

การรับรู้และความต้องการของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application¹

อดิگانต์ ม่วงเงิน²

Received 05/05/2023 Revised 18/06/2023 Accepted 27/06/2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้และความต้องการของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application: NIDA Library App (2) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library App ในการเรียนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library App งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 - 30 ตุลาคม 2565 จำนวน 371 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปีการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า (1) ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library App ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการ NIDA Library App ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ด้านการยอมรับ NIDA Library App อยู่ในระดับมาก (2) การส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library App โดยการประชาสัมพันธ์การให้บริการ Mobile Application ผ่านอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) และจัดทำวิดีโอ (Video) สอนการใช้งาน Mobile application รวมถึงการปฐมนิเทศนักศึกษาและบุคลากรใหม่ (3) ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library App ในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ NIDA Library App

คำสำคัญ: โมบายแอปพลิเคชันห้องสมุดนิสิต; บริการของห้องสมุดบนมือถือ; การรับรู้; ความต้องการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ปี พ.ศ. 2565

² นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ 10240
อีเมล: atikan.mua@nida.ac.th

Perceptions and Expected Needs of National Institute of Development Administration Student toward NIDA Library Mobile Application Service¹

Atikan Muangngeon²

Received 05/05/2023 Revised 18/06/2023 Accepted 27/06/2023

Abstract

This article aims to accomplish the following objectives: 1) To investigate the perceptions and anticipated requirements of students from the National Institute of Development Administration (NIDA) regarding the NIDA Library Mobile Application Service, known as the NIDA Library App; 2) To encourage student utilization of the NIDA Library App for educational and research purposes; and 3) To propose comprehensive guidelines for the development and enhancement of the NIDA Library App services. The research collected data through online questionnaires administered to 371 participants between October 1, 2022, and October 30, 2022, utilizing a stratified random sampling approach. The collected data were subjected to statistical analysis employing methods such as frequencies, percentages, means, standard deviations, t-tests, and one-way analysis of variance. The findings indicated that the overall perceptions of the NIDA Library App in terms of information retrieval services were rated as moderate. Library news and public relations were perceived at a low level, while the circulation service received a similarly low rating. On the other hand, the NIDA Library App's ability to promote and support learning, as well as its adoption, garnered a high level of satisfaction among participants. To further encourage student usage of the NIDA Library App, it is recommended that NIDA undertake promotional initiatives such as infographics, video tutorials illustrating the app's usage, and orientation sessions for new students and staff. The research outcomes hold significant value as they provide practical guidelines for the development and improvement of the NIDA Library App services, thereby enhancing the overall user experience.

Keywords: NIDA Library Mobile Application, Mobile library services, Perceptions, Expected Needs

¹ This research article is part of a larger body of research titled "Perceptions and Expectation toward NIDA Library Mobile Application Service of National Institute of Development Administration" in 2022

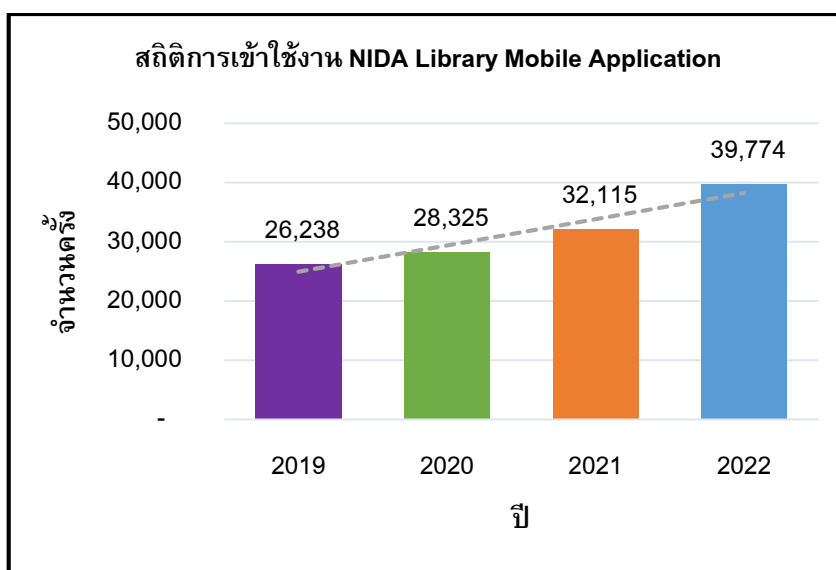
² Computer Technology Officer, Professional Level, Library and Information Center, National Institute of Development Administration, email: atikan.mua@nida.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันห้องสมุดมีการนำแอปพลิเคชันบนมือถือและนวัตกรรมบริการมาให้บริการกับผู้ใช้บริการมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันยังได้สร้างการเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารและการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ห้องสมุดจึงต้องมีการพัฒนาและจัดบริการต่าง ๆ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Chang, 2013) เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ด้วยการพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยีที่พกติดตัว ผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลาอย่าง (Smartphone) และแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน ซึ่งมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ได้แก่ บริการแจ้งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด บริการสืบค้นโอแพค บริการข้อมูลการยืม - คืน เกมส่งเสริมทักษะการใช้ห้องสมุด และการอ่านสารสนเทศจากคิวอาร์โค้ด ซึ่งเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเคลื่อนที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ (Sangchantr, 2018)

การให้บริการโมบายแอปพลิเคชันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ได้แก่ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีแอปพลิเคชัน ชื่อ "โพลไซ-ไลบรารี (PoSci-Library)" สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร หนังสือเด่น สืบค้นโอแพค บริการยืมต่อ/จองหนังสือ บริการหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และการเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดอื่น และให้บริการแอปพลิเคชันชื่อ "ซ็อคไซเจ (SocSciJ)" สำหรับการดาวน์โหลดบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดผ่านแท็บเล็ต สำหรับหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการแอปพลิเคชันวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Thesis) และแอปพลิเคชันงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Research) เป็นบริการสารสนเทศในรูปแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) ผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต และห้องสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พัฒนาแอปพลิเคชัน ชื่อ "บุ๊กฮันเตอร์ (Book Hunter)" สำหรับชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด (Techataweewan, 2017)

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีภารกิจหลักในการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การฝึกอบรมและการบริการวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์ "เป็นห้องสมุดมาตรฐานสากลที่มีทรัพยากรที่ทันสมัยและสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีบริการอันเป็นเลิศ" โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรูทางวิชาการอย่างเป็นอิสระของผู้ใช้บริการ คือการให้บริการ NIDA Library Mobile Application ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันเพื่อการศึกษาการค้นคว้าการวิจัย ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน โดยสำนักบรรณสารการพัฒนาได้พัฒนาฟังก์ชันการทำงานของ NIDA Library Mobile Application ดังนี้ 1) เมนู E-Library 2) เมนูชั้นวางหนังสือส่วนตัว (My Bookshelf) 3) เมนูแสดงฟีดข่าว (Feed News) 4) เมนูการจองทรัพยากร (Reservation System) 5) มีฟังก์ชันการ Login เข้าสู่ระบบ NIDA Library Mobile Application เพื่อความปลอดภัย โดยมีสถิติการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ตั้งแต่ปี 2019 - 2022 แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สถิติการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ตั้งแต่ปี 2019 - 2022

เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นเรื่องใหม่และเพิ่งมีให้บริการ ห้องสมุดเปลี่ยนการให้บริการจากแบบเชิงรับมาเป็นการให้บริการเชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง (Self-service features) อย่างสะดวกและรวดเร็วตามสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นปัจจุบัน (Wongchalee & Suwannapak, 2012, pp. 146-147)

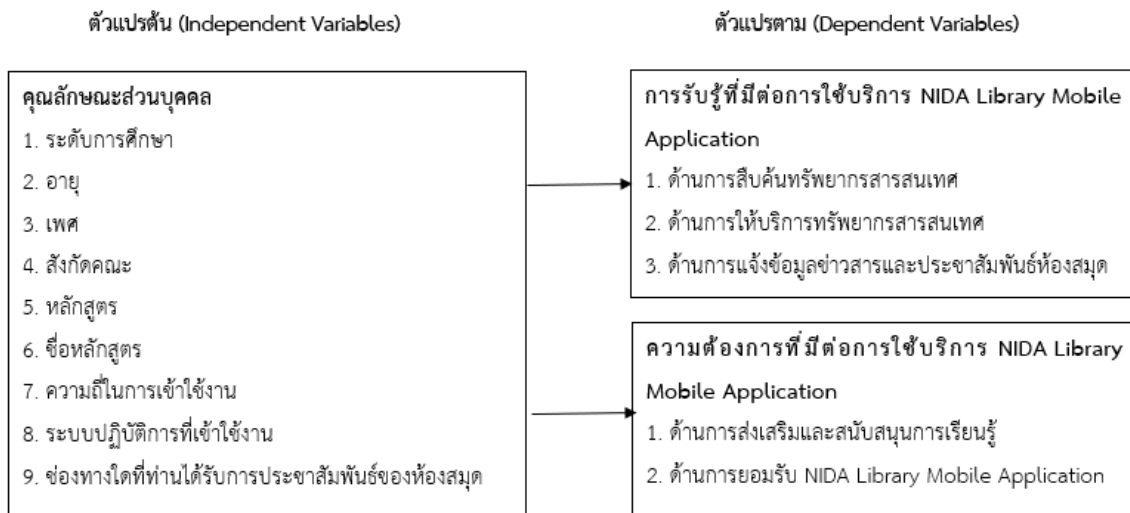
จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวสำนักบรรณสารการพัฒนา จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งตั้งแต่ห้องสมุดเปิดให้บริการระบบ NIDA Library Mobile Application ยังไม่มีการสำรวจการรับรู้และความต้องการของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application มาก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษารับรู้และความต้องการของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ในด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ NIDA Library Mobile Application ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการบริการของห้องสมุดที่คำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 2) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3) เพื่อเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile application

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่ส่งผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีคุณลักษณะต่างกันจะมีการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกัน

1. ระดับการศึกษามีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application
2. อายุมีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application
3. เพศมีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application
4. คณะมีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application
5. หลักสูตรมีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application
6. ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งานมีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application
7. ชื่อหลักสูตรมีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

บททวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีกับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ รายงานการวิจัย บทความวารสาร และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ครอบคลุมในส่วนของแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือคือ Phalachaipirosil (2010) กล่าวว่า “Mobile Application” หมายถึง แอปพลิเคชันที่ช่วยในการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา Benjarongkij (1999, pp. 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้ เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย การยอมรับเทคโนโลยี Camarero, Anton & Rodríguez (2013, as cited in Pithiwatthotikul, 2015) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของคน ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ การรับรู้เป็นกระบวนการของสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางประสาทสัมผัส กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการที่ใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้า และจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมอง ทำให้เราทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นคืออะไร มีความหมายอย่างไรมีลักษณะอย่างไร (Oncokung, 1975, pp. 90-91) ในส่วนของความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ มนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย จากการสังเกตจากสิ่งที่คนนั้นเลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจเป็นความสุขสบายของอีกคนหนึ่งก็ได้จากปัจจัยใจเดียวกัน เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร เพราะความต้องการของมนุษย์เป็นแรงผลักดันให้คนทำงานหรือทำให้มีกำลังใจในการทำงาน (Wonganutrohd, 2004)

Thipprapai (2015) ศึกษาเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจและพฤติกรรมในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนซ้ำในครั้งถัดไปของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและใช้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามปลายเปิดที่มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งสิ้นคือ 0.832 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เบื้องต้น คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนซ้ำในครั้งถัดไปมากที่สุด ตามด้วยพฤติกรรมในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Nonthachai & Kwiecien (2013) การศึกษาสภาพการใช้โทรศัพท์มือถือและความต้องการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อพัฒนาและประเมินบริการห้องสมุดบนมือถือของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและแบบประเมินประสิทธิภาพของบริการห้องสมุดบนมือถือโดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 370 คน ทดลองใช้และประเมินประสิทธิภาพของบริการห้องสมุดบนมือถือกับนักศึกษาจำนวน 30 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีสมาร์ทโฟนไว้ใช้งาน (ร้อยละ 64.0) เชื่อมต่อ

อินเทอร์เน็ตผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (ร้อยละ 34.8) สำหรับความต้องการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นลำดับแรก ผู้วิจัยจึงพัฒนาบริการเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาและประเมินประสิทธิภาพของบริการ พบว่า นักศึกษาพึงพอใจในความสามารถในประสิทธิภาพของบริการเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในระดับมาก

Wongchalee & Suwannapak (2012) ศึกษาห้องสมุดหลายแห่งได้ปรับบทบาทและพัฒนางานบริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศต่าง ๆ ได้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบไร้สาย ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์แบบชาญฉลาด ไอแพด ไอโฟน แท็บเล็ต และโน้ตบุ๊ก หรือที่เรียกว่า ห้องสมุดมือถือ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งบริการห้องสมุดที่พัฒนาเหล่านี้สามารถรองรับการดำเนินชีวิตแนวใหม่ของคนในสังคมในยุคเทคโนโลยีมือถือ นอกจากนี้บทความได้นำเสนอผลการสำรวจความต้องการโปรแกรมประยุกต์ของผู้ใช้ห้องสมุด

Sangchantr (2018) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service เป็นของสำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการต่อไป โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ระหว่างวันที่ 1-29 กันยายน 2560 จำนวน 569 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 472 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 82.95) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการรับรู้บริการ CU Library Mobile โดยรวมในระดับมาก และมีความต้องการบริการในระดับมาก

Sangkaeo (2013) ศึกษาแอปพลิเคชันส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร โดยทำการรวบรวมระบบการให้บริการนักศึกษาที่สำคัญ ๆ มาไว้บนโมบายแอปพลิเคชันส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครได้พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เช่น ระบบการตรวจสอบและแจ้งเตือนการสอบ ระบบตรวจสอบห้องเรียน ระบบข่าวสารกองทุน ระบบค้นหาหนังสือห้องสมุด ซึ่งระบบเหล่านี้สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาได้ และยังเป็นการสร้างช่องทางประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้ข่าวสารของทางมหาวิทยาลัยมหานครอีกช่องทางหนึ่ง ดังนั้นประโยชน์จากการพัฒนาแอปพลิเคชันนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ กับนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้าใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 371 คน ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 – 30 ตุลาคม 2565

