การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

SERVICE DESIGN FOR RAMKHAMHAENG UNIVERSITY LIBRARY, BANGNA CAMPUS

นิรชา อินทร์ศรี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2566

การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิรชา อินทร์ศรี

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

SERVICE DESIGN FOR RAMKHAMHAENG UNIVERSITY LIBRARY, BANGNA CAMPUS

NIRACHA INSRI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of MASTER OF ARTS

(Information Studies)

Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ของ

นิรชา อินทร์ศรี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ ชื่นชม)

..... ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศุมรรษตรา แสนวา)

ชื่อเรื่อง	การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้วิจัย	นิรชา อินทร์ศรี
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กันยารัตน์ เควียเซ่น

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยประยุกต์แนวคิดการออกแบบแบบดับเบิลไดอะมอน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะคือ ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาประสบการณ์และความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหงผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อระบุปัญหาสำหรับใช้ในการออกแบบบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลกับ กลุ่มผู้ใช้/ผู้ไม่ใช้บริการและผู้ให้บริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา รวมจำนวน 51 คน โดยใช้แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ แนวคำถามสัมภาษณ์ แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ และระยะที่ 2 เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยออกแบบร่วมกับตัวแทนกลุ่มผู้ใช้และผู้ให้บริการ จำนวน 15 คน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยใช้แนวคำถามระดมสมอง ผังคัดเลือกความคิดพิมพ์เขียวการบริการ และแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการเพื่อใช้ในการออกแบบและนำส่งบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาใหม่ มักต้องทำงานควบคู่กับการเรียนจึงประสบปัญหาในด้านเวลา ทำให้ขาดการรับรู้ข่าวสารการบริการต่างๆ ของห้องสมุด ขาดทักษะการสืบค้นและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ไม่ทราบว่ามีหนังสือใดบ้างที่ต้องใช้ประกอบการเรียนการสอน จึงต้องการให้ห้องสมุดพัฒนาบริการให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์และแอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และสอดคล้องกับบริบทการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยแบบเปิด ผลจากการศึกษานำมาสู่การพัฒนาต้นแบบบริการแอปพลิเคชันและพิมพ์เขียวการบริการสำหรับแก้ปัญหาดังกล่าว ผลการประเมินความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ พบว่าพิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาและให้บริการได้จริง โดยการประเมินในด้านการออกแบบและพัฒนา ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านประโยชน์การใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การออกแบบบริการ, กระบวนการคิดเชิงออกแบบ, การบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

Title	SERVICE DESIGN FOR RAMKHAMHAENG UNIVERSITY LIBRARY, BANGNA CAMPUS
Author	NIRACHA INSRI
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Sasipimol Prapinpongsakorn
Co Advisor	Assistant Professor Assistant Professor Kanyarat Kwiecien

The objective of this research is to create new services for the Bangna Campus Library at Ramkhamhaeng University by utilizing the double diamond design framework. The research methodology is comprised of two distinct phases: Phase One involves conducting an in-depth investigation to understand the experiences and specific requirements of users at the Bangna Campus Library at Ramkhamhaeng University. The data was gathered using 51 individuals, including library users and non-users, as well as service providers, participated in the design process of the Bangna Campus Library at Ramkhamhaeng University. This involved utilizing several tools such as a user safari, interview question guidelines, customer journey mapping, and user personas. In Phase Two, the design process involved 15 users and service provider representatives, as well as three experts. Brainstorming questions, service blueprint, and a service blueprint assessment form were utilized to facilitate the design and delivery of services. The findings showed that users, particularly new students, frequently encountered time-related challenges as they juggled their academic responsibilities with their job duties. This results in a deficiency in awareness of library services and a lack of proficiency in seeking for and finding information resources. The research findings indicate that users, especially freshman students, frequently experience time-related challenges due to the need to balance their study commitments with job responsibilities. This results in a lack in information regarding the diverse range of services offered by the library with inadequate skill in information retrieval limiting their ability to identify the necessary textbooks for educational purposes. Hence, the user desires the library to expand its services by creating online formats and applications that can be accessed from anywhere and at any time. This would align with the framework of open university education. The findings prompted the creation of application service prototypes and service blueprints as solutions to these issues. The review of opinions on the service blueprint determined that it was suitable for both development and real service delivery. By assessing the feasibility in design and development, the degree of appropriateness and overall usability is extremely high.

Keyword : Service design, Design thinking, Services in academic libraries, Academic libraries

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงสุดจากอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ มาโดยตลอด รวมทั้งสละเวลาในการตรวจแก้ไข ชี้แนะสิ่งที่มีประโยชน์จนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงงานวิจัยมาตลอด ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ ชื่นชม ประธานสอบปากเปล่า และ อาจารย์ ดร.ศุมรรษตรา แสนวา ที่ร่วมเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่า โดยให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้มาตลอด และขอขอบพระคุณหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา ที่ให้ทุนสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่สละเวลาในการพิจารณาคุณภาพและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ขอขอบพระคุณ คุณสุพล สาวินัย หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา และบุคลากรทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาอย่างเป็นทางการ ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่เป็นกำลังให้กันและกัน รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานวิจัยต่างๆ จนทำให้งานปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นิรชา อินทร์ศรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญรูปภาพ ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย 4

ความสำคัญของการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ 8

ความเป็นมาและความหมายประสบการณ์ผู้ใช้ 8

การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ 9

การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ 12

การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ในงานห้องสมุด 13

แนวคิดการออกแบบบริการ 14

ความเป็นมาและความหมายของการออกแบบบริการ 14

ความสำคัญของการออกแบบบริการ 16
หลักการออกแบบบริการ 17
กระบวนการออกแบบบริการ 20
วิธีการที่ใช้ในการออกแบบบริการ 30
ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 40
ประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์ 40
การบริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 46
งานวิจัยในต่างประเทศ 46
งานวิจัยในประเทศ 53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 59
ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 59
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 59
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ 60
การเก็บรวบรวมข้อมูล 61
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 62
ระยะที่ 2 ออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน 62
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 63
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ 63
การเก็บรวบรวมข้อมูล 64

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 65
บทที่ 4 ผลการศึกษา 67
ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 67
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 67
ระยะที่ 2 เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน 98
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 98
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 98
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 113
ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนามหาวิทยาลัยรามคำแหง 113
วิธีดำเนินการวิจัย 113
สรุปผลการวิจัย 115
ระยะที่ 2 เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน 120
วิธีดำเนินการวิจัย 120
สรุปผลการวิจัย 122
อภิปรายผลการวิจัย 126
ข้อเสนอแนะ 129
1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ 129
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 130
บรรณานุกรม 131

ภาคผนวก.....139
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....140
ภาคผนวก ข เครื่องมือวิจัย.....144
ภาคผนวก ค ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย.....157
ประวัติผู้เขียน.....160

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 เปรียบเทียบแนวคิดการออกแบบบริการ 30

ตาราง 2 การใช้เครื่องมือในแต่ละกระบวนการ 39

ตาราง 3 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 66

ตาราง 4 สรุปประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา 83

ตาราง 5 สรุปประสบการณ์และความต้องการของผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา 89

ตาราง 6 แนวคิดความต้องการพัฒนาร่างต้นแบบบริการ 99

ตาราง 7 ระดับความคิดเห็นพิมพ์เขียวการบริการ 109

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

ภาพประกอบ 2 กระบวนการคิดเชิงออกแบบมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด 22

ภาพประกอบ 3 กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน 24

ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการค้นพบ (Design Council, 2015) 25

ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการกำหนด (Design Council, 2015) 26

ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการพัฒนา (Design Council, 2015) 28

ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการส่งมอบ (Design Council, 2015) 29

ภาพประกอบ 8 แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ 32

ภาพประกอบ 9 แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ 34

ภาพประกอบ 10 ผังคัดเลือกแนวคิด (อุทยานการเรียนรู้, 2564) 35

ภาพประกอบ 11 แม่แบบโมเดลธุรกิจแคนวาส 36

ภาพประกอบ 12 พิมพ์เขียวการบริการ 38

ภาพประกอบ 13 โครงสร้างองค์กรห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 43

ภาพประกอบ 14 แผนที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา 68

ภาพประกอบ 15 ผังอาคารห้องสมุด ชั้น 1 และชั้น 2 69

ภาพประกอบ 16 ผังอาคารห้องสมุด ชั้น 3 70

ภาพประกอบ 17 แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา 93

ภาพประกอบ 18 ผังคัดเลือกแนวคิด 95

ภาพประกอบ 19 แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ “หนังสือแนะนำในรายวิชา” 97

ภาพประกอบ 20 ตัวอย่างร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 1 100

ภาพประกอบ 21 ตัวอย่างร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 2 100

ภาพประกอบ 22 ตัวอย่างร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 3 101
ภาพประกอบ 23 การสมัครสมาชิก..... 102
ภาพประกอบ 24 เมนูหลักและเมนูเพิ่มเติม 102
ภาพประกอบ 25 เมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา..... 103
ภาพประกอบ 26 รายละเอียดหน้าเมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา 104
ภาพประกอบ 27 เมนูวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 104
ภาพประกอบ 28 เมนูบริการห้องสมุด..... 105
ภาพประกอบ 29 เมนูอื่น ๆ 106
ภาพประกอบ 30 พิมพ์เขียวการบริการแอปพลิเคชัน RU LIB APP 108
ภาพประกอบ 31 พิมพ์เขียวการบริการแอปพลิเคชัน RU LIB APP ฉบับสมบูรณ์..... 112
ภาพประกอบ 32 เมนูต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน RU LIB APP 124
ภาพประกอบ 33 พิมพ์เขียวการบริการ เมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา 125

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันห้องสมุดมีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดหมวดหมู่ เก็บรักษา จัดทำเครื่องมือในการค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ (Choo, 2002) เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกพัฒนาขึ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ครั้งยิ่งใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประยุกต์กับกระบวนการทำงานและการให้บริการสารสนเทศในทุกด้าน (Abubakar, 2011) การพัฒนาทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งผลให้ทรัพยากรสารสนเทศปรับเปลี่ยนรูปแบบจากสิ่งพิมพ์เป็นสารสนเทศดิจิทัล ห้องสมุดจึงพัฒนาบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่แบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (Esew & Ikyembe, 2013) การพัฒนาทางเทคโนโลยีส่งผลต่อวิถีชีวิตของผู้คนชุมชนและสังคม ทัศนคติ พฤติกรรมและกิจวัตรประจำวัน (Braccini, 2013) ยกตัวอย่างเช่น ด้านพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า ปัจจุบันนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรก เนื่องจากเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และตลอดเวลา ด้านพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า มีการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศและ (เดชดนัย จุ้ยชุม, ฤทัยชนนี สิทธิชัย และอิ่มจิต เลิศพงษ์สมบัติ, 2556) การเข้าใช้พื้นที่ห้องสมุดลดลง (Beagle, 2008) รวมถึงด้านพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ พบว่า มีแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดจะใช้งานทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น (ธิดารัตน์ สาระพล และลำปาง แม่นมาตย์, 2563) แต่สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้เลือกที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่าการเข้าใช้บริการห้องสมุด นั่นก็คือประสบการณ์ที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้งาน ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและทุกที่ทุกเวลา หากห้องสมุดต้องการที่จะมีบทบาทต่อผู้ใช้ในยุคนี้ ห้องสมุดจะต้องจะต้องคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience : UX) ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ โดยทำให้ผู้ใช้ปราศจากความยุ่งยากรำคาญใจ รู้สึกมีความสุข และพึงพอใจในการใช้งาน (Norman & Nielsen, 2016)

ประสบการณ์ผู้ใช้เริ่มต้นจากศึกษาการใช้งานระหว่างมนุษย์และคอมพิวเตอร์ (Human-Computer Interaction : HCI) ก่อนที่ต่อมาจะพัฒนาจนกลายมาเป็นกระบวนการนวัตกรรมทางอุตสาหกรรม บริการและการพัฒนาเว็บไซต์ (Seale et al., 2022) องค์กรที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ผู้ใช้ถือเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (Rosenberg, 2014) เพราะองค์กร

จะสามารถส่งมอบบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้ ด้วยประโยชน์ของประสบการณ์ผู้ใช้ทำให้องค์กรต่าง ๆ รวมถึงห้องสมุดได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการนำแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้มาใช้ในขณะเดียวกันหากผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งโดยส่วนมากมักเกิดจากข้อบกพร่องภายในหน่วยงาน จนทำให้ไม่สามารถส่งมอบประสบการณ์การบริการที่เป็นที่ดีแก่ผู้ใช้ได้

ดังนั้นหากห้องสมุดต้องการที่จะส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ ลดข้อบกพร่องจากภายในหน่วยงาน ลดความซับซ้อนของการทำงานให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพสอดรับกันทั้งระบบ ห้องสมุดควรที่จะต้องนำแนวคิดเรื่องการออกแบบบริการ (Service design) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากการออกแบบบริการเป็นการสร้างสรรค์หรือปรับแต่งนวัตกรรมบริการ ที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้ (Polaine, Lovlie, & Reason, 2013; Mager & Sung, 2011; Stickdorn & Schneider, 2012) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสบการณ์การทำงานของพนักงานและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ (Gibbons, 2017) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการวางแผน และจัดระเบียบสิ่งที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้คน ทรัพยากร และกระบวนการการทำงานของห้องสมุด มองการบริการแบบองค์รวม แนวคิดการออกแบบบริการ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลายด้าน เช่น ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีการนำแนวคิดการออกแบบบริการมาใช้กับการปั่นจักรยานเพื่อการท่องเที่ยว ทำให้ทราบถึงประสบการณ์ ปัญหาของผู้ใช้และนำมาสร้างเป็นชุดประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (ชัยรัตน์ รัตโนภาส, 2558) ด้านพิพิธภัณฑ์สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพิพิธภัณฑ์กับผู้ใช้งานและสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีไปยังผู้ใช้ (หลิว เอินเผิง และบุญชู บุญลิขิตศิริ, 2560) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ เพิ่มแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้และมูลค่าการใช้งาน หากประยุกต์การออกแบบบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น (Veliverronena et al., 2021) ด้านการวางแผนและกลยุทธ์ มีการศึกษาเส้นทางการใช้บริการของผู้ใช้จากนั้นนำมาสร้างต้นแบบ เพื่อใช้ในการจัดวางพื้นที่และบุคลากรที่ให้บริการ (Harrington & Churchill, 2022) ด้านการบริการ เกิดแนวทางใหม่ที่สามารถรวมเข้ากับการดำเนินงานของบริการเดิมและบริการที่จะเกิดขึ้นใหม่ได้ (Trischler & Kelly, 2016) รวมถึงสามารถพัฒนาบริการให้มีความทันสมัยมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรของห้องสมุดถูกใช้อย่างคุ้มค่า (อาภรณ์ ไชยสุวรรณ และศิวนาถ นันทพิชัย, 2562) สร้างบริการที่เกิดมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้า (Niemi-Grundström, 2022)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลอดวิชา หมายถึง มีการจัดลักษณะการเรียนการสอนทั้งแบบชั้นเรียนและแบบทางไกล รับ

นักศึกษาไม่จำกัดจำนวนและไม่มีการสอบเข้า มีตำราเรียนประกอบการเรียนการสอน การฟังคำบรรยายย้อนหลังและการรับชมแบบผ่านชั้นเรียน สามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองไม่ โดยที่บางคณะไม่ต้องเข้าชั้นเรียน มีระบบการเรียนสะสมหน่วยกิตล่วงหน้า สำหรับผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีสาขาส่วนภูมิภาค จำนวน 24 จังหวัด และการจัดการสอบในต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนจากทั่วประเทศที่อยู่พื้นที่ห่างไกลได้เข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา บางคณะไม่บังคับให้เข้าชั้นเรียน นักศึกษาจำเป็นต้องวางแผนการเรียนด้วยตนเอง จึงทำให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความหลากหลายของนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ พฤติกรรมการเรียน รูปแบบการใช้ชีวิตในการเรียน (อัญชลี วิมลศิลป์, 2559) ในปี พ.ศ. 2522 มหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา ถูกก่อตั้งขึ้นเพื่อรองรับการเพิ่มจำนวนของนักศึกษาจากวิทยาเขตหัวหมาก ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ในรายวิชาพื้นฐานทั่วไปและโครงการพิเศษในระดับปริญญาโท จำนวน 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2019) ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา จึงถูกก่อตั้งขึ้นในปีเดียวกัน โดยมีปณิธานในการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและมีวิสัยทัศน์ ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัยของมหาวิทยาลัยด้วยนวัตกรรมใหม่ เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2560) การเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา มีส่วนทำให้พฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาแตกต่างจากมหาวิทยาลัยทั่วไป จากสถิตินักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 (ส่วนกลาง) มีจำนวนทั้งสิ้น 8,791 คน ในภาคการศึกษา 2564 (งานนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2565) และจากการรวบรวมสถิติผู้เข้าใช้งานห้องสมุดวิทยาเขตบางนา โดยเฉลี่ยพบว่ามีผู้เข้าใช้เฉลี่ยเดือนละ 1,013 คนเท่านั้น รวมถึงการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนลดลงเช่นกันเมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบสภาพปัญหาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด เช่น ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความล้าสมัยไม่ตรงกับความต้องการ สมรรถนะของผู้ให้บริการบางส่วนให้บริการไม่ถึงระดับความคาดหวังและยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ปริญญ์ ขวัญเรียง และกันยารัตน์ เควียเซ่น, 2563) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเบื้องต้นจากหัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนาและบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติการ พบว่า ปัจจุบันนักศึกษาเข้ามาใช้บริการห้องสมุดลดน้อยลง เนื่องจากมีการจัดการเรียนการสอนระบบออนไลน์ทำให้นักศึกษาเรียนอยู่ที่บ้าน ห้องสมุดจึงควรปรับตัวโดยจะต้องพัฒนาบริการที่เป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ตรงกับ

ความต้องการของนักศึกษาในปัจจุบัน (สุพล สาวินัย , สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2565) และ “รูปแบบการบริการของห้องสมุดมีความล้าสมัย ไม่เปลี่ยนแปลงไปสถานการณ์ปัจจุบันบริการบางอย่างก็ไม่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริการ การยืมหนังสือออนไลน์ก็ไม่สามารถทำได้แบบ 100% พื้นที่มีผู้เข้าใช้งานน้อย เช่นเดียวกับบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้ลดลง ไม่มีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่” (พรรณชนก ภูฆัง, สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2565) อีกทั้งผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่งบรรณารักษ์ของห้องสมุด ได้สังเกตเห็นประเด็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการพบเจอระหว่างการใช้บริการห้องสมุดและการปฏิบัติงาน อีกทั้งห้องสมุดวิทยาเขตบางนาไม่เคยมีการศึกษาประสบการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ในเชิงลึก

จากประเด็นปัญหาและความท้าทายดังกล่าว กอรปกับความจำเป็นในการพัฒนาปรับปรุงงานของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ที่เฉพาะเจาะจงและมีภูมิหลังการศึกษามหาวิทยาลัยแบบเปิด เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมเชิงลึกและความต้องการเฉพาะของผู้ใช้และนำไปออกแบบเป็นบริการใหม่เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ การบริการที่ตรงกับความต้องการและสร้างความประทับใจ รวมถึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการยกระดับคุณค่าของงานห้องสมุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน (The double diamond design process)

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงประสบการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ เพื่อนำมาพัฒนานวัตกรรมการบริการและพิมพ์เขียวการบริการตามกระบวนการออกแบบบริการ สำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยจะได้รับการบริการที่ถูกพัฒนาปรับปรุงแก้ไขทำให้กระบวนการบริการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพการบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำไป

ประยุกต์ใช้ตามบริบทของห้องสมุดแห่งอื่นและหน่วยงานที่สนใจ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้และเพิ่มคุณค่าการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ/ผู้ไม่ใช้บริการ จำนวน 40 คน ประกอบไปด้วย นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และบุคคลทั่วไป 2. ผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นของห้องสมุด วิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 11 คน

