

การรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service

Perceptions and Expectation of Chulalongkorn University Student toward CU Library Mobile Service

นางระเบียบ แสงจันทร์

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail: rabiab.s@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการต่อไป การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ระหว่างวันที่ 1-29 กันยายน 2560 จำนวน 569 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 472 ชุด (ร้อยละ 82.95)

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการรับรู้บริการ CU Library Mobile โดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) และมีความต้องการบริการในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$)

คำสำคัญ

โมบายแอปพลิเคชัน, บริการห้องสมุดผ่านมือถือ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ABSTRACT

The objectives of this research article were to survey and study the perceptions and expectation of Chulalongkorn university student toward CU library mobile service of the Academic Resource, Chulalongkorn university in terms of information retrieval service, circulation service, online services including news and library public relation. The research results will be used for developing and improving the further of CU library mobile Service.

Research Method was survey research; online questionnaire was conducted to collect data from 569 Chulalongkorn university's student who joined in library orientation program during September 1-29, 2017, respondents received a set of questionnaires about 472 (82.95 %). The research results found that most of students were perceptions and expectation in

CU Library mobile services were rated at a high level ($\bar{X}=4.23$) and high level of service demand ($\bar{X}=4.26$)

Keyword: CU Library mobile application, library service
Office of Academic Resources Chulalongkorn University

บทนำ

แอปพลิเคชันอินเทอร์เน็ตบนมือถือและนวัตกรรมบริการกำลังเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คน ในขณะเดียวกันยังได้สร้างการเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารและการเข้าถึงสารสนเทศ เมื่อความต้องการของผู้รับบริการเติบโตมากขึ้นโอกาสในการที่บรรณารักษ์จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ก็เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ห้องสมุดจึงต้องมีการพัฒนาและจัดบริการต่างๆ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุดในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Chang, 2013) บริการของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเคลื่อนที่ ได้แก่ สมาร์ทโฟน และอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา มีการคิดค้นและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ ที่เรียกโดยทั่วไปว่า โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile application) หรือเรียกว่า “แอปพลิเคชัน” สำหรับให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้ ซึ่งในต่างประเทศมีการพัฒนาแอปพลิเคชันได้แก่ บริการแจ้งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด บริการสืบค้นโอแพค บริการข้อมูลการยืม-คืน บริการสารสนเทศทันสมัย (Current awareness services: CAS) บริการแนะนำและนำชมห้องสมุดบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศเพิ่มเติม บริการสอนเกี่ยวกับทักษะการรู้สารสนเทศ (Mobile information literacy support) เกมส่งเสริมทักษะการใช้ห้องสมุด แผนที่ห้องสมุด การเข้าถึงชั้นหนังสือ และการอ่านสารสนเทศจากคิวอาร์โค้ด (Quick Response code: QR code) ซึ่งเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเคลื่อนที่สามารถประยุกต์กับงานบริการห้องสมุดได้อย่างหลากหลาย การบริการห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเคลื่อนที่ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนและอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาบนอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ จึงมีชื่อเรียกห้องสมุดที่บริการด้วยเทคโนโลยีเคลื่อนที่ว่า ห้องสมุดบนมือถือ หรือคำภาษาอังกฤษว่า M-library ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีเพียงไม่กี่แห่งที่ให้บริการโมบายแอปพลิเคชันแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้บริการแอปพลิเคชัน ชื่อ “โพลไซ-ไลบรารี (PoSci-Library)” เริ่มให้บริการตั้งแต่ พ.ศ. 2554 สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร แนะนำ หนังสือเด่น ค้นโอแพค ยืมต่อ/จองหนังสือ บริการหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และการเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดอื่น และให้บริการแอปพลิเคชัน ชื่อ “ซ็อกไซเจ (SocSciJ)” สำหรับการดาวน์โหลดบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดผ่านแท็บเล็ต สำหรับหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการแอปพลิเคชันวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Thesis) และแอปพลิเคชันงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Research) เป็นบริการสารสนเทศในรูปแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual library) ผ่านสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวิทยานิพนธ์และงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการ และห้องสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พัฒนาแอปพลิเคชัน ชื่อ “บุ๊กฮันเตอร์ (Book Hunter)” สำหรับชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด และยังคงพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ (แววตา เตชาทวีวรรณ, 2560)

