

มุมมองใหม่ของการออกแบบเว็บไซต์เพื่อการบริการ*

รศ.ดร. รัตติมา จีนาพงษา, นายชัยพร คำเจริญคุณ, นายสุรัตน์ พูลเขตรกิจ และนายสมัทรชา เนียมเรือง
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทคัดย่อ

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปสู่พฤติกรรมของสังคมออนไลน์ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของการขยายตัวอย่างกว้างขวางและรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวรวมถึงพฤติกรรมของผู้อ่านด้วย ส่งผลให้การเข้าใช้บริการและยืมสื่อต่างๆ จากห้องสมุดลดน้อยลงอย่างมาก ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว วิธีการหนึ่งที่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้คือการปรับตัวโดยการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ดังนั้น การจัดทำเว็บไซต์ในรูปแบบที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการจะสามารถกระตุ้นและส่งเสริมการให้บริการของห้องสมุดได้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้นำเสนอมุมมองและแนวคิดใหม่ในการออกแบบเว็บไซต์เพื่อการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง โดยเว็บไซต์นี้จะเน้นการนำเสนอเฉพาะส่วนของการบริการข้อมูลเป็นหลัก และมีการจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่เดียวกันก็จะลดหรือตัดข้อมูลที่ไมตรงกับความสนใจของผู้ใช้ออกไป หรือนำไปรวบรวมไว้ในหน้าอื่นที่ไม่ใช่หน้าแรกของเว็บไซต์.

คำสำคัญ

ห้องสมุด / งานบริการ / การออกแบบเว็บไซต์

ABSTRACT

Global distribution and rapid growth of information technology (IT) has resulted in behavioral changes of people of all ages. The people search for information mainly through the internet instead of books leading to tremendous decrease in the number of library users. To survive in the changing world the librarians need to rethink about the ways they deliver services. Providing online services is one of several effective means to stimulate the usage of library resources. This article proposes an alternative approach in designing library web service that can response to the user needs. The website contains mainly the required services. Other and not important information are left out from the front page.

KEYWORDS

library / library service / library web design

* ได้รับรางวัลดี

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ส่งผลให้การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ทุกระดับมีปริมาณลดลงอย่างมาก และส่งผลต่อพฤติกรรมการสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยผู้ใช้บริการหันมาสืบค้นข้อมูลทุกอย่างจากอินเทอร์เน็ตเป็นหลักแทนการสืบค้นข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และสื่อรูปแบบอื่น ๆ ที่ห้องสมุดต่าง ๆ มีไว้ให้บริการ ส่งผลให้จำนวนสถิติผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดลดลง ทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดไม่ถูกนำมาใช้งาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดต่าง ๆ จะต้องมีการปรับตัวในด้านการให้บริการ ซึ่งการให้บริการผ่านเว็บไซต์เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบันได้ ทั้งนี้ การออกแบบเว็บไซต์และองค์ประกอบของบริการต่าง ๆ จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้จริง ๆ และในขณะเดียวกันก็ต้องปรับลดหรือตัดเนื้อหาที่ไม่สำคัญหรือไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ออกไป ผลงานชิ้นนี้จัดเป็นนวัตกรรมการให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ที่มีมุมมองและแนวคิดในการจัดทำที่แตกต่างไปจากเดิมและได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

1. การรวบรวมบริการที่สามารถให้บริการผ่านเว็บไซต์

ขั้นตอนนี้เป็นการพิจารณาและคัดเลือกบริการต่าง ๆ ว่ามีบริการใดบ้างที่อยู่ในรูปดิจิทัลอยู่แล้วซึ่งพร้อมให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้เลย และมีบริการอะไรอีกบ้างที่เป็นบริการที่ผู้ใช้ต้องการแต่ยังไม่อยู่ในรูปดิจิทัล และสามารถจะเปลี่ยนให้อยู่ในรูปดิจิทัลได้หรือไม่ หากเปลี่ยนได้ จะต้องทำอย่างไร และใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและอัปเดตข้อมูลในส่วนไหน

2. การจัดหมวดหมู่/วางองค์ประกอบ

การจัดหมวดหมู่และจัดวางองค์ประกอบต่าง ๆ บนเว็บไซต์จะต้องคำนึงถึงหลักความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User friendly) ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ อีกทั้งต้องนำเสนอข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ในขณะเดียวกันก็จะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานให้น้อยที่สุด

3. การเลือกเครื่องมือที่ใช้จัดทำเว็บไซต์

ภาษาคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล และโปรแกรม Web server ที่เลือกใช้จะเน้นการใช้โปรแกรมที่มีลักษณะเป็นโอเพนซอร์สเป็นหลัก

ผลการดำเนินงาน

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ได้ข้อสรุปด้านองค์ประกอบและเนื้อหาในการจัดทำเว็บไซต์ ดังนี้

1. หน้าแรกสุด (www.lib.nu.ac.th) เป็นพื้นที่ที่ใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการอบรมต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงการแจ้งวันหยุดให้บริการ และควรจะเปลี่ยนรูปแบบไปเรื่อย ๆ โดยยึดตาม