ระยะที่ 2 การออกแบบบริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้และผู้ให้บริการ จำนวน 15 คน 2) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การออกแบบบริการ** (Service design) หมายถึง การออกแบบกระบวนการ หรือกิจกรรมสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เกิดจากการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน ประกอบไปด้วย 1. การค้นพบ (Discovery) ศึกษาปัญหาความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้ 2. การกำหนดปัญหา (Define) วิเคราะห์ประเด็นปัญหาเลือกปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้มากที่สุด 3. การพัฒนา (Develop) รวบรวบแนวคิดในการแก้ไขปัญหา และสามารถดำเนินการได้จริงและพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการของนวัตกรรมการบริการ และทดสอบกับผู้ใช้ 4. การส่งมอบ (Deliver) ส่งมอบพิมพ์เขียวการบริการของนวัตกรรมการบริการและทำการประเมินผล

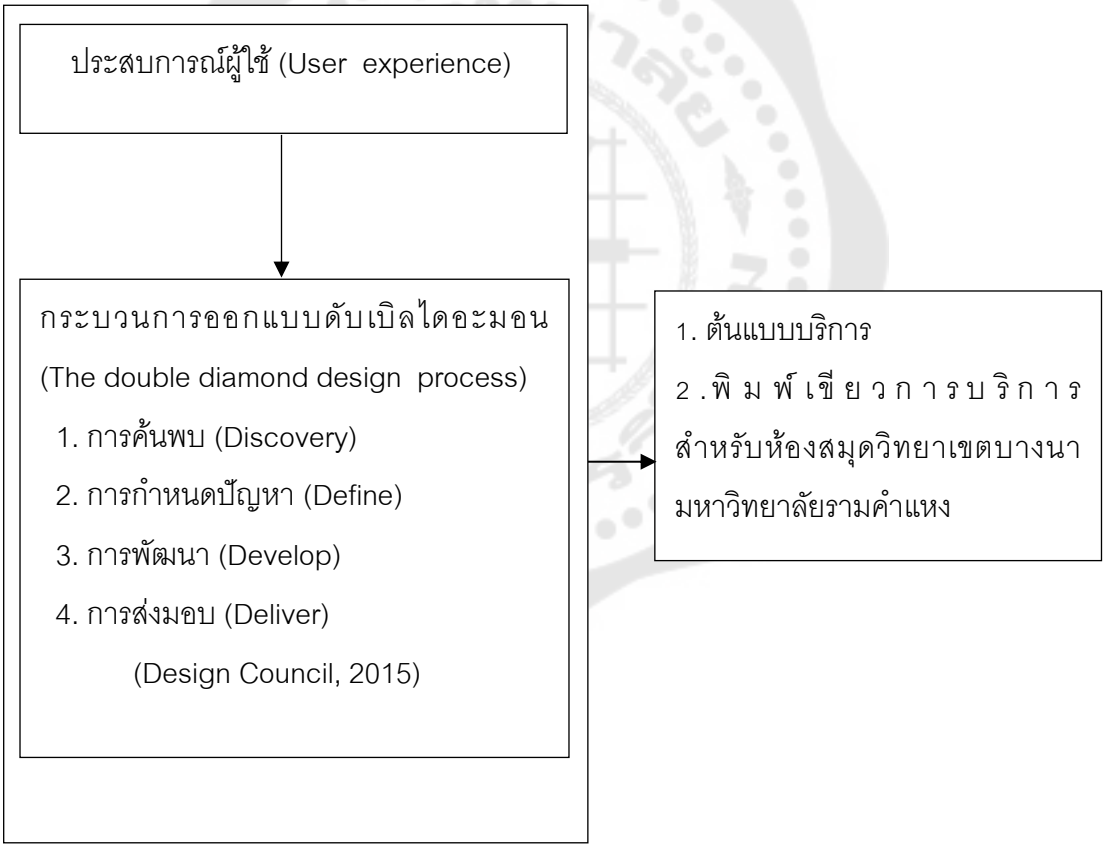
2. **ประสบการณ์ผู้ใช้** (User experience) หมายถึง ผลลัพธ์จากการที่ผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับระบบหรือบริการของห้องสมุด โดยมีจุดเริ่มต้นคือก่อนเข้าใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดสิ้นสุดของประสบการณ์ผู้ใช้ โดยมีปัจจัยด้านจิตวิทยาหลอมรวมอยู่ด้วย

3. **ผู้ใช้** (Users) หมายถึง บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้ใช้บริการ/ผู้ไม่ใช่บริการ หมายถึง บุคคลที่มีส่วนได้เสียในการบริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา แต่ไม่ได้เกี่ยวข้อง

โดยตรงกับการดำเนินงานของห้องสมุด ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และบุคคลทั่วไป 2. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่

4. **ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง** หมายถึง ห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาวิทยาลัยเปิด สังกัดภายใต้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งอยู่ที่ถนนราม 2 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ภายในกองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยลัยรามคำแหง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้
   1.1 ความเป็นมาและความหมายของประสบการณ์ผู้ใช้
   1.2 การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้
   1.3 การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้
   1.4 การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ในงานห้องสมุด
2. แนวคิดการออกแบบบริการ
   2.1 ความเป็นมาและความหมายของการออกแบบบริการ
   2.2 ความสำคัญและประโยชน์ของการออกแบบบริการ
   2.3 หลักการออกแบบบริการ
   2.4 กระบวนการออกแบบบริการ
   2.5 วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ
3. ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
   3.1 ประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์
   3.2 โครงสร้างองค์การ
   3.3 การบริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
   4.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้

ความเป็นมาและความหมายประสบการณ์ผู้ใช้

จุดเริ่มต้นของประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience : UX) เริ่มจากยุคอุตสาหกรรมต้นปี ค.ศ. 1900 เฟรเดอริก เทย์เลอร์ สโลว์ วิศวกรเครื่องกล ศึกษาแนวทางที่จะทำให้แรงงานมนุษย์มีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทย์เลอร์ได้ทำการวิจัยอย่างละเอียดเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับเครื่องมือของพวกเขา ต่อมาเทย์เลอร์ได้เขียนหนังสือ "หลักการของการจัดการทางวิทยาศาสตร์" การมุ่งเน้นของเทย์เลอร์ในการปรับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับเครื่องมือให้เกิดความเหมาะสมที่สุด จึงดูเหมือนจะความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ผู้ใช้ จากนั้นในปี ค.ศ. 1940 บริษัทผลิตรถยนต์โตโยต้าได้แสวงหาประสิทธิภาพในทำงาน จึงได้พัฒนาระบบ การผลิตที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง โดยอาศัยความเคารพต่อผู้คนและเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการออกแบบและแก้ไขปัญหาที่พบในการผลิต ถัดมาในปี ค.ศ. 1955 นักออกแบบอุตสาหกรรม เดรย์ฟัสส์ (Dreyfuss) อธิบายการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ไว้อย่างสั้น ๆ “...หากการออกแบบทำให้ผู้คนมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น สบายขึ้น และกระตือรือร้นที่จะซื้อมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือแค่เพียงแค่มีความสุขมากขึ้นกับการใช้ผลิตภัณฑ์ ก็ถือว่านักออกแบบประสบความสำเร็จ” แสดงให้เห็นถึงหัวใจสำคัญของการออกแบบคือการเน้นที่มนุษย์เป็นหลัก

วอล์ท ดิสนีย์ (Disney) มักถูกยกย่องว่าเป็นนักออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้คนแรก เขาหมกมุ่นอยู่กับการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ที่มหัศจรรย์ น่าดื่มด่ำ วิธีที่การที่เขาใช้คือการจินตนาการว่าตนเองเป็นผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนสนุก ฟังเสียงของลูกค้า มองและคิดในมุมมองของลูกค้า เมื่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนโลก จึงเกิดแนวคิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ บริษัทแอปเปิลได้เริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์จากการออกแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นหลัก และในต้นปี 1995 ดอน นอร์แมน (Norman & Nielsen) นักวิทยาการการรู้ คิดค้นคำว่า "การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้" ซึ่งครอบคลุมทุกด้านของประสบการณ์บุคคลกับระบบ (Stevens, 2021) ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมีนักวิจัยจากหลากหลายสาขาวิชา ที่ทำการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ แต่ละสาขาวิชาก็จะใช้วิธีการวิจัยและเครื่องมือวิจัยที่แตกต่างกัน จึงส่งผลทำให้มีการให้ความหมายของประสบการณ์การผู้ใช้ที่แตกต่างและหลาก (Hassenzahl & Tractinsky, 2006) จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปความหมายประสบการณ์ผู้ใช้ได้ดังนี้

ไอเอสโอ 9241-110 (ISO, 2010) ประสบการณ์ผู้ใช้ หมายถึง การรับรู้และการตอบสนองของบุคคลที่เกิดจากการใช้และ/หรือการใช้งานที่คาดการณ์ไว้ของผลิตภัณฑ์ ระบบหรือบริการ ประสบการณ์ของผู้ใช้ซึ่งมาจากภาพลักษณ์ของแบรนด์ การนำเสนอ การทำงาน ประสิทธิภาพของ

ระบบ พฤติกรรมเชิงโต้ตอบ และการช่วยเหลือของระบบที่โต้ตอบกับผู้ใช้ สภาพภายในและทางกายภาพของผู้ใช้ ที่เกิดจากประสบการณ์ ทัศนคติ ทักษะส่วนบุคคล และบริบทของการใช้งาน รวมถึงอารมณ์ ความเชื่อ ความชอบ การรับรู้ การตอบสนองทางร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมผู้ใช้ทั้งหมดที่เกิดขึ้นก่อน ระหว่าง และหลังการใช้งาน

Norman & Nielsen (2016) อธิบายว่า "ประสบการณ์ของผู้ใช้ ครอบคลุมทุกแง่มุมของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับบริษัท บริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ให้ลูกค้ามีความสะดวก สามารถใช้งานง่าย และดูดี เกิดความสุขสนุกสนานในการใช้งานและการเป็นเจ้าของ ประสบการณ์ผู้ใช้มีมากกว่าการให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ จะต้องมีทำงานแบบสหสาขาวิชาเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งวิศวกรรม การตลาด การออกแบบกราฟิกอุตสาหกรรม และการออกแบบส่วนต่อประสาน"

Roto , Law & Vermeeren (2011) กล่าวว่า ประสบการณ์ผู้ใช้ หมายถึง การเผชิญหน้ากับระบบที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด เป็นการกำหนดโดยรวมว่าผู้คนมีประสบการณ์อย่างไรในช่วงเวลาที่โต้ตอบกับระบบ มุมมองนี้เน้นผลลัพธ์และความทรงจำของประสบการณ์ที่สร้างขึ้นมากกว่าการเกิดขึ้นเองอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ได้เน้นย้ำถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล เนื่องจากประสบการณ์ผู้ใช้ สามารถหมายถึงบุคคล หรือกลุ่มคนที่พบกับระบบร่วมกัน

Hassenzahl & Tractinsky (2006) กล่าวว่าแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้เป็นมากกว่าการใช้งานระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ โดยมีแง่มุมอื่น ประกอบอยู่ด้วย เช่น ความงาม ความสนุกสนาน ความสุข ที่ตอบสนองความต้องการทั่วไปของผู้ใช้ ประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวข้องกับการเผชิญหน้าของมนุษย์ในขณะที่โต้ตอบกับผลิตภัณฑ์ ระบบ และบริการ

สรุปได้ว่าประสบการณ์ผู้ใช้ หมายถึง ผลลัพธ์จากการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับระบบ สินค้าหรือบริการในบริบทเฉพาะ โดยมีจุดเริ่มต้นคือก่อนที่จะเข้าใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการซึ่งถือเป็นจุดสิ้นสุดของประสบการณ์ผู้ใช้ ประสบการณ์ผู้ใช้ได้รับการออกแบบจากสหสาขาวิชามากกว่าเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยมีปัจจัยด้านจิตวิทยาหลอมรวมอยู่ด้วย

การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้

เป็นกระบวนการในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทั้งดิจิทัลและทางกายภาพที่มีประโยชน์ ใช้งานง่าย น่าสนใจ และมีคุณค่าต่อผู้ใช้ เป็นการยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้ในขณะที่โต้ตอบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีกรอบแนวคิดและวิธีการทางทฤษฎีจำนวนมากที่เกิดขึ้น

ภายใต้หัวข้อประสบการณ์ผู้ใช้จากการศึกษาในหลากหลายสาขาวิชา (Law et al., 2014) ส่งผลให้การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ก็มีจำนวนมากเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ได้ 5 ด้าน (Career foundry, 2018) ดังนี้

1. กลยุทธ์ประสบการณ์ (Experience strategy, ExS) คือการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจแบบองค์รวม โดยผสมผสานทั้งสิ่งที่องค์กรและลูกค้าต้องการ กิจกรรมองค์กรที่เกี่ยวกับบริการ ระบบ หรือทรัพยากรที่นำเสนอแก่ผู้ใช้ หากมุ่งศึกษาในด้านนี้บรรณารักษ์จะอยู่ในบทบาทของนักกำหนดแผนงานและนโยบาย ทำงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ (ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ฯลฯ) ทำให้เห็นทุกการเคลื่อนไหวขององค์กร

2. การออกแบบปฏิสัมพันธ์ (Interaction, IxD) คือการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการเชิงโต้ตอบที่ผู้ออกแบบมุ่งเน้นไปไกลสิ่งที่กำลังอยู่ เพื่อรวมวิธีที่ผู้ใช้โต้ตอบกับระบบ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป้าหมายสำคัญ คือ การทำให้คนมีส่วนร่วม และเกิดความความดึงดูดใจ นักออกแบบปฏิสัมพันธ์ จะต้องมีคำถามอยู่เสมอ เช่น "จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกปุ่มยืมหนังสือต่อ” หรือ “เมื่อผู้ใช้เลือกตกลง ผู้ใช้จะพบกับหน้าต่างและข้อความอะไร” ดังนั้นการพิจารณาความต้องการ ข้อจำกัด และบริบทของผู้ใช้อย่างละเอียดถี่ถ้วนจะช่วยให้นักออกแบบสามารถปรับแต่งผลลัพธ์ให้เหมาะสมกับความต้องการ เพื่อให้ในขณะที่ผู้ใช้โต้ตอบกับผลิตภัณฑ์สามารถดำเนินการตามเป้าหมายของตนเองให้สะดวกและรวดเร็วที่สุด โดยมีการกำหนดการออกแบบปฏิสัมพันธ์เป็น 5 มิติ แสดงถึงแง่มุมที่ผู้ออกแบบปฏิสัมพันธ์ต้องใช้ในการพิจารณาในการออกแบบ (Silver, 2007) ได้แก่

2.1 คำ (Word) การสร้างขอบเขตล้อมรอบข้อความ เช่น ป้ายปุ่ม ซึ่งช่วยจำกัดการรับรู้แสเงเห็นเด่นชัด ทำให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลในปริมาณที่เหมาะสม

2.2 การแสดงภาพ (Visual representations) เป็นองค์ประกอบกราฟิก เช่น รูปภาพ การออกแบบตัวอักษร และไอคอนที่ช่วยในการโต้ตอบกับผู้ใช้

2.3 วัตถุ/พื้นที่ทางกายภาพ (Physical objects/space) หมายถึงวัสดุหรืออุปกรณ์ที่ผู้ใช้โต้ตอบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ใช้งานผ่านเม้าส์ โทรศัพท์และจอทัชสกรีนใช้งานผ่านนิ้วมือ

2.4 เวลา (Time) หมายถึงสื่อที่เปลี่ยนแปลงไปตามเวลา มีระยะเวลาในการปรากฏ เช่น ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ และเสียง

2.5 พฤติกรรม (Behavior) การกำหนดปฏิสัมพันธ์ในการโต้ตอบของผู้ใช้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น วิธีที่ผู้ใช้สามารถดำเนินการบนเว็บไซต์ หรือวิธีที่ผู้ใช้สามารถใช้งานบริการจองห้องประชุมออนไลน์

นักออกแบบปฏิสัมพันธ์ ใช้ทั้งห้ามิติเพื่อพิจารณาการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการในลักษณะองค์รวม เพื่อช่วยในการมองเห็นความต้องการของผู้ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริงที่

3. สถาปัตยกรรมข้อมูล (Information architecture, IA) เป็นวิธีการจัดระเบียบข้อมูล จัดโครงสร้างเนื้อหาให้เนื้อหาที่มีความหมายและสามารถสื่อสารได้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย ช่วยนำทางให้แก่ผู้ใช้ทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมรอบตัวและค้นหาสิ่งที่พวกเขากำลังมองหาทั้งในโลกจริงและทางออนไลน์ นักออกแบบข้อมูลจะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างชุดเนื้อหาต่างๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างแผนผังเว็บไซต์ การลำดับชั้น การจัดหมวดหมู่ การนำทาง และข้อมูลเมตาดาต้า สถาปัตยกรรมข้อมูลมีรากฐานมาจากสหสาขาวิชา ทั้งด้านจิตวิทยาความรู้ความเข้าใจและวิชาห้องสมุด เมื่อบรรณารักษ์ศึกษาด้านนี้อาจจะกลายเป็นบรรณารักษ์ดิจิทัลที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยมีหน้าที่ในการประเมินสถาปัตยกรรมสารสนเทศหรือบริการที่มีอยู่ รวมถึงติดป้ายกำกับข้อมูล

4. การวิจัยผู้ใช้ (User research, UR) เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ ซึ่งการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้นั้นมีการวิจัยทั้งปริมาณและเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผู้ใช้ เป้าหมายในปัจจุบันรวมถึงอนาคต ทำความเข้าใจถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ เพื่อระบุปัญหา สร้างวิธีแก้ปัญหาสำหรับผู้ใช้ โดยวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ เช่น การสำรวจ สัมภาษณ์ ทำการทดสอบการใช้งาน การสร้างแบบจำลองผู้ใช้ในระหว่างขั้นตอนการวิจัย รวมถึงแบ่งปันข้อมูลเชิงลึกแก่ทีมอื่น ๆ เป็นต้น

การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้เกี่ยวข้องกับหลายแง่มุมเพื่อเน้นออกแบบปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้กับระบบ ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด เพื่อทำความเข้าใจมุมแง่ของผู้ใช้แบบเป็นองค์รวม ให้สามารถใช้งานได้ง่าย เป็นมิตรต่อผู้ใช้ให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการตามเป้าหมายและความต้องการของตนเองได้อย่างสะดวกรวดเร็วตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เป็นการออกแบบเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้

การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้

การวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้ต้องการอะไร จากนั้นจึงใช้ข้อมูลเชิงลึกเหล่านั้นเพื่อปรับปรุงกระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้ในยุคแรกเริ่มจาก ประสิทธิภาพการทำงาน ความสามารถในการใช้งาน ซึ่งตรงข้ามกับมุมมองเชิงเครื่องมือที่เน้นไปที่คุณภาพการใช้งาน ประสบการณ์ผู้ใช้มีความเกี่ยวข้องกับสุนทรียศาสตร์ เช่น ความสวยงาม ความเพลิดเพลินในการใช้งาน (Tractinsky et al., 2000) อีกหนึ่งลักษณะเด่นที่ถูกกล่าวถึงบ่อยคือการมุ่งเน้นที่อารมณ์เชิงบวก ที่ส่งผลต่อผู้ใช้ในขณะโต้ตอบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Hassenzahl & Tractinsky, 2006) โดยมีวิธีการศึกษาที่หลากหลาย ตั้งแต่การทดลองแล้วนำไปใช้งาน หรือ การประเมินประประสบการณ์ผู้ใช้ ขึ้นอยู่กับพื้นที่และประเด็นที่ต้องการศึกษา โรเซอร์ (Rohrer, 2022) ได้นำเสนอกรอบภูมิทัศน์วิธีการวิจัยผู้ใช้แบบ 3 มิติ (3-dimensional framework) เป็นการรวบรวมวิธีการวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้มากถึง 20 วิธี ในรูปแบบแกนพิกัด ฝั่งหนึ่งเป็นแนวทางการศึกษาแบบเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ อีกฝั่งเป็นเรื่องทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งแสดงบริบทของการใช้วิธีการต่างๆ อีกด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มิติทัศนคติกับพฤติกรรม (Attitudinal vs. Behavioral dimension) วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยทัศนคติ คือ การสอบถามเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ทัศนคติ และแรงจูงใจ ประสบการณ์ที่ผู้ใช้พบเจอทั้งด้านทรัพยากรและบริการ โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการออกแบบอย่างมีส่วนร่วม เป็นต้น การวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติจะช่วยให้เหตุผลว่าทำไมสิ่งนี้จึงเกิดขึ้น สำหรับการวิจัยพฤติกรรมเป็นการสังเกตการกระทำของผู้ใช้โต้ตอบกับการบริการของห้องสมุดอย่างไร วิธีการที่ใช้ศึกษา เช่น การทดสอบการใช้งาน การทดสอบ A/B และการศึกษาการติดตามดวงตา คุณอาจทำการทดสอบการใช้งานโดยสังเกตว่าผู้ใช้โต้ตอบกับสิ่งนั้นอย่างไร

2. มิติการวิจัยเชิงคุณภาพกับเชิงปริมาณ (Qualitative vs Quantitative dimension) การวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจว่าทำไมผู้ใช้จึงมีการกระทำแบบนั้น ทำไมผู้ใช้ถึงต้องการหรือต้องการให้ทรัพยากรบางอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพสามารถทำได้ผ่านการสังเกตการศึกษาภาคสนาม และการสัมภาษณ์ผู้ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพยายามทำความเข้าใจผู้ใช้ทั้งด้านเหตุผลและแรงจูงใจเบื้องหลังที่ทำให้ผู้ใช้ดำเนินการตามแบบที่ตนกระทำ การวิจัยเชิงปริมาณมุ่งเน้นไปที่ตัวเลขและสถิติเกิดจากการรวบรวมข้อมูลผ่านเครื่องมือต่างๆ เช่น จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวนการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นการวัดทางคณิตศาสตร์ ดังนั้นจึงปลอดภัยและถือว่าถูกต้อง วิธีการศึกษาที่ใช้ในเชิงปริมาณ ได้แก่

แบบสำรวจ การทดสอบ A/B การทดสอบการคลิก การศึกษาการติดตามดวงตา และการเรียงลำดับการ์ด เป็นต้น

3. มิติบริบทการใช้งาน (Context of Use) เป็นการกำหนดความคาดหวังสำหรับการโต้ตอบของผู้ใช้ บริบทการใช้งานหมายถึงการทำความเข้าใจสถานที่ เมื่อใด อย่างไร และเพราะเหตุใดของการใช้และประสบการณ์ของผู้ใช้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1 การใช้งานตามธรรมชาติ (Natural) เป้าหมายเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมหรือทัศนคติของผู้ใช้ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด การศึกษาภาคสนามทางชาติพันธุ์วิทยาจำนวนมากใช้แนวทางนี้

3.2 การเขียนชุดคำสั่ง (Scripted) เป็นการเขียนชุดคำสั่งด้วยภาษาคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาทดสอบการใช้งานของผู้ใช้

3.3 การจำกัด (Limited) เพื่อศึกษาประสบการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ตัวอย่างเช่น วิธีการออกแบบแบบมีส่วนร่วมทำให้ผู้ใช้สามารถโต้ตอบและจัดเรียงองค์ประกอบการออกแบบที่อาจเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ได้ เพื่อวิธีการแก้ปัญหาที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้และทำให้เข้าใจว่าผู้ใช้ต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวหรือไม่

3.4 การไม่ใช้บริการ (Not using) เป็นการศึกษาในบริบทที่ผู้ใช้อาจไม่จำเป็นต้องใช้บริการรวมถึงทรัพยากรต่างๆ เพื่อค้นหาว่าเพราะเหตุใดผู้ใช้จึงไม่ใช้บริการ.

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกมิติการศึกษาแบบทัศนคติเพื่อทำความเข้าใจปัญหาความคิด ความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และเนื่องจากบางครั้งสิ่งที่ผู้ใช้บอกเล่าอาจไม่ตรงกับสิ่งที่พวกเขากระทำ ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวทางการสังเกตพฤติกรรมเข้ามาศึกษาร่วมด้วย

การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ในงานห้องสมุด

ช่วงแรกประสบการณ์ผู้ใช้ถูกนำมาใช้ในการออกแบบและการใช้งานเว็บไซต์เท่านั้น ซึ่งความจริงแล้วถือว่าเป็นเพียงการทดสอบการใช้งานเท่านั้น เมื่อเทคโนโลยีและทรัพยากรถูกปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเริ่มเข้ามามีบทบาทในห้องสมุด บรรณารักษ์จึงรู้สึกว่าจำเป็นต้องวัดคุณภาพของบริการใหม่ด้วยวิธีที่แตกต่างออกไปดังนั้นจึงเน้นที่การใช้งานรวมถึงแนวคิดการทดสอบการใช้งาน ในช่วงหลังมีการประยุกต์ใช้การศึกษาทางชาติพันธุ์วิทยามาศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ โดยมีจุดประสงค์เพื่อค้นหา ทำความเข้าใจ และปรับปรุงวิธีการที่บุคคลมีส่วนร่วมกับห้องสมุดและผู้ปฏิบัติงาน ครอบคลุมกิจกรรมที่หลากหลาย (Grudin, 2018) ในอดีตห้องสมุดมักวัดผลการดำเนินงานด้วยวิธีเชิงปริมาณสถิติตัวเลข ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ไม่ได้แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับ

บริการของห้องสมุด รวมถึงไม่สามารถบอกปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้พบเจอระหว่างการใช้งานห้องสมุด (Appleton, 2016) ด้วยเหตุนี้แนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้จึงถูกนำมาศึกษาในบริบทอื่น ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นด้านการสนับสนุนการวิจัย การเข้าถึงบริการ การออกแบบพื้นที่ และการออกแบบเว็บไซต์ เป็นต้น บรรณารักษ์จะต้องเรียนรู้ที่จะมองสถานการณ์ด้วยความคิดและมุมมองแบบเดียวกับผู้ใช้ มุมมองของผู้ใช้ถือเป็นกุญแจหลักของการศึกษาประสบการณ์ใช้ แนวทางปฏิบัติและหลักแนวคิดของประสบการณ์ผู้ใช้ถูกมองว่าเป็นการออกแบบ เนื่องจากมีระเบียบวิธีที่คล้ายคลึงและเกี่ยวข้องกับวิธีการอื่น ๆ โดยเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง การแก้ปัญหา การมีส่วนร่วม การทำงานร่วมกัน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Kraft, 2019) การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้มีเครื่องมือและเทคนิควิธีการที่หลากหลาย เช่น การสำรวจ การสังเกต การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ การสร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ การสร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ แผนที่นิเวศวิทยาการบริการ การสร้างต้นแบบ การสร้างพิมพ์เขียวการบริการ และการทดสอบการใช้งาน เป็นต้น (Chao, 2019)

กระบวนการของประสบการ์ผู้ใช้ในห้องสมุดเริ่มจากพยายามทำความเข้าใจผู้ใช้ผ่านเทคนิคทางชาติพันธุ์ นำมาวิเคราะห์และประมวลผลจากนั้นจึงออกแบบบริการที่ดี นำมาสร้างต้นแบบอย่างง่ายและรวดเร็ว เพื่อดูว่าต้นแบบทำงานอย่างไรและสะดวกในการแก้ไขใหม่จนกว่าต้นแบบจะสามารถแก้ไขจุดเจ็บปวดบริการได้

แนวคิดการออกแบบบริการ

ความเป็นมาและความหมายของการออกแบบบริการ

การออกแบบบริการ (Service design) เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1982 เมื่อ โชสแต็ค (Shostack, 1982) ได้นำเสนอองค์ประกอบของสิ่งที่เป็นรูปธรรม (สินค้า/ผลิตภัณฑ์) และสิ่งที่ไม่เป็นรูปธรรม (บริการ) โดยกล่าวว่ากระบวนการออกแบบสามารถจัดทำเป็นเอกสาร เพื่อนำไปประมวลผลได้ โดยใช้พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) ที่จะแสดงภาพรวมของการบริการทั้งหมดรวมถึงภาระหน้าที่ที่บุคลากรต้องปฏิบัติ ซึ่งบอกถึงวัตถุประสงค์ของการบริการได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้การสร้างพิมพ์เขียวการบริการยังช่วยให้นักการตลาดมีระบบที่สามารถนำไปสู่การทดลอง การจัดการนวัตกรรมและการพัฒนาการบริการได้ ในตอนแรกการออกแบบบริการจึงถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชาการตลาดและการจัดการ จนกระทั่งต้นทศวรรษ 1990 การออกแบบบริการเริ่มถูกนำไปใช้ในแขนงวิชาอื่นๆ (Bordoloi, Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2019; Hoffman & Bateson, 1997)

การออกแบบบริการถูกบรรจุเป็นวิชาเรียนครั้งแรก ในปี ค.ศ. 1991 โดยศาสตราจารย์ ดร. เอิร์ลฮอฟฟ์ (Erlhoff) ณ วิทยาลัยการออกแบบนานาชาติโคโลญ ประเทศเยอรมนี เป็นส่วนหนึ่งในรายวิชาด้านสาขาการออกแบบ ศาสตราจารย์ เบอร์จิท เมเกอร์ (Birgit Mager) มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการออกแบบบริการ ในปี ค.ศ. 2001 เป็นครั้งแรกที่มีการจัดตั้งบริษัทที่ให้คำปรึกษาด้านการออกแบบ โดยมีชื่อว่า บริษัท Live | Work โดยเปิดให้บริการในกรุงลอนดอน จากนั้นในปี ค.ศ. 2004 มีการจัดตั้งเครือข่ายการออกแบบบริการเป็นความร่วมมือระหว่างวิทยาลัยการออกแบบนานาชาติโคโลญ มหาวิทยาลัยคาร์เนกี้เมลลอน มหาวิทยาลัยลินเชอปิง มหาวิทยาลัยโพลีเทคนิคมิลานและสถาบันโดมุส เพื่อสร้างเครือข่ายสำหรับนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบบริการ ปัจจุบันเครือข่ายขยายไปถึงผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบบริการทั่วโลก รวมถึงบริษัทที่ปรึกษาด้านการออกแบบบริการ (Kuosa & Koskinen, 2012) การออกแบบบริการเป็นกระบวนที่เกี่ยวกับการแสวงหาความต้องการ แรงจูงใจและพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อแก้ไขปรับปรุงงานบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้และให้การบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สรุปความหมายของการออกแบบบริการได้ ดังนี้

Ghosh, Surjadjaja & Antony (2004) การออกแบบบริการ หมายถึง การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการสร้างการบริการ พิมพ์เขียวการบริการ รวมถึงข้อกำหนดขั้นตอนและนโยบาย

Rytilahti & Miettinen (2016) กล่าวว่า การออกแบบบริการเป็นวิธีการแบบมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับการบริการยิ่งไปกว่านั้น ยังให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของคนและการเพิ่มขีดความสามารถในการออกแบบบริการ

Fritsche (2010) กล่าวว่า การออกแบบบริการเป็นการทำให้สิ่งที่มองไม่เห็นหรือสิ่งที่เป็นนามธรรมกลายเป็นสิ่งที่มองเห็นและจับต้องได้

Mager & Sung (2011) กล่าวว่า การออกแบบบริการมีจุดมุ่งหมายเพื่อออกแบบบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานและพึงประสงค์จากมุมมองของผู้ใช้ ทำให้บริการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลซึ่งจะแตกต่างจากมุมมองของผู้ให้บริการ เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถพัฒนาจุดยืนเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนสำหรับงานบริการของตน การบริการที่เป็นระบบเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลที่แตกต่างกัน ดังนั้นการออกแบบบริการจึงใช้แนวทางแบบองค์รวม เพื่อให้เข้าใจระบบและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน”

Moritz (2009) กล่าวว่า การออกแบบบริการเป็นการพัฒนานวัตกรรม การบริการหรือปรับปรุงการบริการโดยประสบการณ์ของผู้ใช้ เพื่อนำมาสร้างบริการที่มีประโยชน์ต่อความต้องการของผู้ใช้ และเป็นการผสมผสานระหว่างสหสาขาวิชา

ดังนั้นการออกแบบบริการ จึงหมายถึง กระบวนการที่ใช้ความรู้ในสหวิชามาใช้ในการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมผู้ใช้ โดยใช้แนวคิดการเน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สามารถใช้เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ และนำมากำหนดเป็นนโยบาย ใช้ในการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการ ทำให้งานบริการเป็นสิ่งที่มองเห็นเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ รวมถึงการนำทรัพยากรทั้งหมดที่องค์กรมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้เกิดเป็นความพึงพอใจ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับงานบริการ

ความสำคัญของการออกแบบบริการ

การออกแบบบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเริ่มศึกษาเพื่อทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้ก่อน จากนั้นทำผ่านกระบวนการออกแบบบริการเพื่อแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ โดยการออกแบบบริการมีความสำคัญดังนี้ (Tallon, 2020)

1. ทำให้เข้าใจผู้ใช้บริการ การออกแบบบริการทำให้ห้องสมุดทราบว่า ผู้ใช้บริการ/ลูกค้าคือใคร มีผู้ใช้ประเภทใดบ้าง ที่ห้องสมุดคิดไม่ถึงว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องในการรับหรือส่งมอบบริการ การออกแบบบริการจะทำให้ทราบถึงมุมมองที่แตกต่างกันตามประเภทของผู้ใช้ วิธีการที่ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์กับบริการ วิธีการที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการให้บริการและวิธีการที่เจ้าหน้าที่โต้ตอบกับผู้ใช้

2. ทำให้เข้าใจระบบงาน การออกแบบบริการช่วยให้ทราบถึงองค์ประกอบทั้งหมดของงานบริการที่ห้องสมุดกำลังดำเนินการอยู่ ทำให้ทราบถึงอุปสรรคในการงาน เมื่อออกแบบบริการเสร็จสิ้น ห้องสมุดจะสามารถพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เอื้อต่อการให้บริการส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3. สร้างประสบการณ์ที่ดี ในยุคปัจจุบันประสบการณ์ผู้ใช้มีสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ใช้ยอมจ่ายเงินมากขึ้นเพื่อหวังซื้อประสบการณ์ที่ดีและสร้างความประทับใจ โดยที่ตัวสินค้าก็จะต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีด้วยเช่นกัน การออกแบบบริการจะศึกษาผู้ใช้ในเชิงลึก มีการศึกษาเส้นทางของผู้ใช้บริการ ความรู้สึก อารมณ์ เมื่อผู้ใช้เข้าใช้บริการในจุดต่าง ๆ ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนงาน เพื่อส่งมอบบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ

ตลอดการใช้บริการของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้อยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งและบอกต่อความประทับใจในการบริการที่ดี (Eberling, 2019)

4. ช่วยในด้านการบริหารและการตัดสินใจ การออกแบบบริการทำให้เห็นภาพรวมของงานบริการทั้งหมด นำปัญหาและข้อค้นพบเพื่อใช้กำหนดกลยุทธ์และนโยบายของห้องสมุด ผู้บริหารและนักวางแผนนโยบายสามารถนำแนวทางที่ได้ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรภายในห้องสมุด การออกแบบบริการยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการออกแบบบริการหรือพัฒนาบริการใหม่ (Agutter, 2013)

การออกแบบบริการมีความสำคัญกับองค์กรที่ต้องให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าเป็นอย่างมาก เนื่องจากทำให้องค์กรมองเห็นภาพรวมของทั้งหมดของการบริการ ทำให้ทราบจุดที่เป็นปัญหาในการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันนอกจากทรัพยากรหรือตัวสินค้าที่ต้องมีให้บริการแล้ว ผู้ใช้ยังต้องการประสบการณ์ในการบริการที่ดีอีกด้วย

หลักการออกแบบบริการ

การออกแบบบริการเป็นกิจกรรมที่ต้องพัฒนาอยู่ตลอดและต้องออกแบบให้เหมาะสมกับผู้ใช้และองค์กรของ เมเกอร์ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) กำหนดหลักปฏิบัติพื้นฐานสำหรับการออกแบบบริการ ไว้ 10 ข้อ ดังนี้

1. มองงานบริการให้เป็นสินค้า (Look at your service as a product) การบริการควรมีการสร้างกลยุทธ์ที่ชัดเจนเหมือนกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมาย จุดขาย ข้อได้เปรียบเสียเปรียบ และอื่น ๆ เพื่อให้การบริการสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ห้องสมุดต้องการเป็นจุดศูนย์กลางการเรียนรู้ของคนในชุมชนและเป็นพื้นที่ที่ทุกคนสามารถมาใช้ประโยชน์ได้ จากนั้นก็จะต้องมีการออกแบบบริการของห้องสมุดที่ตอบสนองความต้องการของคนในชุมชนและพื้นที่กิจกรรมในบริเวณที่ตั้งของห้องสมุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

2. ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของผู้ใช้เป็นหลัก (Focus on the customer benefit) หน้าที่ของการออกแบบบริการ คือ การตอบสนองความต้องการของต้องการพื้นฐานและความต้องการที่ซ่อนเร้นของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด ดังนั้นการศึกษาถึงภูมิหลัง ความคาดหวัง ประสบการณ์ของผู้ใช้จึงกลายเป็นความจำเป็นที่จะทำให้สามารถออกแบบและส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้ เช่น การที่ห้องสมุดสามารถรวมบริการที่

สำคัญอยู่ภายในจุดเดียวก็จะทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาในการรับบริการ ห้องสมุดควรจะมีฝ่ายบริการลูกค้าหรือลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อดูแลและให้ข้อมูลผู้ใช้ในด่านแรกของการเข้าใช้งานห้องสมุด

3. เข้าไปอยู่ในโลกของผู้ใช้ (Dive into the customer world) การออกแบบบริการไม่ควรออกแบบโดยใช้มุมมองของผู้ให้บริการเพียงด้านเดียว แต่ควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการให้ถ่องแท้ หรือการจำลองตนเองเป็นผู้ใช้เพื่อให้เห็นห้องสมุดในมุมมองผู้ใช้ และพบปัญหาแบบที่ผู้ใช้พบ

4. มองให้เห็นเป็นภาพรวม (See the big picture) โดยการมองภาพรวมของห้องสมุดเพื่อศึกษาโครงสร้างของงานบริการทั้งหมดจากนั้นเจาะรายละเอียดในแต่ละส่วน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกฝ่ายสามารถทำงานเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมนั้นไม่ได้หมายถึงแค่การที่การใช้บริการของผู้ใช้ที่ห้องสมุด แต่ยังหมายถึงการศึกษาเหตุการณ์ก่อนที่ผู้ใช้จะเข้ามาใช้บริการ ระหว่างรับบริการ รวมถึงหลังจากที่ผู้ใช้รับบริการเสร็จสิ้นแล้วอีกด้วย โดยเรียกว่า “ประสบการณ์การเดินทาง” (Customer journey)

5. การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (Design the customer experience) แม้ผู้ให้บริการจะไม่สามารถบังคับให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีกับงานบริการได้ แต่สามารถออกแบบสิ่งแวดล้อม รูปแบบการใช้บริการ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการจะสัมผัสถึงได้ ทั้งนี้เพราะ “สถานการณ์” และ “สภาพแวดล้อม” คือสิ่งที่จะเอื้อต่อการสร้าง “ประสบการณ์”

6. การออกแบบองค์ประกอบที่มองเห็นได้ (Design a visible service evidence) เป็นการออกแบบสภาพแวดล้อมซึ่งผู้ใช้จะสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ จากการออกแบบทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดให้มีความทันสมัย มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีพื้นที่สีเขียวที่ทำให้สบายตา การบริการมีความรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

7. มุ่งสร้างงานบริการที่ดีเยี่ยม (Go for standing ovations with your service) ผู้บริหารต้องเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับการผลักดันให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เกิดแรงจูงใจรวมถึงให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็นและไอเดียต่างๆ ในด้านการบริหารงานและการดำเนินงานผลักดันและสนับสนุนการเรียนรู้ของคนในองค์กร จัดกิจกรรมที่จะสร้างความรักสามัคคี การทำงานเป็นทีม การเห็นอกเห็นใจกันในหน่วยงาน เพื่อให้คนในองค์กรรู้สึกรักและผูกพันกับห้องสมุด อยากที่จะให้บริการอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

8. สร้างมาตรฐานที่ยืดหยุ่นได้ (Demonstrate flexible standard) การบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือมาตรฐานที่วางไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงควรมี ระยะยืดหยุ่นในระบบบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีโอกาสปรับตัวตามสถานการณ์และนำเสนอบริการที่เหมาะสมที่สุดให้กับผู้ใช้บริการได้ เมื่อไรก็ตามที่กฎเกณฑ์มีความละเอียดหรือเข้มงวดมากเกินไป อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือองค์กร ไม่สามารถเชื่อมต่อกับผู้ใช้บริการได้

9. สร้างงานบริการที่มีชีวิตชีวา (Create a living product) งานบริการที่ดีจะต้องไม่หยุดนิ่ง ห้องสมุดจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับปรุงในการสร้างเป้าหมายการบริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้งานบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา

10. มีความกระตือรือร้น (Be enthusiastic) ตระหนักอยู่เสมอว่างานบริการมีความเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และบุคลากร งานบริการจะประสบความเสร็จหรือดำเนินการไปด้วยดี ส่วนสำคัญคือผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจะต้องมีใจบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและทำงานด้วยทัศคติที่ดี จะนำไปสู่การสร้างสรรค์งานบริการที่ดีและทำให้ประสบความสำเร็จในการบริการ

นอกจากนี้ Agutter (2013) ยังอธิบายถึงหลักในการออกแบบ 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 การออกแบบเพื่อแก้ไขปัญหาการบริการ จะต้องออกแบบโดยมีเอกสารสนับสนุนและเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่ได้ออกแบบจากสิ่งที่ผู้ให้บริการคิดว่าลูกค้าต้องการก่อนจะออกแบบบริการใหม่ให้เอาบริการที่มีอยู่แล้ว มาวิเคราะห์ว่าสามารถตอบสนองกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ให้ออกแบบบริการอันใหม่ขึ้นมาระหว่างการออกแบบบริการผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างกลยุทธ์ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดกับความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรที่มีและระยะเวลาจะต้องแน่ใจว่าทุกฝ่ายมองเห็นภาพบริการใหม่ร่วมกันอย่างชัดเจนว่าบริการใหม่นี้ควรจะอยู่ในรูปแบบไหน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อถกเถียงภายหลังหลังจากการเริ่มใช้งานไปแล้ว

ด้านที่ 2 การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบบการจัดการสารสนเทศถูกใช้ในการสนับสนุนการทำงาน เช่น การออกรายงานและการติดตามผลซึ่งจะทำได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว ใช้แรงงานน้อยกว่ารูปแบบเดิม ระบบบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมรวมถึงระบบบริหารจัดการงานย่อย ยกตัวอย่างเช่น ระบบบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและระบบบริหารการประกันคุณภาพ เป็นต้น

ด้านที่ 3 การออกแบบเทคโนโลยีและการจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร จะแสดงให้เห็นถึงสถาปัตยกรรมองค์กรโดยรวมเป็น สถาปัตยกรรมแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อสถาปัตยกรรมในระดับอื่น ๆ ขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น สถาปัตยกรรมเทคโนโลยีจะตอบสนองทุกด้านของเทคโนโลยีของหน่วยงานรวมถึงแอปพลิเคชัน เซิร์ฟเวอร์ เครือข่ายอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล และอื่น ๆ

ด้านที่ 4 การออกแบบกระบวนการทำงาน ทุกบริการใหม่ หรือบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงจะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาเห็นชอบ จัดทำเอกสารข้อตกลงและการสื่อสารตามกระบวนการออกแบบ กระบวนการที่มีอยู่แล้วอาจจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถรองรับกับความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและเปลี่ยนไปตามสังคมโลก ควรพิจารณาการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเหล่านี้ก่อนที่จะเผยแพร่และนำไปใช้จริง

ด้านที่ 5 การออกแบบแผนการประเมิน กระบวนทำงานและการบริการจะต้องมีการวัดผลเพื่อประเมินว่าสามารถทำงานตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ การวัดและประเมินผลเป็นส่วนที่บอกว่าประสิทธิภาพของการดำเนินงานของงานบริการนั้นออกแบบมาอย่างถูกต้องหรือไม่ เมื่อบริการ และกระบวนงานเติบโตเต็มที่การวัดผลและการหาตัวชี้วัดก็จะพัฒนาตามไปด้วย

ดังนั้นหลักการออกแบบบริการสิ่งที่สำคัญที่สุด คือการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางมองงานบริการผ่านมุมมองของผู้ใช้ โดยปราศจากความคิดเห็นส่วนตัวของบรรณารักษ์หรือนักออกแบบ วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศที่จัดหาและจัดทำขึ้นมาทั้งหมดล้วนเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ นอกจากนี้ควรกำหนดให้การออกแบบบริการเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของห้องสมุดเพราะความสำเร็จของการพัฒนาการบริการคือการที่พนักงานมีเข้าความเข้าใจเรื่องการออกแบบบริการในบริบทของตนเองและสามารถมองเห็นภาพรวมของการบริการได้

กระบวนการออกแบบบริการ

การออกแบบบริการเป็นการที่ทำให้งานบริการสามารถใช้งานได้ง่ายและสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้ โดยใช้วิธีการและเครื่องมือเพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมเชิงลึกของผู้ใช้บริการความชอบและความต้องการซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น หรือเกิดงานบริการใหม่ขึ้นมาแบบจำลองที่ใช้ในการออกแบบบริการมีมากแต่ที่นิยมใช้และรู้จักกันอย่างแพร่หลาย มี 3 แบบจำลอง ได้แก่

1. การคิดเชิงออกแบบ IDEO

บริษัทออกแบบชื่อดังไอดีโอ (IDEO) เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการออกแบบระดับโลก กระบวนการคิดเชิงออกแบบของไอดีโอ เริ่มต้นจากคน ออกแบบเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ผู้คนต้องการ และจบลงด้วยวิธีแก้ปัญหาและทางเลือกใหม่ ๆ เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-centered) มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1978 จุดสำคัญคือการทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับคนที่เราต้องการออกแบบด้วยโดยการสร้างความคิด สร้างต้นแบบจำนวนมาก แบ่งปันสิ่งที่ทำร่วมกันและสุดท้ายก่อเกิดเป็นวัตกรรมใหม่ โดยมี 3 ขั้นตอน ดังนี้ (IDEO, 2015)

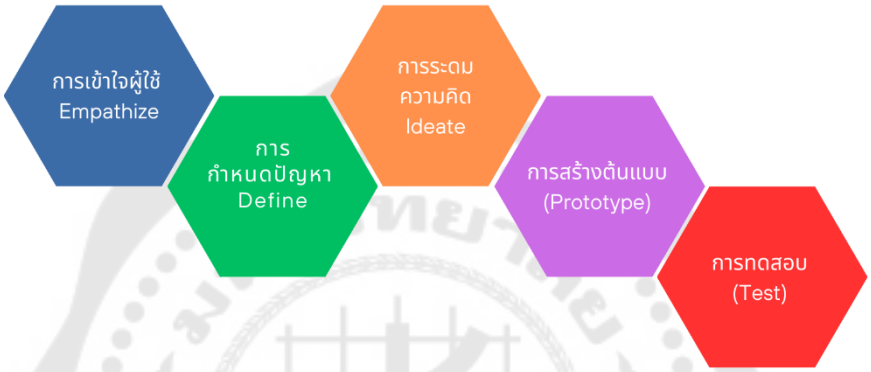
1.1 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) ขั้นตอนนี้จะเป็นการค้นหาปัญหากำหนดกรอบของปัญหาให้ชัดเจน การกำหนดขอบเขตการศึกษา การสร้างทีมงานในการดำเนินการ พิจารณาถึงนโยบายและงบประมาณขององค์กร ระบุบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน จากนั้นจึงจะทำการศึกษาผู้ใช้โดยสามารถศึกษาจากงานวิจัยก่อนลงพื้นที่จริง ระบุกลุ่มผู้ใช้ที่ต้องการจะศึกษา เช่น ชั้นปีที่กำลังศึกษา อาชีพ อายุ เพศ โดยสามารถศึกษาผู้ใช้ได้หลายวิธี ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกต และจดบันทึกพฤติกรรมและข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ใช้ เพื่อที่จะนำไปสู่การค้นพบปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้

1.2 การระดมความคิด (Ideation) เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ในขั้นตอนแรกแล้ว ขั้นตอนที่สองเป็นการแบ่งปันและทำความเข้าใจกับข้อมูลที่มีจำนวนมากกับทีม นำเสนอความคิดร่วมกันให้ได้มากที่สุด โดยให้สมาชิกในทีมเขียนความคิดในการแก้ปัญหาลงไปในกระดาษโน๊ต จากนั้นวิเคราะห์ประเด็นที่เหมือนกันจัดกลุ่มไว้ด้วยกันและสุดท้ายเป็นการสังเคราะห์เลือกวิธีการที่น่าจะแก้ปัญหาสำหรับผู้ใช้ที่คาดว่าจะได้ผลมากที่สุด

1.3 การนำไปปฏิบัติ (Implementation) ขั้นตอนสุดท้ายเป็นการนำความคิดมาสร้างเป็นต้นแบบเพื่อทดสอบในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ โดยสามารถทำการติดตั้งต้นแบบเพื่อทดสอบการทำงานได้ตั้งแต่ 2 วัน – 3 สัปดาห์ ต้นแบบจะทำให้เห็นถึงการใช้งานในสภาพแวดล้อมจริงจะทำให้ผู้ออกแบบมองเห็นสิ่งที่ทำได้ดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ลังจากนั้นรวบรวมข้อมูลของผู้ทดลองใช้ต้นแบบ ประเมินผลรวบรวบข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อพัฒนาแก้ไขต้นแบบให้สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

2. การคิดเชิงออกแบบมหาวิทยาลัยแสตนฟอร์ด

สถาบันการออกแบบฮาสโซ แพลตเนอร์ หรือ ดี.สคูล มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Plattner Institute of Design : d.school, Stanford university) ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 2548 เป็นสถาบันชั้นนำที่ได้รับยอมรับในเรื่องของการนำแนวความคิดการออกแบบมาสร้างนวัตกรรม เป็นกระบวนการออกแบบที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง ขั้นตอนการคิดเชิงออกแบบ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ (Stanford d. School, 2010)



ภาพประกอบ 2 กระบวนการคิดเชิงออกแบบมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด
(Stanford d. School, 2010)

2.1 การเข้าใจผู้ใช้ (Empathize) เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการทำความเข้าใจผู้ใช้บริการต้องใช้ความพยายามเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรม ความต้องการ อารมณ์ และสิ่งที่ผู้ใช้คิดเกี่ยวกับห้องสมุด โดยมองโลกในมุมมองของผู้ใช้ปราศจากการนำความคิด และประสบการณ์ของผู้ออกแบบหรือการคิดแทนผู้ใช้ การเข้าใจผู้ใช้ทำได้โดยการสังเกตผู้ใช้ผ่านบริบทต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด สามารถใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประเด็นสิ่งผู้ใช้พบเจอ ในการสัมภาษณ์ควรเตรียมคำถามปลายเปิดแบบกว้าง ๆ ทำให้บรรยากาศเหมือนการพูดคุยกับคนรู้จัก เน้นคำถามที่เริ่มต้นว่า “ทำไม” เพื่อให้ผู้ใช้บอกเล่าประสบการณ์และปัญหาของตนผู้ออกแบบควรรับฟังผู้ใช้อย่างตั้งใจ

2.2 การกำหนดปัญหา (Define) เป็นการกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หลังจากที่ได้ข้อมูลจากผู้ใช้ผู้ออกแบบจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ว่าปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือปัญหาใด โดยตอบคำถาม 4 W 1 H คือ ปัญหาของใคร (Who) เกิดขึ้นที่ตรงไหน (Where) ปัญหานั้นเกิดขึ้นตอนไหนของการใช้บริการ (When) สาเหตุใดที่ทำให้เกิดปัญหานั้น (Why) และเราจะสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร (How) เมื่อสามารถระบุถึงปัญหาได้อย่าง

ชัดเจนจะทำให้ผู้ออกแบบสามารถออกแบบและกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างตรงประเด็น.

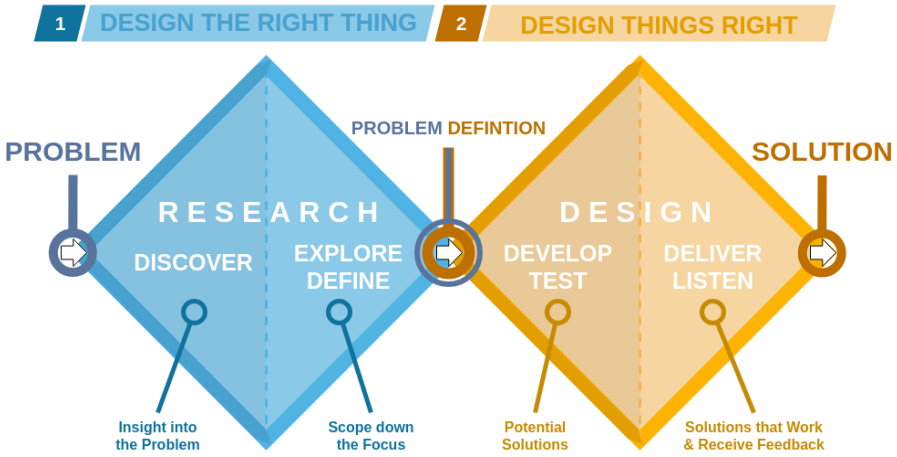
2.3 การระดมความคิด (Ideate) เมื่อได้ปัญหาที่ต้องการแก้ไขแล้วในขั้นตอนที่ 3 จะเป็นการสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหาที่หลากหลายให้แก่ผู้ใช้ โดยการระดมความคิดจากทีมและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนงานรวบรวมความคิดให้ได้มากและหลากหลายมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ คิดนอกกรอบไม่ปิดกั้นทุกความคิดเห็นเพราะอาจนำมาใช้ได้ในภายหลัง สามารถใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การระดมสมอง แผนภาพความสัมพันธ์ จากนั้นให้ทีมช่วยลงคะแนนเสียง 2-3 แนวคิดเพื่อที่จะนำมาสร้างต้นแบบ ทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดอาจถูกค้นพบภายหลังหลังจากผ่านการทดสอบและได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้

2.4 การสร้างต้นแบบ (Prototype) ขั้นตอนของการสร้างสิ่งประดิษฐ์หรือจำลองสถานการณ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นตัวแทนของแนวคิดในขั้นตอนระดมความคิด ในช่วงแรกผู้ออกแบบควรสร้างต้นแบบที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและราคาถูก ต้นแบบเป็นอะไรก็ได้ที่ผู้ใช้สามารถตอบโต้ได้ เช่น กิจกรรมบทบาทสมมุติ การทำสตอรี่บอร์ด การสร้างต้นแบบกระดาษ การสวมบทบาทผ่านสภาพแวดล้อมการใช้บริการจริง การสร้างต้นแบบต้องคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก หลังจากที่ได้พัฒนาต้นแบบแล้วผู้ออกแบบจะได้แนวคิดจากผู้ใช้และทีมในการนำไปพัฒนาต่อหรืออาจกลับไปเลือกแนวทางใหม่ในขั้นตอนที่ 3

2.5 การทดสอบ (Test) ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการคือการนำต้นแบบไปให้ผู้ใช้ทดสอบจริงว่าเป็นอย่างไรในขั้นตอนนี้ผู้ออกแบบจะสามารถเห็นพฤติกรรมของผู้ใช้จากการโต้ตอบกับต้นแบบของเรา ทำการสังเกตุและรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ใช้ตลอดกระบวนการ ขั้นตอนการทดสอบจะแสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องของการออกแบบที่ควรแก้ไขและนำไปปรับปรุง หากยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดสามารถกลับไปวนซ้ำในขั้นตอนที่ 1-4 ใหม่ได้ การวนซ้ำเป็นพื้นฐานของการออกแบบที่ดีจะทำให้ขอบเขตของปัญหาแคบลงสามารถสร้างกระบวนการออกแบบที่เหมาะสมและปรับให้เข้ากับห้องสมุดและงานของตนเองได้

3. กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน (The Double Diamond design process)

วิธีการที่ค่อนข้างใหม่และเป็นที่รู้จักกันดีได้รับการพัฒนาโดยสภาการออกแบบแห่งอังกฤษ ในปี ค.ศ. 2005 อธิบายกระบวนการด้วยภาพที่เรียบง่ายสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทุกงานออกแบบ ทุกขั้นตอนสามารถทำซ้ำหลายครั้งเพื่อพัฒนาแนวทางการแก้ไขหรือทางเลือกที่ดีสุดในการปรับปรุงพัฒนางานบริการ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ (Design Council, 2015)



ภาพประกอบ 3 กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน

ที่มา : Digi-ark (2020). Double Diamond Design Process.

3.1 การค้นพบ (Discover) การออกแบบบริการ เริ่มจากการค้นพบรวบรวมแรงบันดลใจและข้อมูลเชิงลึกที่ระบุความต้องการของผู้ใช้และพัฒนาแนวคิดเบื้องต้น วัตถุประสงค์ของขั้นตอนการค้นพบปัญหาของผู้ใช้บริการ คือการ ระบุปัญหาหรือความต้องการที่ต้องการแก้ไขผ่านการออกแบบ กำหนดพื้นที่ในการแก้ปัญหา สร้างแหล่งทรัพยากรความรู้ที่เต็มไปด้วยแรงบันดาลใจและข้อมูลเชิงลึก ขั้นตอนนี้จะทำการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเชิงลึกสิ่งที่ทำให้เกิดการค้นพบสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การดูกระแสหรือแนวโน้มของสังคมเทคโนโลยีใหม่ โดยเริ่มจากการระบุปัญหา โอกาสหรือความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไข รวมทั้งกำหนดขอบเขตของพื้นที่ที่จะแก้ปัญหาเพื่อนำมาพัฒนาจากมุมมองความคิดเห็นที่นักออกแบบพบเห็น จากนั้นตัดสินใจว่ามีส่วนใดที่น่าสนใจและสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดแนวคิดที่สร้างสรรค์ เพื่อให้ได้ข้อมูลข้างต้นอาจใช้วิธีดังนี้ การวิจัยตลาด การวิจัยผู้ใช้ การจัดการและการวางแผน และการออกแบบกลุ่มวิจัย

ขั้นตอนของการค้นพบทำให้ได้ข้อมูลในปริมาณมาก สามารถดำเนินการได้ดังนี้

3.1.1 การสร้างพื้นที่โครงการ จะทำให้บรรณารักษ์สามารถจัดระเบียบเอกสารโครงการ การแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่นและเชิญพวกเขาให้มีส่วนร่วม โดยสามารถใช้พื้นที่รอบ ๆ โต๊ะ

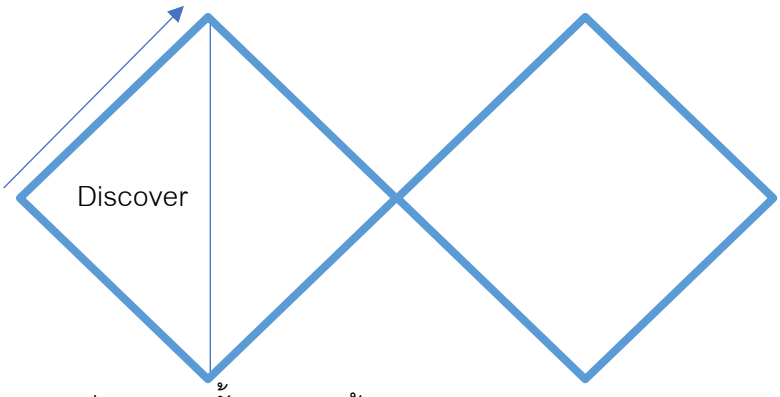
ทำงานหรือมุมหนึ่งของห้อง ทำให้พื้นที่โครงการสามารถทำงานได้สะดวกสบายมีแสงที่เหมาะสม และทำให้ดูสนุกเพื่อให้ถูกรายล้อมไปด้วยสิ่งเร้า