ประชากร คือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานะปกติ (นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน และชำระเงินเรียนเรียบร้อยแล้ว) ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ในภาคการศึกษาที่ 1/2565 จำนวน 5,024 คน (ข้อมูลจากกองบริการการศึกษา ณ วันที่ 28 มีนาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้าใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 371 คน โดยมีขั้นตอนการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967, as cited in Silpcharu, 2006, p. 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปีการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร (Kradart, 2019, p. 24) ดังนั้น จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบชั้นภูมิ ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้ จำนวน 371 คน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในภาคการศึกษาที่ 1/2565 จำแนกตามปีการศึกษา

ลำดับ	ปีการศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	56	9	1
2	57	10	1
3	58	38	2
4	59	76	6
5	60	45	3
6	61	160	12
7	62	340	25
8	63	1,730	128
9	64	2,168	160
10	65	448	33
รวม		4,994	371

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) 1 ชุด จำนวน 371 ฉบับ สำหรับผู้ให้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ในกลุ่มนักศึกษา โดยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งชี้แจงและอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยคำถามเป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ไม่มีคำตอบให้เลือกตอบ ผู้ตอบสามารถตอบได้อิสระ แบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 42 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลคำถามการรับรู้ความต้องการใน 5 ด้าน

ได้แก่ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

ผู้วิจัยใช้ลักษณะของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในคำถามส่วนที่ 2 ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก (Rattanachot, 2008, p. 111) ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|--|
| 5 | หมายถึง ระดับการรับรู้/ความต้องการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง ระดับการรับรู้/ความต้องการมาก |
| 3 | หมายถึง ระดับการรับรู้/ความต้องการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง มีระดับการรับรู้/ความต้องการน้อย |
| 1 | หมายถึง ระดับการรับรู้/ความต้องการน้อยที่สุด |
| 0 | หมายถึง ไม่ได้ใช้งาน |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการในแต่ละด้าน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยใช้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นในแต่ละด้าน
- 3) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไขให้เกิดความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องทางด้านภาษาของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ
- 4) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อทำการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อทั้งหมด 42 ข้อ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ
- 5) วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยทดลองใช้กับนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.974

6) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาแล้วโดยตรวจปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ จากนั้นจะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 371 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ใช้บริการ NIDA Library Mobile

Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 371 คน ระหว่างวันที่ 1 – 30 ตุลาคม 2565 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ใช้ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจาก (1) หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) วารสารต่าง ๆ (3) ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต และ (4) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัย ดังนี้ (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

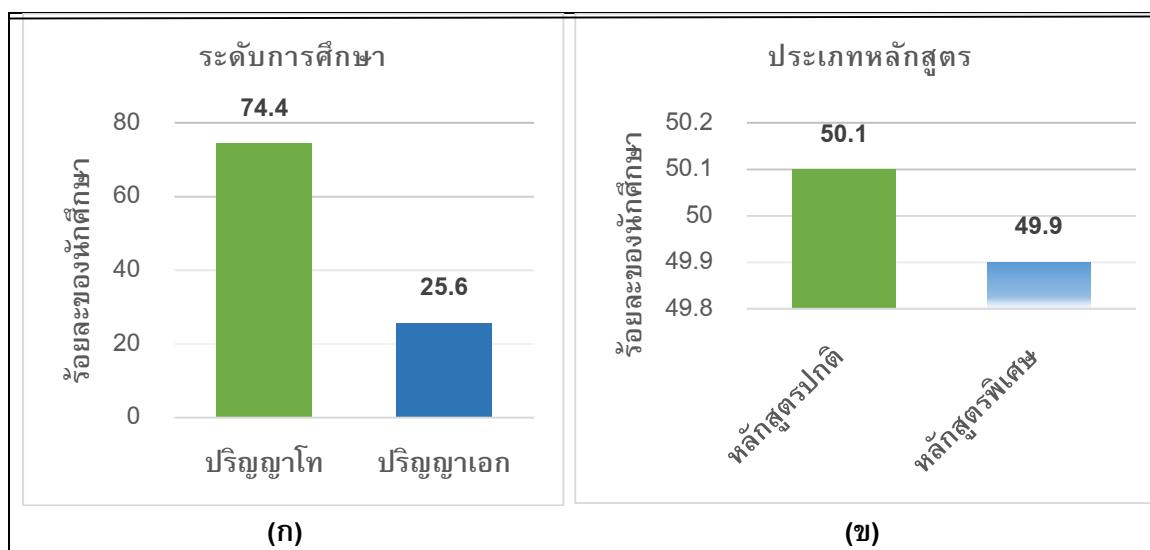
ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สามารถแบ่งการสรุปผลออกได้ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(1) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็น นักศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 74.40 และเป็นนักศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 25.60 แสดงดังภาพที่ 3 (ก)

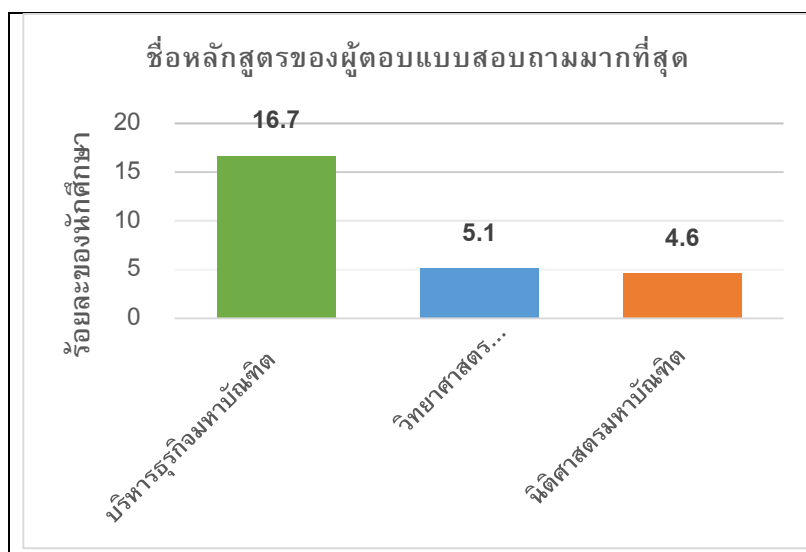
(2) ประเภทหลักสูตร พบว่า กึ่งหนึ่งเป็นหลักสูตรปกติ คิดเป็นร้อยละ 50.10 รองลงมาเป็นหลักสูตรพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 49.90 แสดงดังภาพที่ 3 (ข)



ภาพที่ 3 ระดับการศึกษาและประเภทหลักสูตรของผู้ตอบแบบสอบถาม

(3) ชื่อหลักสูตรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คิดเป็นร้อยละ 16.70 รองลงมาเป็นชื่อหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ

องค์การ คิดเป็นร้อยละ 5.10 และน้อยที่สุดชื่อหลักสูตร โครงการ NIDA Experience, M.S. Program in Financial Investment and Risk Management (International), Master's Program in Public Administration (English Program), ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิเคราะห์ธุรกิจและวิทยาการข้อมูล (หลักสูตรนานาชาติ), ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (หลักสูตรนานาชาติ) และ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสาร วัฒนธรรม และภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 0.30 แสดงดังภาพที่ 4