ช่วงเวลาหรือช่วงโอกาสวันสำคัญๆเป็นหลัก เช่น ช่วงวันขึ้นปีใหม่ วันเด็ก วันวาเลนไทน์ วันตรุษจีน วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา เป็นต้น เพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ (รูปที่ 1)

2. หน้าเว็บไซต์หลัก (<http://www.lib.nu.ac.th/web/home/index.php>) เป็นหน้าที่รวบรวมบริการทั้งหมดไว้ ซึ่งจะแบ่งหมวดหมู่ออกเป็น Online Databases, Free Databases, E-Journals, E-Books, Research Tools, Open Access Publishers, Other Links และ Free Software Download (รูปที่ 2) และเมื่อมีการใช้งานไปแล้วระยะหนึ่งผู้พัฒนาได้ดำเนินการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์หลักใหม่ (รูปที่ 3) โดยการลดกราฟฟิกต่างๆลง เพื่อให้การเรียกใช้งานมีความเร็วมากขึ้นและใช้งานได้ง่ายมากขึ้น

รูปที่ 1 ตัวอย่างเว็บเพจหน้าแรกที่มีการเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลาต่างๆ



3. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำ

3.1 ภาษาคอมพิวเตอร์สำหรับพัฒนาเว็บไซต์

ภาษาที่เลือกใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร คือ ภาษา PHP (พีเอชพี) เพราะเป็นภาษาที่มีลิขสิทธิ์อยู่ในลักษณะโอเพนซอร์ส จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน และยังสามารถพัฒนาเว็บเพจที่โต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

3.2 ฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์

ฐานข้อมูล MySQL (มายเอสคิวแอล) เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลที่ถูกเลือกใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์สำนักหอสมุด โดยเลือกใช้ MySQL ที่เป็นซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สแบบไม่มีค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ MySQL ยังมีข้อดี คือ ความง่ายในการติดตั้งและการจัดการฐานข้อมูล รวมถึงยังมีการพัฒนาตัวโปรแกรมอยู่ตลอดเวลา

3.3 เว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server)

เว็บไซต์สำนักหอสมุดถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้ Apache เป็นโปรแกรมให้บริการ Web server ซึ่ง Apache เป็นซอฟต์แวร์ที่อยู่ในลักษณะของโอเพนซอร์ส จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ซอฟต์แวร์ อีกทั้งยังง่ายในการติดตั้งและปรับแต่งเพื่อใช้งาน

การอภิปรายผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การจัดทำเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรนี้ผู้จัดทำได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยยึดหลักที่ว่า ผู้ที่เข้ามาใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดมีวัตถุประสงค์หลักคือ ต้องการค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการ ดังนั้น ส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ จะถูกนำเสนอให้น้อยที่สุด เพื่อลดปัจจัยที่จะมีผลเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ใช้บริการ และเมื่อพัฒนาเสร็จแล้วเว็บไซต์สำนักหอสมุดจะต้องเป็นเว็บไซต์แรกๆ ที่ผู้ใช้ต้องเข้ามาใช้บริการเมื่อต้องการสืบค้นข้อมูลด้านวิชาการ ดังนั้น ในขั้นตอนของการวางแผนหรือออกแบบองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บไซต์จึงเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลามากพอสมควร อีกทั้งต้องรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของสื่อต่างๆ ที่มีไว้ให้บริการว่ามีบริการอะไรบ้างที่สามารถให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ และมีบริการออนไลน์อะไรอีกบ้างที่ต้องพัฒนาเพิ่ม โดยในการออกแบบนี้ พื้นที่ส่วนใหญ่บนเว็บไซต์จะถูกจัดสรรให้กับ link ของข้อมูลทางด้านวิชาการที่ผู้ใช้ต้องการ และใช้พื้นที่เพียงส่วนน้อยสำหรับข้อมูลของหน่วยงานหรือของสำนักหอสมุด โดยข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักหอสมุดจะถูกรวบรวมและนำเสนอไว้ภายใต้หัวข้อ About us เท่านั้น ซึ่งจะแตกต่างจากการจัดทำเว็บไซต์ทั่วไปที่จะมีการนำเสนอกิจกรรมหรือข้อมูลของหน่วยงานไว้ที่หน้าหลักของเว็บไซต์เลย

ในการจัดทำเว็บไซต์นี้ จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ทุกกลุ่ม เนื่องจากในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยนเรศวรมีทั้งผู้ปฏิบัติงานและนิสิตที่เป็นชาวต่างชาติอยู่จำนวนมาก การทำเว็บไซต์เป็นภาษาอังกฤษจะสามารถทำให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ได้มากขึ้น อีกทั้งสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทผลิตและ/หรือผู้จำหน่ายฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมักเป็นชาวต่างชาติอีกด้วย

