

การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile
Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
PERSEPTIONS AND NEEDS TOWARD NIDA LIBRARY MOBILE APPLICATION
SERVICE OF NATIONAL INSTITUTE OF
DEVELOPMENT ADMINISTRATION STUDENT

โดย
อติกานต์ ม่วงเงิน

สำนักบรรณสารการพัฒนา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ได้รับทุนรางวัลคั่นคว่าในงานวิทยาการงานวิจัยส่งเสริมการเขียนเอกสารวิชาการ
ประจำปี 2566

บทคัดย่อ

ชื่อวิจัย	การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ชื่อผู้วิจัย	นายอดิگانต์ ม่วงเงิน
หน่วยงาน	สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปี	2566

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application: NIDA Library App ของนักศึกษาที่เข้าใช้บริการ NIDA Library App ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเพื่อเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library App ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-30 ตุลาคม 2565 จำนวน 371 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปีการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ เพื่อแสดงความคิดเห็นในการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library App การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ศึกษาในหลักสูตรปกติ ชื่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีอายุในช่วง 20-29 ปี เป็นเพศหญิง สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มีความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง เข้าใช้งานโดยระบบปฏิบัติการ IOS และได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่าน NIDA Library Facebook ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library App ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ด้านการแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library App ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ด้านการยอมรับ NIDA Library App อยู่ใน

ค

ระดับมาก ดังนั้น สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library App ในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ NIDA Library App มากที่สุด

คำสำคัญ: โหมบายแอปพลิเคชัน, บริการของห้องสมุดบนมือถือ, การรับรู้และความต้องการ

ABSTRACT

Title of Research	Perceptions and Needs toward NIDA Library Mobile Application Service of National Institute of Development Administration Student
Author	Mr. Atikan Muangngeon
Offices	Library and Informaton Center, NIDA
Year	2023

The objectives of this article were to study perceptions and needs toward NIDA library mobile application service: NIDA Library App of National institute of development administration student, using NIDA Library App to promote students for learning and research including to propose guidelines and opinions for the development and improvement of NIDA Library App services. This research collected data from online questionnaire of 371 participants and conducted during October 1, 2022 to October 30, 2022. Identifying sample for each academic year was stratified random sampling to comment on their perceptions and needs toward NIDA Library App. Statistical methods used to analyze the data are frequencies, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance.

The results revealed that most of respondents were Masters student study in a regular course of the master of business administration program, aged between 20-29 years old, gender of female, affiliated with school of business administration, the frequency of using the NIDA Library App is once a month through the ios operating system and received library public relations through Facebook. Overall, respondents have perceptions toward NIDA Library App in term of information resource retrieval services were rated at a moderate level, information resource services and library news public relation were rated at a low level, needs toward NIDA Library App in term of promote and support learning and the adoption of NIDA Library App were rated at a

high level. Therefore, these research results can be used to improve and guideline development NIDA Library App to fulfill satisfaction of NIDA Library Apps' users further in the future.

Keyword: NIDA Library Mobile Application, Mobile Library Services, Perceptions and Needs

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหารสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ส่งเสริมและชี้แนะให้เห็นความสำคัญเรื่องของการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ สหพัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ซึ่งให้คำปรึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ ที่พบข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยด้วยความเอาใจใส่ มาโดยตลอด และขอขอบคุณทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประเภททุนรางวัลค้นคว้าในงานวิทยากรงานวิจัยส่งเสริมการเขียนเอกสารวิชาการ ประจำปี การศึกษา 2565 ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้การทำวิจัยและพัฒนาตนเอง ทำให้งานวิจัยสำเร็จ ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ไปด้วยดี

อดิگانต์ ม่วงเงิน

พฤษภาคม 2566

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมุติฐานของงานวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	13
2.4.1 กลไกของการรับรู้.....	15
2.4.2 องค์ประกอบของการรับรู้.....	16
2.4.3 การจัดระบบการรับรู้.....	16
2.4.4 ปัจจัยกำหนดการรับรู้.....	16
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	17
2.5.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory).....	17
2.5.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory).....	19
2.5.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)	20
2.5.4 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)	22

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 กรอบความคิดในการวิจัย.....	29
3.3 แผนการดำเนินงานวิจัย.....	30
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.5 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 ความคิดเห็นต่อการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	35
4.2 การส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application	54
4.3 เสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application	54
4.4 สมมติฐานของงานวิจัย	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
5.1 สรุปผลการวิจัย	69
5.1.1 สรุปผลความคิดเห็นของการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application.....	69
5.1.2 สรุปผลการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย	73
5.1.3 สรุปแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application.....	74
5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	75
5.2 การอภิปรายผล.....	77
5.3 ข้อเสนอแนะ	84
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	84
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	88

ณ

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาไทย).....	89
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาต่างชาติ)	97

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในภาคการศึกษาที่ 1/2565 จำแนกตามปีการศึกษา.....	28
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม	42
ตารางที่ 4.3	การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	43
ตารางที่ 4.4	การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด.....	45
ตารางที่ 4.5	การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	46
ตารางที่ 4.6	ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้	47
ตารางที่ 4.7	ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application	48
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test	57
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)	58

ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	59
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	60
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร โดยใช้สถิติ t-test	60
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน โดยใช้สถิติ t-test	61
ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	62
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	62
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test.....	63
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	64
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	64
ตารางที่ 4.19	เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	65
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร โดยใช้สถิติ t-test.....	66

ฉ

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน โดยใช้สถิติ t-test 66

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)..... 67

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)..... 68

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 75

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	สถิติการเข้าใช้งาน NIDA Library Mobile Application.....	3
ภาพที่ 2.1	แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	18
ภาพที่ 2.2	ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory).....	20
ภาพที่ 2.3	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)	21
ภาพที่ 2.4	ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory).....	22
ภาพที่ 3.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	29
ภาพที่ 3.2	แผนการดำเนินงานวิจัย.....	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) เพื่อให้กิจการใด ๆ ก็ตาม ทนต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นการสร้างมูลค่า และทนต่อการแข่งขัน เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผันนี้ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อแวดวงการศึกษา โดยเฉพาะวงการห้องสมุดที่มีการนำแอปพลิเคชันอินเทอร์เน็ตบนมือถือและนวัตกรรมบริการมาให้บริการกับผู้ใช้บริการ ในขณะเดียวกันยังได้สร้างการเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารและการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ เมื่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นโอกาสที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ก็เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ห้องสมุดจึงต้องมีการพัฒนาและจัดบริการต่าง ๆ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุดในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Chang, 2013)

ในการสื่อสารได้เข้าสู่ยุคของโลกดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมสะดวกสบายมากขึ้น ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ด้วยการพัฒนา รูปแบบของเทคโนโลยีที่พกติดตัวผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลาอย่าง (Smartphone) และแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน โดยการใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ห้องสมุดจะมีผู้ใช้บริการมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงานของแต่ละห้องสมุด ซึ่งในต่างประเทศมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ได้แก่ บริการแจ้งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด บริการสืบค้นโอแพค บริการข้อมูลการยืม-คืน บริการสารสนเทศ ทันสมัย (Current Awareness Services: CAS) บริการแนะนำและนำชมห้องสมุดบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศเพิ่มเติม บริการสอนเกี่ยวกับทักษะการรู้สารสนเทศ (Mobile Information Literacy Support) เกมส่งเสริมทักษะการใช้ห้องสมุด แผนที่ห้องสมุด การเข้าถึงชั้นหนังสือ และการอ่านสารสนเทศจากคิวอาร์โค้ด (Quick Response Code: QR Code) ซึ่งเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเคลื่อนที่ที่สามารถประยุกต์กับงานบริการห้องสมุดได้อย่าง หลากหลาย การบริการห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีเคลื่อนที่ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

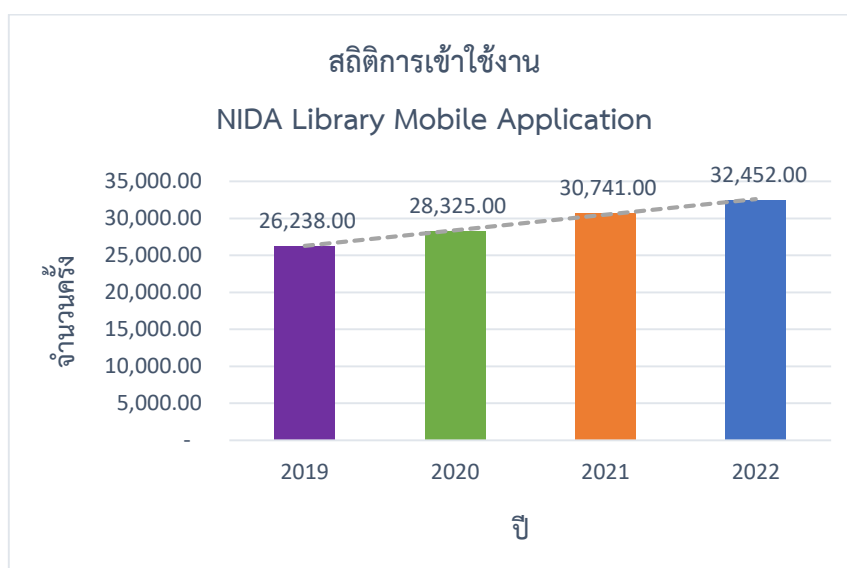
ห้องสมุด ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด (ระเบียบ แสงจันทร์, 2561)

การให้บริการโมบายแอปพลิเคชันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ได้แก่ ห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีแอปพลิเคชัน ชื่อ “โพลไซ-ไลบรารี (PoSci-Library)” เริ่มให้บริการตั้งแต่ พ.ศ. 2554 สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร แนะนำ หนังสือเด่น สืบค้นโอแพค บริการยืมต่อ/จองหนังสือ บริการหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และการเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดอื่น และให้บริการแอปพลิเคชันชื่อ “ซ็อกไซเจ (SocSci)” สำหรับการดาวน์โหลดบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดผ่านแท็บเล็ต สำหรับหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการแอปพลิเคชันวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Thesis) และแอปพลิเคชันงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ (CMU e-Research) เป็นบริการสารสนเทศในรูปแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual library) ผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงวิทยานิพนธ์และงานวิจัยอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการ และห้องสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พัฒนาแอปพลิเคชัน ชื่อ “บุ๊กฮันเตอร์ (Book Hunter)” สำหรับชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด และยังคงพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันดังกล่าวให้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ (แววตา เตชาทวีวรรณ, 2560)

ข้อดีของบริการข้อมูลห้องสมุดผ่านมือถือ ช่วยทำให้ห้องสมุดสามารถสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มประสบการณ์การใช้งานให้กับผู้รับบริการที่มีอยู่ ห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้รับบริการใหม่ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากผู้รับบริการมีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์และเทคโนโลยีมือถือของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องมีการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมการใช้โทรศัพท์มือถือ ช่วยทำให้ประหยัดเวลา สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา (ระเบียบ แสงจันทร์, 2561)

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือห้องสมุดสุขุม นวพันธ์ เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การฝึกอบรมและการบริการวิชาการ สาขาพัฒนบริหารศาสตร์ ระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดมาตรฐานสากลซึ่งมีทรัพยากรที่ทันสมัยและสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีบริการอันเป็นเลิศ” และมีนโยบายคุณภาพที่ว่า “ใส่ใจบริการด้วยมาตรฐานสากล (Library Services with Remarkable Standard)” โดยบริการหลักของสำนักบรรณสารการพัฒนาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายคุณภาพอย่างเห็นได้ชัด มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ทางวิชาการอย่างเป็นอิสระของผู้ใช้บริการห้องสมุดผ่านสมาร์ตโฟน คือการให้บริการ NIDA Library Mobile Application ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันเพื่อการศึกษา การค้นคว้า การวิจัย โดย NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ซึ่งผู้รับบริการสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน โดยระบบสามารถรองรับการทำงานได้ทั้ง App Store และ Play Store ในช่วงระยะแรก NIDA Library Mobile Application ได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบให้ตอบสนองต่อผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ให้บริการพบปัญหาต่าง ๆ จากการใช้งาน NIDA Library Mobile Application โดยสำนักบรรณสารการพัฒนาได้พัฒนาฟังก์ชันการทำงานของ NIDA Library Mobile Application ดังนี้ 1) เมนู e-Library แสดงหนังสือใหม่ แสดง e-Book ซึ่งมีฟังก์ชัน Bookmark, Social Network Sharing แสดงหน้าปกแบบเต็ม รูปตัวอย่างภายในเล่ม เนื้อหาโดยย่อ สามารถจองหนังสือได้ มีระบบจัดส่ง-คืนหนังสือผ่านบริการ Delivery (Book to home and Book return to Library) และสามารถสืบค้นจากการสแกนบาร์โค้ดของหนังสือที่พบที่อื่นผ่านแอปพลิเคชันได้ 2) เมนูชั้นวางหนังสือส่วนตัว (My Bookshelf) แสดงรายการจองหนังสือ จอง e-Book และตรวจสอบสถานะการจองหนังสือ และบริการคืนหนังสือถึงห้องสมุด 3) เมนูแสดงฟีดข่าว (Feed News) สามารถแสดงข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ สามารถแสดงหนังสือที่ยืม และวันที่กำหนดคืนหนังสือ 4) เมนูการจองทรัพยากร (Reservation System) มีฟังก์ชันการจองห้องค้นคว้า สามารถระบุวัตถุประสงค์ วันเวลา ชื่อ จำนวนผู้ใช้ห้อง และเบอร์โทรศัพท์ของผู้จองสามารถยกเลิกการจองได้ มีการแสดงผลการจองในรูปแบบปฏิทิน มี Notification แจ้งเตือนผู้จองเมื่อถึงเวลาจอง มีฟังก์ชันการจองห้อง Mini-Theatre สามารถ Renew ห้องค้นคว้าได้ 5) ต้องทำการ Login เข้าสู่ระบบ NIDA Library Mobile Application โดยมีสถิติการใช้งาน NIDA Library Mobile Application แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 สถิติการใช้งาน NIDA Library Mobile Application

เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นเรื่องใหม่และเพิ่งมีให้บริการ ห้องสมุดจึงยังไม่มีผลสำรวจ ผลกระทบ ผลดีและข้อจำกัดของการดำเนินงาน และที่สำคัญอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาโดยเฉพาะ โทรศัพท์มือถือได้ปฏิวัติการให้บริการของห้องสมุดแบบเดิม ทำให้ห้องสมุดต้องประยุกต์เทคโนโลยีสื่อสารในงานบริการซึ่งเป็นการเปลี่ยนการให้บริการจากแบบเชิงรับมาเป็นการให้บริการเชิงรุก และทำให้ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสื่อสารไร้สายต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองให้สามารถติดตาม ควบคุมและจัดการกับสารสนเทศจำนวนมากได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง (Self-service Features) อย่างสะดวกและรวดเร็วตามสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนไปเช่นปัจจุบัน (สุนันทา วงศ์ชาติ และสุรดา สุวรรณปักษ์, 2555, น. 146-147)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวสำนักบรรณสารสนเทศฯ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ห้องสมุดเปิดให้บริการระบบ NIDA Library Mobile Application ยังไม่มีการสำรวจการรับรู้และความต้องการต่อการใช้บริการระบบ NIDA Library Mobile Application มาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษารับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการระบบ NIDA Library Mobile Application ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการบริการของห้องสมุดที่คำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 2) เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

1.3 สมมุติฐานของงานวิจัย

นักศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 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

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ การส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) และจัดทำวิดีโอ (Video) สอนการใช้งาน NIDA Library Mobile Application และเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้ามาใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา เป็นการศึกษาข้อมูลการรับรู้ความต้องการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

- 1) กลุ่มประชากรคือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานะปกติ (นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน และชำระเงินเรียบร้อยแล้ว) ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ในภาคการศึกษาที่ 1/2565 จำนวน 5,024 คน (ข้อมูลจากกองบริการการศึกษา ณ วันที่ 28 มีนาคม 2565)

2) กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 371 คน โดยมีขั้นตอนการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น. 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็นร้อยละ 5 สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{5,024}{1 + 5,024 * (0.05^2)}$$

$$n = 371$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 371 คน

การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปีการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาทำการวิจัย 6 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง มีนาคม 2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) นักศึกษารับรู้และสามารถใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2) เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application ให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตมากที่สุด

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application หมายถึง นักศึกษาของสถาบันที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีประสบการณ์ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

สำนักบรรณสารการพัฒนา หมายถึง ห้องสมุดของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศหลักของสถาบันที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ พื้นที่นั่งอ่าน ห้องค้นคว้าและบริการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ เปิดให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจของสถาบัน และดำเนินงานตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบัน รวมถึงบุคคลทั่วไป ตามลำดับ

การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5 และส่งกระแสประสาทไปยังสมอง เพื่อการแปลความ

Application หมายถึง ระบบงาน (สิ่งที่ทำให้งานเสร็จหรือเป็นไปตามเป้าหมาย) โปรแกรมที่ทำหน้าที่ช่วยให้ผู้ใช้งาน/ปฏิบัติงานเพื่อจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) โปรแกรมตารางทำการ (Spreadsheet) โปรแกรมทางด้านกราฟิก เช่น SONY Vega, Photoshop, AutoCAD เป็นต้น

NIDA Library Mobile Application หมายถึง ระบบแอปพลิเคชันที่สำนักบรรณสารการพัฒนาพัฒนาขึ้น สำหรับให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานสามารถเข้า 1) เมนู e-Library ระบบจะแสดงหนังสือใหม่ แสดง e-Book ซึ่งมีฟังก์ชัน Bookmark, Social Network Sharing แสดงหน้าปกแบบเต็ม รูปตัวอย่างภายในเล่ม เนื้อหาโดยย่อ สามารถจองหนังสือได้ มีระบบจัดส่ง-คืนหนังสือผ่านบริการ Delivery (Book to home and Book return to Library) และสามารถสืบค้นจากการสแกนบาร์โค้ดของหนังสือที่พบที่อื่นผ่านแอปพลิเคชันได้ 2) เมนูชั้นวางหนังสือส่วนตัว (My Bookshelf) ระบบจะแสดงรายการจองหนังสือ จอง e-Book และตรวจสอบสถานะการจองหนังสือ และบริการคืนหนังสือถึงห้องสมุด 3) เมนูแสดงข่าว (Feed News) สามารถแสดงข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ สามารถแสดงหนังสือที่ยืม และวันที่กำหนดคืนหนังสือผ่านระบบ Beacon Technology ได้ 4) เมนูการจองทรัพยากร (Reservation System) ระบบมีฟังก์ชันการจองห้องค้นคว้า สามารถระบุวัตถุประสงค์ วันเวลา ชื่อผู้จอง จำนวนผู้เข้าใช้ห้อง และเบอร์โทรศัพท์ของผู้จอง สามารถยกเลิกการจองได้ มีการแสดงผลการจองในรูปแบบปฏิทิน รวมถึงมี Notification แจ้งเตือนผู้จองเมื่อถึงเวลาจอง มีฟังก์ชันการจองห้อง Mini-Theatre สามารถ Renew ห้องค้นคว้าได้ 5) ต้องทำการ Login เข้าสู่ระบบ NIDA Library Mobile Application ก่อนใช้บริการ

จัดการบัญชีผู้ใช้ หมายถึง ผู้ใช้สามารถที่จะเข้าไปดำเนินการจัดการบัญชีผู้ใช้ในแอปพลิเคชัน NIDA Library Mobile ได้ โดยสามารถใส่ภาพถ่าย เปลี่ยนรหัสผ่าน และตั้งค่าเปิด/ปิด Beacon Service ได้

ดรรรชนีวารสาร หมายถึง ดรรรชนีใช้เป็นคู่มือในการค้นหาบทความใหม่ ๆ ในปัจจุบันหรือ ค้นหาบทความที่ได้ตีพิมพ์มาแล้วว่าลงในวารสารชื่อเรื่องใด ฉบับใด ใครเป็นผู้เขียน วัน เดือน ปีใด และบทความที่ต้องการอยู่ในหน้าใดของวารสาร จัดเรียงให้ค้นหาบทความได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ด้วยการจำแนกเป็นดรรรชนีหัวเรื่อง (Subject Index) ดรรรชนีชื่อบทความ (Title Index) และดรรรชนีชื่อผู้แต่งบทความ (Author Index)

กฤตภาคข่าวสถาบัน หมายถึง ข้อความต่าง ๆ ที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ แล้วนำมาพินึกบนกระดาษ และให้หัวเรื่อง รวมจัดเข้าแฟ้ม ห้องสมุดนี้ก็จะติดตามข่าวและตัดข้อความที่มีประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า ไว้เพื่อให้บริการ หรือเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

NIDA UApp หมายถึง ระบบแอปพลิเคชันที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กับ ธนาคารกรุงไทยร่วมพัฒนา NIDA UApp ให้เป็น One Stop Service ที่ตอบโจทย์ทุก Lifestyle ในรั้วสถาบัน สำหรับนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ รวมถึงศิษย์เก่า ไม่พลาดทุกข่าวสารและกิจกรรมที่สำคัญของมหาวิทยาลัย เช่น 1) ข่าวสาร 2) ตารางเรียน/กิจกรรม 3) แผนที่ภายในมหาวิทยาลัย และ 4) Virtual Card เป็นต้น

ลักษณะทางประชากร หมายถึง ภูมิหลังของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน NIDA Library Mobile ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ คณะ หลักสูตร ความถี่ในการใช้บริการ และระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน

ความต้องการ หมายถึง ความประสงค์ของนักศึกษาของสถาบันที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่จะให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเสนอฟังก์ชันต่าง ๆ ของการใช้งาน NIDA Library Mobile Application เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ รายงานการวิจัย บทความวารสาร และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ครอบคลุมในหัวข้อเรื่อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ความหมายของแอปพลิเคชัน

คณาจตุม์ ชื่นชม (2555) กล่าวว่าแอปพลิเคชันคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงาน ของผู้ใช้ แอปพลิเคชันจึงมีสิ่งทีเรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเภทย่อย ๆ ตามสภาพแวดล้อมการทำงาน (Platform) ได้ดังนี้

- 1) Desktop แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น Windows Media Player, Microsoft Office เป็นต้น
- 2) Mobile แอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันที่ทำงานบน Mobile Device หรือโทรศัพท์มือถือ เช่น IM+ เป็นต้น
- 3) Web แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบน WEB เช่น Hotmail, Gmail, Google+ เป็นต้น โดยเว็บแอปพลิเคชันอาจแบ่งออกได้อีกเป็น Intranet แอปพลิเคชัน โดย Intranet หมายถึง การใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับ Internet ที่เป็น World Wide Web

ณัฐญา มาเกิด (2554) โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานสำหรับเพิ่มเสริมความสามารถให้แก่อุปกรณ์สื่อสารที่มีการใช้งานง่าย ผู้ใช้งานสามารถติดตั้งโปรแกรมได้เองโดยมีรูปแบบการทำงานขึ้นอยู่กับรูปแบบของอุปกรณ์ สื่อสารแบบพกพาและมีระบบปฏิบัติการที่อุปกรณ์สื่อสาร การทำงานของแอปพลิเคชัน

สุชาดา พลาชัยภิมยศิลป์ (2553) กล่าวว่า Mobile Application (โมบายแอปพลิเคชัน) เกิดจากการรวมสองคำ ระหว่าง คำว่า “Mobile” กับ คำว่า “Application” ซึ่งสามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้ คำว่า “Mobile” (โมบาย) หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้สำหรับพกพาที่ไม่เพียงแต่สามารถใช้งานตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้วยังสามารถทำงานเหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์และเนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่นคือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา และใช้พลังงานค่อนข้างน้อย สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างหลากหลาย เช่น การติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์และสามารถเพิ่มหน้าที่การทำงานได้ส่วนคำว่า “Application” (แอปพลิเคชัน) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยสำหรับการทำงานของผู้ใช้โดยแอปพลิเคชันจะมีส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการใช้งานดังนั้นคำว่า “Mobile Application” หมายถึง แอปพลิเคชันที่ช่วยในการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา โดยแอปพลิเคชันที่ทำงานบนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาเหล่านี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) แอปพลิเคชันระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่รองรับการทำงานของโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Windows Mobile ที่พัฒนาโดย บริษัท ไมโครซอฟต์ ระบบปฏิบัติการ iPhone OS ที่พัฒนาโดยบริษัท Apple ระบบปฏิบัติการ Blackberry OS ที่พัฒนาโดยบริษัท Research In Motion (RIM) และระบบปฏิบัติการ Android ที่พัฒนาโดยบริษัท Google เป็นต้น

2) แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น แอปพลิเคชันประเภทเกมส์ แอปพลิเคชันประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ และแอปพลิเคชันประเภทมัลติมีเดีย เป็นต้น

สิริสุดา รอดทอง (2557) ทั้งนี้การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลกในช่วงทศวรรษที่ 19 จากการทำเนิดของ Apple Store โดยก่อนหน้านี้การใช้แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเพียงการดาวน์โหลดริงโทนเท่านั้น การเกิดขึ้นของ App Store ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสาร ได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบการทราธุรกิจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้พัฒนาแอปพลิเคชันทำให้ผู้พัฒนามีโอกาสมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาแอปพลิเคชันและการพัฒนาเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการขยายการรองรับสัญญาณสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้รับ-ส่งข้อมูลให้เพียงพอต่อการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ การมีผู้ใช้งานบน

โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นและถึงจุดที่ได้รับการยอมรับในความสะดวกสบายในการใช้และการพกพาไปทุกที่

Holzer and Ondrus (2011) ด้วยเหตุนี้การขยายตัวของเนื้อหาแอปพลิเคชันจึงเป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเป็นผลมาจากการเกิดของ Application Market Place ของค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ที่มีการแบ่งสัดส่วนรายได้ให้กับผู้พัฒนาแอปพลิเคชันมากขึ้นผู้พัฒนาแอปพลิเคชันจึงมีช่องทางการขายแอปพลิเคชันภายในโครงสร้างที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ซึ่งในแต่ละประเทศนั้นนิยมใช้แอปพลิเคชันที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม จากการสำรวจพบว่า กลุ่มประเทศที่มีการดาวน์โหลดสูงที่สุดคือ กลุ่มยุโรปอเมริกาเหนือและเอเชียประเภทของแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน

สุชาติ พลาชัยภิรมย์ศิลป์ (2557) กล่าวว่า แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน (Smart Phone Application) หมายถึง โปรแกรมที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้งานบนสมาร์ตโฟนหรืออุปกรณ์แท็บเล็ต โดยมีการแบ่งประเภทของแอปพลิเคชันออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

- 1) Education & Reference คือ โปรแกรมด้านสื่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ได้แก่ e-Book และ Language Courses เป็นต้น
- 2) Multimedia & Entertainment คือ โปรแกรมเพื่อความบันเทิง ได้แก่ การฟังเพลง การดูหนัง เป็นต้น
- 3) Games คือ โปรแกรมเกมที่มีความหลากหลายหลายรูปแบบ ได้แก่ Action, Puzzle และ Arcade เป็นต้น
- 4) Lifestyle & Healthcare คือ โปรแกรมทางด้านสุขภาพ ได้แก่ เมนูอาหารเพื่อสุขภาพวิธีการทำอาหารเพื่อสุขภาพ การคำนวณแคลอรี และการดูแลสุขภาพ เป็นต้น
- 5) Social Networking คือ โปรแกรมสำหรับการติดต่อสื่อสารในสังคมออนไลน์ ได้แก่ Twitter, Facebook และ Whatsapp เป็นต้น
- 6) Finance & Productivity คือ โปรแกรมเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ การโอนเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) (2553) ได้แสดงผลจากการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี พ.ศ. 2553 ในด้านการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันนั้นพบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนไทยใช้งานโมบายแอปพลิเคชันมากที่สุด คือ แอปพลิเคชันได้รับการติดตั้งอยู่บนอุปกรณ์อยู่แล้ว (ร้อยละ 31.1) รองลงมา คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานบนอุปกรณ์ (ร้อยละ 21.4) เพื่อความสะดวกและความบันเทิง (ร้อยละ 15.2) และจำเป็นต้องการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 14.1) ตามลำดับ สำหรับความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันจากอุปกรณ์

เคลื่อนที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองการใช้งานด้านสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 24.2) รองลงมา คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์เคลื่อนที่ (ร้อยละ 19.2) และเพื่อตอบสนองความต้องการติดตามข่าวสารประจำวัน (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ และการสำรวจความนิยมในการใช้งานแอปพลิเคชัน ยังพบว่าความนิยมในการใช้งานแอปพลิเคชันแต่ละประเภทมีความใกล้เคียงกัน โดยแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารมีผู้ใช้งานมากที่สุด (ร้อยละ 44.2) รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชันทางด้านมัลติมีเดีย (ร้อยละ 42.1) และแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ร้อยละ 31.8) ตามลำดับ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ สรุปได้ว่า แอปพลิเคชันคือ ระบบโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้งานบนสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต ซึ่งผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดได้ทั้งในรูปแบบที่ฟรีและเสียเงินให้ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้งานประเภทต่าง ๆ ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นทั้งในด้านการสื่อสาร ด้านการศึกษา หรือด้านความบันเทิง เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์ คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือ วิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสง, 2521, น. 2).

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, น. 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bcll-Rokeah (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลา ดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับ และตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสาร ในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R

Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านประชากรนั้นยังมีลักษณะอื่น ๆ อีก ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจกับการสื่อสารได้ โดยอยู่ภายใต้แนวความคิดที่ว่าถ้าบุคคลมีปัจจัยเหล่านั้นแตกต่างกันความคิดและการกระทำก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้สามารถนำไปใช้อธิบายปัจจัยของประชากรด้านอื่น ๆ ได้ สำหรับการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ทางประชากรศาสตร์เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของบุคคลหนึ่งที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ถือเป็นพื้นฐานในการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกันได้

ดังนั้นผู้วิจัย จึงใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ มาวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังนี้ เพศ อายุ การศึกษา คณะ หลักสูตร ความถี่เข้าใช้งานและระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน NIDA Library Mobile Application มีความแตกต่างกันในเรื่องของการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Camarero, Anton and Rodriguez (2013, อ้างถึงใน ญัฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล, 2558) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งาน เทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางประสาทสัมผัส กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการที่ใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้า และจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมอง ทำให้เราทราบถึงสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นคืออะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร (ซูชีพ อ่อนโคกสูง, 2518, น. 90-91)

การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามา กระทับกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาท ไปยังสมอง เพื่อการแปลความกระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่องความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making)

Sensing ----> Memory -----> Learning -----> Decision making

กระบวนการของการรับรู้ เกิดขึ้นเป็นลำดับดังนี้ สิ่งเร้าไม่ว่าจะเป็นคน สัตว์ สิ่งของ หรือสถานการณ์ มาเร้าอินทรีย์ ทำให้เกิดการสัมผัส (Sensation) และเมื่อเกิดการสัมผัสบุคคล จะเกิดมีอาการแปล การสัมผัสและมีเจตนา (Conation) ที่จะแปลสัมผัสนั้น การแปลสัมผัส จะเกิดขึ้นในสมอง ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การที่เราได้ยินเสียงดิ่ง บิ่ง บิ่ง ๆ สมองจะแปลเสียงดิ่งบิ่ง บิ่ง โดยเปรียบเทียบกับเสียง ที่เคยได้ยินว่าเป็น เสียงของอะไร เสียงปิ่น เสียงระเบิด เสียงพลุ เสียงประทัด เสียงของท่อไอเสียรถ เสียงเครื่องยนตร์ระเบิด หรือเสียงอะไร ในขณะที่เปรียบเทียบ จิตต้องมีเจตนา ปนอยู่ ทำให้เกิดแปลความหมาย และ ต่อไปก็รู้ว่า เสียงที่ได้ยินนั้นคือ เสียงอะไร อาจเป็นเสียงปิ่น เพราะบุคคลจะแปลความหมายได้ ถ้าบุคคลเคย มีประสบการณ์ในเสียงปิ่นมาก่อน และอาจแปลได้ว่า ปิ่นที่ตั้งเป็นปิ่นชนิดใด ถ้าเขาเป็นตำรวจ จากตัวอย่างข้างต้นนี้ เราอาจสรุป กระบวนการรับรู้ จะเกิดได้จะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิด การรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อม รอบกาย ที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ
- 2) ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาหู ฟัง จมูกได้ กลิ่น ลิ้นรู้รส และผิวหนังรู้ร้อนหนาว
- 3) ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส
- 4) การแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไร

เมื่อมนุษย์เราถูกเร้าโดยสิ่งแวดล้อม ก็จะเกิดความรู้สึกจากการสัมผัส (Sensation) โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา ทำหน้าที่ดูคือ มองเห็น หูทำหน้าที่ฟังคือ ได้ยิน ลิ้นทำหน้าที่รู้รส จมูกทำหน้าที่ดมคือได้กลิ่น ผิวหนังทำหน้าที่สัมผัสคือรู้สึกได้อย่างถูกต้อง กระบวนการรับรู้ ก็สมบูรณ์แต่จริง ๆ แล้วยังมีการสัมผัสภายในอีก 3 อย่างด้วยที่จะช่วยให้เรารับสัมผัสสิ่งต่าง ๆ

ลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการดังนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมองเพื่อสั่งการ ตรงนี้เกิดการรับรู้ (Perception)

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจโดยอาศัย ความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เซวรณ์ปัญญา ทำให้เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง การรับรู้ (Perception)

2.4.1 กลไกของการรับรู้

กลไกการรับรู้เกิดขึ้นจากทั้ง สิ่งเร้าภายนอกและภายในอินทรีย์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม อวัยวะรับสัมผัส (Sensory Organ) เป็น เครื่องรับสิ่งเร้าของมนุษย์ ส่วนที่รับความรู้สึกของอวัยวะรับสัมผัสอาจอยู่ลึกเข้าไปข้างใน มองจากภายนอกไม่เห็น อวัยวะรับสัมผัส แต่ละอย่างมีประสาทรับสัมผัส (Sensory Nerve) ช่วยเชื่อมอวัยวะรับสัมผัสกับเขตแดนการรับสัมผัสต่าง ๆ ที่สมอง และส่งผ่านประสาทมอเตอร์ (Motor Nerve) ไปสู่อวัยวะมอเตอร์ (Motor Organ) ซึ่งประกอบไปด้วย กล้ามเนื้อและต่อมต่าง ๆ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองของอวัยวะมอเตอร์ และจะออกมาในรูปใด ขึ้นอยู่กับ การบังคับบัญชาของระบบประสาท ส่วนสาเหตุที่มนุษย์เราสามารถไวต่อความรู้สึกก็เพราะ เซลล์ประสาทของประสาทรับสัมผัส แบ่งแยกแตกออกเป็นกิ่งก้านแผ่ไปติดต่อกับอวัยวะรับสัมผัส และที่อวัยวะรับสัมผัสมีเซลล์รับสัมผัส ที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัวจึงสามารถทำให้มนุษย์รับสัมผัสได้ จิตใจติดต่อกับโลกภายนอกได้โดยการสัมผัส คนตาบอดเมื่ออธิบายให้ฟังว่าสีแดง สีเขียวเป็นอย่างไร เขาก็จะเข้าใจให้ถูกต้องไม่ได้เลย เพราะเรื่องสีจะต้องรู้ด้วยตา เครื่องมือสัมผัสอย่างหนึ่งก็ทำหน้าที่ อย่างหนึ่ง คนหูหนวกย่อมไม่รู้ถึงลีลาความไพเราะของเสียงเพลง ดังนั้นการสอนจึงเน้นว่า “ให้สอน โดยทางสัมผัส” การรับรู้ถือว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้ การรับรู้ที่ถูกต้องจึงจะส่งผล ให้ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง นักเรียนต้องได้การรับรู้ที่ถูกต้อง มิฉะนั้นความรู้ที่รับไปก็ผิดพลาด อวัยวะสัมผัส กับ การรับรู้ มนุษย์ย่อมมีพฤติกรรม สนองตอบสิ่งแวดล้อมกระบวนการของการรับรู้เป็นสิ่งแรกที่มนุษย์ สนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบประสาท อวัยวะสัมผัส เป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการรับรู้ต้อง มีความสมบูรณ์จึงจะสามารถรับรู้สิ่งเร้าได้ดีเพราะอวัยวะสัมผัสรับสิ่งเร้า ที่มากระทบประสาทรับสัมผัสส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อให้สมองแปลความหมายออกมา เกิดเป็นการรับรู้ และอวัยวะสัมผัสของมนุษย์ มีขีดความสามารถจำกัด กลิ่นอ่อนเกินไป เสียงเบาเกินไป แสงน้อยเกินไปย่อมจะรับสัมผัสไม่ได้ ดังนั้นประเภท ขนาด คุณภาพของสิ่งเร้าจึงมีผลต่อการรับรู้และการตอบสนอง สิ่งเร้าบางประเภทไม่สามารถกระตุ้นอวัยวะสัมผัสของเราได้ เช่น คลื่นวิทยุ เป็นต้น

2.4.2 องค์ประกอบของการรับรู้

สิ่งเร้าได้แก่วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่าง ๆ อวัยวะรับสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าไม่สมบูรณ์จะทำให้สูญเสียการรับรู้ได้ประสาทในการรับสัมผัสเป็นตัวกลางส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัสไปยังสมองส่วนกลาง เพื่อการแปลความต่อไปประสบการณ์เดิม การรู้จัก การจำได้ ทำให้การรับรู้ได้ดีขึ้น ค่านิยม ทักษะคติ ความใส่ใจ ความตั้งใจ สภาพจิตใจ อารมณ์ เช่น การคาดหวัง ความดีใจ เสียใจ ความสามารถทางสติปัญญา ทำให้รับรู้ได้เร็ว

2.4.3 การจัดระบบการรับรู้

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่นำมาจัดระบบตามหลักดังนี้

หลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of Similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of Proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of Closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น

ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual Constancy) ความคงที่ในการรับรู้มี 3 ประการ ได้แก่ การคงที่ของขนาด การคงที่ของรูปแบบ รูปทรง การคงที่ของสีและแสงสว่าง การรับรู้ที่ผิดพลาดแม้ว่ามนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสถึง 5 ประเภทแต่มนุษย์ก็ยังรับรู้ผิดพลาดได้ เช่น ภาพลวงตา การรับฟังความบอกเล่า ทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้อง จะต้องรับรู้โดยผ่าน ประสาทสัมผัสหลายทาง ผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น

2.4.4 ปัจจัยกำหนดการรับรู้

สิ่งเร้าอย่างเดียวกัน อาจจะทำให้คนสองคน สามารถรับรู้ต่างกันได้ เช่น คนหนึ่งมองว่าคนอเมริกันน่ารัก แต่อีกคนมองว่า เป็นคนอเมริกัน เป็นชาติที่นาร์กน้อยหน้อยก็ได้ เพราะในใจเขาอาจชอบคนอังกฤษก็ได้ เลยชอบชาวอเมริกันน้อยกว่า ซึ่งก็แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน แล้วแต่การรับรู้ของแต่ละคน การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง และจะรับรู้ได้ดีมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อ การรับรู้ เช่น ประสบการณ์ วัฒนธรรม การศึกษา เป็นต้น

ดังนั้น การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ในขณะที่ขณะหนึ่งนั้นจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท คือ อิทธิพลที่มาจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and Size) การกระทำซ้ำ ๆ (Repetition) สิ่งตรงกันข้าม (Contrast) การเคลื่อนไหว (Movement) และอิทธิพลที่มาจากภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ

(Motive) การคาดหวัง (Expectancy) ความสนใจ อารมณ์ ความคิดและจิตนาการ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ เป็นต้น

การรับรู้ที่ผิดพลาดแม้ว่ามนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสถึง 5 ประเภทแต่มนุษย์ก็รับรู้ผิดพลาดได้ เช่น ภาพลวงตา การรับฟังความบอกล่า ทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้องต้องรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสหลายทาง และผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น

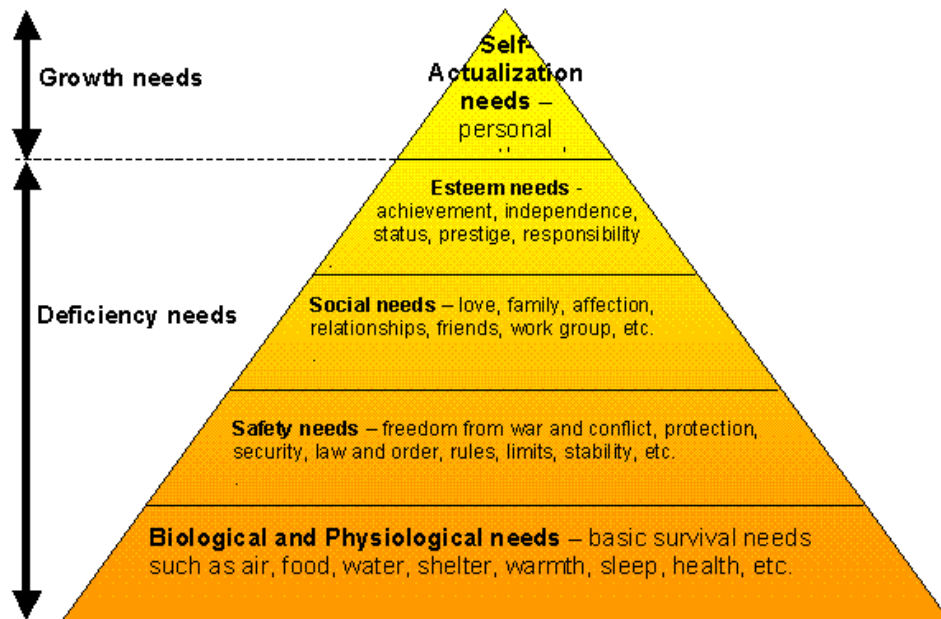
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า ต้องการได้ว่าอยากได้ ใครได้และประสงค์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์มีอิทธิพลก่อให้เกิดแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในให้มนุษย์ได้ปรับตัวในการตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น การปรับตัวเพื่อสนองแรงผลักดันคือความต้องการนั่นเอง

2.5.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ เป็นทฤษฎีที่รู้จักกัน มากที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญ ของทฤษฎีนี้ มีสามประการคือ

- 1) บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม
- 2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เหตุจูงใจอีกต่อไปความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจาก ความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
- 3) เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไปมาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจ มักจะแสดงลำดับของความต้อการเหล่านี้ โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์
แหล่งที่มา: NovaBizz (ม.ป.ป.).

(1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ ต่อพนักงาน ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงานความปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน เป็นต้น

(3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับ เป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

(4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงาน ที่ทำความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้า ในงานอาชีพ เป็นต้น

(5) ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะ ความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

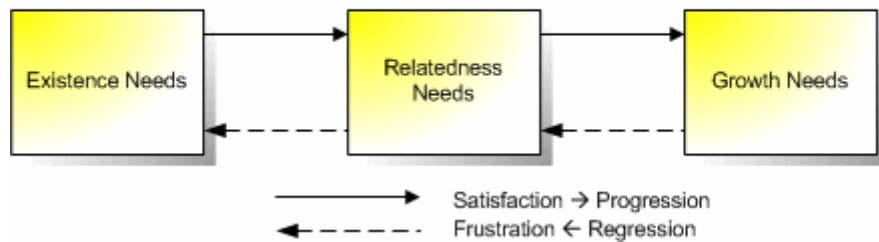
มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency Needs) เป็น ความต้องการ ระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็น ความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบ จากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้ว จะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัย ในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐาน ในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ (NovaBizz, ม.ป.ป.).

2.5.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Elderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ คือ ERG Theory

Clayton Alderfer's ERG Theory



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์

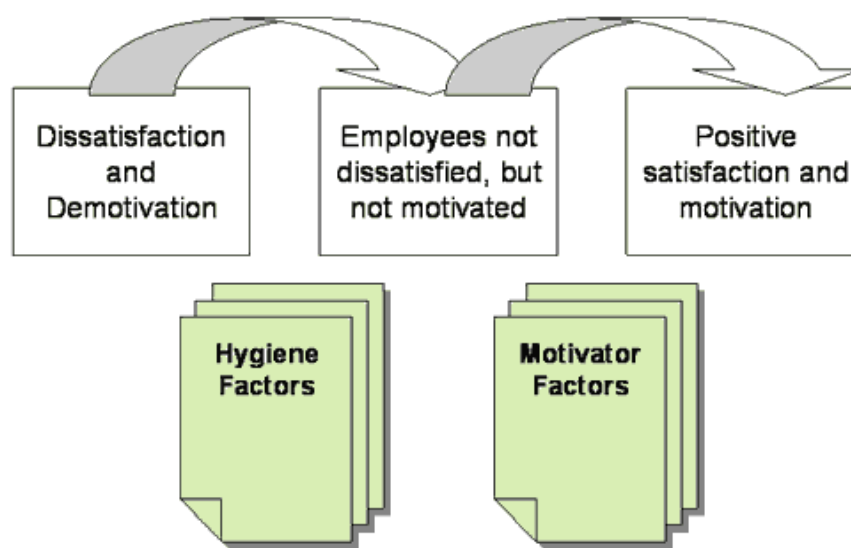
2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตรงกับความ ต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์

3) ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต ตามแนวคิดของมาสโลว์

ความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจ ในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วย ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

2.5.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลาย คือ ทฤษฎีสองปัจจัย โดยแบ่งเป็นปัจจัยยอนามัย และปัจจัยจูงใจ



Two-Factor Theory

ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่สภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสม หรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงาน โดยมีประสิทธิภาพ หรือผลผลิตมากขึ้นได้ ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบการบริหารงาน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคง ความปลอดภัย เป็นต้น

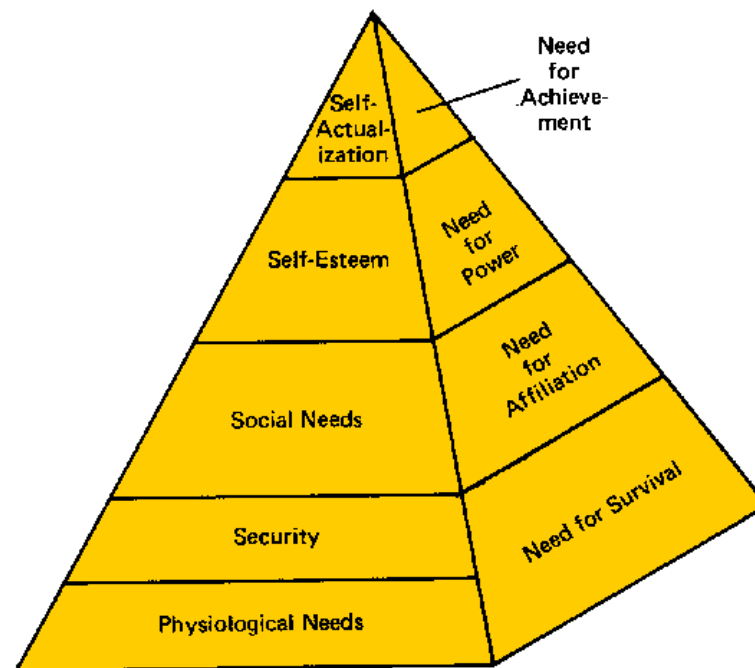
ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงาน ใช้ความพยายาม และความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ได้รับผิดชอบในงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย เหมาะกับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน จึงมีสองขั้นตอน คือ ตอนแรกหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยอนามัยไม่ขาดแคลนหรือบกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือนค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่น ๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน ในตอนที่สองคือ การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จและผลการปฏิบัติงาน มอบความ

รับผิดชอบตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย การตอบสนอง ด้วย ปัจจัยอนามัยก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เฮิร์ชเบิร์กได้ลดความต้องการห้าชั้นของมาสโลว์เหลือเพียงสองระดับ คือ ปัจจัยอนามัยเทียบได้กับ การสนองตอบต่อ ความต้องการ ระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับ การสนองตอบ ต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสมบูรณ์ในชีวิต)

2.5.4 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

เดวิด ซี แมคเคิลแลนด์ เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่าคนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ



McClelland's Need Theory

ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีผู้ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้ มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับรับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพลหรือรับผิดชอบในกิจการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้ แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเองครอบงำคนอื่นได้ สนุกสนานในการเชิญหน้าหรือโต้แย้ง ต่อสู้กับผู้อื่น ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยทำงานร่วมกับคนอื่น

ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้ พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตัวเอง สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์ แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่มหรือองค์กรต่างๆ สัดส่วนของความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูงเป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนคนนั้นได้

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray, 1938, อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ความต้องการของบุคคลที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการทำงาน มีอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) ความต้องการความสำคัญ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ลุล่วง
- 2) ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นโดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
- 3) ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง
- 4) ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีความหลากหลาย โดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความต้องการแต่ละบุคคล ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามที่จะขวนขวายที่จะตอบสนองความ

ต้องการของตนเองให้ได้ ซึ่งความต้องการพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นดีขึ้นนั้น จะเห็นได้ว่าบุคคลจึงแสวงหา เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบ แสงจันทร์ (2561) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service เป็นของสำนักวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการผ่านระบบออนไลน์ และคู่มือบริการ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการต่อไป งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ระหว่างวันที่ 1-29 กันยายน 2560 จำนวน 569 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 472 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 82.95) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการรับรู้บริการ CU Library Mobile โดยรวมในระดับมาก และมีความต้องการบริการในระดับมาก

แววตา เตชาทวิวรรณ (2560) ทำการศึกษาสภาพและความต้องการจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่สำหรับการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธีแบบขั้นตอนเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สำหรับสำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 15 คน ซึ่งเป็นผู้อำนวยการห้องสมุด/หรือหัวหน้างานเทคโนโลยีห้องสมุดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการเลือกแบบเจาะจง และกลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 500 คน โดยการสุ่มแบบสองขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี Priority Need Index แบบปรับปรุงในการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ผลการวิจัย มีดังนี้ 1) สภาพการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่สำหรับการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการในด้านวิธีการเข้าถึง 3 วิธี คือ เชื่อมโยงจากโมบายแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย ผ่านเว็บแบบตอบสนอง และโมบายแอปพลิเคชันของห้องสมุด ประเภทของบริการ ได้แก่ โอแพค ฐานข้อมูลออนไลน์ ห้องสมุดดิจิทัล บริการยืมคืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด การจองห้อง การแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด การระบุที่อยู่ของหนังสือ และการส่งข้อความ/แจ้งเตือน 2) นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่สำหรับการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย 4 ด้าน โดยด้านที่มีความต้องการจำเป็นในลำดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ลำดับรองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ และการบริการยืมคืน ตามลำดับ ข้อยุทธการบริการที่มีความต้องการ

จำเป็นอันดับ 1 คือ การแนะนำหนังสือใหม่/เด่น อันดับที่ 2 คือ การยืมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับอ่านบนอุปกรณ์มือถือ และอันดับ 3 คือ การอ่านข่าวสารผ่านคิวอาร์

นันทินี ทิพย์ประไพ (2558) ศึกษาเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจและพฤติกรรมในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป ของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและใช้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามปลายเปิดที่มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งสิ้นคือ 0.832 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เบื้องต้น คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไปมากที่สุด ตามด้วยพฤติกรรมในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อินทิรา นนทชัย และกันยารัตน์ เครียวเสน (2556) การศึกษาสภาพการใช้โทรศัพท์มือถือและความต้องการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเพื่อพัฒนาและประเมินบริการห้องสมุดบนมือถือของศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและแบบประเมินประสิทธิภาพของบริการห้องสมุดบนมือถือโดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 370 คน ทดลองใช้และประเมินประสิทธิภาพของบริการห้องสมุดบนมือถือกับนักศึกษาจำนวน 30 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีสมาร์ตโฟนไวไฟใช้งาน (ร้อยละ 64.0) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (ร้อยละ 34.8) สำหรับความต้องการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นลำดับแรก ผู้วิจัยจึงพัฒนาบริการเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาและประเมินประสิทธิภาพของบริการพบว่านักศึกษาพึงพอใจในความสามารถในประสิทธิภาพของบริการเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในระดับมาก

สุนันทา วงศ์ชาติ และสุรดา สุวรรณปักษ์ (2555) ศึกษาห้องสมุดหลายแห่งได้ปรับบทบาทและพัฒนาบริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงค้นข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศต่าง ๆ ได้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบไร้สายไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์แบบชาญฉลาด ไอแพด ไอโฟน แท็บเล็ต และเน็ตบุ๊ก หรือที่เรียกว่า ห้องสมุดมือถือ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งบริการห้องสมุดที่พัฒนาเหล่านี้สามารถรองรับกับการดำเนินชีวิตแนวใหม่ของคนในสังคมในยุคเทคโนโลยีมือถือ นอกจากนี้บทความได้นำ เสนอผลการสำรวจความต้องการโปรแกรมประยุกต์ของผู้ใช้ห้องสมุด

มนูศักดิ์ สังแก้ว (2556) ศึกษาแอปพลิเคชันส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร โดยทำการรวบรวมระบบการให้บริการนักศึกษาที่สำคัญ ๆ มาไว้บนโมบายแอปพลิเคชันส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครได้พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เช่น ระบบการตรวจสอบและแจ้งเตือน การสอบ ระบบตรวจสอบห้องเรียน ระบบข่าวสารกองทุน ระบบค้นหาหนังสือห้องสมุด ซึ่งระบบเหล่านี้สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาได้ และยังเป็นการสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้ข่าวสารของทาง มหาวิทยาลัยมหานครอีกช่องทางหนึ่ง ดังนั้นประโยชน์จากการพัฒนาแอปพลิเคชันนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2562) ศึกษาการประเมินคุณลักษณะของโปรแกรมที่พัฒนาเพื่อการใช้งานบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ผ่านโทรศัพท์มือถือทั้งบน iOS และ Android มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณลักษณะด้านการเข้าถึงความชัดเจน ความง่าย ประสิทธิภาพ ข้อผิดพลาด ประสิทธิภาพ ประโยชน์ และความพึงพอใจ ประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด และสอบถามความคิดเห็นในการใช้โปรแกรมเพื่อพัฒนาแนวทางการบริการของห้องสมุด ขั้นตอนการศึกษาประกอบด้วย การทดสอบการใช้งานจริง (Accomplishing Tasks) และสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะในภาพรวม (Post-test) จากกลุ่มเป้าหมาย 12 คน และการสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมจากกลุ่มตัวอย่าง 164 คน ผลจากการวิจัยพบว่า PolSci mLibrary เป็นโปรแกรมที่เป็นประโยชน์ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวก ชื่อและข้อความที่ปรากฏบนจอโทรศัพท์มือถือมีความชัดเจน จัดจำง่าย ข้อผิดพลาดของระบบมีน้อยที่สุด โดยรวมผู้ใช้พึงพอใจโปรแกรมระดับมาก และจากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมที่มีต่อการใช้พบว่าผู้ใช้พึงพอใจโปรแกรมนี้ในระดับมาก เช่นเดียวกัน และเห็นว่าเป็นโปรแกรมที่เป็นประโยชน์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

ปราชัญญ์ สงวนพงษ์ (2557) พัฒนาโปรแกรม CMUL AirPAC โดยโปรแกรมเมอร์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยใช้ Android SDK มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผ่านอุปกรณ์สื่อสารประเภท Smart Device ในรูปแบบของ Mobile Application ให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยรวม 11 แห่ง และฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บอกรับ รวมถึงให้บริการ ยืม นำส่ง ยืมต่อผ่านระบบ ตะกร้าหนังสือออนไลน์ที่ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะการนำส่ง ประวัติการนำส่ง และบริการช่วยการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยโปรแกรมเดียว นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเครือข่ายสังคมและระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้าด้วยกันเพื่อประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ห้องสมุดกลางจัดซื้อ จากการให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ดาวน์โหลดโปรแกรมจาก Google Play พบว่า ได้คะแนนอยู่ในระดับ 4.5 จากคะแนนเต็ม 5

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาท้องถิ่นคว่าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 กรอบความคิดในการวิจัย
- 3.3 แผนการดำเนินงานวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้คือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้าใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 371 คน โดยมีขั้นตอนการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น. 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปีการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร (ธัญนันท์ กระดาษ, 2562, น. 24)

$$n_i = \frac{N_i}{N} n$$

โดย n_i = ขนาดตัวอย่างในชั้นภูมิที่ i
 n = ขนาดตัวอย่าง
 N_i = ขนาดของประชากรในชั้นภูมิที่ i
 N = ขนาดของประชากร