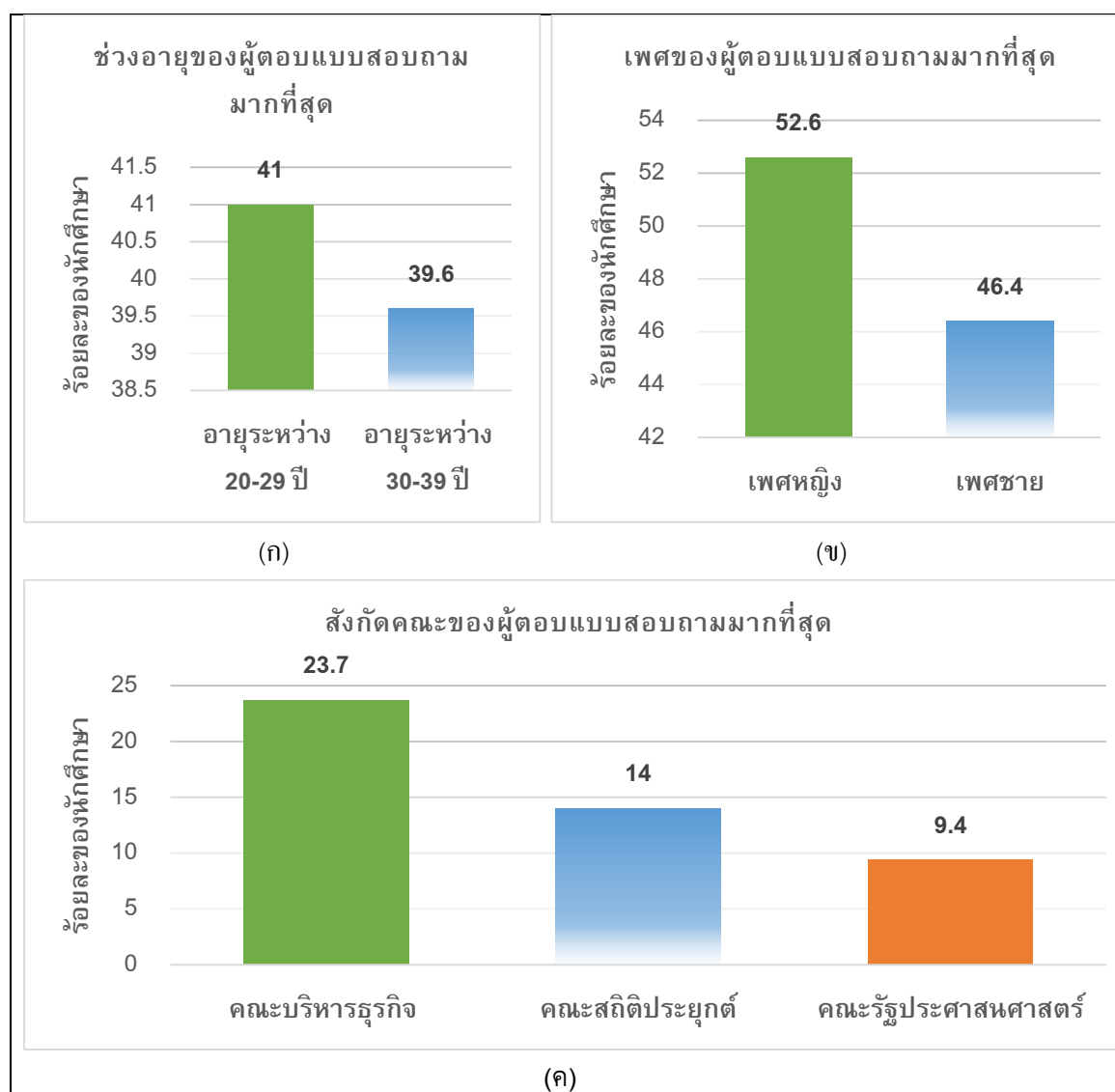


ภาพที่ 4 ชื่อหลักสูตรของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

(4) อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.60 และน้อยที่สุดมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.90 แสดงดังภาพที่ 5 (ก)

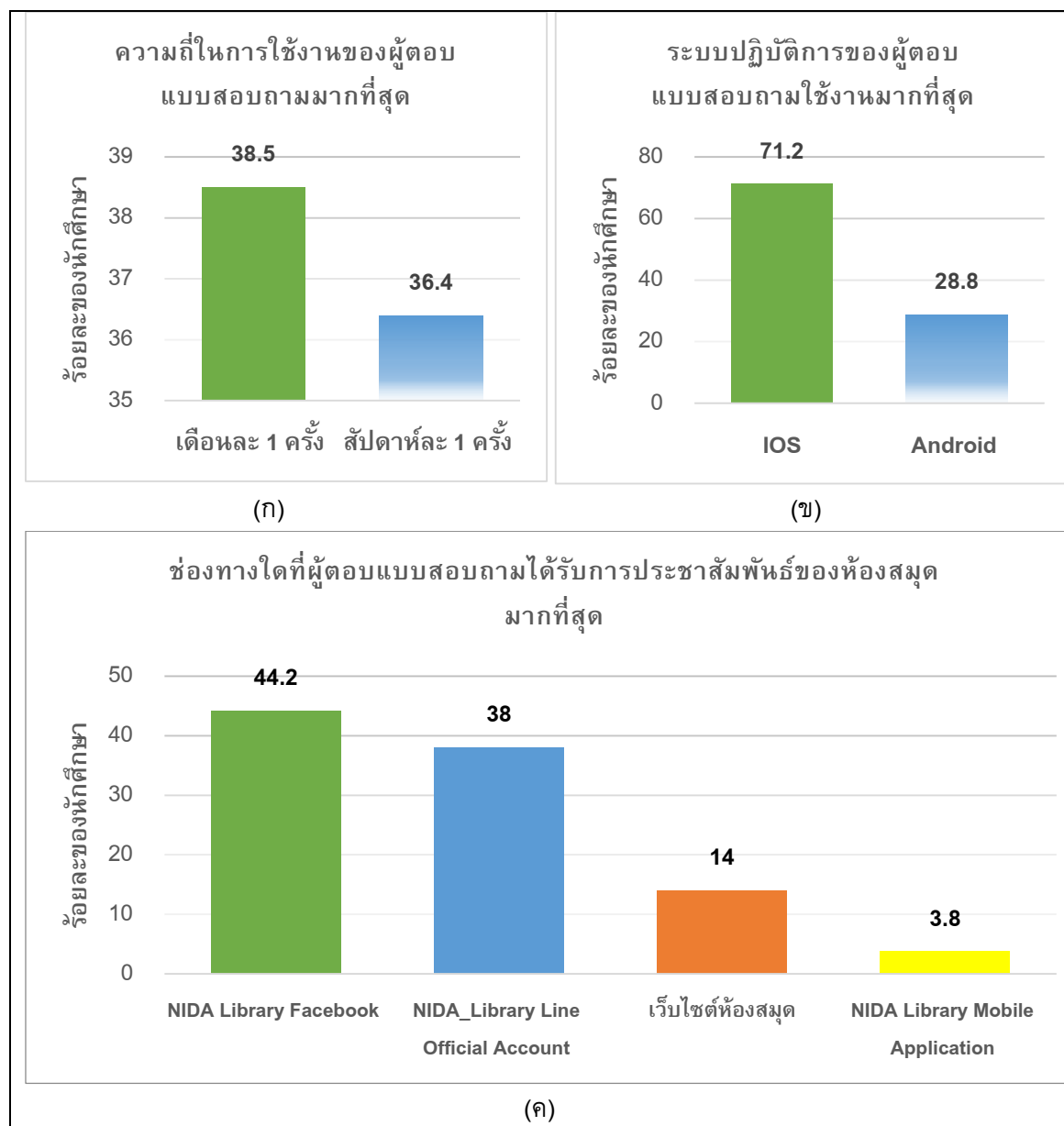
(5) เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.60 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.40 แสดงดังภาพที่ 5 (ข)

