

การศึกษาการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

รตانا ยามาเจริญ*, สติตาภรณ์ จันทรครา

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

15 ถ.กาญจนวนิชย์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

A Study of the Service of the Reference Management Program
of the Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center

Ratana Yamacharuen*, Sathitaphorn Chantharakhra

Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center, Prince of Songkla University

15 Khohong Hatyai Songkhla 90110

E-mail: ratana.ya@psu.ac.th

► รับบทความ 16 ธันวาคม 2567 ► แก้ไขบทความ 04 กุมภาพันธ์ 2568 ► ตอรับบทความ 28 กุมภาพันธ์ 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักฯ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote จำนวน 3,612 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ 1) แบบเก็บข้อมูลคำขอใช้บริการ และ 2) แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษา พบว่า สภาพการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักฯ มีจำนวนผู้ขอใช้บริการปี พ.ศ. 2565 มากกว่าปี พ.ศ. 2566 ขณะที่มีการขอใช้บริการมากที่สุด คือ คณะแพทยศาสตร์ ระบบปฏิบัติการที่มีการใช้งานกับโปรแกรมมากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติการ Windows ผู้ขอใช้บริการมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote มากที่สุด การรับรู้การให้บริการนี้ของสำนักฯ จากเพื่อนหรือคนรู้จักมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ ในระดับดี และต้องการให้สำนักฯ สนับสนุนบริการต่อไป

คำสำคัญ

การบริการ, โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม, โปรแกรมเอ็นโน้ต

Abstract

This descriptive research aimed to study the service of Endnote program of Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center and to study satisfaction with the service of the Endnote program. The target group was 3,612 people who had requested the Endnote program. The studying took included service request data collection form and users satisfaction interview form. The resulted showed that more people requesting services in 2022 more than in 2023. The faculty with the most requests for

ผลงานนี้ผ่านการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 14 วันที่ 10-12 มกราคม 2567

จัดโดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

service was the Faculty of Medicine. The operating system that was used with the program the most was the Windows operating system. The user had the most experience in using the Endnote program and acknowledged the provision of this service from friends the most. From the interview, it was found that the service applicants were satisfied with the services at a good level and want the library to continue to provide the service.

Keywords

Service, Bibliographic Management Program, EndNote

บทนำ (Introduction)

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการต่าง ๆ แก่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัย สำนักฯ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสารฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา และบริการสนับสนุนการวิจัย เป็นต้น หนึ่งในบริการเหล่านั้น คือ การบริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม (Reference Management Software) ที่มีความสำคัญกับนักวิจัยและผู้เขียนผลงาน ช่วยเป็นคลังในการจัดเก็บ ค้นหา และจัดรูปแบบบรรณานุกรม เป็นโปรแกรมที่ช่วยตั้งแต่ การทบทวนวรรณกรรม การเขียนบรรณานุกรมตามรูปแบบต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ชูศักดิ์ โอกาสเจริญ, 2561) เพื่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าในการให้บริการ สำนักฯ จึงจัดบริการการอบรม สอนเกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งการเขียนด้วยตนเอง และการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมที่เป็นที่รู้จัก เช่น Mendeley และ Zotero เป็นต้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2565 สำนักฯ ให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote อย่างเป็นทางการ แก่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกระดับ โดยผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวสามารถลงทะเบียนขอใช้บริการมายังสำนักฯ นอกจากนี้ยังได้มีการเปิดอบรมการใช้งานโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ให้แก่นักศึกษาทุกระดับ ในฐานะผู้ให้บริการ พร้อมรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะ ที่จะตอบสนองให้เหมาะสม ทันเวลา สร้างบรรยากาศในการบริการอย่างเป็นมิตร ผู้ใช้บริการเกิดความศรัทธา ไว้วางใจ มั่นใจ ในการบริการที่ได้รับจริง

ผู้ศึกษาสนใจศึกษาการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักฯ ว่าสภาพการให้บริการในปัจจุบันที่ดำเนินการอยู่นั้นเป็นอย่างไร เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลคำขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 จนถึงเดือนมกราคม - เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 และผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร บัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote จากสำนักฯ ระหว่างปี พ.ศ. 2565 - 2566 จำนวน 3,612 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้ศึกษาได้มาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ 1) ข้อมูลคำขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote จากแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form) และ 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ใช้ 2 วิธี คือ 1) วิธีการสัมภาษณ์จากผู้ขอใช้บริการโดยตรง และ 2) วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นการสัมภาษณ์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ด้านการสนับสนุนเกี่ยวกับการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม และด้านความพึงพอใจในภาพรวม

3. **การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้** ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากคำขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote มาประมวลผลและวิเคราะห์ตามประเด็นต่าง ๆ เช่น สถานภาพของผู้ขอใช้บริการ คณะที่ขอใช้บริการ ระบบปฏิบัติการที่ติดตั้งโปรแกรม ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม และช่องทางการรับรู้บริการ นำเสนอในรูปแบบของตารางและกราฟ 2) ข้อมูลการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote โดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. **สรุปและอภิปรายผล** ผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผลในรูปแบบของตารางและกราฟ

