

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การพัฒนาบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาววิภาวี โนรี
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์อังสนา ชงไชย
บทคัดย่อ	

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้และการจัดการบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ศึกษาลักษณะการใช้และการวิเคราะห์บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้เลือกใช้โปรแกรมตอบคำถามรหัสเปิด phpMyFAQ ในการจัดบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอร์ม และเลือกใช้โปรแกรมสนทนาออนไลน์ Meebo ในการจัดบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบสนทนาออนไลน์

ผลการศึกษา พบว่า โปรแกรมตอบคำถามรหัสเปิด phpMyFAQ และ โปรแกรมสนทนาออนไลน์ Meebo เป็นโปรแกรมที่สามารถนำมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานและบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่า สามารถช่วยเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ผู้ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อระบบบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอร์ม ในด้านการแสดงผลทางจอภาพ คำอธิบายวิธีการใช้งาน การเข้าใช้งานระบบ และประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อระบบบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบสนทนาออนไลน์ในระดับมาก ในส่วนของผู้ใช้บริการ

มีความพึงพอใจต่อระบบบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอรัม ในด้านการให้บริการ รูปแบบของการแสดงผล คำอธิบายวิธีการใช้งาน และการใช้งานส่วนการจัดเก็บคำถามและคำตอบเก่า ซึ่งประกอบด้วย รายการคำถามยอดนิยม รายการคำถามล่าสุด และรายการคำหลักหรือคำถามที่ถามบ่อย โดยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อระบบบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบสนทนาออนไลน์ในระดับมาก สำหรับความต้องการใช้บริการตอบคำถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอรัมมากที่สุด ร้อยละ 80 รองลงมาเป็นบริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบสนทนาออนไลน์ ร้อยละ 67 และบริการที่ใ้ใช้บริการตอบคำถาม ร้อยละ 22 ตามลำดับ

ผลการศึกษาลักษณะการใช้และการวิเคราะห์ให้บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้ระบบตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอรัม ในช่วงเวลา 08.00 – 11.59 น. มากที่สุด และเข้าใช้ระบบตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบสนทนาออนไลน์ ในช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น. มากที่สุด ประเภทคำถามที่มีผู้บริการเข้ามาถามในระบบตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บฟอรัม เป็นคำถามประเภทแนะแนวทางมากที่สุด รองลงมา คือ คำถามเฉพาะเจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง และคำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย ตามลำดับ สำหรับประเภทคำถามที่มีผู้บริการเข้ามาถามในระบบตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์แบบสนทนาออนไลน์ เป็นคำถามประเภทแนะแนวทางมากที่สุด รองลงมาเป็นคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง คำถามเฉพาะเจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และคำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Development of Electronic Inquiry Services for the Office of Academic Resources and Information Technology, Chiang Mai Rajabhat University
Author	Miss Wipawee Noree
Degree	Master of Arts (Information Studies)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Angsana Thongchai

ABSTRACT

The objectives of this study are 1) to help develop electronic inquiry services for the Office of Academic Resources and Information Technology at Chiang Mai Rajabhat University, 2) to investigate the satisfaction of those using the electronic inquiry services, and 3) to analyze the use of and patterns of use of the electronic inquiry services.

This study, adopted the open-source inquiry program 'phpMyFAQ', as part of the provision of web-form electronic inquiry services, and the online chat program 'Meebo', in the provision of online electronic inquiry services.

The findings show that both the phpMyFAQ open source inquiry program and the Meebo online chat program can be used effectively to provide electronic inquiry services. As part of the study, most operators and librarians agreed that the programs could add more service channels for users, and thus help to enhance the effectiveness of library work.

The evaluation of satisfaction levels revealed that operators of the web-form electronic inquiry services expressed high levels of satisfaction with the display screen, the description of use, the access system and work effectiveness, as well as the questions archive which includes Tags, frequently-asked and popular questions, plus the latest questions. The operators of online

chat electronic inquiry services also reported high levels of satisfaction with the system. In all, 80% of users preferred to use the web-form electronic inquiry service, 67% preferred the online chat electronic inquiry service, and 22% preferred to use the reference desk.

The study of the use of and patterns of use of the electronic inquiry services revealed that the users of the web-form electronic inquiry service accessed the system most between 08.00 - 11.59 hrs., whilst users of the online chat electronic inquiry service accessed the system most between 12.00 – 16.00 hrs. Directional questions were utilized the most by users of the web-form electronic inquiry service. The next most utilized questions were specific search questions, ready-reference questions and research questions, respectively. For the users of the online chat electronic inquiry service, they used the directional questions facility the most, whilst the next most popular questions were the ready-reference questions, specific search questions and research questions, respectively.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved