสร้าง	รายการประเมินจำนวน 5 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 5
หัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา	รายการประเมินจำนวน 10 ข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 8
	รวม 8 หัวข้อ	มีค่าน้ำหนักคะแนน = 100

4.2 การแปลค่าน้ำหนักคะแนนในแต่ละหัวข้อ

4.2.1 หัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด มีค่าน้ำหนักคะแนน คือ 13 แต่ละข้อจะมีค่าน้ำหนักข้อละ 1 คะแนน การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 1

ตารางหัวข้อ 1 ค่าน้ำหนักคะแนนหัวข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้ำหนักคะแนน (13)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13

4.2.2 หัวข้อที่ 2 บริการสารสนเทศ มีค่าน้ำหนักคะแนน คือ 18 แต่ละข้อจะมีค่าคะแนนข้อละ 1 คะแนน การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 2

ตารางหัวข้อ 2 ค่าน้ำหนักคะแนนหัวข้อที่ 2 บริการสารสนเทศ

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้ำหนักคะแนน (18)
1	1
2	2
3	3
4	4

ตารางหัวข้อ 2 คำนำน้หนักคะแนนหัวข้อที่ 2 บริการสารสนเทศ (ต่อ)

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้ำหนักคะแนน (18)
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18

4.2.3 หัวข้อที่ 3 บริการสืบค้น มีค่าน้ำหนักคะแนนคือ 20 การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 3

ตารางหัวข้อ 3 คำนำน้หนักคะแนนหัวข้อที่ 3 บริการการสืบค้น

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้ำหนักคะแนน (20)
1	3
2	5
3	8
4	10
5	13
6	15
7	18
8	20

4.2.4 หัวข้อที่ 4 การเชื่อมโยง มีค่าน้ำหนักคะแนนคือ 6 การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 4

ตารางหัวข้อ 4 คำนำน้หนักคะแนนหัวข้อที่ 4 การเชื่อมโยง

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้ำหนักคะแนน (6)
1	1
2	1
3	2
4	3
5	3
6	4
7	5
8	5
9	6

4.2.5 หัวข้อที่ 5 บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ มีค่าน้ำหนักคะแนนคือ 20 การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 5

ตารางหัวข้อ 5 คำนำน้หนักคะแนนหัวข้อที่ 5 บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้ำหนักคะแนน (20)
1	4
2	8
3	12
4	16
5	20

4.2.6 หัวข้อที่ 6 การออกแบบระบบนำทาง มีค่าน้ำหนักคะแนนคือ 10 การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 6

ตารางหัวข้อ 6 คำน้่านักคะแนนหัวข้อที่ 6 การออกแบบระบบนำทาง

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้่านักคะแนน (10)
1	1
2	3
3	4
4	6
5	7
6	9
7	10

4.2.7 หัวข้อที่ 7 การออกแบบโครงสร้าง จำนวนรายการประเมินมี 5 ข้อ มีค่าน้่านักคะแนนคือ 5 มีค่าน้่านักคะแนนข้อละ 1 คะแนน การกำหนดค่าน้่านักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 7

ตารางหัวข้อ 7 คำน้่านักคะแนนหัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้่านักคะแนน (5)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

4.2.8 หัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา จำนวนรายการประเมินมี 10 ข้อ มีค่าน้่านักคะแนนคือ 8 การกำหนดค่าน้่านักคะแนนเป็นดังตารางหัวข้อ 8

ตารางหัวข้อ 8 คำน้่านักคะแนนหัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้่านักคะแนน (8)
1	1
2	2
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	6

ตารางหัวข้อ 8 คำนวณน้ำหนักคะแนนหัวข้อที่ 8 การนำเสนอเนื้อหา(ต่อ)

จำนวนลักษณะที่ปรากฏ	ค่าน้ำหนักคะแนน (8)
9	7
10	8

4.3 นำผลที่ได้จากการแปลผลของค่าคะแนน มาลงในใบกรอกคะแนน

4.4 การตัดสิน จะพิจารณาค่าคะแนนรวมของแต่ละหัวข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

4.4.1 หัวข้อที่ 1 ค่าคะแนนเต็ม 13 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 11 - 13 หมายถึง ดีมาก

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 9 - 10 หมายถึง ดี

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 7 - 8 หมายถึง พอใช้

ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า 7 หมายถึง ต้องปรับปรุง

4.4.2 หัวข้อที่ 2 ค่าคะแนนเต็ม 18 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 15 - 18 หมายถึง ดีมาก