(6) สังกัดคณะ พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.70 รองลงมาสังกัดคณะสถิติประยุกต์คิดเป็นร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุดสังกัดคณะพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การบริหาร คณะภาษาและการสื่อสาร และวิทยาลัยนานาชาติ (ICO) คิดเป็นร้อยละ 4.30 แสดงดังภาพที่ 5 (ค)



ภาพที่ 5 ช่วงอายุ เพศ และสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

(7) ความถี่ในการใช้บริการ NIDA Library mobile application พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.40 และน้อยที่สุดมีความถี่ในการใช้บริการ แบบอื่น ๆ เช่น สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ภาคเรียนละ 1 ครั้ง 2-3 เดือนครั้ง และภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 8.40 แสดงดังภาพที่ 6 (ก) (8) ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการ IOS คิดเป็นร้อยละ 71.20 รองลงมา ใช้ระบบปฏิบัติการ Android คิดเป็นร้อยละ 28.80 แสดงดังภาพที่ 6 (ข) และ (9) ช่องทางใดที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่าน NIDA Library Facebook คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมา ได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่าน NIDA_Library Line Official Account คิดเป็นร้อยละ 38.00 และน้อยที่สุดได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่าน NIDA Library Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 3.80 แสดงดังภาพที่ 6 (ค)



ภาพที่ 6 ความถี่ ระบบปฏิบัติการ และช่องทางที่ได้รับการประชาสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.91, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

(\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.99) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ (\bar{X} = 3.48, S.D. = 1.04) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.22, S.D. = 1.30)

การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 2.64, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ (\bar{X} = 3.19, S.D. = 1.18) วิทยานิพนธ์ (\bar{X} = 3.10, S.D. = 1.26) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กฤตภาคข่าวสถาบัน (\bar{X} = 1.85, S.D. = 1.30)

ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับ น้อย (\bar{X} = 2.22, S.D. = 1.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ แจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด (\bar{X} = 2.62, S.D. = 1.44) อยู่ในระดับน้อย คือ ติดตามข่าวสารปัจจุบัน และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด (\bar{X} = 2.09, S.D. = 1.42) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon (\bar{X} = 2.08, S.D. = 1.40) และติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนยืมทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon (\bar{X} = 2.08, S.D. = 1.40)

ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.58, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ จองทรัพยากรสารสนเทศ (\bar{X} = 2.85, S.D. = 1.35) ตรวจสอบสถานะการจองทรัพยากรสารสนเทศ เช่น สถานะจองแล้วรับด้วยตนเอง หรือสถานะจองผ่านบริการ Book to home (\bar{X} = 2.76, S.D. = 1.29) อยู่ในระดับน้อย คือ ข้อมูลตัวอย่างหนังสือ 10 หน้าแรก (\bar{X} = 2.69, S.D. = 1.35) ข้อมูลหน้าปกหนังสือ (\bar{X} = 2.58, S.D. = 1.35) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จองอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องค้นคว้า (\bar{X} = 2.36, S.D. = 1.42)

ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.48, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอรรถาธิบายของท่าน (\bar{X} = 3.54, S.D. = 1.12) NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของท่าน (\bar{X} = 3.50, S.D. = 1.08) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยของท่าน (\bar{X} = 3.42, S.D. = 1.21)

ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (\bar{X} = 3.80, S.D. = 1.14) ท่านสามารถติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง (\bar{X} = 3.75, S.D. = 1.12) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านต้องใส่รหัสผ่านก่อนการใช้งานทุกครั้ง (\bar{X} = 3.43, S.D. = 1.21)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

(1) ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้ (1.1) อยากรู้ให้สืบค้นหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile Application แล้วสามารถนำทางไปหาหนังสือที่ค้นได้แล้ว คิดเป็นร้อยละ 6.15 (1.2) ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีหลายแบบ ดีเยี่ยม ง่าย รวดเร็ว ใช้งานผ่าน Smart Phone และเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลที่หลากหลาย และมีเมนูภาษาไทยที่เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 3.08 (1.3) ต้องการให้มีออบรมวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจวิธีการใช้งานได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 3.08 (1.4) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศยาก ต้องใช้เวลาทำความเข้าใจนานพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 1.54 (1.5) ต้องการให้มีคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศใส่ไว้บน NIDA Library Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 1.54 (1.6) สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (1.7) สามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บน NIDA Library Mobile Application ได้ คิดเป็นร้อยละ 1.54

(2) ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้ (2.1) อยากรู้ให้มีบริการจองเพื่อดูภาพยนตร์ผ่าน Netflix ในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 7.69 (2.2) อยากรู้ให้มีบริการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดคืนหนังสือและค่าปรับผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ คิดเป็นร้อยละ 4.62 (2.3) ต้องการให้มีบริการจ่ายค่าปรับ ขยาย due date มีบริการ Renew สามารถ download ข้อมูล ใช้แทนการใช้บัตรนักศึกษา ผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ คิดเป็นร้อยละ 3.08 (2.4) อยากรู้ให้มีบริการจองหนังสือและส่งหนังสือผ่านไลน์แมนหรือ delivery อื่น ๆ ได้ คิดเป็นร้อยละ 3.08 (2.5) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี มีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว และมีบริการที่หลากหลาย รวมถึงข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 1.54 (2.6) อยากรู้ให้มี e-locker มาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (2.7) อยากรู้ให้มีบริการ video call หรือ chat เพื่อปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (2.8) อยากรู้ให้มีการนำหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ คิดเป็นร้อยละ 1.54

(3) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มีดังนี้ (3.1) ไม่ค่อยได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 3.08 (3.2) ต้องการให้แสดงความยินดีในวันเกิดผ่าน NIDA Library Mobile Application ด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.54 (3.3) อยากรู้ให้มีการแจ้งข้อความทรัพย์สินของผู้ใช้เมื่อมีผู้พบในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 1.54 (3.4) อยากรู้ให้มีการประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ หรือวันสำคัญ ๆ อยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (3.5) อยากรู้ให้แสดงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไว้ใน NIDA Library Mobile Application ด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.54 (3.6) อยากรู้ให้มีบริการ Notification จาก NIDA Library Mobile Application แจ้งช่วงเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง มีการแจ้งการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ที่มีในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 1.54 (3.7) การแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดดี รวดเร็ว ชัดเจน ครอบคลุม ต่อเนื่องและได้รับข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 1.54 (3.8) ต้องการให้แจ้งเฉพาะเรื่องจำเป็นที่จะเป็นผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้ หากเป็นเพียงข้อมูลประชาสัมพันธ์ทั่วไป ไม่ควรถี่มาก จะทำให้น่ารำคาญ คิดเป็นร้อยละ 1.54

(4) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ มีดังนี้ (4.1) การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีมาก ผ่าน NIDA Library Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 4.62 (4.2) อยากให้มีการอบรม หรือ Infographic ถึงวิธีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 3.08 (4.3) อยากให้มีการเก็บแถมแล้วนำไป แลกของรางวัลได้ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (4.4) อยากให้จัดหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่น่าสนใจผ่านช่องทาง online ให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.54 (4.5) สามารถค้นหาข้อมูลผ่าน NIDA Library Mobile Application ควบคู่ไปกับการเรียนได้ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (4.6) อยากให้มีบริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคผ่าน NIDA Library Mobile Application จะช่วยให้ทำงานวิจัยเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.54 (4.7) อยากให้มีการส่งเสริมเพิ่มทักษะการให้ความรู้ผ่าน NIDA Library Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 1.54 (4.8) อยากให้มีการสำรวจความต้องการ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ การจองห้องผ่าน NIDA Library Mobile Application สำหรับนักศึกษาใหม่ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (4.9) อยากให้มี Library tour หรือ Library Metaverse ใน NIDA Library Mobile Application ด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.54