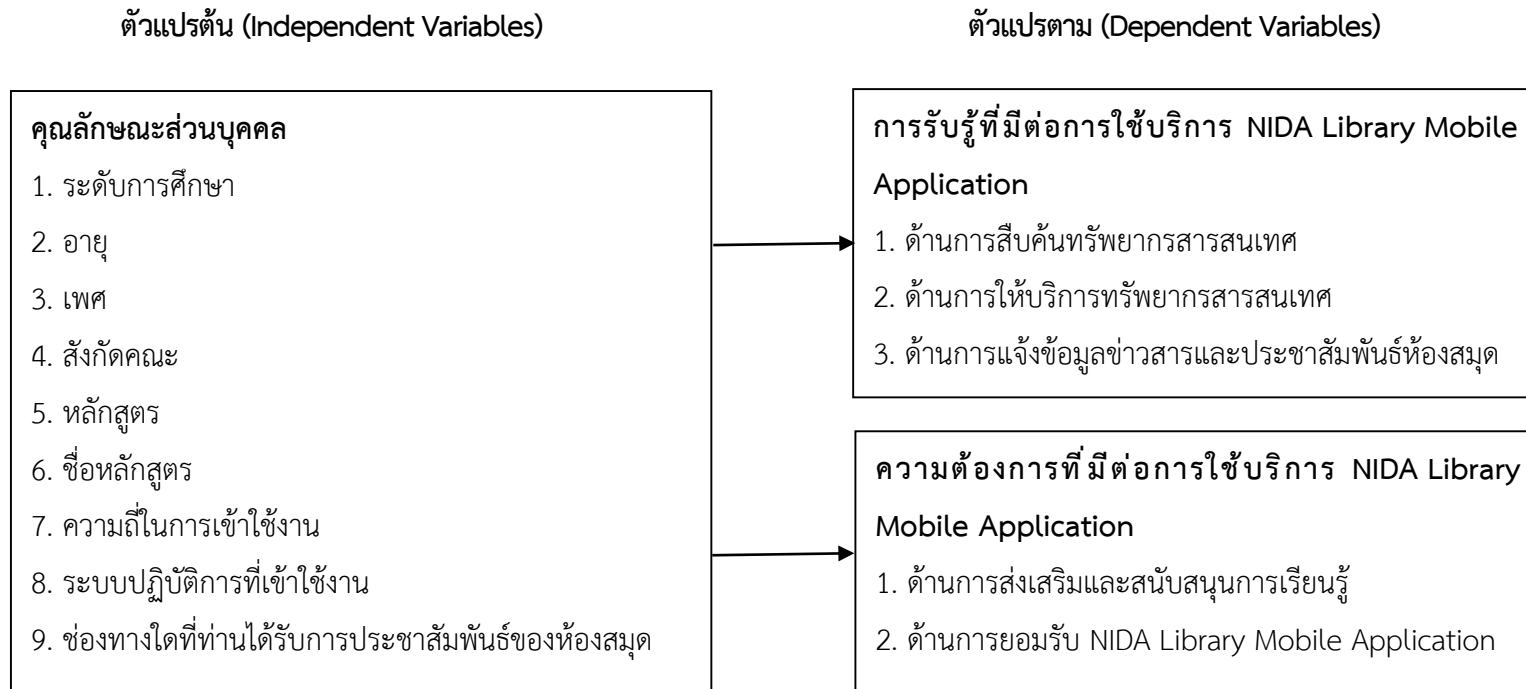
ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละปีการศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 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	1730	128
9	64	2168	160
10	65	448	33

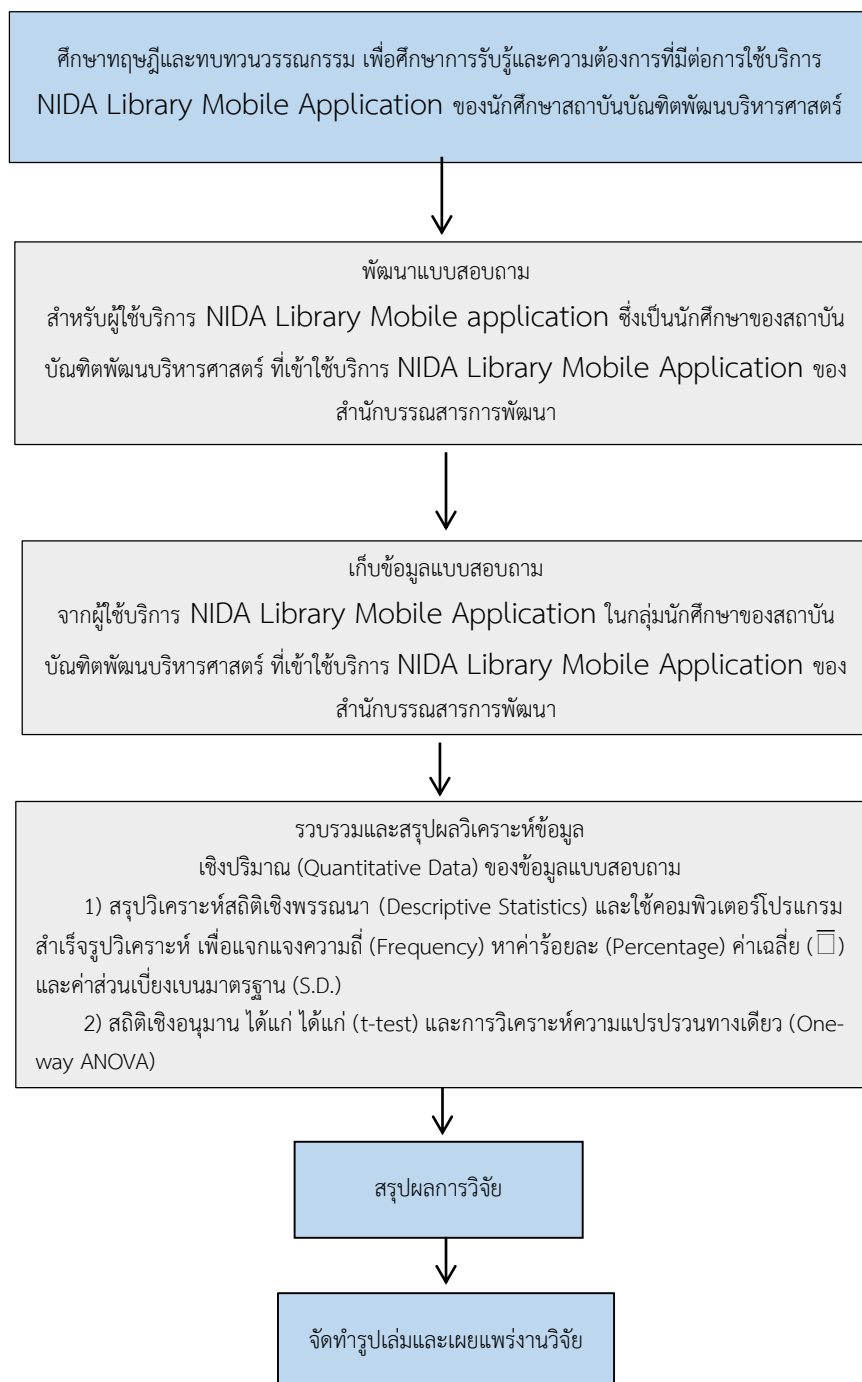
ดังนั้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบชั้นภูมิ ทำให้ได้ขนาดของตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้
 จำนวน 371 คน

3.2 กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 แผนการดำเนินงานวิจัย



ภาพที่ 3.2 แผนการดำเนินงานวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) 1 ชุด จำนวน 371 ฉบับ สำหรับผู้ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนาในกลุ่มนักศึกษา โดยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งชี้แจงและอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยคำถามเป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ไม่มีคำตอบให้เลือกตอบ ผู้ตอบสามารถตอบได้อิสระ ผู้วิจัยได้สร้างคำถามขึ้นจากข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า และจากการให้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนาบางส่วน แบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 42 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลคำถามการรับรู้ความต้องการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

ผู้วิจัยใช้ลักษณะของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในคำถามส่วนที่ 2 ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก (สุธรรม รัตนโชติ, 2551, น. 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

3.5 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยใช้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นในแต่ละด้าน จากนั้นสร้างคำถามตามกรอบประเด็นที่กำหนดให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดผล เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการในแต่ละด้าน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

3) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไขให้เกิดความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องทางด้านภาษาของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

4) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินข้อคำถามแต่ละข้อ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ซึ่งมีสมการที่ใช้ในการคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n}$$

เมื่อ	IOC	แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์
	R_i	แทน ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1
	n	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามของแต่ละข้อ โดยแบ่งการให้คะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- 1 เมื่อข้อความสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
- 2 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
- 1 เมื่อข้อความไม่สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความในแบบสอบถาม จะต้องมียาค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00 แสดงว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้จริง แต่หากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความน้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อความไม่สมควรนำไปสอบถามจริง หรือควรนำไปปรับปรุงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยก่อนที่จะนำไปใช้จริง (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, น. 226) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อทำการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความแต่ละข้อทั้งหมด 42 ข้อ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ ดังนั้นจะถือได้ว่าข้อความแต่ละข้อนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้จริง

5) วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยทดลองใช้กับนักศึกษาของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ดีต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (ยุทธ ไกยวรรณ, 2553, น. 474)

6) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาแล้วโดยตรวจปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ จากนั้นจะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 371 ชุด

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) ของงานวิจัยครั้งนี้ คือ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Check-List Questions) และแบบสอบถามมาตราประเมิน (Rating Scale Question) ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

เพื่อศึกษาถึงการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 371 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ใช้ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(2) วารสารต่าง ๆ

(3) ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

(4) ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการให้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม แล้วดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) นำแบบสอบถาม ที่คัดเลือกทั้งหมดมาลงหมายเลขประจำฉบับ

2) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัย ดังนี้

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้าใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ความคิดเห็นต่อการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application
- 4.2 การส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application
- 4.3 เสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ความคิดเห็นต่อการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 371 ชุด สำหรับใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของสำนักบรรณสารการพัฒนา แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 41 ข้อ

ผู้วิจัยใช้ลักษณะของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในคำถามส่วนที่ 2 ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 6 ตัวเลือก (สุธรรม รัตนโชติ, 2551, น. 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

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	เท่ากับ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	เท่ากับ	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	เท่ากับ	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	เท่ากับ	แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
F	เท่ากับ	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ เพศ สังกัดคณะ หลักสูตร ชื่อหลักสูตร ความถี่ในการใช้บริการ ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน และช่องทางใดที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 371 ชุด แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=371)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา		
นักศึกษาปริญญาโท	276	74.4
นักศึกษาปริญญาเอก	95	25.6
รวม	371	100.0
2. ประเภทหลักสูตร		
ปกติ	186	50.1
พิเศษ	185	49.9
รวม	371	100.0
3. ชื่อหลักสูตร		
โครงการ NIDA Experience	1	0.3
Doctor of Philosophy Program in Management (International Program)	11	3.0
M.S. Program in Financial Investment and Risk Management (International)	1	0.3
Master of Business Administration Program (English Program)	7	1.9
Master of Business Administration Program (International Program)	11	3.0
Master of Management Program (International Program)	2	0.5
Master of Science Program in Financial Engineering (English Program)	4	1.1
Master's Program in Public Administration (English Program)	1	0.3
Ph.D. Program in Business Administration (International Program)	6	1.6
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเงิน	13	3.5
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	7	1.9
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต	2	0.5

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ	12	3.2
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำ การจัดการ และนวัตกรรม	2	0.5
นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต	9	2.4
นิติศาสตรมหาบัณฑิต	17	4.6
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	62	16.7
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (หลักสูตรนานาชาติ)	5	1.3
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและยุทธศาสตร์การพัฒนา	4	1.1
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ	4	1.1
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ	5	1.3
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม	5	1.3
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม	5	1.3
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ	3	0.8
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิเคราะห์ธุรกิจและวิทยาการข้อมูล (หลักสูตรนานาชาติ)	1	0.3
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (หลักสูตรนานาชาติ)	1	0.3
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมพัฒนามนุษย์และองค์การ	2	0.5
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และนวัตกรรม	7	1.9
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม	2	0.5
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสาร (หลักสูตรนานาชาติ)	8	2.2
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ (หลักสูตรนานาชาติ)	4	1.1
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต(การบริหารและการพัฒนา)	7	1.9
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต(การบริหารการพัฒนา)	2	0.5
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์)	3	0.8
รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต	5	1.3
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	15	4.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงินองค์กร การลงทุนและการบริหารความเสี่ยง	3	0.8
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์	8	2.2
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม	13	3.5
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ	19	5.1
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิเคราะห์ข้อมูลและวิทยาการข้อมูล	2	0.5
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิเคราะห์ธุรกิจและวิทยาการข้อมูล	13	3.5
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	2.2
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ	7	1.9
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์	9	2.4
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม	10	2.7
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสาร วัฒนธรรม และภาษาญี่ปุ่น	1	0.3
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสาร วัฒนธรรมญี่ปุ่น และภาษาญี่ปุ่น	1	0.3
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และนวัตกรรม	16	4.3
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการพัฒนาอาชีพ	5	1.3
รวม	371	100.0
4. อายุ		
20-29 ปี	152	41.0
30-39 ปี	147	39.6
40-49 ปี	65	17.5
50 ปีขึ้นไป	7	1.9
รวม	371	100.0
5. เพศ		
ชาย	172	46.4
หญิง	195	52.6
ไม่ประสงค์ระบุ	4	1.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
รวม	371	100.0
6. สังกัดคณะ		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	35	9.4
คณะบริหารธุรกิจ	88	23.7
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	29	7.8
คณะสถิติประยุกต์	52	14.0
คณะพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การบริหาร	16	4.3
คณะภาษาและการสื่อสาร	16	4.3
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	25	6.7
คณะนิติศาสตร์	27	7.3
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	21	5.7
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	24	6.5
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	22	5.9
วิทยาลัยนานาชาติ (ICO)	16	4.3
รวม	371	100.0
7. ความถี่ในการใช้บริการ		
ทุกวัน	62	16.7
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	135	36.4
เดือนละ 1 ครั้ง	143	38.5
อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	31	8.4
รวม	371	100.0
8. ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน		
IOS	264	71.2
Android	107	28.8
รวม	371	100.0
9. ช่องทางใดที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด		
เว็บไซต์ห้องสมุด	52	14.0
Nida Library Mobile Application	14	3.8
NIDA Library Facebook	164	44.2

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
NIDA_Library Line Official Account	141	38.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	0	0.00
รวม	371	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 317 คน มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มากที่สุดมีสถานภาพเป็น นักศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 74.40 และเป็นนักศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 25.60

ประเภทหลักสูตร พบว่า กึ่งหนึ่งเป็นหลักสูตรปกติ คิดเป็นร้อยละ 50.10 รองลงมาเป็นหลักสูตรพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 49.90

ชื่อหลักสูตรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มากที่สุดหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คิดเป็นร้อยละ 16.70 รองลงมาเป็นชื่อหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คิดเป็นร้อยละ 5.10 และลำดับสุดท้ายชื่อหลักสูตร โครงการ NIDA Experience คิดเป็นร้อยละ 0.30, M.S. Program in Financial Investment and Risk Management (International) คิดเป็นร้อยละ 0.30, Master's Program in Public Administration (English Program) คิดเป็นร้อยละ 0.30, ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการวิเคราะห์ธุรกิจและวิทยาการข้อมูล (หลักสูตรนานาชาติ) คิดเป็นร้อยละ 0.30, ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (หลักสูตรนานาชาติ) คิดเป็นร้อยละ 0.30 และศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสาร วัฒนธรรม และภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 0.30

อายุ พบว่า มากที่สุดมีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.60 และลำดับสุดท้ายมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.90

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.60 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.40

สังกัดคณะ พบว่า มากที่สุดสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.70 รองลงมาสังกัดคณะสถิติประยุกต์คิดเป็นร้อยละ 14.00 และลำดับสุดท้ายสังกัดคณะพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การบริหาร คิดเป็นร้อยละ 4.30 คณะภาษาและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 4.30 และวิทยาลัยนานาชาติ (ICO) คิดเป็นร้อยละ 4.30

ความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้า พบว่า มากที่สุดมีความถี่ในการใช้บริการ NIDA Library mobile application เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือมีความถี่ในการใช้บริการ NIDA Library mobile application สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และลำดับสุดท้ายมีความถี่ในการใช้บริการ

NIDA Library Mobile Application แบบอื่น ๆ เช่น สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ภาคเรียนละ 1 ครั้ง 2-3 เดือน/ครั้ง และภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 8.40

ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน พบว่า มากที่สุดใช้ระบบปฏิบัติการ IOS คิดเป็นร้อยละ 71.20 รองลงมาใช้ระบบปฏิบัติการ Android คิดเป็นร้อยละ 28.80

ช่องทางใดที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด พบว่า มากที่สุดได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่าน NIDA Library Facebook คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่าน NIDA_Library Line Official Account คิดเป็นร้อยละ 38.00 และลำดับสุดท้ายได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่าน Nida Library Mobile Application คิดเป็นร้อยละ 3.80

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การวิเคราะห์การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 371 ชุด แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม

(n=371)

การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	2.64	0.95	ปานกลาง
ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	2.58	1.09	น้อย
ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์	2.22	1.30	น้อย
ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้	3.48	1.04	มาก
ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application	3.61	0.99	มาก

การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
รวม	2.91	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.99) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.04) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 1.30)

ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แยกตามรายด้านทั้ง 5 ด้าน อธิบายได้ตามตารางที่ 4.3-4.7

ตารางที่ 4.3 การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

(n=371)

การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
1. หนังสือภาษาอังกฤษใหม่	2.79	1.21	ปานกลาง
2. หนังสือภาษาไทยใหม่	2.79	1.21	ปานกลาง
3. ดรรชนีวารสารใหม่	2.78	1.22	ปานกลาง
4. เศรษฐกิจพอเพียง	2.47	1.30	น้อย
5. ฐานข้อมูลออนไลน์	3.19	1.18	ปานกลาง
6. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.09	1.17	ปานกลาง
7. วิทยานิพนธ์	3.10	1.26	ปานกลาง
8. วารสาร	2.81	1.32	ปานกลาง
9. กฤตภาคข่าวสถาบัน	1.85	1.30	น้อย

การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ			
NIDA Library Mobile Application ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
10. ภาคนิพนธ์ของสถาบัน/การค้นคว้าอิสระ (IS)	2.15	1.37	น้อย
11. สืบค้นข้อมูลหนังสือจากการสแกนบาร์โค้ด	1.98	1.39	น้อย
รวม	2.64	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 อธิบายผลได้ว่า การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 2.64, S.D. = 0.95) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 7 เรื่อง คือ 1) ฐานข้อมูลออนไลน์ 2) วิทยานิพนธ์ 3) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 4) วารสาร 5) หนังสือภาษาอังกฤษใหม่ 6) หนังสือภาษาไทยใหม่ และ 7) วรรณกรรมวารสารใหม่ ส่วนด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **น้อย** จำนวน 4 เรื่อง คือ 1) เศรษฐกิจพอเพียง 2) ภาคนิพนธ์ของสถาบัน/การค้นคว้าอิสระ (IS) 3) สืบค้นข้อมูลหนังสือจากการสแกนบาร์โค้ด และ 4) กฤตภาคข่าวสถาบัน