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย (Result and Discussion)

1. สภาพการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ขอใช้บริการ จำแนกตามปี

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ขอใช้บริการ	ร้อยละ
2565	2,134	59.08
2566	1,478	40.92
รวมทั้งสิ้น	3,612	100

จากการประมวลผลข้อมูล พบว่า จำนวนผู้ขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนมากกว่าปี พ.ศ. 2566 คิดเป็นร้อยละ 59.08 และ 40.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

สถานภาพ ผู้ให้บริการ	ปี พ.ศ. 2565			ปี พ.ศ. 2566		
	จำนวน ทั้งหมด	ขอใช้ บริการ	ร้อยละ	จำนวน ทั้งหมด	ขอใช้ บริการ	ร้อยละ
อาจารย์	2,536	530	20.90	2,558	245	9.58
บุคลากร	9,294	153	1.65	9,510	98	1.03
นักศึกษาปริญญาตรี	7,334	807	11.00	8,742	559	6.39
บัณฑิตศึกษา	999	644	64.46	997	576	57.77
รวมผู้ให้บริการ	20,163	2,134	10.58	21,807	1,478	6.78

จากการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2566 พบว่าจำนวนผู้ขอใช้บริการทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2565 มากกว่า ปี พ.ศ. 2566 เท่ากับ 2,134 คน และ 1,478 คน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาผู้ขอใช้บริการแต่ละประเภท พบว่า การขอใช้บริการทั้ง 2 ปี สัดส่วนผู้ขอใช้บริการประเภทบัณฑิตศึกษา มีสัดส่วนผู้ขอใช้บริการมากที่สุด คือ ร้อยละ 64.46 ในปี 2565 และร้อยละ 57.77 ในปี 2566 รองลงมา คือ สัดส่วนของอาจารย์ คือ ร้อยละ 20.90 ในปี 2565 และร้อยละ 9.58 ในปี 2566 สัดส่วนของนักศึกษาปริญญาตรี คือ ร้อยละ 11 ในปี 2565 และร้อยละ 6.39 ในปี 2566 สัดส่วนของบุคลากร คือ ร้อยละ 1.65 ในปี 2565 และร้อยละ 1.03 ในปี 2566 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 คณะที่ขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote มากที่สุดอันดับแรก 10

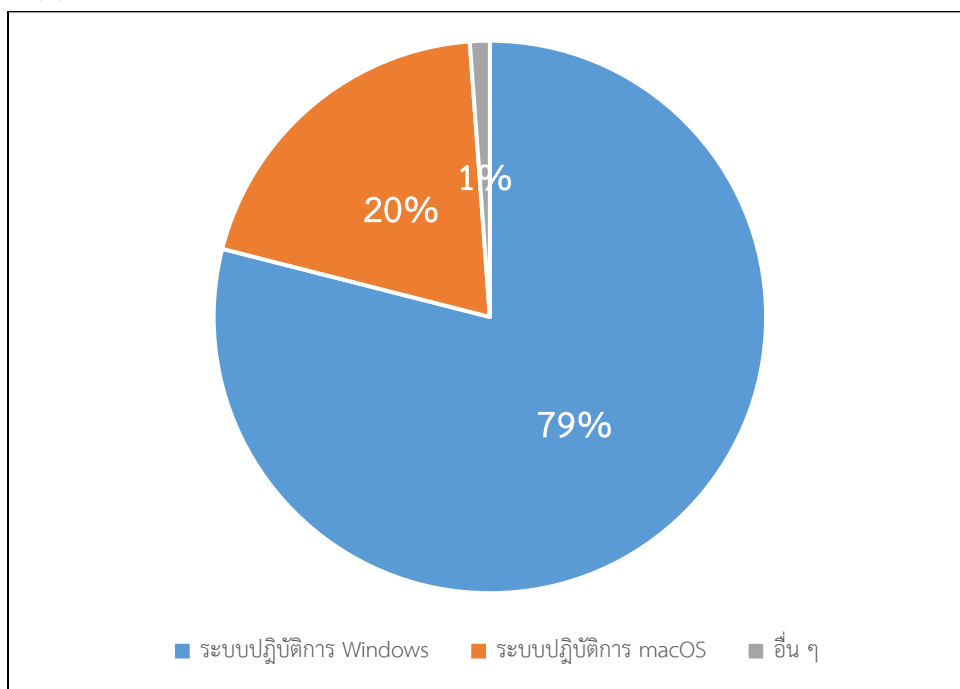
คณะ/หน่วยงาน	สัดส่วนของ อาจารย์	สัดส่วนของ บุคลากร	สัดส่วนของ บัณฑิตศึกษา	สัดส่วนของ ปริญญาตรี	สัดส่วนของ ผู้ขอใช้บริการ ทุกประเภท
คณะเทคนิคการแพทย์	25.00	0.00	0.00	47.12	41.98
คณะทันตแพทยศาสตร์	62.79	8.96	94.29	15.65	36.58
คณะเภสัชศาสตร์	26.03	5.56	56.82	28.21	28.13
คณะอุตสาหกรรมและการเกษตร	12.50	1.53	76.27	14.01	17.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม* วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี	44.44	0.00	25.53	13.32	16.24
คณะพยาบาลศาสตร์	31.68	8.20	49.54	0.54	11.23
คณะวิทยาศาสตร์	21.37	1.54	53.10	3.45	10.19
คณะแพทยศาสตร์	56.88	2.37	94.66	14.15	9.98
คณะวิทยาการจัดการ	24.62	7.04	31.10	3.90	7.39
คณะวิศวกรรมศาสตร์	10.07	2.38	32.14	3.44	6.41