3.1.2 การสังเกต ดูผู้ใช้ขณะที่พวกเขาโต้ตอบกับผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อม ระบุพื้นที่ที่เกิดปัญหา เลือกสถานการณ์หรือบริการที่ต้องการบันทึกการสังเกตด้วยภาพถ่ายหรือวิดีโอ สังเกตรายละเอียดที่สำคัญ เช่น สีหน้าของผู้ใช้ วิธีนี้จะช่วยให้บรรณารักษ์นำข้อมูลมาวิเคราะห์หลังเหตุการณ์เสร็จสิ้นได้ หรือจะใช้การจดบันทึกก็ได้เช่นกัน

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ช่วยให้บรรณารักษ์ค้นหากลุ่มผู้ใช้ที่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด บรรณารักษ์และนักออกแบบไม่สามารถวิจัยผู้ใช้ได้ทุกคน การสร้างกลุ่มตัวอย่างเป็นขั้นตอนแรกสำหรับการทำความเข้าใจผู้ใช้ด้วยวิธีหลากหลาย รวมถึงการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและการสนทนากลุ่ม

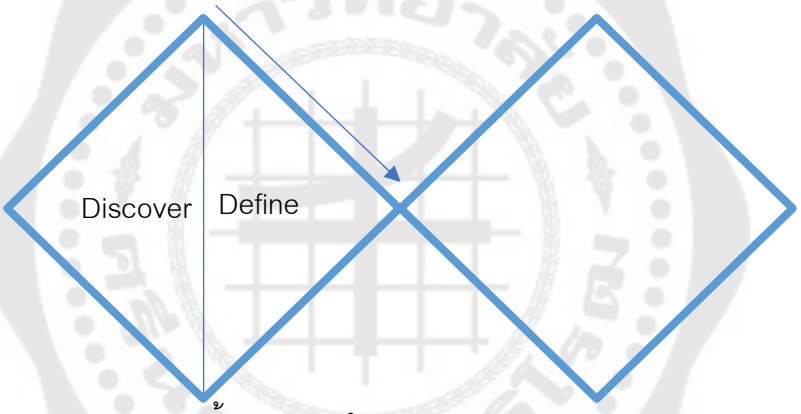
3.1.4 เป็นผู้ใช้ของคุณ วิธีการที่จะทำให้บรรณารักษ์เข้าใจผู้ใช้คือการอยู่ในตำแหน่งของผู้ใช้ สร้างความเข้าใจและเอาใจใส่กับผู้ใช้ที่ใช้ทรัพยากรหรือบริการของห้องสมุด ระบุกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย จากนั้นระบุสถานการณ์ที่ผู้ใช้ดำเนินการ ใช้เวลาในการใส่ตัวเองในสถานการณ์ของผู้ใช้ประมาณ 2-3 ชั่วโมง หนึ่งวัน หรือหนึ่งสัปดาห์ ดำเนินการใช้งานตามจริงในสภาพแวดล้อมที่ผู้ใช้เจอ จดบันทึกรายละเอียดเพื่อบันทึกความคิดของคุณ

3.1.5 การทำแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ การแสดงภาพการเดินทางของผู้ใช้ที่โต้ตอบกับบริการของห้องสมุดที่แตกต่างกัน ช่วยให้บรรณารักษ์และนักออกแบบมองเห็นส่วนต่าง ๆ ของบริการได้อย่างชัดเจน สำหรับผู้ใช้และส่วนที่อาจจะต้องปรับปรุงจุดเจ็บปวดของบริการ (Pain point) ระบุองค์ประกอบสำคัญของบริการ พิจารณาทุกจุดสัมผัส (Touchpoint) ทั้งหมดทั้งที่ผู้ใช้มองเห็นและมองไม่เห็น ทำเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ จากนั้นระบุปัญหาในการให้บริการ



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการค้นพบ (Design Council, 2015)

3.2 การกำหนด (Define) เป็นขั้นตอนที่นักออกแบบพยายามเข้าใจปัญหา รวมถึงความเป็นไปได้ทั้งหมดที่ระบุในขั้นตอนการค้นพบ โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินการพิจารณาความสำคัญของเรื่องที่ค้นพบ เรื่องใดควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงก่อน ระบุปัญหาที่ชัดเจนเพื่อนำไประบุหรือกำหนดกรอบการดำเนินการ ตรวจสอบประเมินรายละเอียดให้สอดคล้องกับนโยบาย งบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการของห้องสมุด สิ่งสำคัญคือการจัดทำโครงการ การกำหนดแผนงาน ควรผ่านความเห็นชอบของผู้บริหารและคนในหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของขั้นตอนการกำหนด เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์จากขั้นตอนการค้นพบ สังเคราะห์สิ่งที่ค้นพบให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนางานบริการ และการระบุเอกสารข้อสรุปในภาพรวมที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อ่านทำความเข้าใจ ขั้นตอนการกำหนด เพื่อตรวจสอบและจำกัดข้อมูลเชิงลึกให้แคบลง และกำหนดสิ่งที่ท้าทายหลักของโครงการ สามารถดำเนินการได้ดังนี้



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการกำหนด (Design Council, 2015)

3.2.1 การสนทนากลุ่ม ช่วยให้บรรณารักษ์และนักออกแบบมองเห็นภาพรวมคร่าว ๆ เกี่ยวกับปฏิกิริยาของผู้ใช้และแนวคิดเกี่ยวกับหัวข้อหนึ่ง ๆ การเตรียม ข้อคำถามที่ออกแบบให้ครอบคลุมเพื่อให้ผู้ใช้เปิดเผยความคิดของพวกเขา ควรสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เป้าหมายของการสนทนากลุ่ม คือการให้ผู้เข้าร่วมพูดคุยอย่างอิสระและไม่เป็นทางการ สิ่งสำคัญคือจะต้องทำให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกสบายใจกับผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ ไม่อย่างนั้นพวกเขาจะเงียบและสื่อสารออกมาเพียงเล็กน้อย ควรบันทึกวิดีโอเพื่อใช้สำหรับอ้างอิง

3.2.2 การเปรียบเทียบโน้ต และจัดเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลจำนวนมากเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้ เมื่อปัญหาถูกนำเสนอเป็นจำนวนมาก การจัดเรียงและจัดกลุ่มของปัญหาจึงเป็นวิธีในการเริ่มต้นที่ดีที่สุด โดยเขียนแนวความคิดทั้งหมดลงในกระดาษโน้ตแต่ละแผ่น

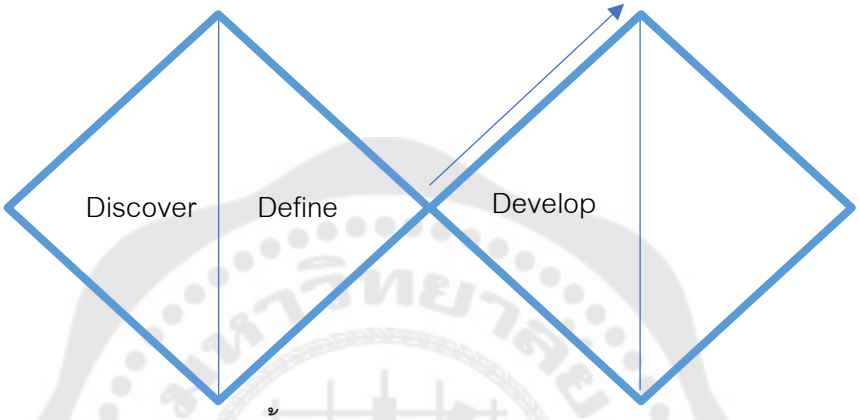
รวบรวมข้อความที่มีความเกี่ยวข้องและมีสิ่งที่คล้ายคลึงกัน เปรียบเทียบคู่ของข้อความ จากนั้นจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา

3.2.3 ระบุตัวขับเคลื่อนและอุปสรรค รวบรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่หลากหลายของห้องสมุด ระดมความคิดในสิ่งที่ผู้ใช้มองว่าเป็นตัวกระตุ้น (ตัวขับเคลื่อน) และสิ่งกีดขวาง (อุปสรรค) ในการใช้บริการห้องสมุดเพื่อทำความเข้าใจการรับรู้ของผู้ใช้และจัดการความคาดหวังของผู้ใช้ รวบรวมความคิดบนกระดาษสองแผ่น กำหนดสิ่งที่ห้องสมุดสามารถจัดการได้และไม่ได้ และตกลงกันว่าควรเน้นที่ตัวขับเคลื่อนใดเพื่อเอาชนะอุปสรรค

3.2.4 สร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ จากการวิจัยของกลุ่มผู้ใช้หรือการระดมความคิด ถัดมาให้ระบุตัวละครแทนผู้ใช้หลักที่ห้องสมุดต้องการจะออกแบบ ตั้งชื่อตัวละครและแสดงรูปลักษณ์ภายนอก ระบุแรงบันดาลใจ พฤติกรรม ไลฟ์สไตล์และลักษณะเฉพาะ การระบุ 'เรื่องราว' เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของผู้ใช้ก็มีประโยชน์เช่นกัน บรรณารักษ์และนักออกแบบสามารถสร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการแบบผสมผสานได้ด้วยการรวมคุณลักษณะของผู้ใช้จริงเข้าไว้ด้วยกัน แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการที่ชัดเจนจะช่วยกระตุ้นแนวคิดและช่วยในการตัดสินใจ

3.3 การพัฒนา (Develop) ขั้นตอนนี้คือช่วงเวลาแห่งการพัฒนาเริ่มต้นจากการออกแบบ จากนั้นสร้างต้นแบบการบริการ หากต้นแบบที่สร้างขึ้นยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้หรือแก้ไขปัญหาได้ไม่ดีเท่าที่ควร นักออกจะต้องปรับปรุงและปรับแต่งแนวคิด โดยใช้วิธีการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์รวบรวมนำเอาองค์ประกอบต่าง ๆ ของการบริการเชื่อมโยงเข้ากับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ในระหว่างขั้นตอนการพัฒนา ต้นแบบจะถูกทดสอบโดยผู้ใช้บริการและต้นแบบจะปรับปรุงเปลี่ยนเปลี่ยนอยู่เสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าต้นแบบการบริการที่ได้จะมีคุณภาพมากขึ้น ช่วยแก้ไขปัญหาการบริการให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้ สำหรับขั้นตอนนี้เป็นการระดมความคิดเกี่ยวกับแนวคิดการออกแบบและทดสอบว่าอะไรได้ผลและทิ้งสิ่งที่ใช้ไม่ได้ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

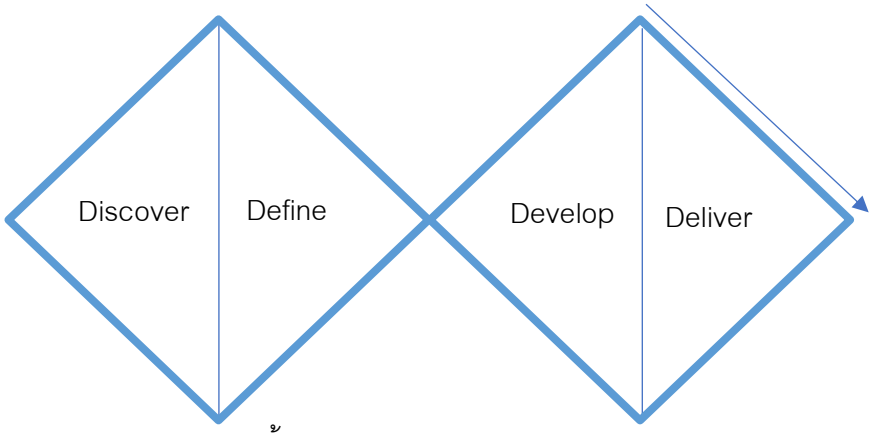
3.3.1 สร้างพิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) เป็นแผนภาพแสดงภาพโดยละเอียดของบริการทั้งหมด โดยแสดงการเดินทางของผู้ใช้ จุดสัมผัสและช่องทางต่าง ๆ ทั้งหมดตลอดจนส่วนเบื้องหลังของบริการ พิมพ์เขียวบริการทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมองเห็นภาพรวมของการให้บริการและทำให้เข้าใจบทบาทของตนเอง ทำให้เห็นการโต้ตอบระหว่างขั้นตอนเบื้องหน้าที่ปรากฏต่อหน้าผู้ใช้และขั้นตอนเบื้องหลัง



ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการพัฒนา (Design Council, 2015)

3.3.2 การสร้างต้นแบบ (Prototyping) เป็นการสร้างต้นแบบบริการ/แบบจำลองจากความคิดของบรรณารักษ์และทีมต้นแบบแรก ๆ ใช้ในการทดสอบหลักการพื้นฐานต้นแบบจะช่วยให้บรรณารักษ์และนักออกแบบเข้าใจถึงวิธีการใช้งานบริการจำลองก่อนที่จะสร้างบริการจริง ขั้นแรกต้องตัดสินใจว่าต้องการทดสอบประสบการณ์ผู้ใช้ในเรื่องใด จากนั้นสร้างแบบจำลองที่เหมาะสมเพื่อทดสอบในช่วงเริ่มต้นต้นแบบจะถูกสร้างแบบ 'ง่ายและรวดเร็ว' ขั้นต่อมาอาจต้องสร้างต้นแบบที่ 'เหมือนงาน' เพื่อดูรายละเอียดด้านทำงานและการใช้งาน

3.4 การส่งมอบ (Deliver) ขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการเป็นการส่งมอบบริการที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ก่อนที่จะนำบริการออกไปใช้ต้องผ่านนการอนุมัติและการตั้งเป้าหมายในการประเมินผลของบริการ เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการที่ได้พัฒนาปรับปรุงขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาผลตอบรับที่ถือว่าเป็นบทเรียนและความรู้แบ่งปันเรื่องราวกระบวนการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาผู้ใช้บริการเชิงลึกและคู่มือกระบวนการทำงานทั้งหมดเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและยอมรับเงื่อนไขการบริการร่วมกัน ขั้นตอนการส่งมอบเพื่อสรุปผลการจัดทำบริการ การเปิดตัวบริการของห้องสมุดและรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการใหม่ที่สร้างขึ้น สามารถดำเนินขั้นตอนการส่งมอบได้ดังนี้



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการส่งมอบ (Design Council, 2015)

3.4.1 การทดสอบ ทดสอบบริการที่ถูกออกแบบกับผู้ใช้กลุ่มเล็ก ๆ ประมาณ 5 คน จากนั้นค่อยเพิ่มจำนวนขึ้น หากบริการยังใช้ไม่ได้ผลบรรณารักษ์และนักออกแบบสามารถแก้ปัญหาได้ก่อนที่บริการจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยลดความสูญเสียทางการเงิน

3.4.2 การส่งมอบบริการ สร้างบริการมีมาตรฐานตามระเบียบข้อบังคับตรวจสอบให้แน่ใจว่าบริการที่ทำการออกแบบสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ ทดสอบบริการในสภาพแวดล้อมที่จะใช้งานจริง

3.4.3 การประเมิน เพื่อรายงานความสำเร็จของบริการที่เปิดตัวทำแบบสำรวจติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดสามารถใช้ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจได้อย่างต่อเนื่อง

3.4.4 คำติชมและข้อเสนอแนะ เป็นคำติชมที่เกี่ยวกับปัญหาของบริการหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสามารถย้อนกลับไปยังห้องสมุดทางอ้อม รวบรวมความคิดเห็นของผู้ใช้ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ตาราง 1 เปรียบเทียบแนวคิดการออกแบบบริการ

ขั้นตอน แนวคิด	ค้นหาปัญหา	ระบุปัญหา	ระดมความคิด	พัฒนา	ทดสอบ	ส่งมอบ
IDEO	Inspiration ค้นหาปัญหา เพื่อทำความเข้าใจปัญหา		Ideation แบ่งปันข้อมูล รวบรวมความคิด	Implementation สร้างต้นแบบเพื่อนำไป ทดสอบ		
D. school	Empathize ศึกษาผู้ใช้	Define ระบุปัญหา	Ideation ระดมความคิด	Prototype สร้างต้นแบบ	Test ทดสอบ	
Double Diamond	Discover ค้นพบปัญหา	Define ระดมความคิดเพื่อระบุปัญหา		Develop พัฒนา ต้นแบบ	Delivery ทดสอบและส่งมอบ	

จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดกระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอนมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในศึกษาการออกแบบบริการ เนื่องจากแนวคิดนี้มีขั้นตอนของการส่งมอบบริการซึ่งไม่มีในแนวคิดอื่น หลังจากขั้นตอนการพัฒนาผู้วิจัยจะต้องส่งมอบพิมพ์เขียวการบริการให้แก่ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงพิจารณาว่าแนวคิดนี้มีความเหมาะสมที่สุด

วิธีการที่ใช้ในการออกแบบบริการ

1. การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ (Service safari)

การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้หรือการทดลองหรือการทดลองเป็นผู้ใช้บริการคือการสำรวจบริการจากมุมมองของผู้ใช้ห้องสมุด วิธีการนี้ใช้ได้ดีที่สุดในช่วงเริ่มต้นของกระบวนการออกแบบเพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์จริงของบริการนักออกแบบจะได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับจุดปัญหาของผู้ใช้ โอกาส และมาตรฐานการบริการ เป็นสำคัญอย่างมากสำหรับการวางแผนยุทธศาสตร์ที่จะทำให้เข้าใจว่าผู้ใช้บริการรู้สึกอย่างไร ความไม่พอใจ ความกังวลใจจากการใช้บริการห้องสมุดในกระบวนการนี้มักจะมีนักวิจัย 2-4 คน เพื่อให้สามารถมองเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างครอบคลุมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเริ่มตั้งแต่เป็นวันหรือเดือน ขึ้นอยู่กับบริการที่เลือกและวัตถุประสงค์ในการวิจัย (Lewis, 2019) โดยต้องตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เลือกบริการที่ต้องการตรวจสอบ เลือกกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการสังเกตหรือสวมบทบาท จัดทำเอกสารแบบสังเกตุการณ์

ควรระบุช่วงเวลาก่อน ระหว่าง และหลังใช้บริการ สิ่งที่ผู้ใช้กำลังมองหาหรือสิ่งที่ผู้ใช้พยายามทำ และทำไมผู้ใช้ต้องทำพร้อมรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สิ่งที่ผู้ใช้พบไม่ว่าจะเป็นคน กระบวนการ วัตถุ สิ่งแวดล้อม สถานที่ การสื่อสาร อารมณ์ความรู้สึกของสถานการณ์ต่าง ๆ ระยะเวลาในการดำเนินการจนกระทั่งเสร็จสิ้น ผู้ใช้พบสิ่งที่บกพร่องหรือผิดพลาดในกระบวนการหรือไม่ พยายามให้หัวข้อการสังเกตครอบคลุมสำหรับเก็บข้อมูล อุปกรณ์ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ กล้องหรือกล้องโทรศัพท์ สมุดบันทึก เอกสารแบบสำรวจ ปากกาหรือดินสอ และขั้นตอนสุดท้ายคือการวิเคราะห์และสรุปผล (Lubbock, 2019)

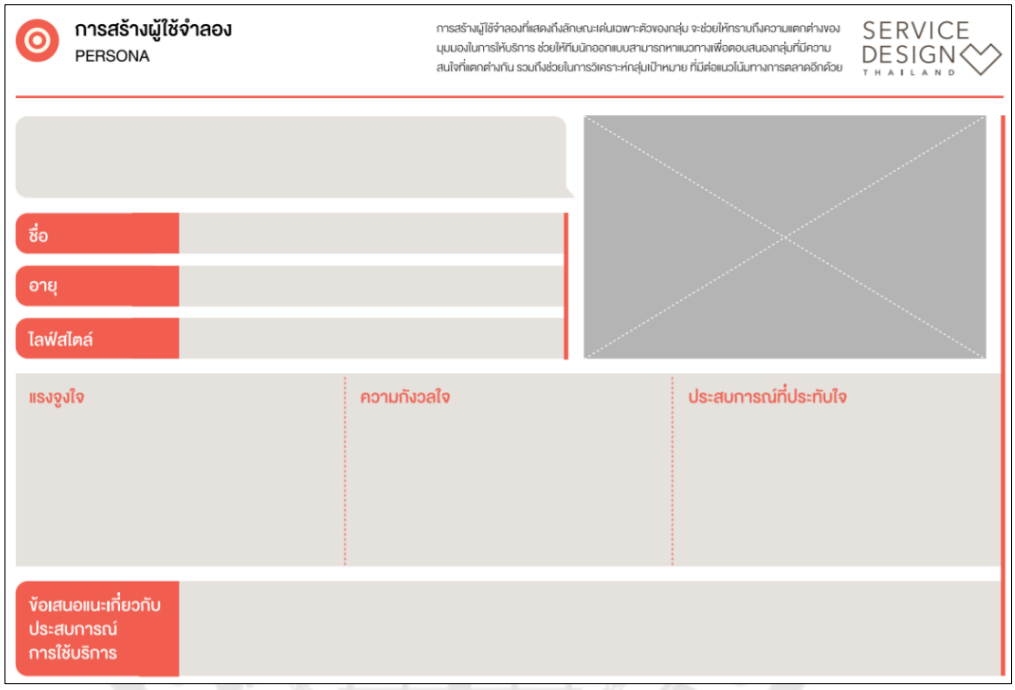
2. การสัมภาษณ์ (Interview)

เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ช่วยให้เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมากเกี่ยวกับพฤติกรรม ทัศนคติ และการรับรู้ของผู้ใช้ ในระหว่างการสัมภาษณ์สามารถมีประเด็นเพิ่มเติมและเปลี่ยนทิศทางได้เนื่องจากผู้วิจัยจะถามคำถามต่อเนื่องและใช้คำถามลักษณะปลายเปิดให้ผู้สัมภาษณ์ได้ตอบคำถามจากมุมมองประสบการณ์และความรู้สึกของตนเอง ทำให้สามารถทำความเข้าใจมุมมองของผู้ใช้บริการได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น เนื่องจากเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจึงมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักไม่มากในการเก็บข้อมูล ผู้สัมภาษณ์ควรเริ่มต้นจากการสร้างมิตรภาพ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง ขออนุญาตและแนะนำตนเองก่อนเก็บข้อมูล บอกวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ ควรจดบันทึก อัดวีดิโอหรืออัดเสียงในระหว่างการสนทนาเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลัง ดังนั้นการสัมภาษณ์ผู้ใช้จึงจำเป็นเป็นอย่างมากทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้ ผู้สัมภาษณ์จะต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลายและเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์บอกเล่าเรื่องราวของตนเองให้ได้มากที่สุด เน้นคำถามคำว่า “ทำไม?” “เพราะเหตุใด?” หลีกเลี่ยงการใช้คำถามชี้นำ (Boyce & Neale, 2006)

3. แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (Persona)

เป็นการสร้างบุคลิกและลักษณะของผู้ใช้บริการในอุดมคติเพื่อเป็นตัวแทนของผู้ใช้ ทำให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเขียนบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล (Cooper, 2004) เช่น ชื่อ อายุ เพศ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา อีกทั้งยังต้องบรรยายถึงเป้าหมาย ความต้องการ และปัญหาเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลสทำได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณศึกษาจากสถิติการเข้าใช้ เชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในห้องสมุด เพื่อทำความเข้าใจ ระบุความต้องการและเป้าหมายของตัวแทนผู้ใช้บริการ ทำให้นักออกแบบสามารถออกแบบงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Maness et al., 2008)

กล่าวได้ว่าการสร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้จะทำให้ห้องสมุดสามารถแบ่งประเภทของผู้ใช้ของตนได้ทั้งที่เป็นผู้ใช้ประจำ ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้เป็นครั้งคราว รวมถึงผู้ที่ไม่เคยเข้ามาใช้ด้วยเพื่อเป็นตัวแทนของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุด



ภาพประกอบ 8 แผนผังประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

ที่มา : ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และ ชูจิต ตรีรัตนพันธ์ (2558). Service design process & methods.

.

4. แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ (User journey map)

แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้หรือแผนที่การเดินทางของผู้ใช้เป็นการแสดงภาพเส้นทางของผู้ใช้อธิบายทีละขั้นตอนว่าผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์อะไรกับบริการ ปัญหาละอุปสรรคที่พบ และยังรวมถึงระดับอารมณ์ของผู้ใช้ที่มีต่อจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทำให้เห็นว่าผู้ใช้มีมุมความคิดเกี่ยวกับห้องสมุดเป็นอย่างไรในตอนแรก ผู้ใช้ตัดสินใจที่จะลองเข้ามาใช้บริการอย่างไร การโต้ตอบและการมีส่วนร่วมครั้งแรกของผู้ใช้เป็นอย่างไร พวกเขาจะกลายเป็นผู้ใช้ซ้ำได้อย่างไรและบริการของห้องสมุดส่งผลต่อชีวิตของพวกเขาอย่างไร เมื่อผู้ใช้ได้ประโยชน์จากการบริการของห้องสมุด จะนำไปบอกต่อคนอื่นเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้อย่างไร โดยแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้เริ่มศึกษาตั้งแต่ก่อนผู้ใช้เข้าใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังจากที่ใช้บริการ เส้นทางของผู้ใช้สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ระยะ ได้แก่ (Ertell, 2010)

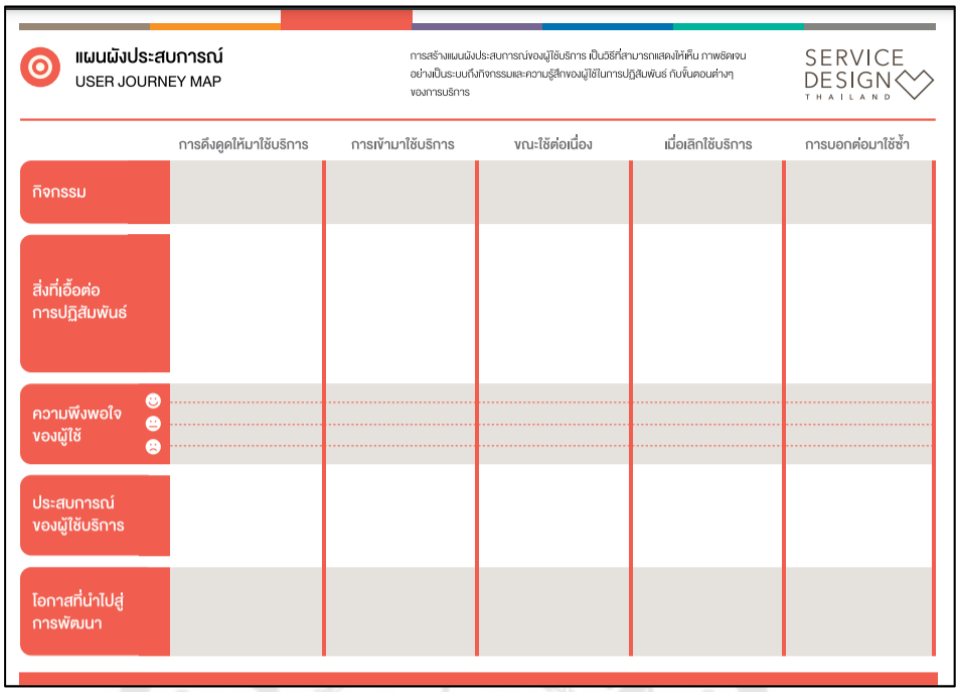
4.1 ระยะการรับรู้ (Awareness stage) ระยะนี้ผู้ใช้รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของตนเอง เช่น ผู้ใช้มีความต้องการสารสนเทศหรือต้องการพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้ใช้เริ่มมองหาวิธีแก้ไขที่เป็นไปได้ ส่วนใหญ่จะค้นหาผ่านทางโปรแกรมค้นหา (Search engines) อ่านข้อมูลจากเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ ห้องสมุดควรจัดทำช่องทางการในการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการผ่านเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กแฟนเพจ (Facebook fanpage) เนื่องจากผู้ใช้กำลังเกิดคำถามและเรียกดูเนื้อหา ควรนำเสนอบริการ และเนื้อหา (content) ที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้

4.2 ระยะการพิจารณา (Consideration stage) ผู้ใช้กำลังมองหาความคิดเห็น คำวิจารณ์และคำรับรองที่จะบอกว่าทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาตรงกับความต้องการหรือไม่ ห้องสมุดมีบริการที่ตอบสนองกับความต้องการใช้ของพวกเขา เงื่อนไขในการเข้าใช้งานห้องสมุดเป็นอย่างไร ระยะทางของที่ตั้ง เพื่อพิจารณาว่าควรจะเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

4.3 ระยะการตัดสินใจ (Decision stage) เมื่อผู้ใช้พิจารณาความเหมาะสมกับความต้องการ ค่าใช้จ่ายและการเดินทางผู้ใช้จะเริ่มเปรียบเทียบเชิงลึกมากขึ้นความคุ้มค่าและระยะเวลา นี่คือขั้นตอนที่ผู้ใช้ติดต่อกับช่องทางที่ห้องสมุดให้ไว้บนเว็บไซต์หรือผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อสอบถามเพิ่มเติมหรือขอคำแนะนำการใช้บริการ และสุดท้ายเป็นการตัดสินใจของผู้ใช้ในการใช้บริการของห้องสมุด (Kucheriavy, 2021)

4.4 ระยะการรักษาผู้ใช้ (Retention stage) หลังจากที่ผู้ใช้ตัดสินใจใช้บริการห้องสมุดแล้ว การรักษาผู้ใช้รวมถึงการรักษาให้ผู้ใช้รู้สึกมีความสุขในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดก็เป็นสิ่งสำคัญ ห้องสมุดจะต้องควบคุมดูแลองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ทำให้ผู้ใช้เพลิดเพลิน ผ่อนคลายและรู้สึกปลอดภัย ด้านผู้ให้บริการต้องมีความเป็นมิตร ทรัพยากรที่ให้บริการมีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ

4.5 ระยะการสนับสนุน (Advocacy stage) หากผู้ใช้สามารถบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้ตามความต้องการแล้ว มักจะสนับสนุนองค์กรนั้น ๆ เมื่อห้องสมุดทำให้ผู้ใช้มีความสุขและให้บริการได้เกินความคาดหวังด้วยนวัตกรรมและการบริการที่เป็นเลิศ เส้นทางการใช้บริการของลูกผู้ใช้จะสั้นลง และเมื่อเกิดความพึงพอใจ ผู้ใช้จะเริ่มบอกต่อให้แก่คนรู้จักได้ ทราบหมายถึงการเพิ่มจำนวนของผู้มีโอกาสเป็นผู้ใช้รายอื่น ๆ ต่อไป



ภาพประกอบ 9 แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้

ที่มา : ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และ ชูจิต ตรีรัตนพันธ์ (2558). Service design process & methods.

แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้จะช่วยให้เห็นภาพประสบการณ์ของผู้ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1) ส่วนเวลา: ระยะเวลาการเดินทางที่กำหนดไว้ (เช่น 4 สัปดาห์) รวมถึงพื้นที่ที่เลือกตั้งแต่การรับรู้ของผู้ใช้ไปจนถึงการเปลี่ยนแปลง และอื่น ๆ

2) กิจกรรม: บริบทและลำดับเหตุการณ์ที่ผู้ใช้บริการต้องทำบรรลุเป้าหมาย (เช่น ผู้ใช้ต้องการยืมหนังสือ) ตั้งแต่การดำเนินการครั้งแรก (การรับรู้) ไปจนถึงการดำเนินการสุดท้าย (เช่น การยืมต่อหรือการต่ออายุสมัครสมาชิกห้องสมุด)

3) จุดสัมผัส: สิ่งที่ลูกค้าทำขณะโต้ตอบและทำอย่างไร

4) ช่องทาง: ที่ผู้ใช้ดำเนินการ (เช่น การยืมหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการ หรือแจ้งคำขอผ่านเฟซบุ๊ก)

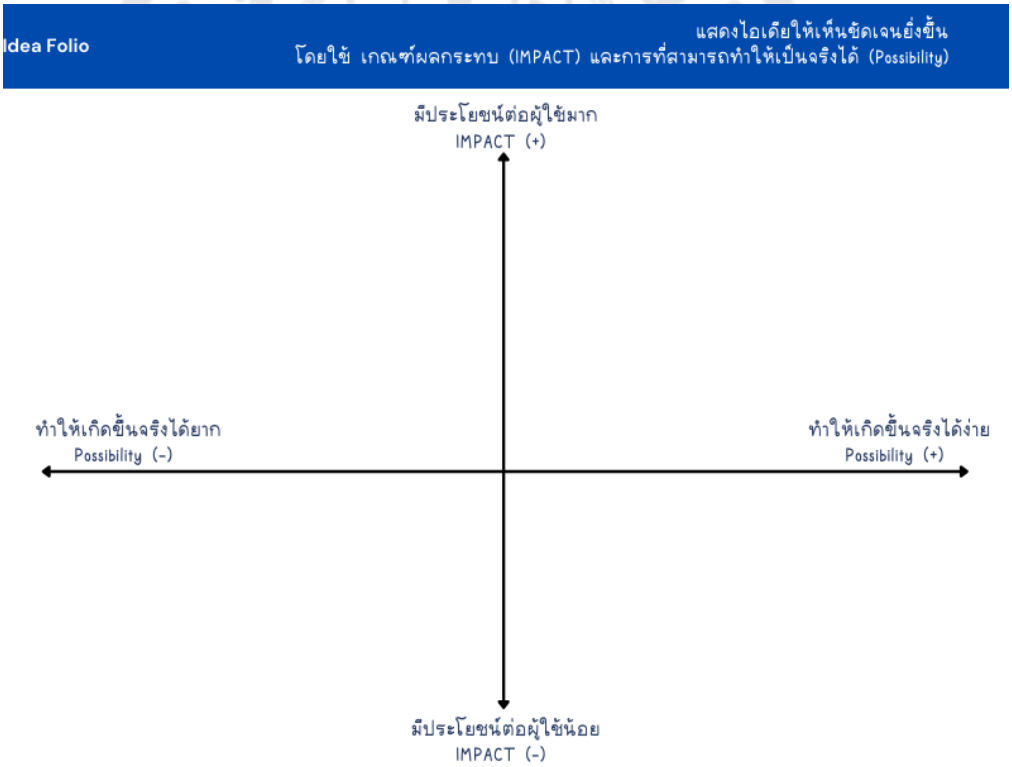
5) ความคิดและความรู้สึก: สิ่งที่ลูกค้าคิดและรู้สึกในแต่ละจุดสัมผัส

6) โอกาส: ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการทำแผนที่ เมื่อเห็นว่าจุดสัมผัสใดที่ผู้ใช้มีความคิดและความรู้สึกในด้านลบ นักออกแบบจะสามารถมองเห็นจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสบการณ์ผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นการทำแผนผังประสบการณ์การณ์ผู้ใช้จึงเป็นวิธีการที่ช่วยในการค้นพบทำความเข้าใจผู้ใช้ ความรู้สึกในแต่ละขั้นตอน เพื่อนำมาปรับปรุงประสบการณ์การบริการของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้น

5. ผังคัดเลือกแนวคิด (Idea Folio)

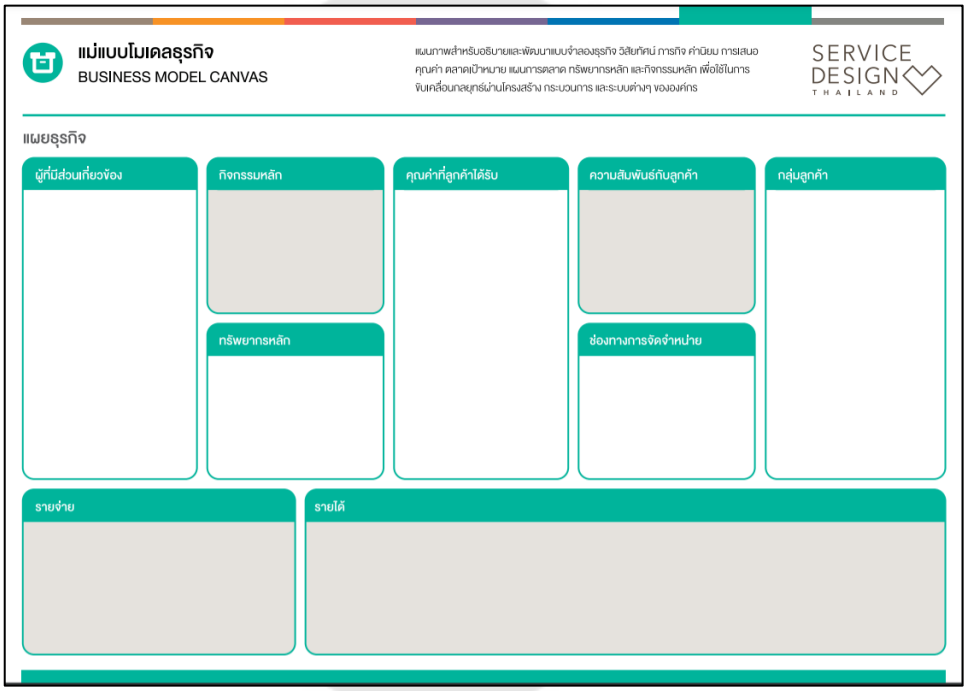
เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกแนวคิดที่หลากหลายจากคนจำนวนมาก แนวคิดอาจมาจากผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือจากการวิเคราะห์การแข่งขัน วิธีการนี้ถูกอธิบายครั้งแรกโดยกระบวนการคิดเชิงออกแบบดับเบิลไดอะมอน จากนั้นกระจายแนวคิดให้ได้มากที่สุด หลังจากตรวจสอบแนวคิดทั้งหมด ให้เลือกแนวคิดที่สามารถเป็นไปได้ในการพัฒนา ดำเนินการได้บนแผ่นกระดาษ/กระดานเพื่อให้ผู้เข้าร่วมติดแนวคิดที่ต้องการ แบ่งเป็นแกนเอกซ์ (X) และแกนวาย (Y) ให้ระบุปลายด้านหนึ่งว่า 'ต่ำ' และอีกด้านเป็น 'สูง' จากนั้นผังจะถูกแบ่งออกเป็นสี่ส่วน ผังคัดเลือกแนวคิดใช้สองเกณฑ์ในการตัดสินใจ ได้แก่ ผลดี (Impact) และความเป็นไปได้ (Possibility) วิธีนี้สามารถคัดเลือกความต้องการที่แตกต่างกันได้ดี



ภาพประกอบ 10 ผังคัดเลือกแนวคิด (อุทยานการเรียนรู้, 2564)

6. โมเดลธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas)

เป็นแผนภาพขนาดใหญ่ที่จะบอกถึงรูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างครบถ้วนจะทำให้คนในองค์กรทุกคนมองเห็นภาพเดียวกัน ทำให้เห็นถึงโครงสร้างพื้นฐานประเภทของผู้ใช้และด้านการเงิน ช่วยให้เข้าใจถึงกิจกรรมที่จำเป็นในการสร้างและส่งมอบบริการและบริการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างไร แม่แบบโมเดลธุรกิจถูกใช้ในหลายขั้นตอนของการออกแบบบริการ เช่น ขั้นตอนเข้าใจปัญหาเพื่อที่จะทำให้เห็นโอกาสนำเสนอบริการและนำไปพัฒนาในขั้นการพัฒนาต้นแบบต่อไป ก่อนที่จะนำต้นแบบไปทดสอบซึ่งประกอบไปด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบ 11 แม่แบบโมเดลธุรกิจแคนวาส

ที่มา : ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และ ชูจิต ตรีรัตนพันธ์ (2558). Service design process & methods.