(5) ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile application มีดังนี้ (5.1) NIDA Library Mobile application ดีมาก นำใช้งาน ทั้งสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน อยากให้พัฒนาต่อไป คิดเป็นร้อยละ 9.23 (5.2) ระบบ NIDA Library Mobile application เป็นที่น่ายอมรับอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 4.62 (5.3) ต้องการให้แอปพลิเคชันในสถาบันทั้งหมด รวมอยู่ใน NIDA Uapp เพียงที่เดียว คิดเป็นร้อยละ 4.62 (5.4) ในระบบ Android บางฟังก์ชันใช้งานไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (5.5) ต้องการให้มีการโปรโมท NIDA Library Mobile application ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 1.54 (5.6) ไม่ค่อยสะดวกในการอ่านเอกสารวิชาการจาก NIDA Library Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 1.54 (5.7) สามารถเชื่อมต่อกับระบบ NIDA Uapp ได้เลย ไม่ต้อง login ใหม่ คิดเป็นร้อยละ 1.54

2. การส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile application ในการเรียนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile application ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาและบุคลากรต่อไป โดยการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย คือ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ NIDA Library Mobile Application ผ่านอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) และจัดทำวิดีโอ (Video) สอนการใช้งาน NIDA Library Mobile Application รวมถึงการปฐมนิเทศนักศึกษาและบุคลากรใหม่

3. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

แนวทางเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ มีดังนี้ (1.1) NIDA Library Mobile application ดีมาก นำใช้งาน ทั้งสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน อยากให้พัฒนาต่อไป (1.2) อยากให้มีบริการจองเพื่อดูภาพยนตร์ผ่าน Netflix ในห้องสมุด (1.3) อยากให้สืบค้นหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile Application แล้วสามารถนำทางไปหาหนังสือที่ค้นได้แล้ว (1.4) อยากให้มีบริการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดคืนหนังสือและค่าปรับผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ (1.5) การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีมาก ผ่าน NIDA Library Mobile Application (1.6) ระบบ NIDA Library Mobile application เป็นที่น่ายอมรับอยู่แล้ว (1.7) ต้องการให้แอปพลิเคชัน

ชั้นในสถาบันทั้งหมด รวมอยู่ใน NIDA Uapp เพียงที่เดียว (1.8) อยากให้มีการอบรม หรือ Infographic ถึงวิธีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application (1.9) ไม่ค่อยได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ (1.10) ต้องการให้มีบริการจ่ายค่าปรับ ขยาย due date มีบริการ Renew สามารถ download ข้อมูล ใช้แทนการใช้บัตรนักศึกษา ผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ (1.11) อยากให้มีบริการจองหนังสือและส่งหนังสือผ่านไลน์แมนหรือ delivery อื่น ๆ ได้ (1.12) ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีหลายแบบ ดีเยี่ยม ง่าย รวดเร็ว ใช้งานผ่าน Smart Phone และเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลที่หลากหลาย และมีเมนูภาษาไทยที่เข้าใจง่าย (1.13) ต้องการให้มีอบรมวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจวิธีการใช้งานได้ง่าย (1.14) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศยาก ต้องใช้เวลาทำความเข้าใจนานพอสมควร (1.15) ต้องการให้มีคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศใส่ไว้บน NIDA Library Mobile Application (1.16) สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ ได้ (1.17) สามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บน NIDA Library Mobile Application ได้ (1.18) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี มีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว และมีบริการที่หลากหลาย รวมถึงข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน (1.19) อยากให้มี e-locker มาให้บริการ (1.20) อยากให้มีบริการ video call หรือ chat เพื่อปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ (1.21) อยากให้มีการนำหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ (1.22) ต้องการให้แสดงความยินดีในวันเกิดผ่าน NIDA Library Mobile Application ด้วย (1.23) อยากให้มีการแจ้งข้อความทรัพย์สินของผู้ใช้เมื่อมีผู้พบในห้องสมุด (1.24) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ หรือวันสำคัญ ๆ อยู่เสมอ (1.25) อยากให้แสดงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไว้ใน NIDA Library Mobile Application ด้วย (1.26) อยากให้มีบริการ Notification จาก NIDA Library Mobile Application แจ้งช่วงเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง มีการแจ้งการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ที่มีในห้องสมุด (1.27) การแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดดี รวดเร็ว ชัดเจน ครอบคลุม ต่อเนื่องและได้รับข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบัน (1.28) ต้องการให้แจ้งเฉพาะเรื่องจำเป็นที่จะเป็นผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้ หากเป็นเพียงข้อมูลประชาสัมพันธ์ทั่วไป ไม่ควรถี่มาก จะทำให้น่ารำคาญ (1.29) อยากให้มีกิจกรรมเก็บแต้มแล้วนำไปแลกของรางวัลได้ (1.30) อยากให้จัดหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่น่าสนใจผ่านช่องทาง online ให้มากขึ้น (1.31) สามารถค้นหาข้อมูลผ่าน NIDA Library Mobile Application ควบคู่ไปกับการเรียนได้ (1.32) อยากให้มีบริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคผ่าน NIDA Library Mobile Application จะช่วยให้ทำงานวิจัยเร็วขึ้น (1.33) อยากให้มีการส่งเสริมเพิ่มทักษะการให้ความรู้ผ่าน NIDA Library Mobile Application (1.34) อยากให้มีการสำรวจความต้องการการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ การจองห้องผ่าน NIDA Library Mobile Application สำหรับนักศึกษาใหม่ (1.35) อยากให้มี Library Tour หรือ Library Metaverse ใน NIDA Library Mobile Application ด้วย (1.36) ในระบบ Android บางฟังก์ชันใช้งานไม่ได้ (1.37) ต้องการให้มีการโปรโมท NIDA Library Mobile Application ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ (1.38) ไม่ค่อยสะดวกในการอ่านเอกสารวิชาการจาก NIDA Library Mobile Application (1.39) สามารถเชื่อมต่อกับระบบ NIDA Uapp ได้เลย ไม่ต้อง login ใหม่

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษา และหลักสูตร ที่มีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application แสดงดังตารางที่ 2 และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application แสดงดังตารางที่ 3 ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

สมมติฐานที่	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ค่า P-Value (*p < 0.05)
สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษา	สอดคล้อง	สถิติ T-test	.013
สมมติฐานที่ 2 อายุ	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.308
สมมติฐานที่ 3 เพศ	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.462
สมมติฐานที่ 4 คณะ	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.922
สมมติฐานที่ 5 หลักสูตร	สอดคล้อง	สถิติ T-test	.000
สมมติฐานที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	ไม่สอดคล้อง	สถิติ T-test	.963
สมมติฐานที่ 7 ชื่อหลักสูตร	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.379
สมมติฐานที่ 8 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.403

ผลการทดสอบสมมติฐานที่มีผลต่อการรับรู้ต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application กรณีที่ สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษา และ สมมติฐานที่ 5 หลักสูตร มีผลสอดคล้องกับสมมติฐาน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานความต้องการของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อความต้องการต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