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 12 - 14 หมายถึง ดี

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 9 - 11 หมายถึง พอใช้

ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า 9 หมายถึง ต้องปรับปรุง

4.4.3 หัวข้อที่ 3 ค่าคะแนนเต็ม 20 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 17 - 20 หมายถึง ดีมาก

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 14 - 16 หมายถึง ดี

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 11 - 13 หมายถึง พอใช้

ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า 10 หมายถึง ต้องปรับปรุง

4.4.4 หัวข้อที่ 4 ค่าคะแนนเต็ม 6 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้เป็น 6 หมายถึง ดีมาก

ค่าคะแนนที่ได้เป็น 5 หมายถึง ดี

ค่าคะแนนที่ได้เป็น 4 หมายถึง พอใช้

ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า 3 หมายถึง ต้องปรับปรุง

4.4.5 หัวข้อที่ 5 ค่าคะแนนเต็ม 20 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 17 - 20 หมายถึง ดีมาก

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 14 - 16 หมายถึง ดี

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง 11 - 13 หมายถึง พอใช้

ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า 10 หมายถึง ต้องปรับปรุง

4.4.6 หัวข้อที่ 6 ค่าคะแนนเต็ม 10 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้เป็น	10	หมายถึง ดีมาก
ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง	8 - 9	หมายถึง ดี
ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง	6 - 7	หมายถึง พอใช้
ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า	5	หมายถึง ต้องปรับปรุง

4.4.7 หัวข้อที่ 7 ค่าคะแนนเต็ม 5 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้เป็น	5	หมายถึง ดีมาก
ค่าคะแนนที่ได้เป็น	4	หมายถึง ดี
ค่าคะแนนที่ได้เป็น	3	หมายถึง พอใช้
ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า	2	หมายถึง ต้องปรับปรุง

4.4.8 หัวข้อที่ 8 ค่าคะแนนเต็ม 8 มีอัตราการแปลผลเป็นดังนี้

ค่าคะแนนที่ได้มีค่าระหว่าง	7 - 8	หมายถึง ดีมาก
ค่าคะแนนที่ได้เป็น	6	หมายถึง ดี
ค่าคะแนนที่ได้เป็น	5	หมายถึง พอใช้
ค่าคะแนนที่ได้ต่ำกว่า	4	หมายถึง ต้องปรับปรุง

ใบกรอกคะแนนการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ชื่อของเว็บไซต์.....

URL.....

วัน เดือน ปี ที่ประเมิน.....

รายการประเมินที่ปรากฏบนเว็บไซต์

หัวข้อ	จำนวนรายการที่ปรากฏ	ค่าคะแนนที่ได้	การแปลผล
1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด			
2. บริการสารสนเทศ			
3. บริการสืบค้น			
4. การเชื่อมโยง			
5. บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้			
6. การออกแบบระบบนำทาง			
7. การออกแบบโครงสร้าง			
8. การนำเสนอเนื้อหา			

เกณฑ์การตัดสินพิจารณา

การตัดสินว่าเว็บไซต์ห้องสมุดที่ประเมินในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพียงใดจะพิจารณาจากค่าคะแนนที่ได้จากการแปลผลค่าคะแนน ในคู่มือการใช้แบบประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวศศิพิมล ประพินพงศกร
 คุณวุฒิ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์
 สังกัด ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 โทรศัพท์ 02-2600122, 02-6641000 ต่อ 6300
 Email address: sasipimol@swu.ac.th

ประสบการณ์การวิจัย

1) งานวิจัยเดี่ยว

พ.ศ. 2551 การประเมินคุณภาพของตัวแบบประเมินเว็บไซต์
 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2) งานวิจัยร่วม

พ.ศ. 2551 บทบาทในการสอนการรู้สารสนเทศของครูบรรณารักษ์
 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร
 (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์
 มศว ประจำปี 2550)

พ.ศ. 2550 การใช้และความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์และนิสิต
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (กำลังดำเนินการ)
 (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ประจำปี 2550)

พ.ศ. 2549 การติดตามผลหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรสำหรับสังคม
 ฐานความรู้ (กำลังดำเนินการ)
 (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์
 มศว ประจำปี 2549)

พ.ศ. 2548 สภาพและความต้องการหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และ
 สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์
 มศว ประจำปี 2548)

3) กรรมการควบคุมปริญญาโท กรรมการพิจารณาเค้าโครงปริญญาโทและ
 สารนิพนธ์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)