

สื่อการเรียนรู้ดิจิทัล เพื่อการเรียนรู้ไร้ขีดจำกัด Digital Learning Launchpad

กิตติยา สุทธิประภา ธีรยุทธ บาลชน ทีม RefLib
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: kittsu@kku.ac.th

บทคัดย่อ

Digital learning Launchpad เป็นการพัฒนาเป็นเว็บแอปพลิเคชันที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อรวบรวมและจัดทำสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลในรูปแบบ ข้อความ รูปภาพ และ Video Tutorial ที่ช่วยสนับสนุนการเรียน การสอน มีเป้าหมายในการบริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ การออกแบบและพัฒนาอ้างอิงจากปัญหาและข้อคำถามที่ผู้ใช้บริการถามเข้ามาบ่อยครั้งจากช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ e-mail, facebook, twitter, Line และ Live Chat เป็นต้น Digital Learning Launchpad ประกอบด้วย 4 หัวข้อหลัก ได้แก่ Plagiarism Checking Search Smarter Enhancing Research Impact และ Publication ในแต่ละหัวข้อประกอบด้วย การสรุปเนื้อหาสาระของสื่อการเรียนรู้แต่ละหัวข้อและสื่อดิจิทัลมีเดีย เช่น รูปภาพ และ Video Tutorial เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้จากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมบริการนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงและสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระบนสภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัล มีความสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา สามารถทบทวนความรู้และเทคนิคต่างๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการเรียน การสอนและการวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ช่วยให้บรรณารักษ์มีเวลาในการพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของตนเองให้พร้อมออกให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อตัวผู้ให้บริการที่สูงขึ้นในปัจจุบัน รวมไปถึงสามารถสร้างสรรค์และพัฒนาการบริการใหม่ๆ ในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ:

สื่อการเรียนรู้ดิจิทัล, นวัตกรรมบริการ, Digital Learning Launchpad

Abstract

Digital learning Launchpad is a web application to developed digital learning in multimedia including text, image and video tutorials. It Aims to support teaching, learning and researching. Design and development is based on user experience and frequently asked questions from various communication channels including e-mail, facebook, twitter, line and live chat. Digital learning Launchpad consists of four main topics: Plagiarism Checking, Search Smarter, Enhancing Research Impact and

Publication. There are content summarizing and digital multimedia such as images and Video Tutorial, etc. The results of the application of innovative services will support the learning, teaching and research to be more effective and facilitate the users. They are easy to access and be able to learn freely in a digital environment, with ease, speed and timeliness and users can review the knowledge and techniques. In addition, it simplifies the process and time of service. Librarians have the time to develop their abilities and capabilities to provide services that meet the needs and experiences of service users who are expected higher levels of service. Moreover, they can create and develop efficient new services.

Keyword:

Digital Learning Launchpad, Service Innovation

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อห้องสมุดหลายด้าน (Dey, 2012) ได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการ (User Behavior) มีวิธีการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปสามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลได้จากแหล่งสารสนเทศจากภายนอกห้องสมุดได้ ทุกที่ทุกเวลาสามารถเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) มีความสะดวกและรวดเร็วจากแหล่งสารสนเทศที่อยู่ ทั้งในและนอกห้องสมุดและยังสามารถเข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็ม (Full Text) ได้โดยตรง ห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทจากเชิงรับที่เป็นเพียงสถานที่สำหรับยืมและคืนหนังสือเป็นเน้นการบริการเชิงรุกมากขึ้น พัฒนาบทบาทให้เป็น Library of things ที่เป็นแหล่งรวมความรู้ และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างพื้นที่ Inspiration and making space ให้ผู้ใช้บริการได้มีพื้นที่สร้างสรรค์ผลงานของตนเอง นอกจากนี้ห้องสมุดต้องมีบทบาทสำคัญในการสอนการใช้ห้องสมุดและการวิจัย มีการจัดหาเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เป็นที่ปรึกษาทางด้านสารสนเทศเพื่อการวิจัยและต้องพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Ayeni, 2015) นำเอาแนวคิด Internet of Things คือการที่สิ่งต่างๆ ถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน บนอินเทอร์เน็ต (เสกสรร ศิริวิสัย, 2559) และใช้ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience) มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาและออกแบบบริการ (Service Design) ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการด้วยเพื่อส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็น Library of Things มีทุกสิ่งทุกอย่างที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่าง ห้องสมุดและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Connected Lifelong learning) ของผู้ใช้บริการ