สมมติฐานที่	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ค่า P-Value (*p < 0.05)
สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษา	สอดคล้อง	สถิติ T-test	.006
สมมติฐานที่ 2 อายุ	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.727
สมมติฐานที่ 3 เพศ	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.286
สมมติฐานที่ 4 คณะ	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.211
สมมติฐานที่ 5 หลักสูตร	สอดคล้อง	สถิติ T-test	.000
สมมติฐานที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	ไม่สอดคล้อง	สถิติ T-test	.454
สมมติฐานที่ 7 ชื่อหลักสูตร	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.533
สมมติฐานที่ 8 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	ไม่สอดคล้อง	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	.572

ผลการทดสอบสมมติฐานที่มีผลต่อความต้องการต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application กรณีที่ สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษา และ สมมติฐานที่ 5 หลักสูตร มีผลสอดคล้องกับสมมติฐาน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

อภิปรายผล

จากการวิจัยที่ค้นพบสามารถนำมาอภิปรายผลงานวิจัย ได้ดังนี้

1. ศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยศึกษาในหลักสูตรปกติ สอดคล้องกับ Sangchantr (2018) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service กล่าวไว้ว่า ผลการศึกษาของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระดับปริญญาโทมากกว่าปริญญาเอกในการตอบแบบสอบถามการรับรู้และความต้องการต่อการบริการ CU Library Mobile Service ชื่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มีอายุในช่วง 20-29 ปี ใช้บริการมากที่สุดสอดคล้องกับ Phengphao (2018) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Application มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ที่ว่า เพศหญิงเป็นเพศที่มีอารมณ์อ่อนไหว มองสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะดูรายละเอียดทั้งหมด ส่วนเพศชายเป็นเพศที่ใจคอหนักแน่นไม่อ่อนไหวกับสิ่งต่าง ๆ ไม่ชอบพิจารณารายละเอียดมาก จึงทำให้การใช้

บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่เท่ากับเฟซบุ๊ก (Surasonthi, 2001, p. 19) อุปกรณ์ที่เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน NIDA Library เป็นระบบปฏิบัติการ IOS สอดคล้อง Thipprapai (2015) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานที่ส่งผลการจองที่พักรผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนเข้าในครั้งถัดไป กล่าวไว้ว่าจากการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่ ใช้ช่องทางในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ผ่าน iPhone/iPad แต่ไม่สอดคล้องกับ Nonthachai & Kwiecien (2013) เรื่องการพัฒนาบริการห้องสมุดบนมือถือสำหรับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่าความต้องการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีสมาร์ทโฟนไว้ใช้งาน (ร้อยละ 64.0) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (ร้อยละ 34.8) และช่องทางที่ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่านทาง NIDA Library Facebook สอดคล้องกับ Kradart (2019) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและแนวทางการใช้สื่อสังคมคลาวด์และโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กล่าวไว้ว่าผลการวิจัยพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Facebook มากที่สุด

การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application โดยภาพรวม พบว่า

- 1) ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีการรับรู้การใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ วิทยานิพนธ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร หนังสือภาษาอังกฤษใหม่ หนังสือภาษาไทยใหม่ และดรรชนีวารสารใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Sangchantr (2018) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile ในระดับมาก คือ ต้องการสืบค้นฐานข้อมูล CU Single Search, Library Catalog, CU Reference Databases
- 2) การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการจองห้องค้นคว้า จองทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบสถานะการจองทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบรายละเอียดการจองทรัพยากรสารสนเทศ และดูข้อมูลหน้าปกหนังสือ สอดคล้องกับ Sangchantr (2018) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการด้านการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน CU Library Mobile Service ในระดับมาก คือ การจองทรัพยากรสารสนเทศ และการตรวจสอบการจองทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) ด้านการแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีการรับรู้การใช้บริการการแจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด สอดคล้องกับ Sangchantr (2018) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile ในระดับมาก คือ แจ้งเวลาทำการเปิด-ปิดบริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด
- 4) ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเองสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย สอดคล้องกับ Mikhanmak et al. (2021) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง พบว่า ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการได้รวดเร็วขึ้น ผู้ใช้งานต้องการความง่ายและสะดวกสบาย หากแอปพลิเคชันที่เลือกใช้

บริการสามารถใช้งานง่าย ผู้ใช้บริการยอมยินดีใช้บริการมากขึ้น การเรียนรู้การเข้าใจการใช้งานแอปพลิเคชันง่าย รวมทั้งการออกแบบที่สวยงามทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และยังสอดคล้องกับ Sangchantr (2018) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการ เนื่องจากการใช้งานผ่านมือถือ ทันสมัยดี สะดวก และรวดเร็วมาก สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสารได้เป็นอย่างดี

2. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด สร้างให้เกิดความคุ้นเคยกับการใช้งาน และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือในการเรียนรู้วิถีใหม่ในอนาคตที่มีประสิทธิผลมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิตต่อไป สอดคล้องกับ Sridam (2021) เรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือเพื่อพัฒนาผู้เรียน พบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือเพื่อพัฒนาผู้เรียน เป็นวิธีการใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ทางการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมผู้เรียนได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือจะเป็นวิธีการเรียนรู้ใหม่ในอนาคตที่มีประสิทธิผลมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน สถาบันการศึกษา สังคมและประเทศชาติต่อไป รวมถึง NIDA Library Mobile Application ใช้งานได้ง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ แม้คนที่ไม่ค่อยจะรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มากนัก ก็ยังสามารถใช้งาน NIDA Library Mobile application ได้ โดยการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย คือ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการ NIDA Library Mobile Application ผ่านอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) และจัดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด พร้อมกับสอนการใช้งาน NIDA Library Mobile application สอดคล้องกับ Sangchantr (2018) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ และยังมีเพิ่มเติมเนื้อหา CU Library Mobile Service ในโปรแกรมการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดด้วย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเรียนรู้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง NIDA Library Mobile Application อยากให้ห้องสมุดจัดทำให้มีบริการระบบ e-locker มาให้บริการทั้งนักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก โดยสามารถจองผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ สอดคล้องกับ National Library of Thailand (2022) กล่าวไว้ว่าบริการพิเศษของ NLT Smart Library บริการหนังสือจอง สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกเข้ามาใช้บริการในเวลาปกติ ผู้ใช้สามารถรับหนังสือที่จองในล็อกเกอร์ อยากให้ห้องสมุดมีบริการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดคืน เมื่อครบกำหนดคืนหนังสือ และหลังครบกำหนดคืนหนังสือ ผ่าน Mobile Application ได้ สอดคล้องกับ Wongchalee & Suwannapak (2012) เรื่องห้องสมุดมือถือ พบว่ามีห้องสมุดจำนวนมากที่ให้บริการแจ้งข้อมูลการยืม-คืน การจองหนังสือผ่านโทรศัพท์ การแจ้งเตือนล่วงหน้า 1 วันก่อนถึงกำหนดส่งคืนหนังสือ อยากให้ห้องสมุดมีบริการยืมต่อ (Renew) ของหนังสือบน NIDA Library Mobile Application ได้ สอดคล้องกับ Political Science Library, Chulalongkorn University (2010) พบว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ได้พัฒนาการบริการห้องสมุดผ่านโทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า "Library