6.1 กลุ่มลูกค้า/ผู้ใช้ (Customer segments) ห้องสมุดต้องทราบว่ากลุ่มผู้ใช้เป็นใคร นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ เด็ก เยาวชน ที่ต้องการจะจัดบริการให้แต่ละกลุ่มมีจำนวนประมาณเท่าใด ศึกษาและสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ รวมถึงการสอบถามปัญหาความต้องการของกลุ่มผู้ใช้

6.2 การเสนอคุณค่า (Value propositions) ทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการของเรามีจุดแข็งหรือข้อดีอย่างไร อะไรที่เป็นเอกลักษณ์ทำให้เราแตกต่างจากหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศแห่งอื่นที่อะไรที่ทำให้ผู้ใช้เลือกเข้ามาใช้บริการ

6.3 ช่องทาง (Channels) ช่องทางที่ใช้ติดต่อสื่อสารและช่องในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศไปสู่กลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย โดยที่ห้องสมุดต้องรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มใช้สื่อใดในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการไปยังแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ช่องทางออนไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม ไลน์ อีเมล หรือ ช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ เป็นต้น

6.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า/ผู้ใช้ (Customer relationship) เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจะทำอย่างไรให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการ เช่น การให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร เข้าถึงง่าย ทรัพยากรทันสมัย การให้บริการที่ดี การใส่ใจผู้ใช้จะทำให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจและบอกต่อความประทับใจนี้ ไปสู่บุคคลอื่น อีกทั้งกลับมาใช้บริการซ้ำ

6.5 กระแสรายได้ (Revenue streams) ช่องทางรายได้ขององค์กร ห้องสมุดมีรายได้จากช่องทาง ไหนบ้าง รายได้จากค่าสมัครสมาชิก ค่าปรับหนังสือ ค่าบริการพิเศษ รายได้จากเงินสนับสนุนของรัฐและหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อที่จะทำให้เห็นกระแสเงินรายได้ทั้งหมดที่เข้ามายังห้องสมุด

6.6 ทรัพยากรหลัก (Key resources) หมายถึง ทรัพยากรและการบริการที่ห้องสมุดมีอยู่และต้องการที่จะนำเสนอให้กับผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ ฐานข้อมูลออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังสำรวจทรัพยากรเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการผู้ใช้

6.7 กิจกรรมหลัก (Key activities) กิจกรรมที่เป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินงานห้องสมุด โดยต้องระบุเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจนในแต่ละกิจกรรมว่าจะต้องทำอะไร ทำอย่างไรบ้าง เพื่อให้กิจกรรมนั้นสำเร็จจนถึงขั้นตอนการส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการจะทำให้ห้องสมุดได้ลำดับแนวทางในการปฏิบัติและเห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้น

6.8 พันธมิตรหลัก (Key partners) คือคู่ค้าของห้องสมุด หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก หากกิจกรรมนั้นห้องสมุดจะต้องขอความช่วยเหลือจากใครหรือหน่วยงานใดบ้าง เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในกิจกรรมของห้องสมุด

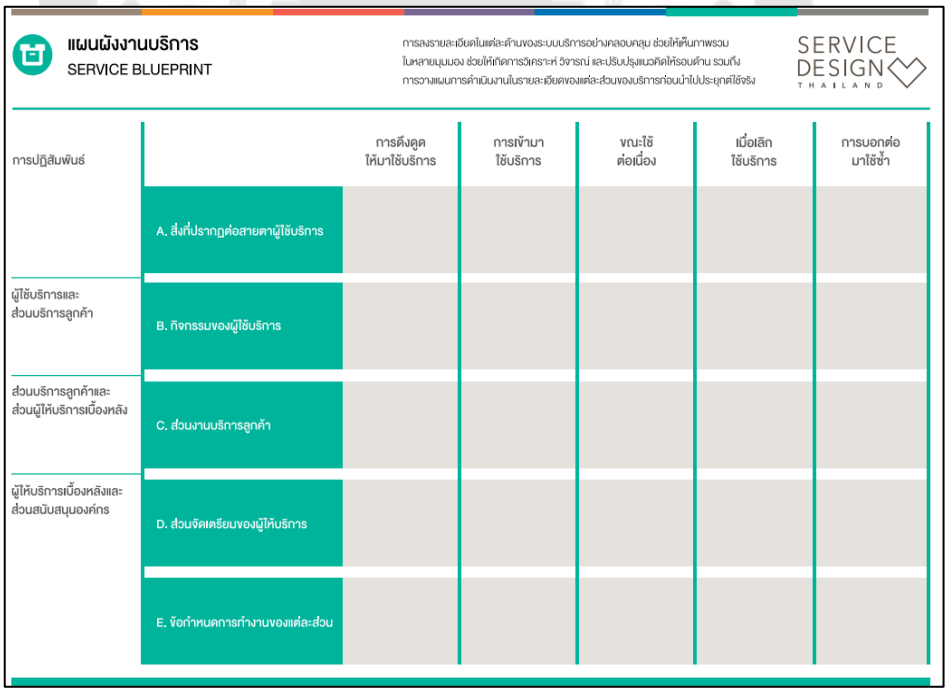
6.9 โครงสร้างต้นทุน (Cost structure) ต้นทุนที่ถูกใช้ในการดำเนินงานมีอะไรบ้าง กิจกรรมหลักใดที่ใช้ต้นทุนมากที่สุด โครงสร้างต้นทุนอาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ต้นทุนแบบคงที่ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเป็นประจำ เช่น ค่าจ้างบุคลากร ค่าบำรุงรักษาโปรแกรมห้องสมุด

อัตโนมัติ ค่าจัดซื้อหนังสือ และต้นทุนผันแปร ซึ่งขึ้นอยู่กับการใช้งาน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำมันรถในการเดินทาง

ดังนั้นแม่แบบโมเดลธุรกิจ จะช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจและเห็นถึงภาพรวมที่สำคัญของการทำงานในแผ่นภาพเดียว ซึ่งจะมีส่วนช่วยในกำหนดกรอบการดำเนินงาน พัฒนากลยุทธ์การกำหนดแผนการดำเนินงานของห้องสมุดและทีมออกแบบ

7. พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint)

เป็นแผนภาพที่แสดงกระบวนการทั้งหมดของการส่งมอบบริการ โดยแสดงรายการกิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบ อุปกรณ์ทั้งแบบกายภาพและดิจิทัลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริการทั้งหมด ที่เชื่อมโยงโดยตรงกับจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ (User journey map) การทำพิมพ์เขียวการบริการจะทำให้เห็นทั้งเบื้องหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรงและเบื้องหลังที่ผู้ใช้มองไม่เห็น แผนผังบริการควรสอดคล้องกับเป้าหมายของห้องสมุด ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนงานเพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้ และสร้างความพึงพอใจในการใช้งานห้องสมุด พิมพ์เขียวการบริการ จะประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่



ภาพประกอบ 12 พิมพ์เขียวการบริการ

ที่มา : ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และ ชูจิต ตรีรัตนพันธ์ (2558). Service design process & methods.

7.1 เส้นทางประสบการณ์ผู้ใช้ การแสดงลำดับเส้นทางของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการใช้บริการจนกระทั่งเสร็จสิ้น

7.2 ส่วนที่แสดงการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้ จุดสัมผัสการบริการ และเจ้าหน้าที่หน้างาน (Front stage) ที่เกี่ยวข้อง

7.3 ส่วนที่เบื้องหลังที่ให้การสนับสนุนการบริการ (Back stage)

7.4 กิจกรรมและระบบส่วนการสนับสนุนงานบริการ (Process)

โดยในแต่ละองค์ประกอบถูกคั่นด้วยเส้น 3 เส้น ที่ใช้แบ่งแต่ละส่วนออกจากกัน ได้แก่

1) เส้นการติดต่อ (Line of interaction) แสดงให้เห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและส่วนบริการผู้ใช้

2) เส้นสายตา (Line of visibility) แสดงส่วนบริการที่ผู้ใช้สามารถมองเห็นและส่วนงานสนับสนุนบริการเบื้องหลังที่ผู้ใช้มองไม่เห็น

3) เส้นการติดต่อภายใน (Line of internal interaction) แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ลูกค้าไม่เห็นหรือโต้ตอบด้วย

วิธีการและเครื่องมือที่ได้กล่าวไปข้างต้นเป็นถูกออกแบบมาให้เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการงานใช้งาน ผ่านภาพกราฟิกซึ่งทำให้นักออกแบบสามารถบรรลุเป้าหมายการออกแบบบริการในแต่ละขั้นตอน 1 เครื่องมือสามารถใช้ได้มากกว่า 1 กระบวนการ

ตาราง 2 การใช้เครื่องมือในแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ / **เครื่องมือ**	**การค้นพบ**	**การกำหนด**	**การพัฒนา**	**การส่งมอบ**
การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้	✓			
การสัมภาษณ์เชิงลึก	✓			
แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้	✓			
แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ		✓		
การระดมความคิด		✓		
ผังคัดเลือกแนวคิด		✓		
โมเดลธุรกิจแคนวาส			✓	
พิมพ์เขียวการบริการ			✓	

ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2541 เป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา หรือ มหาวิทยาลัยเปิด หมายถึง การที่ไม่มีการสอบเข้าศึกษาไม่จำกัดอายุผู้เรียน และไม่จำกัดจำนวนนักศึกษา (บางคณะ) จัดการเรียนรู้ให้นักศึกษาแบบชั้นเรียน และการฟังคำบรรยายจากชั้นเรียน รวมถึงมีวิดีโอฟังคำบรรยายย้อนหลังสำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้เข้าชั้นเรียน โดยนักศึกษาสามารถซื้อหนังสือตำราเรียนไปศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและเข้ามาสอบที่มหาวิทยาลัย เป็นการขยายทางการศึกษาให้แก่ประชาชนคนไทยและต่างชาติ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้จัดตั้งวิทยาวิทยาเขตบางนา ขึ้นในปี พ.ศ. 2527 เพื่อรองรับจำนวนนักศึกษาที่มีจำนวนมากขึ้นทุกปี และสถานที่จัดการเรียนการสอนไม่เพียงพอ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา การขาดแคลนสถานที่จัดการเรียนการสอนต่อคณะรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งวิทยาเขตบางนาบนที่ดิน ซึ่งมีผู้บริจาคจำนวน 150 ไร่ บริเวณกิโลเมตรที่ 8 ถนนเทพรัตน์ แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยในวันที่ 2 กรกฎาคม 2527 ได้เปิดใช้กองงานวิทยาเขตบางนาในการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีในวิชาพื้นฐาน สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ โดยในวันเดียวกันนี้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ก็ได้เปิดทำการเป็นวันแรกเช่นกัน โดยในครั้งแรกตั้งอยู่ บริเวณชั้น 4 และชั้น 5 อาคารพระมาส (PRB) เพื่อเป็นการสนับสนุนทางการศึกษาระดับสูงให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและจังหวัดใกล้เคียง จากนั้นในปีการศึกษา 2540 ได้เปิดหลักสูตรระดับปริญญาโทเพื่อเป็นการสนับสนุนทางการศึกษาระดับสูงให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและจังหวัดใกล้เคียง (รุจิร์ ภู่สาระ, 2520)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ตั้งอยู่ กม.ที่ 8 ถนนบางนา-ตราด แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา สังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัจจุบันห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งอยู่ที่ ถนนราม 2 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร สังกัดภายใต้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ย้าย มาตั้งอยู่ ณ อาคารห้องสมุด ความสูง 4 ชั้น พื้นที่ภายในอาคาร 4,768 ตารางเมตร มีบุคลากร ทั้งสิ้น 20 คน ได้แก่ผู้บริหาร จำนวน 3 คน บรรณารักษ์ จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่ธุรการและงานอาคาร 3 คน นักเอกสารสนเทศ 3 คน และนักโสตทัศนวัสดุ 1 คน ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา แบ่งเป็น 2 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยบริการทรัพยากรและสารสนเทศ บุคลากรในหน่วยประกอบด้วย บรรณารักษ์ จำนวน 11 คน นักเอกสารสนเทศ จำนวน 2 คน รวม 13 คน ซึ่งเป็นภาระงานประจำที่ทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเคาน์เตอร์บริการโดยความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 บริการ Information service ให้บริการตอบคำถามผ่านหน้าเคาน์เตอร์ โทรศัพท์ และประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย บริการบอร์ดเกม รับจองห้องค้นคว้ากลุ่ม บันทึกจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด รับหนังสือบริจาค ตรวจสอบเครื่องตรวจจับสัญญาณแม่เหล็ก

1.2 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ งานระเบียนสมาชิก บริการจองหนังสือ ดำเนินการติดตามทวงถามทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง งานปรับค่าธรรมเนียมหนังสือเกินกำหนดส่งและหนังสือหาย และเก็บสถิติการปฏิบัติงาน

1.3 บริการวารสารและเอกสาร ให้บริการวารสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ ตรวจรับประทับตรา รับวารสารอภินันทนาการ นำขึ้นชั้นบริการ เย็บเล่มวารสาร จำหน่ายออกวารสารและหนังสือพิมพ์รายเดือน

1.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้บริการช่วยการค้นคว้าวิจัย บันทึกจำนวนผู้เข้าใช้บริการ เปิดคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น หนังสืออ้างอิง พจนานุกรม สารานุกรม อักขรานุกรม คู่มือต่าง ๆ คำพิพากษาฎีกา ราชกิจจานุเบกษา วิทยานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์ อนุสรณ์งานศพ สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตรวจรับ ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศใหม่ส่งออกบริการ

2. หน่วยส่งเสริมกิจการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา บุคลากรในหน่วย ได้แก่ นักวิชาการการศึกษา จำนวน 2 คน นักจัดการทั่วไป จำนวน 2 คน นักเอกสารสนเทศ จำนวน 2 คน นักโสตทัศนวัสดุ จำนวน 1 คน รวม คน

2.1 ประสานงานธุรการ กับสำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลาง งานด้านบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุงานนโยบายและแผน งานสารบรรณ งานบุคลากร ปรับปรุงข้อมูลแฟ้มทะเบียนประวัติ เก็บสถิติการลาสรุปวันลา และจัดทำข้อมูลสถิติการลา รวบรวมรายงานแผนปฏิบัติราชการประจำปี จัดทำรายงานประจำปีของฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

2.2 การเงินและอาคารสถานที่ จัดทำบัญชีลงลายมือชื่อปฏิบัติงานของบุคลากร จัดส่งเพื่อเบิกจ่าย ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา จัดทำและดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอาคาร ระบบสาธารณูปโภค การซ่อมแซมครุภัณฑ์ เบิก-จ่าย พัสดุวัสดุสำนักงาน

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ทำหน้าที่ควบคุม ดูแล ระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟท์แวร์ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

1) ด้านเทคโนโลยี รับผิดชอบ ระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ซอฟท์แวร์ควบคุม ดูแลวางแผนติดตั้ง/ขยาย ระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ ดูแลความพร้อมของอุปกรณ์ทั้งการปฏิบัติงานและให้บริการ

2) ด้านสารสนเทศ จัดทำ เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุด และบน Facebook : Rulibrary Bangna

3) ด้านสิ่งแวดล้อมและบริการเสริม รับผิดชอบ จัดพื้นที่บริการเพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องสมุด จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ จัดสถานที่นั่งอ่าน มุมพักผ่อน และตกแต่งบรรยากาศ

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย สนับสนุนการเรียนการสอนที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ปณิธาน

ที่จะมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม และมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

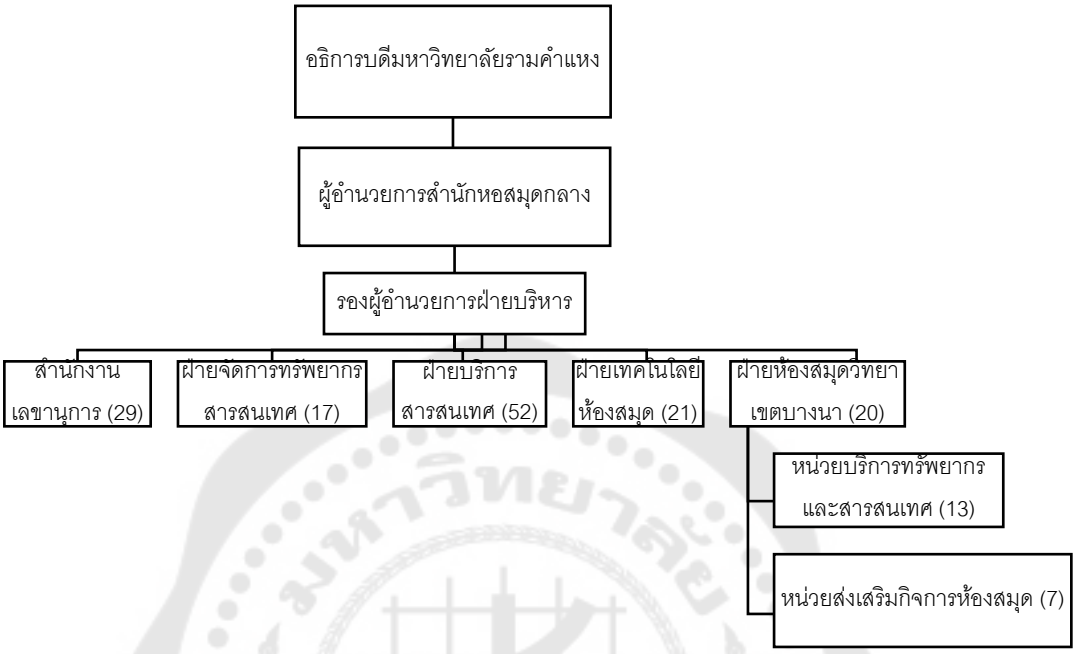
พันธกิจ

1. จัดหา พัฒนา วิเคราะห์ และบริการทรัพยากรสารสนเทศด้วยความเสมอภาค

2. พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและยกระดับการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อมุ่งสู่ประชาคมอาเซียน

3. ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิต สังคม มาตรฐานการศึกษา การบริการทางวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม อย่างยั่งยืน

โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 13 โครงสร้างองค์กรห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
(สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563)

การบริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบริการแก่ผู้ใช้ดังต่อไปนี้

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยให้บริการยืม-รับคืน รับสมัครสมาชิกและต่ออายุสมาชิกเฉพาะนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง นักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การจ้างงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยสามารถสมัครสมาชิกได้ 2 ช่องทาง ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการและผ่านแบบสมัครสมาชิกออนไลน์

2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan : ILL) ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายที่ทำความร่วมมือ จำนวน 73 สถาบัน เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จัดซื้อเข้ามาเกิดความคุ้มค่า ภายใต้โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) ผู้ใช้สามารถแจ้งความประสงค์ขอยืมระหว่างห้องสมุดได้ที่บรรณารักษ์หรือกรอกคำร้องผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ โดยเงื่อนไขด้านระยะเวลาการยืมและค่าใช้จ่ายเป็นไปตามห้องสมุดต้นทางที่ผู้ใช้ประสงค์จะทำการยืม

3. บริการจองสะดวก รับสบาย (We serve you) เป็นบริการจองและหยิบหนังสือจากชั้นเพื่อรอให้ผู้ใช้มารับที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเข้าไปหยิบหนังสือจากชั้น ผู้ใช้สามารถแจ้งความประสงค์ใช้บริการผ่านช่องทางไลน์และเฟซบุ๊กแฟนเพจของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

4. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด หรือเว็บแพค (WebPAC) เป็นการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ ใช้สำหรับการค้นหาหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ และดรรชนีบทความวารสาร นอกจากนี้ยังมีการสืบค้นภายในครั้งเดียว (Single search) ผ่าน EBSCO Discovery Service (EDS)

5. บริการหนังสือทั่วไป ให้บริการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เรื่องสั้น นวนิยาย หนังสือแปล หนังสือสำหรับเด็ก ครอบคลุมเนื้อหาทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงเปิดทำการเรียนการสอน พร้อมทั้งให้บริการพื้นที่นั่งอ่านแก่ประชาชน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

6. บริการวารสารและเอกสาร ให้บริการวารสารฉบับภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ประกอบไปด้วยวารสารวิชาการ วารสารกึ่งวิชาการ และนิตยสาร ให้บริการประมาณ 30 ชื่อเรื่อง โดยวารสารฉบับปัจจุบัน วารสารฉบับย้อนหลังห้าถึงหกเดือนและวารสารฉบับเย็บเล่มจะให้บริการบนชั้นเปิดผู้ใช้บริการสามารถอ่านและเก็บบนชั้นได้ด้วยตนเอง สำหรับวารสารฉบับย้อนหลังตั้งแต่เจ็ดเดือนขึ้นไปจะถูกเก็บไว้บนชั้นปิด หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะยืมใช้ภายในห้องสมุดจะต้องติดต่อบรรณารักษ์เพื่อทำการยืม นอกจากนี้ยังมีบริการจุลสารเอกสารทั่วไป โดยเนื้อหาจะเป็นข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงหนังสือพิมพ์ประจำวัน รายสัปดาห์ วารสารและเอกสาร สามารถใช้ได้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