การพัฒนา Digital learning Launchpad เป็นนวัตกรรมบริการที่กำลังเป็นที่นิยมในงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยหลายแห่งนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Harvard โดยการพัฒนานวัตกรรมบริการนี้เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดทำเป็นเว็บแอปพลิเคชันที่รวบรวมและจัดทำสื่อการเรียนรู้และเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้นำเอามาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมและจัดทำสื่อการเรียนการสอนดิจิทัลโดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง Digital learning Launchpad ผ่านทางเว็บไซต์ <https://library.kku.ac.th/2016/launchpad> ที่จัดทำโดยทีม Reference Librarian (RefLib) เพื่อเพิ่มช่องทางในการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience) เป็นพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ เพิ่มเป้าหมายการบริการที่

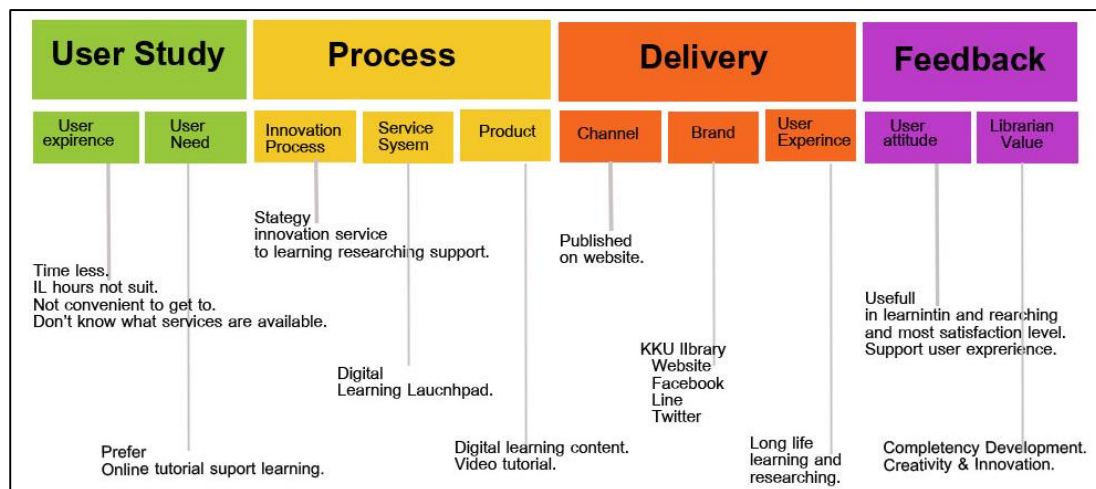
สนับสนุนการเรียน การสอนและการวิจัย ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระบนสภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัลเข้ากับประสบการณ์ผู้ใช้บริการในปัจจุบัน สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการ ให้สามารถทบทวนความรู้ต่างๆ ในด้านการทำวิจัยและเทคนิคต่างๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการวิจัยให้มีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความดึงดูดใจและเพิ่มอัตราการเรียนรู้อันแปลกใหม่ให้กับผู้ใช้บริการ และเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและห้องสมุดได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ ช่วยให้บรรณารักษ์มีเวลาในการพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของตนเองให้พร้อมออกให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อตัวผู้ใช้บริการที่สูงขึ้นในปัจจุบัน รวมไปถึงสามารถสร้างสรรค์และพัฒนาการบริการใหม่ๆ ในให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการ ที่ช่วยสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย ของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ตอบสนองความต้องการและประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการจัดทำนวัตกรรมบริการ โดยการจัดทำ Digital Learning Launchpad มี 4 ขั้นตอนดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การดำเนินการจัดทำนวัตกรรมบริการDigital learning Launchpad

1. ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience Study)