Beep!” เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมต่อได้ที่หน้าเมนู “ยืมต่ออัตโนมัติ” ในแอปพลิเคชันมือถือ อยากให้ห้องสมุดมีบริการ Library tour ใน NIDA Library Mobile Application ด้วย สอดคล้องกับระเบียบ Sangchantr (2018) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่าผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะควรเพิ่มเติมบริการแนะนำห้องสมุดบน CU Library Mobile ในรูปแบบของโปรแกรมนำชมห้องสมุดแบบเสมือน (Virtual tour 360) หรืออาจใช้เทคโนโลยี AR (Augmented Reality) ต้องการให้ Application ในสถาบันทั้งหมด นำไปรวมอยู่ใน NIDA Uapp ของสถาบันเพียงที่เดียว สอดคล้องกับ Sangkaeo (2013) เรื่อง แอปพลิเคชันส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พบว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครบนระบบโมบาย ถูกสร้างไว้ในแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยแล้ว ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ ได้ ผู้ใช้บริการสามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บน NIDA Library Mobile Application ได้ สอดคล้องกับ Thomas (2012) Apps: What do patrons want? พบว่าผลสำรวจจากสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการจาก Mobile App. คือ 1) ข้อมูลที่เกี่ยวกับห้องสมุดหรือค้นหาห้องสมุดที่อยู่ใกล้ ๆ 2) ฟังก์ชันการวิจารณ์หนังสือ (Review book) ต้องการสืบค้นหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile Application แล้วสามารถนำทางผู้ใช้บริการไปหาหนังสือที่ชั้นได้เลย สอดคล้องกับ Kaewnium et al. (2014) เรื่อง Book Hunter: แอปพลิเคชันชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด พบว่า แอปพลิเคชัน Book Hunter สามารถชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่บริการอยู่ในห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้อย่างแม่นยำ สามารถหาตัวเล่มได้อย่างรวดเร็ว

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่มีผลต่อการรับรู้และความต้องการต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ในสถิติเชิงอนุมาน ได้ดังนี้

1) ผลการทดสอบสมมติฐานที่มีผลต่อการรับรู้ต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application กรณีที่ สมมุติฐานที่ 1 ระดับการศึกษา และ สมมุติฐานที่ 5 หลักสูตร มีผลสอดคล้องกับสมมติฐาน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

2) ผลการทดสอบสมมติฐานที่มีผลต่อความต้องการต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application กรณีที่ สมมุติฐานที่ 1 ระดับการศึกษา และ สมมุติฐานที่ 5 หลักสูตร มีผลสอดคล้องกับสมมติฐาน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1) การพัฒนาระบบ Library Mobile Application ควรคำนึงถึงการแสดงผลข้อมูลให้ครอบคลุมทุกอุปกรณ์ และระบบปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้งานและเรียนรู้ได้ง่าย (User Friendly)

2) สถาบัน/มหาวิทยาลัยควรพัฒนา Mobile Application ไว้ที่แอปพลิเคชันเดียว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้จากที่เดียว โดยไม่ต้องเข้าใช้งานหลายแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ให้กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบจุดอ่อนจุดแข็งของ NIDA Library Mobile Application กับสถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านบริการและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น
- 2) ควรมีการพัฒนาการสืบค้นหนังสือ และนำทางไปพบหนังสือที่ชั้นผ่าน NIDA Library Mobile Application

ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 1) นักศึกษารับรู้และสามารถใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 2) เป็นแนวทางให้ห้องสมุดนิต้าหรือห้องสมุดอื่น ๆ ที่กำลังพัฒนา Library Mobile Application นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ Library Mobile Application ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาหรือผู้ให้บริการมากที่สุด

รายการอ้างอิง

- Benjarongkij, Y. (1999). *Audience Analysis*. Bangkok: Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University.
- Chulalongkorn University. Political Science Library. (2010). *Library Beep!*. Retrieved from <http://www.resource.lib.su.ac.th/Jgroup/images/stories/file/market/market37.pdf>
- Chang, C.-C. (2013). Library mobile applications in university libraries. *Library Hi Tech*, 31(3), 478-492.
- Kaewnium, K. et al. (2014). Book Hunter: The Book Hunter: Mobile application for identifying the location of library information resources. *PULINET Journal*, 1(1), 55-60. [In Thai]
- Kradart, T. (2019). *Study of Behavior and Guidelines in Using Cloud Social Media and Mobile Applications for Public Relations of King Mongkut's University of Technology North Bangkok* (Research report). Bangkok: Institute of Computer and Information Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.
- Mikhanmak, J. et al. (2021). Factors Influencing Acceptance to Use of PAOTANG Application. In *The 6th CRU-National Conference in Science and Technology: NCST 6th 2023*. (pp. 103-108). May 22, 2021. Bangkok: Faculty of Science, Chandrakasem Rajabhat University.
- National Library of Thailand. (2022). *NLT Smart Library*. Retrieved from <https://www.nlt.go.th/library/164-NLT-Smart-Library>
- Nonthachai, I. and Kwiecien, K. (2013). A Development of M-Library Services for The Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology. *Journal of Information Science*, 31(3), 30-48. [In Thai]

- Oncoksung, C. (1975). *Educational Psychology*. Bangkok: Textbook production project Srinakharinwirot University.
- Phalachaipiromsil, S. (2010). Usages Trend of Mobile Application. *Executive Journal*, 31(4), 110-111. [In Thai]
- Phengphao, N. (2018). *Internet Banking Using Behavior Bangkok Bank 'BUALUANG MBANKING' Application User* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. [In Thai]
- Pithiwatchotikul, N. (2015). *Mobile Technology Acceptance, Social Media Marketing, and Online Consumer Behavior Affecting Online Products' Purchase Intention through Application of Customers in Bangkok* (Master's independent study). Bangkok University, Bangkok, Thailand. [In Thai]
- Sangchantr, R. (2018). Perceptions and Expectation of Chulalongkorn University Student toward CU Library Mobile Service. *PULINET Journal*, 5(2), 55-64. [In Thai]
- Sangkaeo, M. (2013). *MUT Student Personal App* (Master's independent study). Mahanakom University of Technology, Bangkok.
- Silpcharu, T. (2006). *Research and Statistical Analysis with SPSS* (5th ed.). Bangkok: V. Inter Print.
- Sridam, I. (2021). Application of Information Technology to Mobile Phone for the Development of Learners. *Journal of Innovative Technology Management Rajabhat Maha Sarakham University*, Faculty of Information Technology, Rajabhat Mahasarakham University, 5(2), 60-70. [In Thai]
- Surasonthi, K. (2544). *Communication Knowledge*. Bangkok: Chuan Phim Thammasat.
- Techataweewan, W. (2017). *The Conditions and Needs Assessment in Mobile Technology Usage for Academic Library Services in Thailand*. Bangkok: Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.
- Thipprapai, N. (2015). *The Satisfaction and Behavior among Company Workers to use Application Affecting Rebooking Hotel by Application on Smartphone* (Master's independent study). Bangkok University, Bangkok, Thailand. [In Thai]
- Thomas, L. C. (2012). *The State of mobile in libraries 2012*. Retrieved from <http://www.thedigitalshift.com/2012/02/mobile/the-state-of-mobile-in-libraries-2012/>
- Wonganutrohd, P. (2004). *Personnel Management Psychology*. Bangkok: Bangkok Promotion Center.
- Wongchalee, S. and Suwannapak, S. (2012). M-Library. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 5(2), 121-147. [In Thai]