จากตารางที่ 3 ศึกษาคณะที่ผู้ขอใช้บริการสังกัด พบว่า คณะที่มีผู้ขอใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ คณะเทคนิคการแพทย์ คิดเป็นสัดส่วนผู้ขอใช้บริการ ร้อยละ 41.98 รองลงมาตามลำดับ คือ ผู้ขอใช้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 36.58 และผู้ขอใช้บริการของคณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 28.13

เมื่อพิจารณาผู้ขอใช้บริการแต่ละประเภทของทุกคน พบว่า อาจารย์คณะทันตแพทยศาสตร์มีส่วนการขอใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.79 รองลงมา คือ อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 56.88 และอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 44.44 ตามลำดับ

สำหรับผู้ขอใช้บริการประเภทนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์มีส่วนการขอใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.66 รองลงมา คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยทันตแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 94.29 และนักศึกษามหาวิทยาลัยอุตสาหกรรมเกษตร คิดเป็นร้อยละ 76.27 ตามลำดับ

และผู้ขอใช้บริการประเภทนักศึกษาปริญญาตรี พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีคณะเทคนิคการแพทย์มีส่วนการขอใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.12 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 28.21 และนักศึกษาปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.65 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 ระบบปฏิบัติการที่ผู้ขอใช้บริการใช้ติดตั้งโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

จากการศึกษาค่าขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote พบว่า ผู้ขอใช้บริการใช้งานกับระบบปฏิบัติการ Windows คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ ระบบปฏิบัติการ macOS คิดเป็นร้อยละ 20 และระบบปฏิบัติการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม

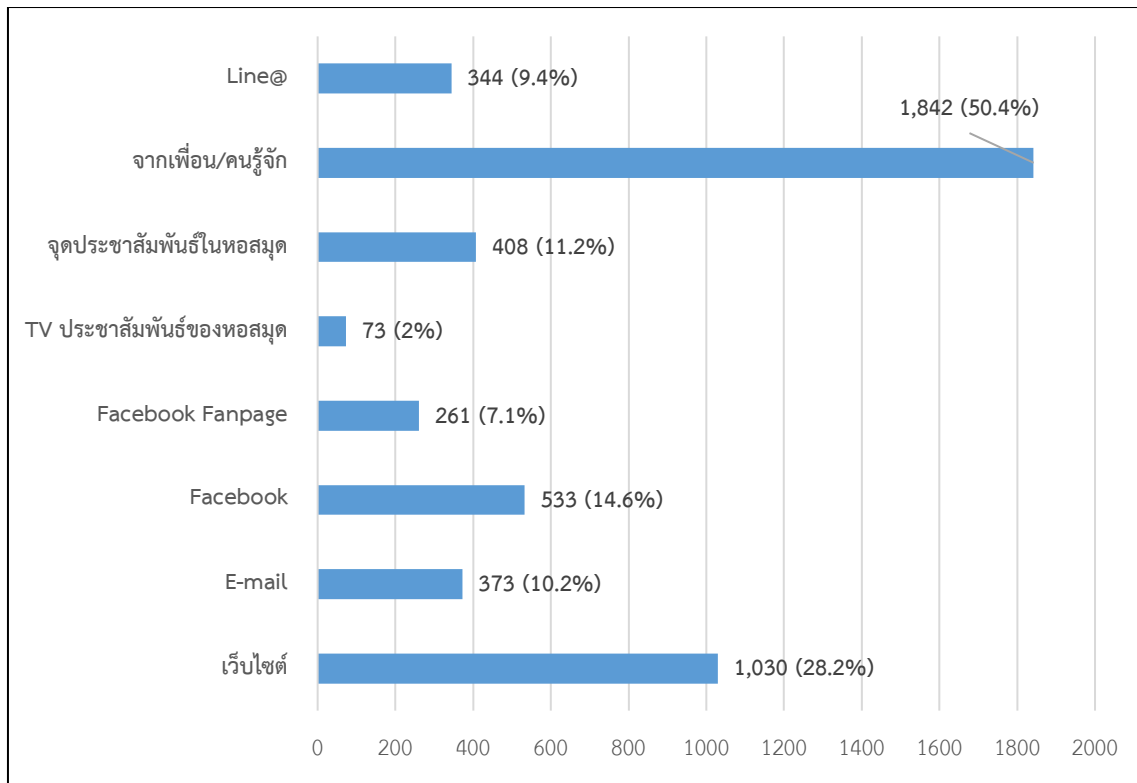
ประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote	919	25.44
2. โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Zotero	244	6.76
3. โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Mendeley	106	2.93
4. โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote และ Zotero	213	5.90
5. โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote และ Mendeley	94	2.60
6. โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Zotero และ Mendeley	26	0.72
7. โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote, Zotero และ Mendeley	47	1.30
8. ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมใด ๆ เลย	1,963	54.35
รวมทั้งหมด	3,612	100.00