สำหรับบริการออนไลน์ที่ได้มีการจัดทำขึ้นเพิ่มเติม ได้แก่ บริการ VDO Online (ให้บริการเฉพาะเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย) สถิติทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Resource Number) บริการรับส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย (Document Delivery Service, DDS) ฐานข้อมูลประกันคุณภาพออนไลน์ (SAR Online) บริการวิเคราะห์การอ้างอิงออนไลน์ (Citation Analysis) บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) และบริการถามบรรณารักษ์ออนไลน์ (Ask a Librarian) ซึ่งบริการต่างๆ เหล่านี้สามารถช่วยกระตุ้นการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและใช้บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดได้มากขึ้น

ในส่วนของฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) และ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journals) ผู้จัดทำได้แสดงรายชื่อของฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับไว้บนเว็บไซต์เลย เพื่อดึงดูดความสนใจและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสิ่งที่ต้องการได้โดยการทำงานเพียงขั้นตอนเดียว

จากการเก็บสถิติการเปิดให้ใช้งานเว็บไซต์ดังกล่าวในช่วงตั้งแต่เดือน มกราคมถึงธันวาคม 2552 เป็นเวลา 1 ปี พบว่ามีจำนวน Page Loads เท่ากับ 214,459 ครั้ง และมีจำนวน Unique Visitors เท่ากับ 152,904 แบ่งเป็น First Time Visitors และ Returning Visitors เท่ากับ 66,947 และ 85,957 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ปริมาณการเข้าใช้งานบริการเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

สำหรับเว็บไซต์ที่ใช้ให้บริการอยู่นี้ ยังไม่สมบูรณ์ทีเดียวนัก ถึงแม้ว่าผู้พัฒนาจะทำการตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ แต่ก็เป็นการทำงานเพียงด้านเดียว หากเราสามารถทำให้การตรวจสอบนี้เป็นไปแบบสองทาง นั่นคือผู้ใช้งานเป็นผู้ร่วมตรวจสอบด้วย จะทำให้การติดตามแก้ไขปัญหาลดลงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น สิ่งที่ยังขาดหายไปจากเว็บไซต์นี้คือช่องทางการรับแจ้งปัญหาจากการใช้งานสื่อออนไลน์ต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน อีกทั้งยังต้องการเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบประสิทธิภาพหรือการทำงานของ Link ต่าง ๆ ซึ่งผู้พัฒนากำลังวางแผนที่จะดำเนินการต่อไปภายในอนาคตอันใกล้นี้ และเมื่อทำสำเร็จแล้ว ผู้พัฒนาเชื่อว่า การจัดทำเว็บไซต์ในรูปแบบนี้จะเป็นเว็บไซต์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง และยังเป็นเว็บไซต์ที่สามารถทำหน้าที่ในการเป็นสื่อกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

รูปที่ 2 เว็บเพจหน้าหลักของการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร



รูปที่ 3 เว็บเพจหน้าหลักของการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (ปรับปรุง ครั้งที่ 1)

Naresuan University Library

Home | News and Event | VDO Online | About Us | Contact

Renew Online Login
 Your Name:
 Barcode:

Quick Link
[Health Science Library](#)
[Thailis Digital Collection](#)
[Thailand Union Catalog](#)
[Journal Link](#)
[Journal Content](#)
[Periodical Index Database](#)
[NU Medical Students' Research Database](#)
[Audio-visual](#)
[SAR Online 2552](#)
[NU Book Fair](#)

Online Services
[Library Search \(Web OPAC\)](#)
[Document Delivery Service \(DDS\)](#)
[Renew Online](#)
[Suggest New Books](#)
[List of New Books](#)
[New Book Covers](#)
[Reserve Study Rooms](#)
[e-Forms](#)
[Internet Room Calendar](#)
[Citation Analysis](#)
[Journal Impact Factor-JIF](#)
[Questions/Suggestions](#)
[Ask a Librarian](#)

Search for books

Search for articles

Search for journals

Online Databases

50 Lessons	ASME	Matchon e-Library
ABI/INFORM Dateline	A to Z search	Matchon Weekly
ABI/INFORM Global	Business Source Complete	MEDLINE with Full Text
ABI/INFORM Trade & Industry	CAB Abstract	Ovid
Academic Search Complete	CINAHL plus with Full Text	Regional Business News
Academic Search Elite	CHE: PDF Dissertation Full Text	SAGE Journals Online
ACM Digital Library	Dissertations & Theses	ScienceDirect
ACS : American Chemical Society	Education Research Complete	Science Online
ADIS online	Emerald	Scopus
Annual Reviews	H.W. Wilson	Springer Link
AIP Journals Online	IEEE Xplore	Thailis Digital Collection (TDC)
APS Journals Online	ISI Web of Knowledge	Turnitin
ASCE	JSTOR	UpToDate
Asia this Week		Westlaw
		Wiley InterScience

Online Databases

Free Databases

Australasian Digital Theses Program	Intute	PubMed
BENTHAM OPEN ACCESS	National Agriculture Library (AGRICOLA)	The UK Statute Law Database
International Buffalo Information Center	PULINET Local Information Database	

Free Databases