สำหรับข้อดีของบริการข้อมูลห้องสมุดผ่านมือถือ ช่วยทำให้ห้องสมุดสามารถสร้างความสัมพันธ์ และการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มประสบการณ์การใช้งานให้กับผู้รับบริการที่มีอยู่ ห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้รับบริการใหม่ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากผู้รับบริการมีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์และเทคโนโลยีมือถือของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องมีการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมการใช้โทรศัพท์มือถือ ช่วยทำให้ประหยัดเวลา เข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา สำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันอินเทอร์เน็ตบนมือถือเพื่อประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุด ประกอบด้วย บริการสืบค้นสารสนเทศบนห้องสมุดออนไลน์ บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS/Texting บริการการศึกษาและการเรียนรู้ทางไกล บริการอ้างอิง (Instant Messaging) และห้องสมุดสามารถใช้ QR Code กับหนังสือฉลาก วารสารเสียง ภาพพิมพ์ off prints การเพิ่มรหัสบาร์โค้ดใน Web OPAC และอื่นๆ ผู้ใช้ที่มีโทรศัพท์อยู่ ตลอดจนมีกล้องถ่ายรูป และซอฟต์แวร์ถอดรหัสบาร์โค้ดฟรี สามารถถ่ายภาพบาร์โค้ดแล้วใช้ซอฟต์แวร์ ถอดรหัสรูปภาพและแปลข้อมูลลง ชื่อบาร์โค้ดและข้อมูลตำแหน่งที่สามารถทำได้ปรากฏบนโทรศัพท์ สามารถสแกนบาร์โค้ดและบันทึกไว้ได้ใช้มือถือต่อไป รหัสบาร์โค้ดไม่เพียงเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เท่านั้นแต่ยังสามารถใช้ในการส่ง prewritten SMS ไปยังโทรศัพท์ โอนเบอร์โทรศัพท์และให้ข้อความเพิ่มเติมได้อีกด้วย (Malathy & Kantha, 2013; 361-365) นอกจากนี้ยังสามารถใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อนำเสนอบริการต่างๆ ของห้องสมุด ได้แก่ บริการนำเสนอข้อมูลของเว็บไซต์ห้องสมุดผ่านมือถือ การสืบค้นข้อมูลเอกสารฉบับเต็มทั้งในรูปแบบรายการ สารบัญและเอกสารฉบับเต็ม บริการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการสื่อสารรับส่งข้อความ บริการสนทนาโต้ตอบผ่านบริการแชท (Li & Briggs, 2015; 136)

สำหรับการให้บริการโมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถือได้ว่าเป็นห้องสมุดต้นแบบที่มีการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง จนได้รับรางวัลด้านคุณภาพการบริการดีเด่น จากการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และรางวัลดีเด่นด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนประเภทนวัตกรรม เมื่อ พ.ศ. 2551 และได้รับรางวัล ดีเด่นระดับชาติประเภทการให้บริการประชาชน เมื่อ พ.ศ. 2553 ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ได้พัฒนาการบริการห้องสมุดผ่านโทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า “Library Beep!” ในการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าหนังสือที่ยืมใกล้ครบกำหนดส่งคืน โดยแจ้งเตือนล่วงหน้า 1 วันก่อนถึงกำหนดส่งคืนหนังสือ พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อหนังสือที่ค้างส่งด้วยระบบ SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือ และหากผู้ใช้ต้องการยืมต่อก็สามารถทำยืมต่อได้ที่หน้าเมนู “ยืมต่อระบบอัตโนมัติ” (Automated book renew) ได้ทันที นอกจากนี้ห้องสมุดได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้บนโทรศัพท์มือถือไอโฟนและไอแพด โดยผู้ใช้บริการสามารถสำรวจรายชื่อหนังสือใหม่ สืบค้นหนังสือ และยืมต่อหนังสือ ได้อย่างง่ายดายเพียงปลายนิ้วสัมผัสหน้าจอของโปรแกรมบนอุปกรณ์สื่อสาร เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นเรื่องใหม่และเพิ่งมีให้บริการ ห้องสมุดจึงยังไม่มีผลการสำรวจผลกระทบผลดีและข้อจำกัดของการดำเนินงาน แต่จากการสอบถามผู้ใช้บริการพบว่าผู้ใช้พึงพอใจกับประโยชน์ที่ได้รับจากบริการเหล่านี้ กล่าวได้ว่าอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาโดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือได้ปฏิบัติการให้บริการของห้องสมุดแบบเดิม ทำให้ห้องสมุดต้องประยุกต์เทคโนโลยีสื่อสารในงานบริการซึ่งเป็นการเปลี่ยนการให้บริการจากแบบเชิงรับมาเป็นการให้บริการเชิงรุก และทำให้บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสื่อสารไร้สายต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองให้สามารถติดตาม ควบคุมและจัดการกับสารสนเทศจำนวนมากได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง (Self-service features) อย่างสะดวกและรวดเร็วตามสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนไปเช่นปัจจุบัน (สุนันทา วงศ์ชาติ และ สุรดา สุวรรณปักษ์, 2555 : 146-147)