จากการประมวลผลข้อมูลจากคำขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote เรื่องประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมนั้น พบว่า ผู้ขอใช้บริการร้อยละ 25.44 เคยใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ร้อยละ 6.76 เคยใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Zotero และร้อยละ 2.93 เคยใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Mendeley และพบว่าร้อยละ 1.30 เคยใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมทั้งสามโปรแกรม คือ โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote, Zotero และ Mendeley

ตารางที่ 5 ผู้ขอใช้บริการที่ไม่เคยใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม

ประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม	อาจารย์	บุคลากร	บัณฑิตศึกษา	นักศึกษาปริญญาตรี
ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมใด ๆ เลย	209	113	628	1,013
ร้อยละ	10.65%	5.76%	99.31%	6.510%

ทั้งนี้พบว่า ร้อยละ 54.35 ของผู้ขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ดังตารางที่ 2 ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมใด ๆ เลย มีนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 1,013 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 นักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา จำนวน 628 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 อาจารย์ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65 และบุคลากร จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76 ตามลำดับ



ภาพที่ 2 ช่องทางการรับรู้การให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

จากการประมวลผลข้อมูลผู้ขอใช้บริการรับรู้การให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม พบว่า เป็นการรับรู้จากเพื่อนหรือคนรู้จักมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 50.4 อันดับสองรองลงมา คือ รับรู้ทางเว็บไซต์สำนักฯ www.clib.psu.ac.th คิดเป็นร้อยละ 28.2 และอันดับสาม รับรู้บริการดังกล่าวจาก Facebook ของสำนักฯ คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักฯ โดยการสัมภาษณ์ผู้ขอใช้บริการที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 21 คน โดยสัมภาษณ์ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย ดังนี้

1.1 ความยุ่งยาก ซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ

1.1.1 การเข้าถึงหน้าเว็บไซต์เพื่อลงทะเบียน

จากการสัมภาษณ์ การลงทะเบียนขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ผ่านหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด www.clib.psu.ac.th โดยคลิกที่แถบเมนู Service และคลิกเลือกที่บริการ EndNote นั้น มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก แจ้งรายละเอียดการใช้งานได้อย่างครบถ้วน และมีผู้ให้บริการจำนวน 1 คน ให้สัมภาษณ์ว่าการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์เพื่อลงทะเบียนนั้นมีความยุ่งยากนิดหน่อย และต้องรอให้ระบบอนุมัติถึงจะเข้าไปดาวน์โหลดโปรแกรมเพื่อนำมาติดตั้งใช้งานได้

1.1.2 แบบฟอร์มการลงทะเบียน

จากการสัมภาษณ์ แบบฟอร์มการลงทะเบียนในการขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote มีการออกแบบมาดี ใช้งานง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อนและไม่ยุ่งยากในการกรอกข้อมูล และมีผู้ให้บริการจำนวน 1 คน ให้การสัมภาษณ์ว่าการกรอกข้อมูลผ่านแบบฟอร์มนั้น มีความยุ่งยากนิดหน่อย เนื่องจากแบบฟอร์มมีการสอบถามข้อมูลหลาย

ขั้นตอน ต้องการให้มีข้อความลดลง เพื่อความรวดเร็วในการกรอกข้อมูล ไม่ต้องการตอบข้อมูลที่มากเกินไป และบางท่านมองว่าไม่ควรกรอกข้อมูลแล้ว อยากให้ระบบ Log in ด้วย PSU Passport แล้วสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมได้เลย

1.2 ความรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ

จากการสัมภาษณ์ ความรวดเร็วในการเข้าถึงบริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote มีความรวดเร็วและสะดวกมาก เพราะส่งข้อมูลคำขอผ่านแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้วระบบตอบกลับผ่านอีเมลโดยใช้เวลาไม่นานก็สามารถที่จะเข้าไปดาวน์โหลดโปรแกรมเพื่อนำมาติดตั้งได้ และมีผู้ใช้บริการจำนวน 1 คน ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ว่ามีความล่าช้า เนื่องจากกรอกแบบฟอร์มคำขอแล้วต้องใช้เวลารอเพื่อการอนุมัติให้ใช้งานได้

1.3 ความชัดเจนในคำอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ

1.3.1 คำอธิบายเกี่ยวกับบริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากมีการอธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย อธิบายทุกขั้นตอนอย่างละเอียด สามารถที่จะศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้จากคำอธิบายแต่ละขั้นตอนได้ คำอธิบายที่ชี้แจงไว้ สั้น กระชับเป็นต้น