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ (\bar{X} = 3.19, S.D. = 1.18) รองลงมา คือ วิทยานิพนธ์ (\bar{X} = 3.10, S.D. = 1.26) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กฤตภาคข่าวสถาบัน (\bar{X} = 1.85, S.D. = 1.30)

ตารางที่ 4.4 การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ			
NIDA Library Mobile Application	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด			
1. ติดตามข่าวสารปัจจุบัน และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด	2.09	1.42	น้อย
2. ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนยืมทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon	2.08	1.41	น้อย
3. ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon	2.08	1.40	น้อย
4. แจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด	2.62	1.44	ปานกลาง
รวม	2.22	1.30	น้อย

จากตารางที่ 4.4 อธิบายผลได้ว่า การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 1.30) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 1 เรื่อง คือ 1) แจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **น้อย** จำนวน 3 เรื่อง คือ 1) ติดตามข่าวสารปัจจุบัน และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด 2) ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนยืมทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon และ 3) ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.44) รองลงมา คือ ติดตามข่าวสารปัจจุบัน และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 2.09$, S.D. = 1.42) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon

(\bar{X} =2.08, S.D. = 1.40) และติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนยืมทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon (\bar{X} =2.08, S.D. = 1.40)

ตารางที่ 4.5 การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

(n=371)

การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
1. จองทรัพยากรสารสนเทศ	2.85	1.35	ปานกลาง
2. ตรวจสอบสถานะการจองทรัพยากรสารสนเทศ เช่น สถานะจองแล้วรับด้วยตนเอง หรือสถานะจองผ่านบริการ Book to home	2.76	1.29	ปานกลาง
3. ตรวจสอบรายละเอียดการจองทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือที่จองชื่อหนังสือถูกหรือไม่ ครบตามจำนวนที่จองหรือไม่ เป็นต้น	2.75	1.28	ปานกลาง
4. ข้อมูลหน้าปกหนังสือ	2.58	1.35	น้อย
5. ข้อมูลบทคัดย่อ	2.67	1.33	ปานกลาง
6. ข้อมูลตัวอย่างหนังสือ 10 หน้าแรก	2.60	1.35	น้อย
7. จองห้องมินิเธียเตอร์	2.39	1.46	น้อย
8. จองอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องค้นคว้า	2.36	1.42	น้อย
9. การแสดงรายละเอียดของทรัพยากรในการจอง	2.39	1.36	น้อย
10. ตรวจสอบสถานะการจองทรัพยากร เช่น จองแล้ว ยืนยันตัวตน ยืนยันการใช้ห้อง ต่อเวลา คืนห้อง	2.47	1.38	น้อย
11. ตรวจสอบรายละเอียดการจองทรัพยากร เช่น ห้อง ค้นคว้าที่จอง ชั้น ใด หมายเลขห้องอะไร มีเครื่องปรับอากาศหรือไม่ เวลาจองและเวลาสิ้นสุดการจอง	2.44	1.39	น้อย
12. ค้นหาการจองทรัพยากร	2.40	1.36	น้อย
รวม	2.58	1.09	น้อย

จากตารางที่ 4.5 อธิบายผลได้ว่า การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.58, S.D. = 1.09) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปานกลาง** จำนวน 5 เรื่อง คือ 1) จองห้องค้นคว้า 2) จองทรัพยากรสารสนเทศ 3) ตรวจสอบ**สถานะการจอง**ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น สถานะจองแล้วรับด้วยตนเอง หรือสถานะจองผ่านบริการ Book to home. 4) ตรวจสอบ**รายละเอียดการจอง**ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือที่จองซื้อหนังสือถูกหรือไม่ ครบตามจำนวนที่จองหรือไม่ เป็นต้น 5) ข้อมูลบทความย่อ ส่วนความคิดเห็นที่อยู่ในระดับ **น้อย** จำนวน 8 เรื่อง คือ 1) ข้อมูลตัวอย่างหนังสือ 10 หน้าแรก 2) ข้อมูลหน้าปกหนังสือ 3) ตรวจสอบ**สถานะการจอง**ทรัพยากร เช่น จองแล้ว ยืนยันตัวตน ยืนยันการใช้ห้อง ต่อเวลา คืนห้อง 4) ตรวจสอบ**รายละเอียดการจอง**ทรัพยากร เช่น ห้องค้นคว้าที่จอง ชั้นใด หมายเลขห้องอะไร มีเครื่องปรับอากาศหรือไม่ เวลาจองและเวลาสิ้นสุดการจอง 5) ค้นหาการจองทรัพยากร 6) จองห้องมินิเธียเตอร์ 7) การแสดงรายละเอียดของทรัพยากรในการจอง และ 8) จองอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องค้นคว้า

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ จองห้องค้นคว้า (\bar{X} = 2.89, S.D. = 1.50) รองลงมา คือ จองทรัพยากรสารสนเทศ (\bar{X} = 2.85, S.D. = 1.35) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จองอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องค้นคว้า (\bar{X} = 2.36, S.D. = 1.42)

ตารางที่ 4.6 ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้

(n=371)

ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
1. NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุน การศึกษา ของท่าน	3.50	1.08	มาก
2. NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุน การค้นคว้า ของท่าน	3.46	1.12	มาก
3. NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุน การวิจัย ของท่าน	3.42	1.21	มาก

ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
4. NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของท่าน	3.54	1.12	มาก
รวม	3.48	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.6 อธิบายผลได้ว่า ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.04) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 4 เรื่อง คือ 1) NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของท่าน 2) NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของท่าน 3) NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการค้นคว้าของท่าน 4) NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยของท่าน

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของท่าน ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 1.12) รองลงมา คือ NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของท่าน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.08) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยของท่าน ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 1.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

(n=371)

ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ			
NIDA Library Mobile Application	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application			
1. ท่านสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.71	1.11	มาก
2. NIDA Library Mobile Application สามารถเรียกใช้งานจาก NIDA UApp Mobile Application	3.60	1.22	มาก
3. มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.80	1.14	มาก
4. ท่านสามารถติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง	3.75	1.12	มาก
5. แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม	3.59	1.16	มาก
6. แอปพลิเคชันมีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย	3.51	1.18	มาก
7. ท่านต้องใส่รหัสผ่านก่อนการใช้งานทุกครั้ง	3.43	1.21	มาก
8. แอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่น	3.56	1.13	มาก
9. การเข้าถึงและจัดการบัญชีผู้ใช้ห้องสมุดของท่าน	3.54	1.16	มาก
รวม	3.61	0.99	มาก

จากตารางที่ 4.7 อธิบายผลได้ว่า ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.99) ซึ่งพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 9 เรื่อง คือ 1) มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 2) ท่านสามารถติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง 3) ท่านสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง 4) NIDA Library Mobile Application สามารถเรียกใช้งานจาก NIDA UApp Mobile Application 5) แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม 6) แอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่น 7) การเข้าถึงและจัดการบัญชีผู้ใช้ห้องสมุดของท่าน 8) แอปพลิเคชันมีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย และ 9) ท่านต้องใส่รหัสผ่านก่อนการใช้งานทุกครั้ง

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (\bar{X} = 3.80, S.D. = 1.14) รองลงมา คือ ท่านสามารถ ติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง (\bar{X} = 3.75, S.D. = 1.12) และความคิดเห็นที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านต้องใส่รหัสผ่านก่อนการใช้งานทุกครั้ง (\bar{X} = 3.43, S.D. = 1.21)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application ในแต่ละด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด 4) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ และ 5) ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application โดยสรุปข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ได้ดังนี้

1) ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

(1) ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีหลายแบบ ดีเยี่ยม ง่าย และเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

(2) ต้องการให้มีข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์สำหรับการสืบค้นด้วย

(3) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศยาก ต้องใช้เวลาทำความเข้าใจนานพอสมควร

(4) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถสืบค้นได้หลากหลายเหมาะกับการใช้งานผ่าน Smart Phone มาก

(5) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถสืบค้นได้จากชื่อหนังสือ และเนื้อหา บางส่วนของหนังสือ ทำให้รวดเร็วในการค้นหา

(6) ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลที่หลากหลาย ทั้ง ไทยและต่างประเทศ

(7) ต้องการให้มีอบรมวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ วิธีการใช้งานได้ง่าย โดยเฉพาะตอนปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

(8) หนังสือบางเล่มหน้าปกไม่แสดง ทำให้ไม่สามารถหาหนังสือตามที่ต้องการได้

(9) ต้องการให้มีบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศโดยบรรณารักษ์ และส่งต่อให้ นักศึกษา

(10) ต้องการให้มีคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศใส่ไว้บน NIDA Library Mobile Application

(11) สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ ได้

- (12) สามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บน App ได้
- (13) อยากให้มี e-Book ในการสืบค้นเยอะ ๆ และหลากหลาย
- (14) อยากให้มีเมนูภาษาไทยที่เข้าใจง่าย
- (15) อยากให้มีการอัปเดตฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด
- (16) อยากให้สืบค้นเฉพาะของคลังปัญญาของสถาบันได้
- (17) อยากให้สืบค้นหนังสือผ่าน App แล้ว App สามารถนำทางไปหาหนังสือที่ชั้นได้เลย
- (18) อยากให้การสืบค้นผ่าน App มีความเสถียรมากกว่านี้

2) ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี มีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน
- (2) ในช่วงโควิดอยากให้เก็บค่าใช้จ่ายบริการน้อยลงจากเดิม
- (3) อยากให้มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา
- (4) ต้องการให้มีบริการจ่ายค่าปรับผ่าน App ได้
- (5) ต้องการให้สามารถ Download ข้อมูลออกมาได้
- (6) ต้องการขยาย Due Date บน App ได้
- (7) ต้องการจองหนังสือผ่าน App ได้
- (8) ต้องการให้มีบริการเสริมจาก Mobile Application ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด แทนการใช้บัตรนักศึกษาแบบเดิม
- (9) มีการให้บริการจองผ่านมือถือได้ สะดวกกว่าเว็บไซต์มาก และมีบริการที่หลากหลาย
- (10) อยากให้มี e-Locker มาให้บริการและสามารถจองผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้
- (11) อยากให้มีบริการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดคืนหนังสือผ่าน app ได้
- (12) อยากให้มีบริการ Renew บน NIDA Library Mobile Application ได้
- (13) อยากให้มีบริการ Video Call หรือ Chat ผ่าน NIDA Library Mobile Application เพื่อปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้
- (14) อยากให้มี Video สอนการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ของห้องสมุดไปไว้ใน NIDA Library Mobile Application
- (15) อยากให้มีคู่มือต่าง ๆ ใน NIDA Library Mobile Application
- (16) อยากให้มีบริการจองเพื่อดูภาพยนตร์ผ่าน Netflix ในห้องสมุด
- (17) อยากให้มีบริการจองหนังสือและส่งหนังสือผ่านไลน์แมนหรือ Delivery อื่น ๆ ได้

(18) อยากให้มีหนังสือกฎหมายแบบ e-Book

(19) อยากให้มีการใส่ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดไว้ใน NIDA Library Mobile Application

(20) อยากให้มีบริการส่ง Delivery มาที่บ้านได้

3) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

(1) การแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดดี รวดเร็ว ชัดเจน ครอบคลุม ต่อเนื่องและได้รับข่าวสารทันต่อเหตุการณ์

(2) อยากให้มีบริการ Notification จาก App แจ้งช่วงเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

(3) อยากให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่าน Line OA

(4) อยากให้มีการแจ้งการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ที่มีในห้องสมุด และอยากให้มีเพิ่มเติม หนังสือทางด้านสังคมให้หลากหลายมากขึ้นทั้งหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาต่างประเทศ

(5) อยากให้แสดงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไว้ใน Mobile Application ด้วย

(6) ข้อมูลสำหรับติดต่อห้องสมุดมีความชัดเจน และหลากหลายช่องทาง

(7) ไม่ค่อยได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์

(8) ควรมีประชาสัมพันธ์ประกาศต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับช่วงระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

(9) ต้องการให้แจ้งเฉพาะเรื่องจำเป็นที่จะเป็นผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้ หากเป็นเพียงข้อมูลประชาสัมพันธ์ทั่วไป ไม่ควรถี่มาก จะทำให้น่ารำคาญ

(10) ต้องการให้แสดงความยินดีในวันเกิดผ่าน Application ด้วย

(11) อยากให้มีบริการแจ้งเตือนค่าปรับการยืมหนังสือผ่าน Mobile Application ด้วย

(12) อยากให้มีการแจ้งข้อความทรัพย์สินของผู้ใช้เมื่อมีผู้พบในห้องสมุด

(13) อยากให้มีการแจ้งเตือนการฝึกอบรมต่าง ๆ ของห้องสมุดผ่าน Mobile Application

(14) อยากให้มีบริการแจ้งเตือนการคืนหนังสือใน App ด้วย

(15) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ หรือวันสำคัญ ๆ อยู่เสมอ

4) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้

(1) การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีมาก ผ่าน Mobile Application

(2) เพิ่มช่องทางในการสืบค้นผ่าน Line OA ได้

(3) การบริการจองห้องค้นคว้าผ่าน Mobile Application สะดวกมาก สามารถ Renew ได้

- ขึ้น
- (4) อยากให้จัดหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่น่าสนใจผ่านช่องทาง Online ให้มากขึ้น
 - (5) สามารถค้นหาข้อมูลผ่าน Mobile Application ควบคู่ไปกับการเรียนได้
 - (6) อยากให้มีบริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคผ่าน Mobile Application จะช่วยให้ทำงานวิจัยเร็วขึ้น
 - (7) อยากให้มีการส่งเสริมเพิ่มทักษะการให้ความรู้ผ่าน Mobile Application
 - (8) อยากให้มีการสำรวจความต้องการการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ การจองห้องผ่าน Mobile Application สำหรับนักศึกษาใหม่
 - (9) อยากให้มีการสนับสนุนในการค้นคว้าข้อมูลก่อนเข้าไปใช้ห้องสมุดจริง
 - (10) สามารถส่งเสริมในการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมในการเรียนการสอน และการวิจัย
 - (11) อยากให้มีคู่มือ Endnote, i-Thesis, Turnitin ไว้ใน Mobile Application เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
 - (12) อยากให้มี Library Tour หรือ Library Metaverse ใน Mobile Application ด้วย
 - (13) อยากให้มีการอบรม หรือ Infographic ถึงวิธีการใช้งาน Mobile Application
 - (14) อยากให้มีกิจกรรมเก็บแต้มแล้วนำไปแลกของรางวัลได้
 - (15) อยากให้มีหนังสืออดนิยามแสดงใน NIDA Library Mobile Application ด้วย
 - (16) อยากให้มีการนำหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานผ่าน Mobile Application ได้ และตอบสนองต่อความต้องการ

5) ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

- (1) NIDA Library Mobile Application ดีมาก นำใช้งาน ทั้งสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน อยากให้พัฒนาต่อไป
- (2) ในระบบ Android บางฟังก์ชันใช้งานไม่ได้
- (3) ระบบ NIDA Library Mobile Application เป็นที่น่ายอมรับอยู่แล้ว
- (4) ต้องการให้ App ในสถาบันทั้งหมด รวมอยู่ใน NIDA UApp เพียงที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าได้จากที่เดียว ไม่ต้องเข้าใช้งานหลาย Application
- (5) ต้องการให้มีการโปรโมท NIDA Library Mobile Application ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้
- (6) ไม่ค่อยสะดวกในการอ่านเอกสารวิชาการจาก NIDA Library Mobile Application ส่วนมากจะใช้ผ่าน Web Base
- (7) สามารถเชื่อมต่อกับระบบ NIDA UApp ได้เลย ไม่ต้อง Login ใหม่

4.2 การส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application

การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile Application ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับพื้นฐาน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอะไรบ้าง มีกี่ประเภท บริการที่จัดให้มีอะไรบ้าง แหล่งที่จะค้นหาอยู่ที่ใด รวมทั้งให้รายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ โดยสังเขป เช่น การค้นหาหนังสือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนแนะนำเทคนิควิธีการค้นหาสารสนเทศจากห้องสมุดดิจิทัล นอกจากนี้ยังทำหน้าที่สร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ ให้สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและมารยาทของการเข้าใช้บริการ ห้องสมุดอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดความคุ้นเคยกับการใช้งาน NIDA Library Mobile Application และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิตและบุคลากรต่อไป รวมถึง NIDA Library Mobile Application ใช้งานได้ง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ แม้คนที่ไม่ค่อยจะรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มากนัก ก็ยังสามารถใช้งาน NIDA Library Mobile Application ได้ โดยการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย คือ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ NIDA Library Mobile Application ผ่านอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) และจัดทำวิดีโอ (Video) สอนการใช้งาน NIDA Library Mobile Application

4.3 เสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

เสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีข้อชื่นชม และแนวทางเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ ได้ดังนี้

1) ข้อชื่นชม

(1) ห้องสมุดมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถใช้งาน และสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีหลายแบบ ดีเยี่ยม ง่าย เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และทันสมัย

(2) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือและเอาใจใส่ในการให้คำปรึกษาการเข้าใช้งาน NIDA Library Mobile Application ได้ดีมาก

(3) ข้อมูลที่แจ้งใน NIDA Library Mobile Application ดีมาก ทำให้ได้รับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน

(4) บริการ Book to go ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 สุดยอดมาก ผู้ใช้เพียงแค่จองหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile application ก็สามารถไปรับหนังสือได้เลย และ Book Delivery Return Service เป็นบริการที่ดีมาก เพียงแค่จองหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile Application โดยไม่ต้องไปรับหนังสือที่ห้องสมุด จะมีเจ้าหน้าที่นำไปส่งให้ที่คณะ

(5) การจองห้องค้นคว้ามีความสะดวกมาก มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการแทนเจ้าหน้าที่ ซึ่งทุกอย่างทำผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมด มีความทันสมัย เป็นบริการที่มีการพัฒนาที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานมาก มีระบบแจ้งเตือน ยืนยันตัวตน ยืมห้องต่อ คืนห้อง และสามารถเข้าใช้งานห้องค้นคว้าด้วย Virtual Card ได้

(6) ข้อมูลส่วนตัวใน NIDA Library Mobile Application มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้เลย โดยไม่ต้องไปเปลี่ยนรหัสผ่านที่ NIDA UApp อีกครั้ง ทำให้ผู้ใช้งานสะดวก และง่ายในการใช้งาน

(7) NIDA Library Mobile Application มีข้อมูลสำหรับติดต่อห้องสมุดที่ชัดเจน และหลากหลายช่องทาง ดีมาก ๆ เพราะทำให้สะดวกต่อการติดต่อสอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2) แนวทางเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ

(1) ในช่วงโควิดอยากให้เก็บค่าใช้จ่ายบริการน้อยลงจากเดิม

(2) อยากให้มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา

(3) ต้องการให้มีบริการจ่ายค่าปรับผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้

(5) ต้องการให้สามารถ Download ข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ออกมาอ่านได้

(6) ต้องการให้ผู้ให้บริการสามารถขยาย Due Date ของการยืมหนังสือบน NIDA Library Mobile Application ได้