จากความสำคัญของ Library Mobile Application ดังกล่าว สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมใหม่ด้านการให้บริการห้องสมุด เพื่อส่งเสริมและ

สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุด ให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตของผู้รับบริการรุ่นใหม่ ดังนั้นสำนักงานวิทยทรัพยากร โดยศูนย์ดิจิทัลเครือข่ายห้องสมุด จึงได้ดำเนินการพัฒนา CU Library Mobile (Chulalongkorn University Library Mobile Application : Version 1.0) และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นมา ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน โดยระบบสามารถรองรับการทำงานได้ทั้ง app store และ play store และปัจจุบันสำนักงานวิทยทรัพยากร ได้มีการพัฒนา CU Library Mobile เป็น Version 1.0.7 โดยให้บริการตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม 2560 เป็นต้นมา

CU Library Mobile เป็นแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อบริการของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับสมาชิกของประชาคมจุฬาฯ และผู้สนใจบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยแอปพลิเคชันนี้จะประกอบด้วยบริการ ดังนี้ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดในฐานข้อมูลกลางของห้องสมุดในจุฬาฯ (Chulalinet) บริการตรวจสอบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ วันกำหนดส่ง บริการตรวจสอบประวัติการยืมหนังสือของตนเอง บริการยืมทรัพยากรห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ บริการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มจากผลการสืบค้น ได้ง่าย และรวดเร็ว (เฉพาะประชาคมจุฬาฯ) บริการขอยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ในจุฬาฯ (Book Delivery Service) บริการแจ้งเวลาทำการ เวลาเปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด และบริการติดตามข่าวสารปัจจุบันของห้องสมุด กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนเป็นช่องทางเพื่อ เข้าใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการ เช่น จองห้องค้นคว้ากลุ่มออนไลน์, บริการส่งเสริมการทำวิจัย คู่มือแนะนำการการเข้าใช้ฐานข้อมูลและบริการต่างๆ การสมัครสมาชิกห้องสมุด บอกลสถานที่ตั้ง และการติดต่อห้องสมุด ตลอดจนช่องทางการติดตามข่าวสารของห้องสมุดผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook, line@, YouTube เป็นต้น (CU Library Mobile : 2560) และนับตั้งแต่ห้องสมุดได้เปิดให้บริการ CU Library Mobile อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นมา ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยังไม่มีการสำรวจและประเมินผลการใช้บริการ CU Library Mobile Service มาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service ในด้านการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการ CU library mobile application ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อส่งเสริมให้นิสิตมีการใช้งาน CU library mobile application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ CU library mobile application ต่อไป

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษารั้ครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2560 สำหรับขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากร

ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศ การใช้ห้องสมุดภาคการศึกษาต้น ประจำปีการศึกษา 2560 (1-29 กันยายน 2560) จำนวนทั้งสิ้น 569 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 472 ชุด (ร้อยละ 82.95)

การจัดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นบริการที่จัดให้นิสิตใหม่ทุกระดับการศึกษา และบุคลากรใหม่ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการจัดกิจกรรมปีละ 2 ครั้ง ได้แก่ ภาคการศึกษาต้น (ระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน) และภาคการศึกษาปลาย (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม) ของทุกปี มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับพื้นฐาน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอะไรบ้าง มีที่ประเภท บริการที่จัดให้มีอะไรบ้าง แหล่งที่จะค้นหาอยู่ที่ใด รวมทั้งให้รายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ โดยสังเขป เช่น การค้นหาหนังสือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนแนะนำเทคนิควิธีการค้นหาสารสนเทศจากห้องสมุดดิจิทัล นอกจากนี้ยังทำหน้าที่สร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ ให้สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและมารยาทของการเข้าใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดความคุ้นเคยด้านสถานที่ การบริการ และแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิตและบุคลากรต่อไป

สำหรับการจัดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดในภาคการศึกษาต้น ประจำปี 2560 นี้ ได้จัดขึ้นระหว่างวันที่ 1-29 กันยายน 2560 นอกเหนือจากบริการและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ดังได้กล่าวข้างต้น ศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย ยังได้มีการเพิ่มเติมเนื้อหา CU Library Mobile Service ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในโปรแกรมการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดในครั้งนี้ด้วย เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้ แนะนำวิธีการดาวน์โหลดและติดตั้งแอปพลิเคชัน CU Library Mobile Service ผ่านเครื่อง Smart phone ของผู้รับบริการ ทั้งระบบ Android ใน Google Play และ iOS devices. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สามารถใช้งาน CU Library Mobile Service ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รายละเอียดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดดูได้ที่ http://www.car.chula.ac.th/prnews_detail.php?id=76 หรือ <https://goo.gl/qXsxbU>

ขั้นตอนที่ 2 : สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ทดสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการ Library mobile application ของสำนักงานวิทยทรัพยากร และแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ วารสาร บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดและรูปแบบการจัดบริการมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อมูลคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ และคณะ/สถาบันที่สังกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบการหาคำร้อยละ และแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประกอบด้วยข้อมูลคำถามการรับรู้และความต้องการในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า

(Rating Scale) 5 ระดับ คือ รับรู้/ต้องการมากที่สุด รับรู้/ต้องการมาก รับรู้/ต้องการปานกลาง รับรู้/ต้องการน้อย และรับรู้/ต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ทดสอบแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการห้องสมุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประชากร จากนั้นจึงนำผลการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 : เก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด จำนวน 569 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 472 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.95 ช่วงเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-29 กันยายน 2560

ขั้นตอนที่ 4 : วิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS for Windows)

ขั้นตอนที่ 5 : สรุปผลการวิจัย รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากสมมุติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ 2 ประเด็น ได้แก่ (1) นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการรับรู้ต่อบริการ CU Library Mobile Service ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับน้อย และ (2) นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความต้องการใช้บริการ Subject Librarian สำนักงานวิทยทรัพยากร ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการรับรู้ต่อบริการ CU Library Mobile Service ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และนิสิตมีความต้องการใช้บริการ CU Library Mobile Service สำนักงานวิทยทรัพยากร ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับรายละเอียดของผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะมีดังนี้

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 569 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 472 ชุด (ร้อยละ 82.95) ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (รูปที่ 2) จำนวนมากที่สุด 351 คน (ร้อยละ 74.36) สังกัดคณะอักษรศาสตร์ รองลงมาจำนวน 62 คน (ร้อยละ 13.14) สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ และจำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.03) สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุด 11 คน (ร้อยละ 2.33) สังกัดเภสัชศาสตร์

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (รูปที่ 2) จำนวนมากที่สุด 325 คน (ร้อยละ 68.86) เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาจำนวน 135 คน (ร้อยละ 28.60) เป็นนิสิตระดับปริญญาโท และจำนวน 12 คน (ร้อยละ 2.54) เป็นนิสิตระดับปริญญาเอก

1.3 การรับรู้และความต้องการบริการ CU Library Mobile โดยภาพรวม

ผลการวิจัยการรับรู้และความต้องการบริการ CU Library Mobile ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวม (รูปที่ 3) พบว่านิสิตมีการรับรู้บริการ CU Library Mobile ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) และมีความต้องการบริการในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เมื่อจำแนกตามการรับรู้และความต้องการเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้รับบริการมีการรับรู้และความต้องการในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.44, 4.27$) บริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการ ($\bar{X}=4.44, 4.27$) การแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ($\bar{X}=4.39, 4.21$)

1.3 ด้านการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile

ผลการวิจัยด้านการรับรู้และความต้องการบริการ CU Library Mobile ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รูปที่ 4) พบว่า นิสิตมีการรับรู้และความต้องการการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ ฐานข้อมูล CU Single Search ($\bar{X}=3.97, 4.41$) และฐานข้อมูลห้องสมุด Library Catalog ($\bar{X}=3.75, 4.53$) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CU Reference Databases ($\bar{X}=3.63, 4.36$)

1.4 ด้านการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน CU Library Mobile

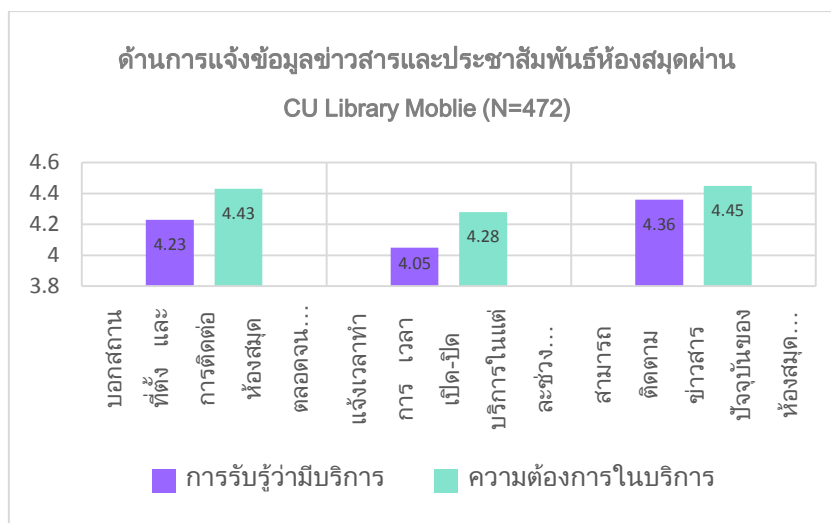
ผลการวิจัยด้านการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านบริการ CU Library Mobile ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รูปที่ 4) พบว่า นิสิตมีการรับรู้และความต้องการ การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ ด้านฐานข้อมูล ตรวจสอบประวัติการยืมหนังสือของตนเอง ($\bar{X}=4.42, 4.48$) การตรวจสอบการยืม-คืนทรัพยากร วันกำหนดส่ง ($\bar{X}=4.39, 4.45$) และการขอยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดต่างๆ ในจุฬาฯ Book Delivery Service ($\bar{X}=4.28, 4.46$)

1.5 ด้านบริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการผ่าน CU Library Mobile

ผลการวิจัยด้านบริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการผ่าน CU Library Mobile ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รูปที่ 5) พบว่า นิสิตมีการรับรู้และความต้องการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ บริการคู่มือแนะนำการการเข้าใช้ฐานข้อมูลและบริการต่าง ๆ ($\bar{X}=4.39, 4.47$) เท่ากันกับคู่มือใช้บริการอื่นๆของห้องสมุด ($\bar{X}=4.39, 4.46$) บริการสนับสนุนการวิจัย ($\bar{X}=4.38, 4.45$) และคู่มือการใช้ VPN ($\bar{X}=4.35, 4.45$) เท่ากันกับ คู่มือการใช้ CU Mobile App ($\bar{X}=4.35, 4.43$)

1.6 ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile

ผลการวิจัยด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รูปที่ 5) พบว่า นิสิตมีการรับรู้และความต้องการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับดังนี้ สามารถติดตามข่าวสารปัจจุบันของห้องสมุด กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ($\bar{X}=4.36, 4.45$) บอกลสถานที่ตั้ง และการติดต่อห้องสมุด ตลอดจนช่องทางการติดตามข่าวสารของห้องสมุดผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น Facebook, line@, YouTube และอื่นๆ ($\bar{X}=4.23, 4.43$) และแจ้งเวลาทำการ เวลาเปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด ($\bar{X}=4.05, 4.28$)



รูปที่ 6 ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile

1.7 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและปรับปรุง

ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและปรับปรุง CU Library Mobile นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีข้อชื่นชมและข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อชื่นชม