1.3.2 การลงทะเบียนขอใช้บริการ/คู่มือการดาวน์โหลดติดตั้งโปรแกรม

ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากมีการอธิบายขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรมไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่อธิบายละเอียด ทำให้การติดตั้งเพื่อใช้งานไม่ยุ่งยากสะดวก ศึกษาจากคู่มือก็สามารถที่จะทำตามได้ มีข้อเสนอแนะ คือ อยากให้มีไฟล์เอกสารที่ช่วยในการติดตั้งส่งพร้อมอีเมลตอบกลับเมื่อลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว และอยากให้ชี้แหล่งคู่มือวิธีการสอนการใช้งานโปรแกรม

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ประกอบด้วย 5 ข้อย่อย ดังนี้

2.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความเต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ทุกคำถาม

2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำตอบคำถาม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สามารถตอบคำถามได้หมด และมีความเต็มใจให้บริการ ยินดีให้คำตอบอย่างอบอุ่น เมื่อมีการอบรมก็ให้การอบรมดี ให้คำแนะนำตลอด เจ้าหน้าที่สนใจผู้ใช้บริการดีมาก เมื่อมีการอบรมก็สอนเข้าใจง่าย ตอบปัญหาได้ดีชัดเจนทุกคำตอบ ชอบที่จะไปหาคำตอบมาให้หากยังไม่ทราบ และสามารถเป็นที่ปรึกษาได้

2.3 ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกาย และบุคลิกภาพ เช่น อธยาศัยดี พบว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี อธยาศัยดี ยินดีให้บริการมาก ๆ รวมทั้งมีความสุภาพในการสื่อสาร

2.4 การให้บริการอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เพราะไม่มีการเลือกที่จะตอบหรือไม่ตอบคำถามของผู้รับบริการรายใด

2.5 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการอบรมการใช้งานโปรแกรม EndNote เนื่องจากสามารถเลือกวันที่อบรมได้ตามสะดวก และสามารถเลือกช่องทางการอบรมได้ตามที่ต้องการ และต้องการให้มีการเพิ่มการอบรม รวมทั้งเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น

3) ด้านการสนับสนุนเกี่ยวกับการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

ในภาพรวมผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ทางสำนักฯ จัดให้มีบริการนี้ และต้องการให้สำนักฯ สนับสนุนบริการนี้ต่อไป อีกทั้งผู้ขอใช้บริการต้องการให้ทางสำนักฯ สนับสนุนเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ดังนี้

3.1 การประชาสัมพันธ์/การสื่อสาร พบว่า ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มไปยังทุกวิทยาเขตเกี่ยวกับการอบรม เนื่องจากบางวิทยาเขตต้องการอบรมจากเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ

3.2 การอบรมการใช้งาน พบว่า ต้องการให้มีการจัดอบรมการใช้งานตลอดอย่างต่อเนื่อง

3.3 คลิปวิดีโอออนไลน์เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม พบว่า ต้องการให้มีการชี้แหล่งดูคลิปวิดีโอการใช้งานย้อนหลัง เพื่อสามารถศึกษาด้วยตนเองและทบทวนได้

4) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ในภาพรวมนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากสำนักฯ สนับสนุนโปรแกรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย และการเขียนอ้างอิง ทำให้เกิดความสะดวก ง่ายตาย ในการทำวิจัย รวมทั้งมีการอัปเดตเวอร์ชันใหม่ให้ได้ใช้งาน

ปัญหาและอุปสรรคจากใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของผู้ขอใช้บริการ

ผู้ขอใช้บริการ พบว่า การส่งบทความตีพิมพ์กับวารสารหรือสำนักพิมพ์ บางครั้งต้องแก้รูปแบบการเขียนอ้างอิงหรือบรรณานุกรมให้ตรงกับรูปแบบของวารสารนั้น ๆ ทำให้ต้องเข้าไปแก้ไขในโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม ซึ่งมีความยุ่งยาก สุดท้ายก็ใช้การแก้ด้วย Manual เนื่องด้วยภาระด้านการงาน ไม่สะดวกเข้ามาปรึกษาใช้บริการภายในหอสมุดในเวลาทำการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

จากการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 - เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 พบว่า จำนวนผู้ขอใช้บริการทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2565 มากกว่า ปี พ.ศ. 2566 โดยสัดส่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ สัดส่วนของอาจารย์ สัดส่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง และสัดส่วนของบุคลากร ตามลำดับ

คณะที่มีผู้ขอใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งเป็นคณะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นหลัก และเมื่อพิจารณาผู้ขอใช้บริการแต่ละประเภทของทุกคณะ พบว่า อาจารย์คณะทันตแพทยศาสตร์มีสัดส่วนการขอใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ และอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

สำหรับผู้ขอใช้บริการประเภทนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองคณะแพทยศาสตร์มีสัดส่วนการขอใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองคณะทันตแพทยศาสตร์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองคณะอุตสาหกรรม การเกษตร และผู้ขอใช้บริการประเภทนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองคณะเทคนิคการแพทย์มีสัดส่วนการขอใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองคณะเภสัชศาสตร์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองคณะทันตแพทยศาสตร์

จากการขอใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ระบบปฏิบัติการที่มีการใช้งานกับโปรแกรมมากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติการ Windows รองลงมา คือ ระบบปฏิบัติการ macOS การใช้ระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกัน จะมีความแตกต่างในขั้นตอนของการดาวน์โหลดโปรแกรม เพื่อติดตั้งใช้งาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีคำชี้แจงรายละเอียด หรือคำแนะนำในการติดตั้งที่แตกต่าง ต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote กับทั้งสองระบบปฏิบัติการ รวมทั้งต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทั้งสองระบบ

สำหรับประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม ผู้ขอใช้บริการมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote คิดเป็นร้อยละ 25.46 มากกว่าโปรแกรมจัดการบรรณานุกรมอื่น ๆ ทั้ง Zotero และ Mendeley และไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมใด ๆ เลย คิดเป็นร้อยละ 54.35 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดจากผู้ขอใช้บริการทั้งหมด

จากการให้บริการของทางสำนักฯ ผู้ขอใช้บริการรับรู้เกี่ยวกับบริการนี้ จากเพื่อนหรือคนรู้จักมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 50.4 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมาวรรณ วาทกิจ (2562) พบว่า การสื่อสารแบบบอกต่อเป็นการสื่อสารที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก เช่น ถ้ามีคนมาขอคำแนะนำจะพูดถึงแต่สิ่งที่ดีเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งจะแนะนำบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่เคยได้ใช้บริการให้แก่ผู้อื่นด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัย อินทิรา นาวิระ และพัทธ์พสุตม์ สาธุวัฒน์ (2565) พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดบริษัท เอส ดี ดี เอส จำกัด ด้านการขายโดยใช้พนักงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ขอใช้บริการ โดยส่วนใหญ่เปิดรับคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ในบริบทของห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา รุ่นพี่ และรุ่นน้องเนื่องจากการสื่อสารที่แนะนำการลงทะเบียนขอใช้บริการ รวมถึงเกิดการสอนกันระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง เป็นการได้รับข่าวสารอย่างตรงประเด็น ทันท่วงที ต่างจากการสื่อสารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์อื่น เพราะหากผู้ขอใช้บริการมีติดตลกก็อาจทำให้พลาดการใช้บริการได้

2. ความพึงพอใจในการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ในช่วงแรกของการให้บริการนั้น ผู้ขอใช้บริการลงทะเบียนผ่านแบบฟอร์มด้วย Google Form ซึ่งยังไม่มีระบบตอบกลับอัตโนมัติ คือ เมื่อผู้ขอใช้บริการลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องตรวจสอบสถานะของผู้ขอใช้บริการ ว่าคนที่ขอใช้บริการนั้นเป็นอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์หรือไม่ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วก็ดำเนินการจัดส่งโปรแกรมให้ทางอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ เพื่อใช้งานต่อไป จากนั้นจึงได้มีปรับปรุงระบบการให้บริการโดยให้ผู้ขอใช้บริการลงทะเบียนผ่านแบบฟอร์ม ด้วย Google Form และจะมีอีเมลตอบกลับไปยังผู้ขอใช้บริการเพื่อแจ้งลิงก์การดาวน์โหลดโปรแกรม โดยที่ผู้ขอใช้บริการจะเข้าระบบเพื่อไปดาวน์โหลดโปรแกรมด้วย PSU Passport ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบด้วยระบบ PSU Passport หากมี PSU Passport ก็สามารถเข้าไปดาวน์โหลดโปรแกรมได้

ด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ หลังจากการให้บริการมาเป็นระยะเวลาหนึ่งในช่วงแรกได้มีการปรับกระบวนการทำงาน ทำให้ผู้ขอใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็วและทันท่วงที ส่งผลให้ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเป็นผลดีต่อการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ ชูสนุก และคณะ (2560) พบว่า การให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า การรับคำสั่งหรือมีกระบวนการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วนั้นส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการสั่งซื้อหรือการใช้บริการในครั้งต่อไป

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของสำนักฯ ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความเต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ทุกคำถาม มีความเต็มใจให้บริการ ยินดีให้คำตอบทุกคำถาม รวมทั้งใส่ใจต่อผู้ขอใช้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัมพล ชูสนุก และคณะ (2559) พบว่า การเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้ขอใช้บริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าและผู้ขอใช้บริการเป็นหลัก มีความเข้าใจในความต้องการและสามารถแก้ปัญหาของผู้ขอใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ขอใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3. การสนับสนุนเกี่ยวกับการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote

นอกจากสำนักฯ จะให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote แก่ผู้ขอใช้บริการเพื่อให้ได้ใช้งานกันแล้ว ผู้ขอใช้บริการยังต้องการให้สำนักฯ สนับสนุนประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ คือ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในการให้บริการที่ผ่านมาสัปดาห์ ได้มีการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางเกี่ยวกับบริการนี้ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ไปยังวิทยาเขตอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับทราบกันอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัส เล็กเกาะหวด (2555) พบว่า การประชาสัมพันธ์นำมาซึ่งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นจุดแข็งที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายโดยใช้ช่องทางสื่อสารที่ถูกต้อง ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่าย โดยผู้ใช้บริการจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการประชาสัมพันธ์อย่างแท้จริง

การนำไปใช้ประโยชน์

1. สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งมีกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. สามารถนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรต่อไป
3. สามารถนำผลการขอใช้บริการทั้งจำนวนประเภทสมาชิก และคณะ เป็นต้น สำนักฯ สามารถนำไปปรับเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพิ่มช่องทางและความถี่ในการประชาสัมพันธ์ออกไปยังคณะและวิทยาเขต ให้เกิดการรับรู้และเกิดการให้บริการมากขึ้นในอนาคต เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ต่อไป

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความคุ้มค่า คุ้มทุนในการบอกรับ โดยการให้คำแนะนำที่เป็นระบบ และการสนับสนุนผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. กระตุ้นการใช้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ในคณะที่มีผู้อยู่ใช้น้อย ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังนี้ 1) ปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับแต่ละคณะ เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยหรือภาควิชาที่นักศึกษาต้องทำงานวิจัย และจัดทำ Case Study ว่า นักวิจัยที่ใช้ EndNote สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นอย่างไรบ้างหรือจัดทำ Infographic เพื่ออธิบายว่าโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ช่วยเป็นคลังวิจัย จัดเก็บข้อมูล จัดทำบรรณานุกรมให้การเขียนผลงานสะดวกขึ้นอย่างไร เป็นต้น 2) ขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงข้อมูล เช่น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่ตรงกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น โดยเฉพาะการส่งอีเมลประชาสัมพันธ์ไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในแต่ละคณะ ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของคณะ Facebook Page ของนักศึกษาและ LINE กลุ่มของคณะ รวมทั้งการใช้ TikTok, YouTube, Shorts หรือ Reels ทำคลิปสั้น เช่น บอก 3 เหตุผลที่จำเป็นต้องใช้ EndNote ในการช่วยจัดการรายการบรรณานุกรม 3) ปรับการอบรมให้เหมาะสมกับแต่ละคณะ โดยการจัดอบรมเฉพาะกลุ่มในแต่ละคณะ แบบเฉพาะทาง เช่น การใช้โปรแกรม EndNote สำหรับวิทยาศาสตร์การแพทย์หรือการใช้โปรแกรม EndNote จัดการเอกสารทางด้านวิศวกรรมด้วยรูปแบบ IEEE เป็นต้น

2. รูปแบบการให้บริการ พัฒนาปรับปรุง ดังนี้ 1) บริการให้คำปรึกษาแบบ One-on-One Consultation สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการคำแนะนำเฉพาะด้าน โดยสร้างระบบจองคิว นัดหมายผ่าน Google Calendar หรือผ่าน Microsoft Teams โดยสามารถปรึกษาได้แบบเจอหน้ากันและปรึกษาผ่านระบบแบบออนไลน์ 2) เปิดบริการช่องทางสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Q&A หรือ FAQ Online สำหรับแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย 3) การจัดตั้งทีมงานสนับสนุนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการติดตั้ง, การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือการเชื่อมต่อกับ Microsoft Word ให้บริการ Remote Support เช่น ผ่าน TeamViewer หรือ Any Desk ซึ่งทีมงานประกอบด้วย บรรณารักษ์ และนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) พัฒนาระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ (Help Desk Ticketing System) ให้ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาและติดตามสถานะการแก้ไขได้ตลอดเวลา 5) พัฒนาเครือข่ายผู้ใช้งาน

โปรแกรม EndNote โดยจัดตั้ง กลุ่มผู้ใช้ EndNote (EndNote User Group) บน Facebook หรือ LINE ของสำนักฯ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จัดสัมมนาออนไลน์หรือเวิร์กชอปเกี่ยวกับเทคนิคการใช้ EndNote และที่สำคัญคือ การสนับสนุนให้นักวิจัยและอาจารย์เป็น EndNote Ambassadors เพื่อช่วยสอนต่อ 6) พัฒนาแหล่งข้อมูลและคู่มือออนไลน์ โดยการจัดทำวิดีโอสอนการใช้งาน เทคนิคต่าง ๆ หรือเรื่องควรรู้ของโปรแกรม EndNote เผยแพร่บน YouTube TikTok หรือจัด Facebook Live และการสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดและฟอรัม (Online Forums & Communities) เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้หลากหลายช่องทาง