(7) อยากให้ห้องสมุดจัดหาให้มีบริการระบบ e-Locker มาให้บริการทั้งนักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก โดยสามารถจองผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้

(8) อยากให้ห้องสมุดมีบริการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดคืน เมื่อครบกำหนดคืนหนังสือ และหลังครบกำหนดคืนหนังสือ ผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้

(9) อยากให้ห้องสมุดมีบริการยืมต่อ (Renew) ของหนังสือบน NIDA Library Mobile Application ได้

(10) อยากให้มีบริการ Video Call หรือ Chat ผ่าน NIDA Library Mobile Application เพื่อปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ในกรณีที่มีปัญหาการใช้งานต่าง ๆ

- (11) อยากให้มี Video สอนการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ และคู่มือต่าง ๆ ของห้องสมุดไปไว้ใน NIDA Library Mobile Application
- (12) อยากให้มีบริการจองเพื่อดูภาพยนตร์ผ่าน Netflix ในห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile Application
- (13) อยากให้มีบริการจองหนังสือและส่งหนังสือผ่านไลน์แมนหรือ Delivery อื่น ๆ ได้
- (18) อยากให้มีหนังสือกฎหมายแบบ e-Book บริการบน NIDA Library Mobile Application
- (19) อยากให้มีการใส่ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดไว้ใน NIDA Library Mobile Application
- (20) อยากให้มีการแจ้งการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ทั้งหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาต่างประเทศ ที่มีในห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile Application
- (21) อยากให้แสดงกิจกรรม และการฝึกอบรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไว้ใน Mobile Application ด้วย เพื่อให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมงานได้
- (22) เพิ่มข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกบริการผ่าน NIDA Library Mobile Application
- (23) ต้องการให้ห้องสมุดมีการแสดงความยินดีในวันเกิดผ่าน NIDA Library Mobile application ด้วย
- (24) อยากให้ห้องสมุดมีบริการแจ้งเตือนค่าปรับการยืมหนังสือ และการคืนหนังสือผ่าน Mobile Application ด้วย
- (25) อยากให้มีการแจ้งเตือนข้อความแสดงทรัพย์สินของผู้ใช้ที่ลืมไว้เมื่อมีผู้พบในห้องสมุด
- (26) อยากให้จัดหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่น่าสนใจผ่านช่องทาง NIDA Library Mobile Application ให้มากขึ้น
- (27) อยากให้มีบริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคผ่าน Mobile Application จะช่วยให้ทำงานวิจัยเร็วขึ้น เช่น การทำ Endnote การทำ i-Thesis เป็นต้น
- (28) อยากให้มีการสำรวจความต้องการการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ การจองห้องผ่าน Mobile Application สำหรับนักศึกษาใหม่
- (29) อยากให้มีคู่มือ Endnote, i-Thesis, Turnitin ไว้ใน Mobile Application เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้
- (30) อยากให้ห้องสมุดมีบริการ Library Tour หรือ Library Metaverse ใน Mobile Application ด้วย

(31) อยากให้มีการอบรม หรือ Infographic ถึงวิธีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application สำหรับวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจวิธีการใช้งานได้ง่าย โดยเฉพาะตอนปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

(32) อยากให้มีการแจ้งเตือนใน NIDA Library Mobile Application แล้วนำไปแลกเปลี่ยนของรางวัลได้

(33) อยากให้มีหนังสือยอดนิยมแสดงใน NIDA Library Mobile Application ด้วย

(34) ต้องการให้ Application ในสถาบันทั้งหมด นำไปรวมอยู่ใน NIDA UApp เพียงที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าได้จากที่เดียว ไม่ต้องเข้าใช้งานหลาย Application

(35) ต้องการให้ห้องสมุดมีการโปรโมท NIDA Library Mobile Application ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้

(36) ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ ได้

(37) ผู้ใช้บริการสามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บน NIDA Library Mobile Application ได้

(38) ต้องการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศเฉพาะของคลังปัญญาของสถาบันได้ผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้

(39) ต้องการสืบค้นหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile application แล้ว NIDA Library Mobile Application สามารถนำทางผู้บริการไปหาหนังสือที่ชั้นได้เลย

(40) อยากให้มีการนำหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานผ่าน Mobile Application ได้ และตอบสนองต่อความต้องการ

4.4 สมมุติฐานของงานวิจัย

นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีคุณลักษณะต่างกันจะมีการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1 ระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Sig.
นักศึกษาปริญญาโท	276	2.475	1.073	1.505	.013
นักศึกษาปริญญาเอก	95	2.292	.844		

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .013)

สมมุติฐานที่ 2 อายุมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.765	1.255	1.205	.308
ภายในกลุ่ม	367	382.300	1.042		
รวม	370	386.065			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ อายุต่างกันมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .308)

สมมุติฐานที่ 3 เพศมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1.616	.808	.773	.462
ภายในกลุ่ม	368	384.449	1.045		
รวม	370	386.065			

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ อายุต่างกันมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .462)

สมมุติฐานที่ 4 คณะมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11	5.473	.498	.469	.922
ภายในกลุ่ม	359	380.592	1.060		
รวม	370	386.065			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ คณะต่างก็มีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .922)

สมมุติฐานที่ 5 หลักสูตรมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร โดยใช้สถิติ t-test

หลักสูตร	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Sig.
ปกติ	186	2.384	.847	.831	.000
พิเศษ	185	2.472	1.172		

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร พบว่า มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ หลักสูตรต่างกันมี

การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .000)

สมมุติฐานที่ 6 ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งานมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน โดยใช้สถิติ t-test

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน โดยใช้สถิติ t-test

ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Sig.
IOS	264	2.397	1.039	.925	.963
Android	107	2.505	.978		

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งานต่างกันมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .963)

สมมุติฐานที่ 7 ชื่อหลักสูตรมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	49	53.606	1.094	1.056	.379
ภายในกลุ่ม	321	332.459	1.036		
รวม	370	386.065			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ชื่อหลักสูตรต่างกันมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .379)

สมมุติฐานที่ 8 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.064	1.021	.979	.403
ภายในกลุ่ม	367	383.001	1.044		
รวม	370	386.065			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดต่างก็มีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .403)

สมมุติฐานที่ 9 ระดับการศึกษามีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Sig.
นักศึกษาปริญญาโท	276	3.22	.951	.078	.006
นักศึกษาปริญญาเอก	95	3.23	.624		

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับการศึกษาต่างก็มีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .006)

สมมุติฐานที่ 10 อายุมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.014	.338	.436	.727
ภายในกลุ่ม	367	284.300	.775		
รวม	370	285.314			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ อายุต่างกันมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .727)

สมมุติฐานที่ 11 เพศมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1.935	.968	1.257	.286
ภายในกลุ่ม	368	283.379	.770		
รวม	370	285.314			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ อายุต่างกันมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .286)

สมมุติฐานที่ 12 คณะมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11	11.095	1.009	1.320	.211
ภายในกลุ่ม	359	274.220	.764		
รวม	370	285.314			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามคณะ พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ คณะต่างกันมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .211)

สมมุติฐานที่ 13 หลักสูตรมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร โดยใช้สถิติ t-test

หลักสูตร	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Sig.
ปกติ	186	3.271	.693	1.018	.000
พิเศษ	185	3.178	1.030		

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามหลักสูตร พบว่า มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ หลักสูตรต่างกันมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .000)

สมมุติฐานที่ 14 ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งานมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน โดยใช้สถิติ t-test

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน โดยใช้สถิติ t-test

ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน	จำนวน	\bar{x}	SD	t	Sig.
IOS	264	3.209	.873	.543	.454
Android	107	3.264	.894		

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

กล่าวคือ ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งานต่างกันมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .454)

สมมติฐานที่ 15 ชื่อหลักสูตรมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	49	36.820	.751	.971	.533
ภายในกลุ่ม	321	248.494	.774		
รวม	370	285.314			

หมายเหตุ: *p < 0.05

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามชื่อหลักสูตร พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ชื่อหลักสูตรต่างกันมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .533)

สมมติฐานที่ 16 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.550	.517	.668	.572
ภายในกลุ่ม	367	283.764	.773		
รวม	370	285.314			

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application จำแนกตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด พบว่าไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดต่างกันมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่า Sig. เท่ากับ .572)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ NIDA Library Mobile Application สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 371 คน

ทั้งนี้ เพื่อนำผลสรุปที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความสนใจจะนำข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนาระบบ Library Mobile Application ที่เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยสรุปผลได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลความคิดเห็นของการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 276 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.4 กึ่งหนึ่งศึกษาในหลักสูตรปกติ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ชื่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มีอายุในช่วง 20-29 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 กึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน

143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งานส่วนใหญ่เป็น IOS จำนวน 264 คิดเป็นร้อยละ 71.2 ช่องทางที่ได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดส่วนใหญ่ผ่านทาง NIDA Library Facebook จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

จากการศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า 1) ในภาพรวมผู้ให้บริการมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.64, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีการรับรู้ต่อการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ วิทยานิพนธ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร หนังสือภาษาอังกฤษใหม่ หนังสือภาษาไทยใหม่ และดรรชนีวารสารใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ในภาพรวมผู้ให้บริการมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับ น้อย (\bar{X} = 2.22, S.D. = 1.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ NIDA Library Mobile Application มีการรับรู้ในการแจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง 3) ในภาพรวมผู้ให้บริการมีการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.58, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ NIDA Library Mobile Application มีการรับรู้ต่อการใช้บริการจองห้องค้นคว้า จองทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบสถานะการจองทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบรายละเอียดการจองทรัพยากรสารสนเทศ และดูข้อมูลหน้าปกหนังสือ อยู่ในระดับปานกลาง 4) ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.48, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ NIDA Library Mobile Application มีความต้องการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัย การศึกษา การค้นคว้า และการวิจัย อยู่ในระดับมาก 5) ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ NIDA Library Mobile Application มีความต้องการใช้บริการเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง สามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง สามารถเรียกใช้งานได้จาก NIDA UApp มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่น สามารถเข้าถึงและจัดการบัญชีผู้ใช้ได้ มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย และต้องใส่รหัสผ่านก่อนการใช้งานทุกครั้ง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application ในแต่ละด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด 4) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ และ 5) ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application โดยสรุปข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ได้ดังนี้

1) ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

(1) ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย สามารถสืบค้นได้จากชื่อหนังสือ และเนื้อหาบางส่วนหนังสือ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศใช้งานได้ดีเยี่ยม รวดเร็ว ง่าย และเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และต้องการให้มีข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ หนังสือกฎหมายแบบ e-Book และหนังสือทางด้านสังคมให้หลากหลายมากขึ้นทั้งหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาต่างประเทศ พร้อมทั้งมีการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลที่หลากหลายทั้งไทยและต่างประเทศ รวมถึงต้องการให้มีอบรมวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้สามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บนแอปพลิเคชันได้ และต้องการให้มี e-Book หลากหลายนอกจากนี้ รวมถึงสามารถสืบค้นเฉพาะของคลังปัญญาของสถาบันได้ นอกจากนี้ ต้องการสืบค้นหนังสือผ่านแอปพลิเคชันแล้ว แอปพลิเคชันสามารถนำทางไปหาหนังสือที่ค้นได้แล้ว

(2) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศยาก ต้องใช้เวลาทำความเข้าใจนานพอสมควร และอยากให้มีเมนูภาษาไทยที่เข้าใจง่าย

2) ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

(1) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศใน NIDA Library Mobile Application เป็นอย่างดี มีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน ในช่วงโควิดอยากให้เก็บค่าใช้จ่ายบริการน้อยลงจากเดิม ต้องการให้มีบริการจ่ายค่าปรับผ่านแอปพลิเคชันได้ รวมถึงสามารถ Download ข้อมูลออกมาอ่านได้ และสามารถขยาย Due Date บนแอปพลิเคชันได้ นอกจากนี้ ต้องการให้มีระบบ e-Locker มาให้บริการและสามารถจองผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ พร้อมกับมีบริการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดคืนหนังสือผ่านแอปพลิเคชันได้ รวมไปถึงมีบริการ Renew บน NIDA Library Mobile Application ได้ และมีบริการจองเพื่อดูภาพยนตร์ผ่าน Netflix ในห้องสมุด

(2) ให้มีบริการ Video Call หรือ Chat ผ่าน NIDA Library Mobile Application เพื่อปรึกษาหรือแจ้งปัญหาต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ได้

(3) ให้มี Video และคู่มือสอนการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ของห้องสมุดไปไว้ใน NIDA Library Mobile Application รวมถึงมีการใส่ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดไว้ใน NIDA Library Mobile Application

(4) มีบริการจองหนังสือและส่งหนังสือผ่านไลน์แมนหรือ Delivery อื่น ๆ ได้

3) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

(1) การแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดดี มีความรวดเร็ว ชัดเจน ครอบคลุม ต่อเนื่องและได้รับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ ต้องการให้มีบริการ Notification จากแอปพลิเคชัน แจ้งช่วงเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง และให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่าน Line OA ในอีกมุมหนึ่งต้องการให้มีการแจ้งการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ที่มีในห้องสมุด รวมถึงแสดงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด และแสดงความยินดีในวันเกิดผ่าน Application ด้วย นอกเหนือจากนี้ ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนค่าปรับการยืมหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile Application แจ้งข้อความทรัพย์สินของผู้ใช้เมื่อมีผู้พบในห้องสมุด และมีการแจ้งเตือนการฝึกอบรมต่าง ๆ ของห้องสมุดผ่าน Mobile Application พร้อมกับมีบริการแจ้งเตือนการคืนหนังสือในแอปพลิเคชัน

(2) ข้อมูลสำหรับติดต่อห้องสมุดมีความชัดเจน และหลากหลายช่องทาง

(3) ผู้ใช้บริการไม่ค่อยได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์

(4) ต้องการให้แจ้งเฉพาะเรื่องจำเป็นที่จะเป็นผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้ หากเป็นเพียงข้อมูลประชาสัมพันธ์ทั่วไป ไม่ควรถี่มาก จะทำให้น่ารำคาญ

4) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้

(1) การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีมาก ผ่าน NIDA Library Mobile Application สามารถใช้งานควบคู่ไปกับการเรียนได้ สามารถส่งเสริมในการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมในการเรียนการสอน และการวิจัย ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการสืบค้นผ่าน Line OA ได้ ส่วนการบริการจองห้องค้นคว้าผ่าน NIDA Library Mobile Application สะดวกมาก สามารถ Renew ได้ อีกทั้ง ต้องการให้มี Library Tour หรือ Library Metaverse ใน NIDA Library Mobile Application และต้องการให้มีการอบรม หรือจัดทำ Infographic ถึงวิธีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application พร้อมกับมีกิจกรรมเก็บแต้มแล้วนำไปแลกของรางวัลได้ รวมถึงต้องการให้มีหนังสือยอดนิยมแสดงใน NIDA Library Mobile Application ด้วย นอกเหนือจากนี้อยากให้มีการนำหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานผ่าน Mobile Application ได้

(2) อยากให้จัดหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่น่าสนใจผ่านช่องทาง NIDA Library Mobile Application ให้มากขึ้น และมีบริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคผ่าน NIDA Library Mobile Application จะช่วยให้ทำงานวิจัยเร็วขึ้น

(3) อยากให้มีการสำรวจความต้องการการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ การจองห้องผ่าน NIDA Library Mobile Application สำหรับนักศึกษาใหม่

(4) อยากให้มีคู่มือการใช้งานโปรแกรม Endnote, i-Thesis, Turnitin ไว้ใน NIDA Library Mobile Application เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และการวิจัย

5) ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

(1) NIDA Library Mobile Application ดีมาก นำใช้งาน ทั้งสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน อยากให้พัฒนาฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันต่อไป และ NIDA Library Mobile Application เป็นที่นำยอมรับอยู่แล้ว ต้องการให้มีการโปรโมท NIDA Library Mobile Application ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ รวมถึงสามารถเชื่อมต่อกับระบบ NIDA UApp ได้เลย ไม่ต้อง Login ใหม่ เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ

(2) ในระบบ Android บางฟังก์ชันใช้งานไม่ได้ และไม่คอยสะดวกในการอ่านเอกสาร วิชาการจาก NIDA Library Mobile Application ส่วนมากจะใช้ผ่าน Web Base

(3) ต้องการให้แอปพลิเคชันในสถาบันทั้งหมด รวมอยู่ใน NIDA UApp ของสถาบัน เพียงที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานได้จากที่เดียว ไม่ต้องเข้าใช้งานหลากหลาย Application ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลา และเกิดความยุ่งยากในการเข้าใช้งาน

5.1.2 สรุปผลการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย

การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile Application ก่อให้เกิดความคุ้นเคยกับการใช้งาน NIDA Library Mobile Application และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาและบุคลากรต่อไป โดยการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย คือ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ NIDA Library Mobile Application ผ่านอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) และจัดทำวิดีโอ (Video) สอนการใช้งาน NIDA Library Mobile Application รวมถึงมีการอบรมการใช้งาน NIDA Library Mobile Application เบื้องต้นในการปฐมนิเทศนักศึกษา/บุคลากรใหม่

5.1.3 สรุปแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเสนอแนะของผู้ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application เพื่อเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application พบว่า 1) ผู้ใช้บริการต้องการให้มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา 2) ต้องการให้มีบริการจ่ายค่าปรับผ่าน NIDA Library Mobile Application 3) ต้องการให้สามารถ Download ข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ออกมาอ่านได้ 4) ต้องการให้ผู้ใช้บริการสามารถขยาย Due Date ของการยืมหนังสือบน NIDA Library Mobile Application 5) ต้องการให้ห้องสมุดจัดทำให้มีบริการระบบ e-Locker มาให้บริการทั้งนักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก โดยสามารถจองผ่าน NIDA Library Mobile Application 6) ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดคืน เมื่อครบกำหนดคืนหนังสือ และหลังครบกำหนดคืนหนังสือ ผ่าน NIDA Library Mobile Application 7) ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการยืมต่อ (Renew) ของหนังสือบน NIDA Library Mobile Application 8) อยากให้มีบริการ Video Call หรือ Chat ผ่าน NIDA Library Mobile Application เพื่อปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้หรือแจ้งมีปัญหากการใช้งานต่าง ๆ 9) อยากให้มี Video สอนการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ และคู่มือต่าง ๆ ของห้องสมุดไปไว้ใน NIDA Library Mobile Application 10) ต้องการให้มีบริการจองเพื่อดูภาพยนตร์ผ่าน Netflix ในห้องสมุดผ่าน NIDA Library Mobile Application 11) อยากให้มีบริการจองหนังสือและส่งหนังสือผ่านไลน์แมนหรือ Delivery อื่น ๆ 12) ต้องการให้มีหนังสือกฎหมายแบบ e-Book บริการบน NIDA Library Mobile Application 13) อยากให้มีการใส่ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดไว้ใน NIDA Library Mobile Application 14) ต้องการให้มีการแจ้งการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ทั้งหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาต่างประเทศ ที่มีในห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile Application 15) อยากให้แสดงกิจกรรม และการฝึกอบรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไว้ใน Mobile Application ด้วย เพื่อให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมงานได้ 16) เพิ่มข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกบริการผ่าน NIDA Library Mobile Application 17) ต้องการให้ห้องสมุดมีการแสดงความยินดีในวันเกิดผ่าน NIDA Library Mobile Application 18) ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการแจ้งเตือนค่าปรับการยืมหนังสือ และการคืนหนังสือผ่าน Mobile Application 19) ต้องการให้มีการแจ้งเตือนข้อความแสดงทรัพย์สินของผู้ใช้ที่ลืมไว้เมื่อมีผู้พบในห้องสมุด 20) ต้องการให้จัดหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่น่าสนใจผ่านช่องทาง NIDA Library Mobile Application ให้มากขึ้น 21) ต้องการให้มีบริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคผ่าน NIDA Library Mobile Application จะช่วยให้ทำงานวิจัยเร็วขึ้น เช่น การทำ Endnote การทำ i-Thesis เป็นต้น พร้อมคู่มือไว้ใน NIDA Library Mobile Application เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ 22) ต้องการให้มีการสำรวจความต้องการการอบรมที่

เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ การจองห้องผ่าน NIDA Library Mobile Application สำหรับนักศึกษาใหม่ 23) ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการ Library Tour หรือ Library Metaverse ใน Mobile Application 24) อยากให้มีการอบรม หรือจัดทำ Infographic ถึงวิธีการใช้งาน NIDA Library Mobile application สำหรับวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจวิธีการใช้งานได้ง่าย โดยเฉพาะตอนปฐมนิเทศนักศึกษา/บุคลากรใหม่ 25) อยากให้มีกิจกรรมเก็บแต้มใน NIDA Library Mobile Application แล้วนำไปแลกของรางวัลได้ 26) อยากให้มีหนังสือยอดนิยมแสดงใน NIDA Library Mobile Application 27) ต้องการให้ Application ในสถาบันทั้งหมด นำไปรวมอยู่ใน NIDA UApp ของสถาบันเพียงที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าได้จากที่เดียว ไม่ต้องเข้าใช้งานหลากหลาย Application 28) ต้องการให้ห้องสมุดมีการโปรโมท NIDA Library Mobile Application ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ 29) ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ ได้ 30) ผู้ใช้บริการสามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บน NIDA Library Mobile Application ได้ 31) ต้องการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศเฉพาะของคลังปัญญาของสถาบันได้ผ่าน NIDA Library Mobile Application และ 32) ต้องการสืบค้นหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile Application แล้ว NIDA Library Mobile Application สามารถนำทางผู้ใช้บริการไปหาหนังสือที่ชั้นได้เลย 33) อยากให้มีการนำหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานผ่าน Mobile Application ได้ และตอบสนองต่อความต้องการ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมุติฐานที่ 1 ระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 2 อายุมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 3 เพศมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 4 คณะมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 หลักสูตรมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 6 ระบบปฏิบัติการมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 7 ชื่อหลักสูตรมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 8 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีผลต่อการรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 9 ระดับการศึกษามีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 10 อายุการศึกษามีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 11 เพศมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 12 คณะมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 13 หลักสูตรมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 14 ระบบปฏิบัติการมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 15 ชื่อหลักสูตรมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 16 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีผลต่อความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ไม่สอดคล้อง

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 5.1 สรุปผลได้ว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษา หลักสูตร ที่มีผลต่อการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

5.2 การอภิปรายผล

จากการวิจัยที่ค้นพบสามารถนำมาอภิปรายผลงานวิจัย ได้ดังนี้

1) ศึกษาการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยศึกษาในหลักสูตรปกติ สอดคล้องกับระเบียบ แสงจันทร์ (2561) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service กล่าวไว้ว่า ผลการศึกษาของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระดับปริญญาโทมากกว่าปริญญาเอกในการตอบแบบสอบถามการรับรู้และความต้องการต่อบริการ CU Library Mobile Service ชื่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มีอายุในช่วง 20-29 ปี ใช้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับณัฐชยานันท์ เฟิงเกา (2561) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Application มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ที่อธิบายว่า เพศหญิงเป็นเพศที่มีอารมณ์อ่อนไหว มองสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะดูรายละเอียดทั้งหมด ส่วนเพศชายเป็นเพศที่ใจคอก่อนหนักแน่นไม่อ่อนไหวกับสิ่งต่าง ๆ ไม่ชอบพิจารณารายละเอียดมาก จึงทำให้ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ไม่เท่ากับเพศหญิง (กิติมา สุรสนธิ, 2544, น. 19) ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง อุปกรณ์ที่เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน NIDA Library เป็นระบบปฏิบัติการที่ IOS สอดคล้องกับนันทินี ทิพย์ประไพ (2558) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานที่ส่งผลการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป กล่าวไว้ว่าจากการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่ ใช้ช่องทางในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ผ่าน iPhone/iPad แต่ไม่สอดคล้องกับอินทิรา นนทชัย และ ดร.กันยารัตน์ เคียวเช่น (2556) เรื่องการพัฒนาบริการห้องสมุดบนมือถือสำหรับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่าความต้องการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีสมาร์ตโฟนไว้ใช้งาน (ร้อยละ 64.0) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (ร้อยละ 34.8) และช่องทางที่ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดผ่านทาง NIDA Library facebook สอดคล้องกับธัญนันท์ กระจดาช (2562) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและแนวทางการใช้สื่อสังคมคลาวด์และโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กล่าวไว้ว่าผลการวิจัยพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Facebook มากที่สุด

การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application โดยภาพรวม พบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 2.91, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความต้องการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ วิทยานิพนธ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร หนังสือภาษาอังกฤษใหม่ หนังสือภาษาไทยใหม่ และดรรชนีวารสารใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับระเบียบ แสงจันทร์ (2561) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile ในระดับมาก คือ ต้องการสืบค้นฐานข้อมูล CU Single Search, Library Catalog, CU Reference Databases 2) ภาพรวมผู้ให้บริการมีการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับ น้อย (\bar{X} = 2.58, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ NIDA Library Mobile Application มีการรับรู้และความต้องการใช้บริการจองห้องค้นคว้า จองทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบสถานะการจองทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบรายละเอียดการจองทรัพยากรสารสนเทศ และดูข้อมูลหน้าปกหนังสือ อยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับระเบียบ แสงจันทร์ (2561) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการด้านการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน CU Library Mobile Service ในระดับมาก คือ การจองทรัพยากรสารสนเทศ และการตรวจสอบการจองทรัพยากรสารสนเทศ 3) ภาพรวมผู้ให้บริการมีการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับ น้อย (\bar{X} = 2.22, S.D. = 1.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ NIDA Library Mobile Application มีการรับรู้และความต้องการใช้บริการการแจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด อยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับระเบียบ แสงจันทร์ (2561) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุดผ่าน CU Library Mobile ในระดับมาก คือ แจ้งเวลาทำการเปิด-ปิดบริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด และการติดตามข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุดผ่าน Social Media 4) ภาพรวมผู้ให้บริการมีการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 3.48, S.D. = 1.04)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application มีการรับรู้และความต้องการใช้บริการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัย การศึกษา การค้นคว้า และการวิจัย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับชุดที่มา ปาลวิสุทธิ (2562) เรื่อง การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียนอนุบาลราชบุรี พบว่าการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมความสามารถของนักเรียนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ตอบสนองต่อผู้เรียนมากที่สุด สนับสนุนด้านการศึกษา ด้านการเรียนการสอน บูรณาการเพื่อเพิ่มสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัย 5) ภาพรวมผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการ NIDA Library Mobile Application มีการรับรู้และความต้องการใช้บริการเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง สามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง สามารถเรียกใช้งานได้จาก NIDA UApp มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่น สามารถเข้าถึงและจัดการบัญชีผู้ใช้ได้ มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย และต้องใส่รหัสผ่านก่อนการใช้งานทุกครั้ง สอดคล้องกับจิรัชพร มิซันหมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันตกุลชาติ, และนลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร (2564) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง พบว่า ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการได้รวดเร็วขึ้น ผู้ใช้งานต้องการความง่ายและสะดวกสบาย หากแอปพลิเคชันที่เลือกใช้บริการสามารถใช้งานง่าย ผู้ใช้บริการย่อมยินดีใช้บริการมากขึ้น การเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันง่าย รวมทั้งการออกแบบที่สวยงามทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และยังสอดคล้องกับระเบียบ แสงจันทร์ (2561) เรื่อง การรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตมีการรับรู้และความต้องการ เนื่องจากการใช้งานผ่านมือถือ ทันสมัยดี สะดวก และรวดเร็วมาก เช่น การจองใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มออนไลน์ สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลอย่างยิ่ง สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสารได้เป็นอย่างดี

2) ส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่าน NIDA Library Mobile Application ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้ว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการอะไรบ้าง มีกี่ประเภท แหล่งที่จะค้นหาอยู่ที่ใด รวมทั้งให้รายละเอียดของ

ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การค้นหาหนังสือ บริการยืม-คืน/จองทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การจองห้องค้นคว้า ตลอดจนแนะนำเทคนิควิธีการค้นสารสนเทศจาก NIDA One Search ของห้องสมุด สร้างให้เกิดความคุ้นเคยกับการใช้งาน NIDA Library Mobile Application และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือในการเรียนรู้วิถีใหม่ในอนาคตที่มีประสิทธิผลมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิตต่อไป สอดคล้องกับอิทธิศักดิ์ ศรีดำ (2561) เรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือเพื่อพัฒนาผู้เรียน พบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือเพื่อพัฒนาผู้เรียน เป็นวิธีการใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ทางการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมผู้เรียนได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือจะเป็นวิธีการเรียนรู้ใหม่ในอนาคตที่มีประสิทธิผลมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน สถาบันการศึกษา สังคม และประเทศชาติต่อไป รวมถึง NIDA Library Mobile Application ใช้งานได้ง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ แม้คนที่ไม่ค่อยจะรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มากนัก ก็ยังสามารถใช้งาน NIDA Library Mobile Application ได้ โดยการส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย คือ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ NIDA Library Mobile Application ผ่านอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) และจัดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด พร้อมกับสอนการใช้งาน NIDA Library Mobile Application สอดคล้องกับระเบียบ แสงจันทร์ (2561) เรื่องการรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่านิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับพื้นฐาน ซึ่งทำให้ผู้รับบริการทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอะไรบ้าง มีกี่ประเภท บริการที่จัดให้มีอะไรบ้าง แหล่งที่จะค้นหาอยู่ที่ใด รวมทั้งให้รายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ โดยสังเขป เช่น การค้นหาหนังสือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนแนะนำเทคนิควิธีการค้นสารสนเทศจากห้องสมุดดิจิทัล นอกจากนี้ยังทำหน้าที่สร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ ให้สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและมารยาทของการเข้าใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดความคุ้นเคยด้านสถานที่ การบริการ และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิตและบุคลากรต่อไป สำหรับการจัดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด นอกเหนือจากบริการและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ 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

3) เสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

เสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แนวทางเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ ได้ดังนี้ (1) ในช่วงโควิดอยากให้เก็บค่าใช้บริการน้อยลงจากเดิม (2) อยากให้มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา (3) ต้องการให้มีบริการจ่ายค่าปรับผ่าน NIDA Library Mobile application ได้ สอดคล้องกับเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง การชำระค่าปรับออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด สามารถชำระค่าปรับของห้องสมุดด้วยระบบ e-Banking URL: https://library.wu.ac.th/?page_id=5671 (4) ต้องการให้สามารถ Download ข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ออกมาอ่านได้ (5) ต้องการให้ผู้ใช้บริการสามารถขยาย Due Date ของการยืมหนังสือบน NIDA Library Mobile Application ได้ (6) อยากให้ห้องสมุดจัดทำให้มีบริการระบบ e-Locker มาให้บริการทั้งนักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก โดยสามารถจองผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ สอดคล้องกับหอสมุดแห่งชาติ (2565) กล่าวไว้ว่าบริการพิเศษของ NLT Smart Library บริการหนังสือจอง สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกเข้ามาใช้บริการในเวลาปกติ โดยสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ในหอนบริการต่าง ๆ เพื่อจองหนังสือเล่มที่ต้องการใช้ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะนำหนังสือมาใส่ไว้ในล็อกเกอร์ใน NLT Smart Library พร้อมแจ้งเลขตู้ล็อกเกอร์ ผู้ใช้สามารถใช้บริการ ณ NLT Smart Library (7) อยากให้ห้องสมุดมีบริการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดคืน เมื่อครบกำหนดคืนหนังสือ และหลังครบกำหนดคืนหนังสือ ผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ สอดคล้องกับสุนันทา วงศ์ขาลี และสุรดา สุวรรณปักษ์ (2555) เรื่อง ห้องสมุดมือถือ พบว่ามีห้องสมุดจำนวนมากที่ให้บริการแจ้งข้อมูลการยืม-คืน การจองหนังสือผ่านโทรศัพท์ การแจ้งเตือนล่วงหน้า 1 วันก่อนถึงกำหนดส่งคืนหนังสือ พร้อมทั้งแจ้งรายชื่อหนังสือที่ค้างส่ง ยืมต่ออัตโนมัติ ได้ทันที (8) อยากให้ห้องสมุดมีบริการยืมต่อ (Renew) ของหนังสือบน NIDA Library Mobile Application ได้ สอดคล้องกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์. (2554) พบว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ได้พัฒนาการบริการห้องสมุดผ่านโทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า “Library Beep!” เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมต่อได้ที่หน้าเมนู “ยืมต่ออัตโนมัติ” ในแอปพลิเคชันมือถือ (9) อยากให้มีบริการ Video Call หรือ Chat ผ่าน NIDA Library Mobile Application เพื่อปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ในการณที่มีปัญหาการใช้งานต่าง ๆ (10) อยากให้มี Video สอนการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ และคู่มือต่าง ๆ ของห้องสมุดไปไว้ใน NIDA Library Mobile Application (11) อยากให้มีบริการจองเพื่อดูภาพยนตร์ผ่าน Netflix ในห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile Application (12) อยากให้มีบริการ

จองหนังสือและส่งหนังสือผ่านไลน์แมนหรือ Delivery อื่น ๆ ได้ (13) อยากให้มีหนังสือกฎหมายแบบ e-Book บริการบน NIDA Library Mobile Application (14) อยากให้มีการใส่ระเบียบ ประกาศ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดไว้ใน NIDA Library Mobile Application (15) อยากให้มีการแจ้งการ อัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ทั้งหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาต่างประเทศ ที่มีในห้องสมุด ผ่าน NIDA Library Mobile Application (16) อยากให้แสดงกิจกรรม และการฝึกอบรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไว้ใน Mobile Application ด้วย เพื่อให้ นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมงานได้ (17) เพิ่มข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกบริการผ่าน NIDA Library Mobile Application (18) ต้องการให้ห้องสมุดมีการแสดงความยินดีในวันเกิดผ่าน NIDA Library Mobile Application ด้วย (19) อยากให้ห้องสมุดมีบริการแจ้งเตือนค่าปรับการยืมหนังสือ และการคืนหนังสือผ่าน Mobile Application ด้วย (20) อยากให้มีการแจ้งเตือนข้อความแสดงทรัพย์สินของผู้ใช้ที่ลืมไว้เมื่อมีผู้พบใน ห้องสมุด (21) อยากให้จัดหลักสูตร/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่น่าสนใจผ่านช่องทาง NIDA Library Mobile Application ให้มากขึ้น (22) อยากให้มีบริการช่วยเหลือทางด้านเทคนิคผ่าน Mobile Application จะช่วยให้ทำงานวิจัยเร็วขึ้น เช่น การทำ Endnote การทำ i-Thesis เป็นต้น (23) อยาก ให้มีการสำรวจความต้องการการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ การจองห้องผ่าน Mobile Application สำหรับนักศึกษาใหม่ (24) อยากให้มีคู่มือ Endnote, i-Thesis, Turnitin ไว้ใน Mobile Application เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ (25) อยากให้ห้องสมุดมีบริการ Library Tour หรือ Library Metaverse ใน Mobile Application ด้วย สอดคล้องกับระเบียบ แสงจันทร์ (2561) เรื่องการรับรู้ และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service พบว่าผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะควรเพิ่มเติมบริการแนะนำห้องสมุดบน CU Library Mobile ใน รูปแบบของโปรแกรมนำชมห้องสมุดแบบเสมือน (Virtual Tour 360) หรืออาจใช้เทคโนโลยี AR (Augmented Reality) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ทันสมัยและ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการรุ่นใหม่ ๆ เช่น บริการสืบค้นข้อมูลห้องสมุด บริการสืบค้น ฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ เป็นต้น (26) อยากให้มีการอบรม หรือ Infographic ถึงวิธีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application สำหรับวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ วิธีการใช้งานได้ง่าย โดยเฉพาะตอนปฐมนิเทศนักศึกษา/บุคลากรใหม่ (27) อยากให้มีกิจกรรมเก็บ แต้มใน NIDA Library Mobile Application แล้วนำไปแลกของรางวัลได้ (28) อยากให้มีหนังสือยอด นิยมแสดงใน NIDA Library Mobile Application ด้วย (29) ต้องการให้ Application ในสถาบัน ทั้งหมด นำไปรวมอยู่ใน NIDA UApp ของสถาบันเพียงที่เดียว เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าได้จากที่ เดียว ไม่ต้องเข้าใช้งานหลาย Application สอดคล้องกับมโนทัศน์ สังก้าว (2556) เรื่อง แอปพลิเคชัน ส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พบว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนบุคคล สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครบนระบบโมบาย ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการ

เข้าถึงข้อมูลที่สำคัญมากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาไม่ต้องหาเมนูจากหน้าเว็บหรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ให้ยุ่งยากอีกต่อไปเพราะผู้พัฒนาได้สร้างเมนูเฉพาะการค้นหาหนังสือมาไว้ในแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยแล้ว (30) ต้องการให้ห้องสมุดมีการโปรโมท NIDA Library Mobile Application ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ (31) ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้ ๆ ได้ (32) ผู้ใช้บริการสามารถทำการวิจารณ์หนังสือ (Book Review) บน NIDA Library Mobile Application ได้ สอดคล้องกับ Thomas (2012) Apps: What Do Patrons Want? พบว่าผลสำรวจจากสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการจาก Mobile App. คือ 1) ฟังก์ชันการค้นหาหนังสือออนไลน์ (Library Catalog) 2) ฟังก์ชันการขยายเวลาการยืม หรือ การต่ออายุเวลาการยืมหนังสือ 3) ฟังก์ชันการจองหนังสือหรือสื่อที่ต้องการ 4) ฟังก์ชันแนะนำหนังสือใหม่หรือสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ 5) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดหรือค้นหาห้องสมุดที่อยู่ใกล้ ๆ 5) ฟังก์ชันการวิจารณ์หนังสือ (Review Book) 6) ฟังก์ชันการจัดการข้อมูลส่วนตัว (ประวัติการยืมคืน) 7) ฟังก์ชันการยืมหนังสือด้วยตัวเอง (ยืมบาร์โค้ดเองได้) 8) ฟังก์ชันการค้นหาคนอื่น ๆ ที่ชอบอ่านหนังสือแนว ๆ เดียวกัน 9) ฟังก์ชันการค้นหาบทความและการเข้าถึงฐานข้อมูลในห้องสมุดบอกรับ 10) ฟังก์ชันการดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) 11) ฟังก์ชันการดาวน์โหลดหนังสือเสียง (Audio-Book) (33) ต้องการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศเฉพาะของคลังปัญญาของสถาบันได้ผ่าน NIDA Library Mobile Application ได้ (34) ต้องการสืบค้นหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile Application แล้ว NIDA Library Mobile Application สามารถนำทางผู้ให้บริการไปหาหนังสือที่ค้นได้แล้ว สอดคล้องกับกิตติศักดิ์ แก้วเนียม และคณะ (2557) เรื่อง Book Hunter: แอปพลิเคชันชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด พบว่าผู้วิจัยพัฒนาแอปพลิเคชัน Book Hunter ที่มีความสามารถด้านการชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่บริการอยู่ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้อย่างแม่นยำ รองรับการค้นหาทรัพยากรประเภทหนังสือทั่วไป ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถหาตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว (35) อยากให้มีการนำหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานผ่าน Mobile Application ได้ และตอบสนองต่อความต้องการ สอดคล้องกับ รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชนี ชัยมินทร์ (2562) เรื่อง พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าห้องสมุดต้องจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการแปลงหนังสือเก่า หนังสือหายาก รูปภาพจากฟิล์ม ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้บริการผู้ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