- ชื่นชมห้องสมุดที่ได้มีการพัฒนาบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง รู้สึกเหมือนย่อห้องสมุดมาไว้บนมือ ถือทำให้สามารถใช้งาน และสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ทุกที่ทุกเวลา
- ทางเลือก Profile มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการตรวจสอบข้อมูลการยืมคืนหนังสือของห้องสมุด ทำให้ผู้รับบริการจำ และสามารถส่งคืนหนังสือได้ตามกำหนดเวลา
- ระบบ Book Delivery Service สะดวกอย่างยิ่ง ทำให้สามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินไปห้องสมุดที่จะยืมหนังสือด้วยตนเอง
- การพัฒนาระบบการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับได้ผ่านมือถือ ทันสมัยดี สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลอย่างยิ่ง ทำให้สามารถเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูล e-book, e-journal, e-thesis และระบบ single search ได้จากจุดเดียว ผู้ใช้สามารถอ่านข้อมูลเหล่านั้นได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยไม่ต้องใช้ตัวเล่มจริง ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสารได้เป็นอย่างดี
- สามารถจองห้องค้นคว้ากลุ่มออนไลน์ผ่านมือถือได้อย่างสะดวก รวดเร็วดีมาก
- ระบบการติดต่อห้องสมุด การบอกสถานที่ตั้ง ตลอดจนช่องทางการติดตามข่าวสารของห้องสมุดผ่าน Social Media ต่างๆ ที่ห้องสมุดรวบรวมไว้ ณ จุดเดียวบนระบบมือถือของ CU Library Mobile ดีมากๆ เพราะทำให้สะดวกต่อการติดต่อ สอบถามข้อมูล ที่ชื่นชอบมากๆ คือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของห้องสมุด เมื่อคลิกแล้วระบบจะทำการติดต่อหมายเลขไปยังเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามได้ทันที ทำให้สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

- การสืบค้นข้อมูลจากหน้าจอการสืบค้นผ่าน CU Library Mobile ผลลัพธ์ของข้อมูลที่ได้้น้อยกว่าผลลัพธ์จากระบบสืบค้นผ่านบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ WebOPAC แม้ว่าจะได้รับข้อมูลจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการแล้วว่าเป็นข้อจำกัดบน Mobile ในด้านการประมวลผลและแสดงผลการสืบค้นซึ่งระบบจะแสดงผลลัพธ์สูงสุดได้เพียง 5000 ระเบียบ/ครั้ง แต่อย่างไร หากมีการปรับปรุงเวอร์ชันใหม่ ขอเสนอให้มีการปรับปรุงระบบการสืบค้นให้เต็มประสิทธิภาพเทียบเท่า WebOPAC จะดีเยี่ยม
- หน้าจอระบบการสืบค้น มีเพียงการสืบค้นแบบง่าย ซึ่งเลือกเขตข้อมูลในการสืบค้นได้เพียง Keyword, Title และ Author ได้เท่านั้น หากมีการพัฒนาและเพิ่มหน้าจอการสืบค้นแบบ Advance search เช่นเดียวกับหน้าจอการสืบค้นของฐานข้อมูลห้องสมุดอื่นๆ ทัวไป จะทำให้ระบบการสืบค้นข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มเติมบริการแนะนำห้องสมุดบน CU Library Mobile ในรูปแบบของโปรแกรมนำชมห้องสมุดแบบเสมือน (Virtual tour 360) หรืออาจใช้เทคโนโลยี AR (Augmented Reality) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการต่างๆ ของห้องสมุดให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการรุ่นใหม่ เช่น บริการสืบค้นข้อมูลห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น

การนำไปใช้ประโยชน์

- นิสิตรับรู้และสามารถใช้งาน CU library mobile application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ CU library mobile application ให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตต่อไป

รายการอ้างอิง

ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด. สืบค้นจาก http://www.car.chula.ac.th/prnews_detail.php?id=76

แววดา เตชาทวีวรรณ. (2560). “สภาพและความต้องการจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่สำหรับการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย”. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 129 หน้า

สุนันทา วงศ์ชาติ และ สุรดา สุวรรณปักษ์. (2555). ห้องสมุดมือถือ : M-Library. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 5(2), 121-147. สืบค้นจาก: <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/viewFile/3030/3050>

CU Library Mobile : Chulalongkorn University Library Mobile Application Manual. สืบค้นจาก <https://play.google.com/store/apps/details?id=th.ac.chula.car.mobile>

“CU Library Mobile”. สืบค้นจาก <https://play.google.com/store/apps/details?id=th.ac.chula.car.mobile&hl=th>
Chang, Chiao-Chen. (2013). Library mobile applications in university libraries. Library Hi Tech, 31(3), 478-492. Retrieved from:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=llf&AN=90610602&site=ehost-live&scope=site>

Liu, Yan Quan and Briggs, Sarah. (2015). A Library in the palm of your hand mobile services in top 100 university libraries. *Information Technology and Libraries*. 133-148.

Advance online publication. doi: 10.6017/ital.v34i2.5650 Retrieved from:

<https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/viewFile/5650/pdf>

Malathy S., Kantha P. (2013). Application of Mobile Technologies to Libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 33(5), 361-366. Retrieved from:

<http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/5098/2935>