3. การประชาสัมพันธ์ พัฒนาปรับปรุง ดังนี้ 1) ขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ ไปยังทุกวิทยาเขตผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ อีเมลแจ้งข่าวสารถึงนักศึกษาและบุคลากร การโพสต์ในกลุ่ม Facebook, LINE OA ของสำนักฯ รวมทั้งประกาศผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และสื่อดิจิทัลภายในวิทยาเขต 2) สร้างผู้ประสานงานหรือบรรณารักษ์ในแต่ละวิทยาเขต เพื่อช่วยสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมและการสนับสนุนการใช้งานข้อมูลต่าง ๆ 3) สร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) สำหรับติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับ EndNote โดยให้สามารถสแกนเข้าถึงตารางอบรม คู่มือ และวิดีโอการใช้งาน 4) จัดกิจกรรมตอบคำถามมอบของที่ระลึกสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับโปรแกรม EndNote เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการรับรู้ รับทราบ เกิดความสนใจตลอดจนเกิดการใช้งาน เป็นต้น

4. รูปแบบการอบรม มีแนวทาง ดังนี้ 1) จัดอบรมโปรแกรม EndNote อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกระดับ โดยแบ่งเป็น จัดอบรมระดับพื้นฐาน (Basic) – สำหรับผู้เริ่มต้น ระดับกลาง (Intermediate) – สำหรับผู้ที่ต้องการใช้งานจริง ระดับสูง (Advanced) – สำหรับผู้ที่ต้องการแก้ไขรูปแบบอ้างอิงด้วยตนเอง 2) จัดอบรมแบบ Hybrid (On-site + Online) เพื่อความสะดวกแก่ผู้สนใจเข้าร่วมการอบรม มีทั้งอบรมที่ห้องอบรมของสำนักฯ และอบรมออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting 3) จัดอบรมแบบ On - demand ตามคำขอของวิทยาเขตต่าง ๆ โดยเปิดให้หน่วยงานภายในร้องขอการอบรมเฉพาะกลุ่ม

5. พัฒนาสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม EndNote เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาด้วยตนเองและทบทวนได้ ดังนี้ 1) แนะนำแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์ทางการของ EndNote, ช่อง YouTube ที่สอนใช้งาน EndNote ในเชิงลึก 2) การพัฒนา Microlearning (การเรียนรู้แบบสั้น) เช่น การทำคลิปวิดีโอสอนใช้งานฟีเจอร์เฉพาะในเวลา 5 - 7 นาที การทำแบบทดสอบพร้อมเฉลยบน Online Test โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ เช่น วิธีติดตั้งและตั้งค่าเบื้องต้น การเพิ่มรายการอ้างอิงอัตโนมัติ การจัดรูปแบบเอกสารให้ตรงตามวารสาร การแก้ไขโค้ดในรูปแบบอ้างอิง การใช้งานร่วมกับ Microsoft Word เป็นต้น

6. การส่งบทความตีพิมพ์กับวารสารหรือสำนักพิมพ์ บางครั้งต้องแก้ไขรูปแบบการเขียนอ้างอิงหรือบรรณานุกรมให้ตรงกับรูปแบบของวารสารนั้น ๆ ทำให้ต้องเข้าไปแก้ไขในโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม ซึ่งมีความยุ่งยาก สำนักฯ มีแนวทาง ดังนี้ 1) จัดทำคู่มือสอนวิธีปรับแต่งรูปแบบการอ้างอิง (Citation Style Editor) แบบง่าย เพื่อลดความยุ่งยากในการแก้ไข 2) สร้างฐานข้อมูลรูปแบบการเขียนอ้างอิงของวารสารยอดนิยม ให้ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดไฟล์ตัวอย่างที่พร้อมใช้งานได้ 3) เปิดคลินิกให้คำปรึกษาเรื่องรูปแบบอ้างอิง โดยจัดเวลารับคำปรึกษาผ่าน Zoom Meeting หรือ Microsoft Teams เปิดระบบนัดหมายล่วงหน้าออนไลน์เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาลเฉพาะราย

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาการให้บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดีจากคุณประไพ จันทร์อินทร์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งช่วยตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

รายการอ้างอิง (References)

- จรัส เล็กเกาะหวด. (2555). การศึกษากระบวนการการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 5(2), 379-387. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/28202>
- ฉวีวรรณ ชูสนุก, รพีพรรณ ไตรแสงรุจิระ, และอัมพล ชูสนุก. (2560). อิทธิพลของความสัมพันธ์กับพนักงานขายและคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปรษณีย์ของบริษัท ยูไนเต็ด ดิจิตอล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(3), 91-103. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/107072>
- ชูศักดิ์ โอภาสเจริญ. (2561). บรรณาธิการแถลง. *Ramathibodi Medical Journal*, 41(2), 6. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/ramajournal/article/view/150013>
- แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมววรรณ วาทกิจ. (2562). คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 87-99. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/246143>
- อัมพล ชูสนุก, มลิณลดา กุลนาย, ฉวีวรรณ ชูสนุก, และสุภาพร เฟ่งพิศ. (2559). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของ ผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 9(1), 1565-1584. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/61597>
- อินทรา นาวิระ และพัทธ์พสุตม์ สาธนูวัฒน์. (2565). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรม的开รับสื่อของผู้บริโภคบริษัท เอส ดี ดี เอส จำกัด. *Journal of Management Science Review*, 24(2), 87-102. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/261519>