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

2) ห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดควรมีการวางแผนรองรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการให้บริการผ่านทางออนไลน์

3) สถาบัน/มหาวิทยาลัยควรพัฒนา Mobile Application ไว้ที่แอปพลิเคชันเดียว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้จากที่เดียว โดยไม่ต้องเข้าใช้งานหลายแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ให้กับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการระบบ Library Mobile Application ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2) ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบจุดอ่อนจุดแข็งของ Library Mobile Application ของ NIDA Library Mobile Application และสถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านบริการและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น

3) ควรมีการพัฒนาให้สามารถสืบค้นหนังสือผ่าน NIDA Library Mobile APPLICATION จากนั้น NIDA Library Mobile Application จะนำทางผู้ใช้บริการไปหาหนังสือที่ขึ้นหนังสือได้เลย

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ แก้วเนียม และคณะ. (2057). Book hunter: แอปพลิเคชันชี้ตำแหน่งจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด. *Pulinet Journal*, 1(1), 55-60.
- คณาภูมิ ชื่นชม. (2555). การพัฒนาแอปพลิเคชัน ศูนย์รวมข่าวสารจากเครือข่ายออนไลน์สำหรับวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมบนระบบปฏิบัติการ iOS (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- จิรภัทร มิซันหมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันตีกุลชาติ, และนลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้ง. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4 วันที่ 22 พฤษภาคม 2564*, คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชัยวัฒน์ ปัญงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง. (2521). *ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ซูชีพ อ่อนโคกสูง. (2518). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โครงการผลิตตำรา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐนันท์ พิธีวัชโชติกุล. (2558). การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐญา มาเกิด. (2554). พฤติกรรมการใช้ไอโฟน ที่ส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกใช้โมบายแอปพลิเคชันในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ธัญนันท์ กระดาษ. (2562). การศึกษาพฤติกรรมและแนวทางการใช้สื่อสังคมคลาวด์และโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์ พรีนซ์.

- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2550). *การประยุกต์ใช้การวัดผลเชิงคุณภาพในการบริหารจัดการงานห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2562). การทดสอบการใช้โปรแกรมประยุกต์ PolSci mLibrary: ห้องสมุดเคลื่อนที่บนมือถือในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *วารสารวิจัย สยามคม ห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 12(2), 53-76.
- นันทินี ทิพย์ประไพ. (2558). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ท้อป.
- ปราชนีย์ สงวนศักดิ์. (2557). การพัฒนาระบบให้บริการห้องสมุดบนเครือข่ายเคลื่อนที่ CMUL AirPAC. *PULINET Journal*, 1(1), 61-65.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- มนุศักดิ์ สังแก้ว. (2556). *แอปพลิเคชันส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, กรุงเทพมหานคร.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระเบียบ แสงจันทร์. (2561). การรับรู้และความต้องการของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้บริการ CU Library Mobile Service. *PULINET Journal*, 5(2), 55-64.
- รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชนี ชัยมินทร์. (2562). พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(4), 366-378.
- แหววตา เตชาทวีวรรณ. (2560). *สภาพและความต้องการจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่สำหรับการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2553). *รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- สิริสุดา รอดทอง. (2557). ความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ตโฟน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุชาดา พลาชัยภิมมย์ศิลป์. (2553). แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน. *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 110-111.
- สุชาดา พลาชัยภิมมย์ศิลป์. (2557). *Application categories*. สืบค้นจาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_11/pdf/aw018.pdf
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2551). *การวิจัยเชิงพหุติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: ท้อป.
- สุนันทา วงศ์ชาติ และสุรดา สุวรรณปักษ์. (2555). ห้องสมุดมือถือ: M-Library. *วารสารบรรณสารศาสตร์ มศว.*, 5(2), 121-147.
- หอสมุดแห่งชาติ. (2565). *NLT smart library*. สืบค้นจาก <https://www.nlt.go.th/library/164-NLT-Smart-Library>
- อิทธิศักดิ์ ศรีดำ. (2561). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับโทรศัพท์มือถือเพื่อพัฒนาผู้เรียน. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(2), 60-70.
- อินทรา นนทชัย และกันยารัตน์ เควียเช่น. (2556). การพัฒนาบริการห้องสมุดบนมือถือสำหรับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 31(3), 30-48.
- Chang, C-C. (2013). Library mobile applications in university libraries. *Library Hi Tech*, 31(3), 478-492.
- Defleur, M. L., & Bcll-Rokeaoh, S. J. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.
- Holzer, A., & Ondrus, J. (2011). Mobile application market: A developer's perspective. *Telematics and Informatics*, 28, 22-31.
- NovaBizz. (ม.ป.ป.). *ทฤษฎีความต้องการ*. สืบค้นจาก https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm
- Thomas, L. C. (2012). *Library thought leaders Q&A: Lisa Carlucci Thomas*. Retrieved from <http://www.textalibrarian.com/mobileref/library-thought-leaders-qa-lisa-carlucci-thomas/>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาไทย)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้และความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของ นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2) ส่งเสริมให้นักศึกษามีการใช้งาน NIDA Library Mobile Application ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ 3) เพื่อเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการ NIDA Library Mobile Application

2. แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหาในการตอบ จำนวน 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบริการ NIDA Library Mobile Application

3. โปรดอ่านคำชี้แจงและข้อคำถามในแต่ละส่วนอย่างละเอียด และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเป็นฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอผลการศึกษาเป็นภาพรวม โดยในแบบสอบถามไม่มีการระบุชื่อ สกุล หรือที่อยู่ของท่าน เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลเชื่อมโยงกลับไปหาตัวท่าน หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ท่านสามารถติดต่อไปยังผู้วิจัยตามรายละเอียดด้านล่าง

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนทุกประเด็น
คำถาม

หัวหน้าโครงการ นายอดิگانต์ ม่วงเงิน ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
148 ถ.เสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร 02-727-3769 / มือถือ 080-149-5444
E-mail: atikan.mua@nida.ac.th

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามการรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

คำชี้แจง: NIDA Library Mobile Application หมายถึง แอปพลิเคชันที่สำนักบรรณสาร การพัฒนาพัฒนาขึ้น สำหรับให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานสามารถใช้ บริการได้ ดังนี้ 1) การสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุด 2) ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด 4) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ 5) ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความ ตามความเป็นจริง

1. ระดับการศึกษา

- () นักศึกษาปริญญาโท
() นักศึกษาปริญญาเอก

2. อายุ

- () 20-29 ปี () 30-39 ปี () 40-49 ปี
() 50 ปีขึ้นไป

3. เพศ

- () ชาย () หญิง () ไม่ประสงค์ระบุ

4. สังกัดคณะ

- | | |
|----------------------------------|---|
| () คณะรัฐประศาสนศาสตร์ | () คณะบริหารธุรกิจ |
| () คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ | () คณะสถิติประยุกต์ |
| () คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม | () คณะภาษาและการสื่อสาร |
| () คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | () คณะนิติศาสตร์ |
| () คณะการจัดการการท่องเที่ยว | () คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม การจัดการ |
| () คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม | () วิทยาลัยนานาชาติ (ICO) |

5. หลักสูตร

- () ปกติ () พิเศษ

6. ชื่อหลักสูตร

โปรดระบุ.....

7. ความถี่ในการใช้บริการ

() ทุกวัน () สัปดาห์ละ 1 ครั้ง () เดือนละ 1 ครั้ง

() อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. ระบบปฏิบัติการที่เข้าใช้งาน

() IOS () Android

9. ช่องทางใดที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด

() เว็บไซต์ห้องสมุด () Nida Library Mobile Application

() NIDA Library Facebook () NIDA_Library Line Official Account

() อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 2 การรับรู้และความต้องการมีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application

โปรดตอบคำถามและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ข้อ	การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ระดับการรับรู้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้
		5	4	3	2	1	0
ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ							
1	หนังสือภาษาอังกฤษใหม่						
2	หนังสือภาษาไทยใหม่						
3	ดรชนิวารสารใหม่						
4	เศรษฐกิจพอเพียง						
5	ฐานข้อมูลออนไลน์						
6	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์						
7	วิทยานิพนธ์						
8	วารสาร						
9	กฤตภาคข่าวสถาบัน						

ข้อ	การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ระดับการรับรู้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้งาน
		5	4	3	2	1	0
10	ภาคนิพนธ์ของสถาบัน/การค้นคว้าอิสระ (IS)						
11	สืบค้นข้อมูลหนังสือจากการสแกนบาร์โค้ด						
ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ							
1	จองทรัพยากรสารสนเทศ						
2	ตรวจสอบ สถานะการจอง ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น สถานะจองแล้วรับด้วยตนเอง หรือสถานะจองผ่านบริการ Book to home.						
3	ตรวจสอบ รายละเอียดการจอง ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือที่จองซื้อหนังสือถูกหรือไม่ ครบตามจำนวนที่จองหรือไม่ เป็นต้น						
4	ข้อมูลหน้าปกหนังสือ						
5	ข้อมูลบทคัดย่อ						
6	ข้อมูลตัวอย่างหนังสือ 10 หน้าแรก						
7	จองห้องค้นคว้า						
8	จองห้องมินิเธียเตอร์						
9	จองอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องค้นคว้า						
10	การแสดงรายละเอียดของทรัพยากรในการจอง						
11	ตรวจสอบ สถานะการจอง ทรัพยากร เช่น จองแล้ว ยืนยันตัวตน ยืนยันการใช้ห้อง ต่อเวลา คืนห้อง						
12	ตรวจสอบ รายละเอียดการจอง ทรัพยากร เช่น ห้องค้นคว้าที่จอง ชั้น ใด หมายเลขห้องอะไร มีเครื่องปรับอากาศหรือไม่ เวลาจองและเวลาสิ้นสุดการจอง						

ข้อ	การรับรู้ที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ระดับการรับรู้					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้งาน
		5	4	3	2	1	0
13	ค้นหาการจองทรัพยากร						
ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด							
1	ติดตามข่าวสารปัจจุบัน และกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด						
2	ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนยืมทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon						
3	ติดตามข่าวสารการแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศจากอุปกรณ์ Beacon						
4	แจ้งเวลาทำการ เปิด-ปิด บริการในแต่ละช่วงของปีการศึกษาของห้องสมุด						

ข้อ	ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ระดับความต้องการ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้งาน
		5	4	3	2	1	0
ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้							
1	NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การศึกษา</u> ของท่าน						
2	NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การค้นคว้า</u> ของท่าน						
3	NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การวิจัย</u> ของท่าน						
4	NIDA Library Mobile Application ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การเรียนรู้</u> ตามอัธยาศัยของท่าน						

ข้อ	ความต้องการที่มีต่อการใช้บริการ NIDA Library Mobile Application	ระดับความต้องการ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้งาน
		5	4	3	2	1	0
ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application							
1	ท่านสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง						
2	NIDA Library Mobile Application สามารถเรียกใช้งานจาก NIDA UApp Mobile Application						
3	มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง						
4	ท่านสามารถติดตั้งและเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง						
5	แอปพลิเคชันมีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม						
6	แอปพลิเคชันมีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย						
7	ท่านต้องใส่รหัสผ่านก่อนการใช้งานทุกครั้ง						
8	แอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่น						
9	การเข้าถึงและจัดการบัญชีผู้ใช้ห้องสมุดของท่าน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบริการ NIDA Library Mobile Application

3.1 ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

.....
.....

3.2 ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

.....
.....

3.3 ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

.....
.....

3.4 ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้

.....
.....

3.5 ด้านการยอมรับ NIDA Library Mobile Application

.....
.....

3.6 ด้านอื่น ๆ

.....
.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาต่างชาติ)

Survey No.

QUESTIONNAIRE

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

1. This survey aimed to 1) Study to perceptions and needs toward NIDA library mobile application service of national institute of development administration student 2) Encourage students to use NIDA Library Mobile Application for learning and research to benefit with full efficiency 3) To propose guidelines and opinions for the development and improvement of the NIDA Library Mobile Application service.

2. This survey consist of 3 parts:

Part 1: Background of general questions.

Part 2: Perceptions and needs toward NIDA library mobile application service of national institute of development administration student.

Part 3: Suggestion guidelines of the NIDA Library Mobile Application service development.

3. Please read the instructions and statements thoroughly each section and answer all the items truthfully to collect database of planning process for the benefits of study. In order that your personal information will be kept confidential, but will be present in overall conclusion. The survey does not identify your name, surname or address that present your data. If researcher does not perform as specified you can contact researcher as detailed below:

Thank you for completing our questionnaire.

Principal Investigator: Mr. Atikan Muang-ngeon, Computer Technical Officer.

Professional Level

Library and Information Center

148 Serithai Road, Klong-chan, Bangkok, 10240

Tel: 02-727-3767 /Mobile number: 080-149-5444

e-Mail: atikan.mua@nida.ac.th

QUESTIONNAIRE

Perceptions and needs toward NIDA library mobile application service survey

Statement: NIDA Library Mobile Application is an application developed by the Library and Information Center to provide using of NIDA library mobile application service system to facilitate users. Users can use the service as follows. 1) Browsing library resources 2) Information resource services 3) Dissemination of news and public relations for libraries 4) Promotion and supporting for learning 5) Acceptance of NIDA Library Mobile Application

Part 1: Background of general questions (Please specify)

Please answer questions about your information by mark sign at () in front of your answer.

1. Education Level

- () Masters student
 () Doctoral student/ PhD student

2. Age (years old)

- () 20-29 () 30-39 () 40-49
 () 50 and over

3. Gender

- () Male () Female () Not specified

4. Schools

- () School of Public Administration
 () School of Business Administration
 () School of Development Economics
 () School of Applied Statistics
 () School of Social and
 () School of Language and Communication
 () School of Human Resource Development
 () School of Law
 () School of Tourism Management

- School of Environmental Development Administration
- School of Communication Arts and Management Innovation
- International College of National Institute of Development Administration (ICO)

5. Course

- Regular Special

6. Course Name

Please specify.....

7. Frequency of use of the service

- Every day Once a week Once a month
- Other (please specify.....)

8. Operating System Used

- IOS Android

9. Which channels do you receive public relations of the library?

- Library Web Site Nida Library Mobile Application
- NIDA Library Facebook NIDA_Library Line Official Account
- Other (please specify.....)

Part 2 Perceptions and needs toward NIDA library mobile application service

This survey is study to perceptions and needs toward NIDA library mobile application service of national institute of development administration student. Please answer only one choice that present the fact by making ✓ sign in the box.

No.	Perceptions toward NIDA Library Mobile Application Service	Level of Perception					
		Most	More	Moderate	Low	Very Low	Not used
		5	4	3	2	1	0
Information Resource Retrieval Services							
1	New English Book						
2	New Thai Book						

No.	Perceptions toward NIDA Library Mobile Application Service	Level of Perception					
		Most	More	Moderate	Low	Very Low	Not used
		5	4	3	2	1	0
3	New Journal Index						
4	Sufficiency Economy						
5	Online Database						
6	Electronic Book						
7	Thesis/Dissertation						
8	Journals						
9	NIDA Clipping						
10	Termpapers						
11	Search for book information by scanning barcodes.						
Information Resource Services							
1	Information resource reservation						
2	Check information resource reservation status such as reservation status and self-pickup or through the Book to home service.						
3	Check information resource reservation details such as the book name reserved correct or not? Have the books been completed according to the number of reservations or not, etc.						
4	Book Cover Information						
5	Abstract Information						
6	Sample data for the first 10 pages of the book						

No.	Perceptions toward NIDA Library Mobile Application Service	Level of Perception					
		Most	More	Moderate	Low	Very Low	Not used
		5	4	3	2	1	0
7	Study Room Reservation						
8	Mini-theater Room Reservation						
9	Reserve the equipment used in the study room.						
10	Displaying the details of resource reservation						
11	Check resource reservation status such reserved, confirmed, in use, renew, return study room status						
12	Check resource reservation details such as study room name, floor, room no., Is there air conditioning? Start and End time						
13	Search for resource reservation						
Library News Public Relation							
1	Follow current news and activities of the library						
2	Follow on Beacon device borrowing notifications						
3	Follow on Beacon device for due date return notifications						
4	Notify the opening-closing hours for each period of the library's academic year.						

No.	Needs toward NIDA Library Mobile Application Service	Level of Perception					
		Most	Most	Most	Most	Most	Most
		5	5	5	5	5	5
Promote and Support Learning							
1	NIDA Library Mobile Application to promoting and supporting for <u>your education</u> .						
2	NIDA Library Mobile Application to promoting and supporting for <u>your research</u> .						
3	NIDA Library Mobile Application to promoting and supporting for <u>your research</u> .						
4	NIDA Library Mobile Application to promoting and supporting for <u>your informal learning</u> .						
Adoption of NIDA Library Mobile Application							
1	You can use NIDA Library Mobile Application 24 hours a day.						
2	NIDA Library Mobile Application can be run from NIDA UApp Mobile Application.						
3	It is convenient, fast, without having to pay for traveling.						
4	You can install and learn to use the application by yourself.						
5	The application has proper functionality.						

No.	Needs toward NIDA Library Mobile Application Service	Level of Perception					
		Most	Most	Most	Most	Most	Most
		5	5	5	5	5	5
6	The application has a beautiful and modern design.						
7	You must enter a password before every use.						
8	The application is reliable and keeps information confidential.						
9	Accessing and managing your library account						

Part 3 Suggestion guidelines of the NIDA Library Mobile Application service development.

3.1 Browsing library resources

.....
.....

3.2 Information Resource Services

.....
.....

3.3 Dissemination of news and public relations for libraries

.....
.....

3.4 Promotion and supporting for learning

.....
.....

3.5 Acceptance of NIDA Library Mobile Application

.....
.....

3.6 Other

.....
.....