จากการศึกษาความต้องการและประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience) ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและอ้างอิง โดยการสังเกตการณ์ในการให้บริการและการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการไม่มีเวลาที่จะเข้ามาใช้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและไม่สามารถเข้าอบรมตามหลักสูตรและช่วงเวลาทางห้องสมุดจัดไว้ให้ (ร้อยละ 55) แต่มีความต้องการใช้เครื่องมือในการช่วยสนับสนุนการทำวิจัย (ร้อยละ 80) เช่น โปรแกรม Turnitin โปรแกรมจัดการรายการบรรณานุกรม หากต้องมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ซึ่งมี

ผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามบรรณารักษ์ในแต่ละครั้งเป็นจำนวนมากการให้คำแนะนำหน้าเคาน์เตอร์จึงไม่เหมาะสมและสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นทีม RefLib จึงเล็งเห็นความสำคัญในการ จัดทำ Digital learning Launchpad เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการเรียนรู้ และการทำวิจัยให้กับผู้ใช้บริการ

2. ศึกษาเครื่องมือในการจัดทำ Digital Content (Process)

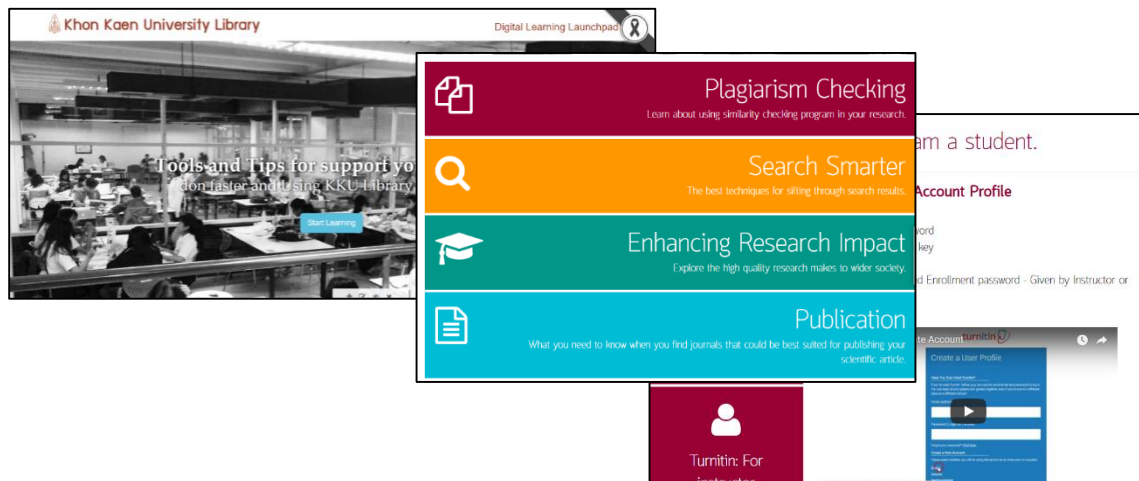
รวบรวมเนื้อหาที่สำคัญเกี่ยวกับเครื่องมือที่จะช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยและปัญหาหรือขั้นตอนในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการถามสอบถามเข้ามาบ่อยครั้งใช้ข้อมูลจากการศึกษาความต้องการและประสบการณ์ผู้ให้บริการ โดยใช้ข้อคำถามและปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจริง เช่น ข้อมูลการสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรม Turnitin ดังภาพที่ 2 นำมาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบบริการ โดยเลือก Software และรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมในการจัดทำ Digital learning Launchpad โดยแบ่งเป็นหัวข้อหลักที่สำคัญ ดังนี้ Plagiarism Checking, Enhancing Research Impact, Searching Smart และ Publication



ภาพที่ 2 สถิติการสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรม Turnitin ปีงบประมาณ 2560

3.การให้บริการ Digital learning Launchpad (Delivery)

ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการ Digital learning Launchpad ได้จากหน้าเว็บห้องสมุดจากลิงค์ <https://library.kku.ac.th/2016/launchpad> ดังภาพที่ 3 และทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ facebook, twitter และ Live Chat



ภาพที่ 3 Digital Learning Launchpad

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Feedback)

จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้งาน สื่อการเรียนการสอน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ดังภาพที่ 4

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ Digital learning Launchpad (Digital learning Launchpad Satisfaction Questionnaire)

กรุณา: กรุณาตอบแบบสอบถามนี้โดยสุจริตใจ
Please fill the questionnaire box to indicate your degree of satisfaction.
กรุณาตอบแบบสอบถามนี้โดยสุจริตใจ
Please accept our sincere thanks for taking the time to provide us with such valued information.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อ Digital learning Launchpad	มากที่สุด (Delighted)	มาก (Very Satisfied)	ปานกลาง (Satisfied)	น้อย (Somewhat Satisfied)	น้อยที่สุด (Not at all Satisfied)
เนื้อหาครบถ้วนและเข้าใจง่าย (Correct and easy Content)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสะดวกในการเข้าถึงสื่อ Digital learning Launchpad (Be able to access easily)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ภาพที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ Digital Learning Launchpad

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การจัดทำ Digital Learning Launchpad ทำให้ได้นวัตกรรมบริการที่ผู้ให้บริการสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระบนสภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัลที่เข้ากับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการและประสบการณ์ (User Experience) ของผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($X = 4.5$) ความรู้ก่อนและหลังใช้สื่อ Digital learning Launchpad ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยมาก และระดับมากที่สุดตามลำดับ หลังจากที่มีการเข้าใช้บริการ Digital learning Launchpad สื่อการเรียนรู้ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ Video Tutorial เกี่ยวกับ Turnitin ที่เผยแพร่ เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม -20 กันยายน 2560 มียอดการเข้าชมคลิปจำนวน 4,763 ครั้ง นอกจากนี้ทีม RefLib บรรณารักษ์งานบริการและงานส่งเสริมการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอน ขณะปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ตอบคำถามและในห้องอบรม ช่วยประหยัดเวลา และอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมการสอนและการอบรมได้อีกด้วย

การนำไปใช้ประโยชน์

การจัดทำ Digital learning Launchpad ในรูปแบบ สื่อดิจิทัล รูปภาพ และ Video tutorial ทำให้ได้ นวัตกรรมบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยสามารถจำแนกประโยชน์ออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

ช่วยลดข้อคำถามที่ผู้ใช้บริการถามเข้ามาบ่อยๆ โดยผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้จากทุกที่ ทุกเวลา และสามารถทบทวนความรู้ได้ทันทีเมื่อต้องการ ในด้านของผู้ให้บริการช่วยลดภาระงานของบรรณารักษ์ตอบคำถามได้ เป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นสื่อการเรียนรู้ที่ช่วยสนับสนุนการเรียน และการวิจัยผู้ใช้บริการ ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้ ด้วยตนเองได้อย่างอิสระบนสภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัล และเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ผ่าน Digital learning Launchpad ที่สามารถเข้าใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการและประสบการณ์ผู้ใช้บริการ

2. ประโยชน์ต่อบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ

ช่วยลดภาระงานของบรรณารักษ์ตอบคำถามได้เป็นอย่างมาก เปิดโอกาสให้บรรณารักษ์มีเวลาในการคิดค้น นวัตกรรมบริการใหม่ๆ และพัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพพร้อมออก ให้บริการ

3. ประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น ห้องสมุดคณะ กองบริหารงานวิจัย และบัณฑิตวิทยาลัยสามารถใช้ ประโยชน์จาก Digital learning Launchpad ได้อีกด้วย ส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการด้านการวิจัยที่มี ประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยต่อไป

รายการอ้างอิง

- เสกสรรค์ ศิวาลัย. (2559). Internet of Things เมื่อสรรพสิ่งล้วนเชื่อมต่อ (อินเทอร์เน็ต). ค้นเมื่อ 6 กันยายน 2560, จาก <https://goo.gl/WjVZ7o>.
- Ayeni, P.O. (2015). The relevance of reference librarian in 21 st century: a critical look. *Information and knowledge Management*. 5(7), 113-117
- Dey, T. (2012). Cybrarian: the librarian of future digital library. *International Journal of Information Dissemination and Technology*, 2(3), 209-211.
- Harvard Library University. (2016). Digital learning Launchpad. Retrieved 2017, 6 September, form <https://learn.library.harvard.edu/>