7. บริการหนังสือพิมพ์ย้อนหลัง 3 เดือน ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้งานได้ ซึ่งประกอบไปด้วยหนังสือพิมพ์ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยจะต้องยื่นบัตรนักศึกษาหรือบัตรประชาแก่บรรณารักษ์ประจำเคาน์เตอร์วารสารและเอกสาร เมื่อใช้บริการเสร็จสิ้นแล้วให้ส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศและรับบัตรประจำตัวคืน

8. บริการสารสนเทศน่ารู้/ข่าวสารทันสมัย เป็นการนำเสนอบทความจากข่าวหนังสือพิมพ์ที่มีเนื้อหาน่าสนใจ ให้ความรู้และเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน สำหรับสารสนเทศน่ารู้จะทำการตัดจากหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังและจัดบอร์ดให้บริการ ในส่วนข่าวสารทันสมัยจะเน้นสารสนเทศจากข่าวออนไลน์และข้อมูลข่าวสารจากเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยและทำการนำเสนอในรูปแบบวิดีโอเปิดให้บริการผ่านทางโทรทัศน์ที่ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่บริการวารสารและเอกสาร

9. บริการฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์/ข่าวออนไลน์ ห้องสมุดได้บอกรับฐานข้อมูลข่าว จำนวน 2 ฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูล IQ NewsClip ซึ่งเป็นฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์นำเสนอข่าวจากหนังสือพิมพ์ที่มีการจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาและจัดทำบทความข่าวแต่ละเรื่องในรูปแบบของข้อความ ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดข้อมูลข่าวได้ทั้งในรูปแบบไฟล์พีดีเอฟ (PDF) และแบบข้อความบนเว็บเพจ (HTML) และฐานข้อมูลข่าวออนไลน์ Newscenter รวบรวมข่าวสารรวมถึงสื่อออนไลน์ภายในประเทศและต่างประเทศ มากกว่า 100 แหล่ง สามารถอ่านข่าวย้อนหลังได้มากกว่า 10 ปี ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

10. บริการฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงทำการเรียนการสอน ยกตัวอย่างเช่น สำนักพิมพ์บิสซิเนสเอคเพิร์ท (Business Expert Press) สำนักพิมพ์ซิลเลอร์ยูโรเปียนลอว์ (Sellier European Law Publishers) สำนักพิมพ์เทย์เลอร์แอนด์ฟรานซิส (Taylor & Francis) และสำนักพิมพ์สปินเกอร์อีบุค (Springer e-book) สำนักพิมพ์แอบสโก (EBSCO) และสำนักพิมพ์เกล (Gale) ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย ได้แก่ ห้องสมุดดิจิทัล ห้องสมุดดิจิทัลทูอีบุ๊ค (2ebook) และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ซีเอ็ด (SE-ED)

11. บริการฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็ม แบ่งเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ จิตวิทยา กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชากฎหมาย โดยส่วนหนึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ได้บอกรับให้กับเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศ

12. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและสื่อมัลติมีเดีย ให้บริการช่วยการค้นคว้าสำหรับนักศึกษาทุกระดับชั้น มีคอมพิวเตอร์พร้อมอินเทอร์เน็ตให้บริการค้นคว้าและรับชมการฟังคำบรรยายย้อนหลัง บริการสื่อมัลติมีเดียและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ประกอบการการอ้างอิง ได้แก่ หนังสืออ้างอิง หนังสืออนุสรณ์ หนังสืออนุสรณ์งานศพ เป็นต้น

13. บริการวิทยานิพนธ์และตำราเรียน ให้บริการวิทยานิพนธ์ฉบับตีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปีย้อนหลังและฉบับอิเล็กทรอกนิกส์ โดยสามารถสืบค้นได้จากเว็บแพค และให้บริการตำราเรียนประกอบรายวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งอาจารย์ผู้สอนเป็นคนแต่งตำรา

14. บริการ Mobile phone & Notebook zone ให้บริการพื้นที่สำหรับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์เคลื่อนที่สำหรับการศึกษาค้นคว้า ให้บริการ 15 ที่นั่ง

15. บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม เพื่อใช้สำหรับสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ค้นคว้างานวิจัย จำนวน 5 ห้อง จำนวนผู้เข้าใช้บริการ 3 คนขึ้นไป บุคคลภายนอกมีค่าธรรมเนียมการใช้บริการ 20 บาท/คน

16. บริการบอร์ดเกม ให้บริการบอร์ดเกมหลากหลายประเภท อาทิเช่น เกมการ์ด (Card game) เกมเศรษฐกิจ เกมบลัฟ (Bluffing Games) เกมกลยุทธ์ และอื่น ๆ พร้อมจัดสรรพื้นที่สำหรับการเล่มบอร์ดเกม เพื่อให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้ผ่านการเล่มเกมและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการ ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

Johnson et al. (2015) ศึกษาการใช้การออกแบบแบบมีส่วนร่วมและการออกแบบบริการ เพื่อระบุความต้องการและการรับรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ของบริการห้องสมุดของนักวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมในวิทยาเขตทางไกล มหาวิทยาลัยโคโลราโด เพื่อระบุช่องว่างในกระบวนการวิจัยที่ห้องสมุดไม่ทราบและเพื่อค้นหาโอกาสในการส่งเสริมหรือพัฒนาบริการห้องสมุดแห่งใหม่ สำรวจความต้องการและพฤติกรรมของนักวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมที่ตั้งวิทยาเขตทางไกล ซึ่งทำให้มีการใช้ทรัพยากรตีพิมพ์น้อย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์และนักวิจัย 6 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 6 คน จากศูนย์วิจัยในวิทยาเขตตะวันออกของมหาวิทยาลัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์การใช้ห้องสมุดและบริการที่ต้องการ จากนั้นมีกิจกรรมการออกแบบแบบมีส่วนร่วมดังนี้ กิจกรรมการวาดภาพกระบวนการวิจัย และกิจกรรม 'ปุ่มวิเศษ' ที่ขอให้นักวิจัยวาดปุ่มที่สามารถใช้แก้ปัญหา ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยของพวกเขาได้ ผลการศึกษาพบว่านักวิจัยมีอุปสรรคและความท้าทายที่หลากหลาย เช่น นักวิจัยไม่ทราบบริการปัจจุบันและไม่คิดว่าห้องสมุดจะเป็นสถานที่สำหรับการสนับสนุนการทำวิจัย ห้องสมุดพัฒนาชุดการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะและเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนในการทำวิจัยที่ หัวข้อการอบรมได้มาจากการศึกษา ห้องสมุดได้จัดทำรายการอุปสรรคทั้งหมดเพื่อใช้วางแผนในตอบสนองความต้องการของนักวิจัย

Wu & Chen (2016) ศึกษาเรื่องการออกแบบบริการห้องสมุดตามความต้องการของการจัดการข้อมูลการวิจัยทางเคมีและการสำรวจการแบ่งปันข้อมูล จุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความคิดเห็นในการทำวิจัยทางด้านเคมี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การสร้างและเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกและประมวลผลข้อมูล การเก็บรักษาและสำรองข้อมูล การเผยแพร่และการแบ่งปัน

ข้อมูล ความต้องการบริการแบ่งปันข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาเคมี สถาบันวิทยาศาสตร์แห่งประเทศจีน มีการตอบกกลับ จำนวน 129 ราย ผลการศึกษา พบว่า 1. ข้อมูลการวิจัยที่สร้างขึ้น มีมูลค่า มีรูปแบบที่หลากหลายและเป็นข้อมูลทั่วไป 2. ใช้วิธีดั้งเดิมในการบันทึกและประมวลผลข้อมูล 3. มีข้อมูลที่สูญหายบ่อยครั้งซึ่งเป็นปัญหาหลัก ไม่มีการกำหนดการสำรองข้อมูล งานวิจัยที่มีผู้วิจัยจำนวนมากจะแยกกันในจัดการข้อมูล 4. นักวิจัยส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นอย่างมากในการตีพิมพ์ผลงาน และนักวิจัยบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน เรื่องข้อกำหนดของวารสารและการจัดเก็บข้อมูล 5. ปัญหาหลักของนักวิจัย คือประเด็นการจัดเก็บความปลอดภัย ทรัพย์สินทางปัญญา และอื่น ๆ นักวิจัยมีความต้องการบริการจัดการข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบเวิร์คโฟลว์ข้อมูลการวิจัยสำหรับบริการห้องสมุด และได้มีกิจกรรมส่งเสริม จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ส่งเสริมการจัดการข้อมูลการวิจัยและการแบ่งปัน โดยมีนโยบายการจัดการข้อมูลการวิจัยและการแบ่งปัน ข้อกำหนดในการตีพิมพ์ เป็นต้น ให้คำปรึกษาด้านการจัดการข้อมูลการวิจัย การเลือกวารสารและที่เก็บให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม อ้างอิง โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น และจัดฝึกอบรมการจัดการข้อมูลการวิจัยด้านเคมี การสืบค้น และการเข้าถึงข้อมูลวารสารทางด้านเคมี

Whang et al. (2017) ศึกษาเรื่องการทำความเข้าใจประสบการณ์ของนักศึกษาที่โอนย้ายของมหาวิทยาลัยวอชิงตัน วิทยาเขตซีแอตเทิล วัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความท้าทายของนักศึกษาและพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของนักศึกษา โดยใช้แนวคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาบริการและพื้นที่ในห้องสมุด แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ในขั้นแรกเน้นการมีส่วนร่วมโดยตรงอย่างต่อเนื่องกับผู้ใช้ ผ่านวิธีการเชิงคุณภาพที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต ฯลฯ ขั้นที่สอง ใช้ข้อเสนอแนะ การสร้างต้นแบบ และการประเมินใหม่ เน้นที่การพัฒนาความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้ การมองโลกผ่านสายตาของผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับห้องสมุด ในการทำความเข้าใจ ความท้าทายที่นักศึกษาเผชิญในการเรียนและการดำเนินชีวิต มีจัดสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม โดยมีนักศึกษาโอนย้าย จำนวน 8 คน และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ผลจากการศึกษา ห้องสมุดจะทำงานร่วมกันกับศูนย์นักศึกโอนย้าย โดยหวังที่จะขยายความร่วมมือ รวมถึงตำแหน่งงานใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ วิทยาลัยชุมชนมหาวิทยาลัยวอชิงตัน ห้องสมุดปรับปรุงพื้นที่ใหม่ ชื่อว่า "Commuter & Transfer Commons" พื้นที่ได้รับการออกแบบ เพื่อให้เป็นสถานที่สำหรับการเชื่อมต่อระหว่างผู้สัญจรไปมาและนักศึกษาโอนย้ายถือเป็นโอกาสในการเผยแพร่และส่งเสริมบริการและทรัพยากรของห้องสมุด

Yoo et al. (2019) ศึกษาการออกแบบบริการในการวิจัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และคอมพิวเตอร์: รูปแบบการร่วมสร้างมูลค่าเพิ่มระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 2 ราย ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน 3 แห่ง และนักวิจัยด้านการออกแบบที่นักวิชาการ ผู้นำโครงการรวมถึงตัวผู้เขียน อันดับแรกพิจารณาถึงค่านิยมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละราย จากนั้นระบุความกังวลสำหรับชุมชนการออกแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และคอมพิวเตอร์ เพื่อระบุมูลค่าของห้องสมุดพันธมิตร ที่เข้าร่วมโครงการ ผู้เขียนได้ทำการวิเคราะห์เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวม จากขั้นตอนการออกแบบร่วมกันและการศึกษาทางชาติพันธุ์วิทยาในปีแรกของโครงการ โดยวิธีการเก็บรวมข้อมูล ได้แก่ 1. การศึกษาชาติพันธุ์และการสัมภาษณ์รายบุคคลและกลุ่มแบบกึ่งโครงสร้าง 2. การประชุมเชิงปฏิบัติการการออกแบบร่วมกับบุคลากรห้องสมุด 3. การสนทนากลุ่มกับบุคลากรห้องสมุด ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ ความแตกต่างของเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ที่ห้องสมุดใช้และวิธีการทำการตลาดของห้องสมุดด้วยตนเองและกิจกรรมออนไลน์ เพื่อระบุคุณค่าของนักวิจัยด้านการออกแบบผู้เขียนอีกคนวิเคราะห์เอกสารการสมัครทุนวิจัยโดยใช้การเข้ารหัสแบบเปิดและการเข้ารหัสเฉพาะเรื่องของนักวิจัยนานาชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ถัดมาเป็นการระบุคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมในการสร้างมูลค่าร่วมกัน การขยายพิมพ์เขียวการบริการ สร้างแบบจำลองสำหรับการจัดตั้งโครงการวิจัยมุมมองการออกแบบบริการสามารถสนับสนุนการวิจัย เนื่องจากมีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับระบบสังคมเทคนิคที่ซับซ้อน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดและรวบรวมมุมมองบางอย่างที่ต้องนำมาพิจารณาด้วย

Reed & Miller (2020) ศึกษาเรื่องการใช้เกมมิฟิเคชั่น (Gamification) ในการปฐมนิเทศห้องสมุด การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เชิงโต้ตอบและการมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจศักยภาพของการเล่าเรื่องแบบโต้ตอบเพื่อให้ความรู้แก่รวมทั้งทำให้ห้องสมุดเข้าถึงได้ง่ายขึ้นจากมุมมองของผู้ใช้ LibGO ได้รับการพัฒนาโดยผู้เขียนซึ่งให้ความสนใจเป็นพิเศษกับความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้ใช้หลายสำรวจวิธีการสร้างสรรค์ เช่น การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ และการคิดเชิงออกแบบที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางกระบวนการของขั้นตอนที่ทับซ้อนกันก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยที่ผู้เขียนได้สร้างต้นแบบที่มีความเที่ยงตรงต่ำและสูง ต้นแบบได้รับการทดสอบและปรับปรุง (การทำซ้ำ) โดยใช้การทดสอบ เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานเครื่องมือหลักเป็นแบบสำรวจท้ายแบบสำรวจจะมีข้อคำถามเชิงคุณภาพอยู่ด้วย รับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการผ่านทางออนไลน์และการแจกใบปลิว เพื่อรับสมัครผู้เข้าร่วมเล่น LibGO ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดเป็นเวลาหนึ่งวัน ผู้เข้าร่วม 167 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม

ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยและสมาชิกในชุมชน ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความชื่นชอบในเกมมากว่ากลุ่มอื่น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ข้อเสนอข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์มากมาย ผู้เล่นหลายคนรู้สึกไม่สนุกกับเกมกล่าวว่า LibGo ไม่ได้ให้ความรู้สึกเหมือนเป็นเกมแต่เป็นคอลเลกชั่นของเนื้อหา

Rossmann & Young (2020) ศึกษาการปฏิบัติโดยอิงหลักฐานเชิงประจักษ์ สำหรับพื้นที่เสมือนและการบริการ กรณีศึกษาการออกแบบบริการ จุดมุ่งหมายงานวิจัยเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและการใช้พื้นที่ Cyber discovery Space ที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 1 ของห้องสมุด พื้นที่มีการถูกใช้ประโยชน์ได้เพียงเล็กน้อย เพื่อปรับปรุงบริการ สร้างเกณฑ์การปฏิบัติงานด้วยกระบวนการออกแบบบริการ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นไปที่การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล จากสถิติการใช้งานการวิเคราะห์เว็บไซต์และการสัมภาษณ์พนักงานอย่างไม่เป็นทางการ ทำการระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน Cyber discovery space เพื่อจัดตั้งคณะทำงานจำนวน 12 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ ฝ่ายการเรียนรู้และการอ้างอิง คณาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ห้องสมุดดิจิทัล เจ้าหน้าที่การตลาดห้องสมุดและบรรณารักษ์ฝ่ายประสบการณ์และการประเมินผู้ใช้ ที่มีหน้าที่ทำให้พื้นที่นี้มีประโยชน์มีคุณค่าและที่เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น มีการจัดสนทนากลุ่มย่อยจำนวน 2-3 คน เพื่อตอบข้อคำถาม นำคำตอบที่ถูกพูดถึงมากที่สุดมาสังเคราะห์และกำหนดเป็นพันธกิจและวิสัยทัศน์ การออกแบบบริการส่งผลให้การทำงานร่วมกันของทีมดีขึ้นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม โดยมีการปรับปรุงพื้นที่ให้ความเป็นส่วนตัวมากขึ้นสำหรับผู้ใช้ความเป็นจริงเสมือน (VR) เปลี่ยนชื่อพื้นที่เป็น Virtual Discovery Space กำหนดนโยบายการใช้ใหม่ สร้างป้ายใหม่และปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ จ้างนักศึกษาช่วยงาน เมื่อเปิดใช้พื้นที่คณะทำงานได้ทำการประเมินเพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ใช้ขณะที่ผู้ใช้เข้าและออกจากพื้นที่จะมีกระดานฟลิปชาร์ทพร้อมด้วยกระดาษโน้ตและปากกาให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็น พื้นที่มีการใช้งานเพิ่มขึ้นมาก โดยอ้างอิงได้จากจำนวนการจองเข้าใช้พื้นที่ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด

Luca & Ulyannikova (2020) ศึกษาเรื่องการมุ่งสู่ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางบริการการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โดยใช้แนวทางเชิงคุณภาพ เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ของนักวิจัยในการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โดยรับสมัครผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผ่านการสัมภาษณ์ออนไลน์จำนวน 11 คน ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี นักวิจัยระดับต้น นักวิจัย

ระดับกลาง 1 คน นักวิจัยอาวุโส 1 คนและเจ้าหน้าที่ 1 คน โดยให้ผู้เข้าร่วมเขียนระบุคำตอบ จากข้อคำถามต่อไปนี้ ระบุขั้นตอนในกระบวนการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ระบุแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุดในการสนับสนุนกระบวนการ ระบุจุดปัญหาของกระบวนการและเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่สามารถเป็นไปได้ สามารถสรุปขั้นตอนการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบได้ดังนี้ 1. การเตรียม 2. กำหนดคำถามวิจัย 3. วางแผนกลยุทธ์การค้นหาและเลือกฐานข้อมูล 4. พัฒนาและลงทะเบียนโปรโตคอล 5. การคัดเลือกผลลัพธ์ 6. การดึงข้อมูลและประเมินผล 7. การวิเคราะห์และการตีความ 8. การเขียนและเผยแพร่ จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมเขียนแหล่งทรัพยากรที่ช่วยในการทำงาน ผลคือ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยถูกกล่าวถึงมากที่สุด การปรึกษาหารือกับบรรณารักษ์ถือเป็นแหล่งสนับสนุนที่สำคัญ ถัดมาให้นักวิจัยติดสติกเกอร์ในการลงคะแนนประเด็นปัญหาที่พบ ผลพบว่าปัญหาหลัก คือ การเข้าถึงทรัพยากรและวิธีสุดท้ายให้ผู้เข้าร่วมแต่ละคนคิดและเขียนแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้บนกระดาษจากนั้นกระดาษจะถูกส่งต่อให้ คนอื่น ๆ ต่อมาให้ผู้เข้าร่วมลงคะแนนแนวคิดที่ดีที่สุด ผลคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการแก้ปัญหารวมถึงแบบจำลองต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมและการประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดส่งวิจัยที่ต้องการ การปรึกษาตัวต่อตัวและแบบออนไลน์อย่างใกล้ชิด อีกหนึ่งวิธีที่ได้รับความนิยมคือ 'บริการส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่องโดยบรรณารักษ์ที่ทุ่มเท' แหล่งข้อมูลที่ได้รับความนิยมอันดับสองคือซอฟต์แวร์ ควรมีใบอนุญาตการใช้โปรแกรมอย่างเหมาะสม มีการแนะนำซอฟต์แวร์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย อีกหนึ่งวิธีการคือการเข้าถึงเพื่อนร่วมงานที่เชี่ยวชาญและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องแบบเห็นหน้า โดยผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติเป็นสิ่งที่นักวิจัยอยากขอคำปรึกษา นอกจากนี้เป็นการศึกษาจากหลักสูตรและศึกษาด้วยตนเองที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายการคิดเชิงออกแบบทำให้ทีมบรรณารักษ์ ได้เข้าใจกระบวนการคิดของนักวิจัยที่หาได้ยาก และเผยให้เห็นถึงความผิดหวังและความยากลำบากระหว่างทางการดูกระบวนการผ่านสายตาของผู้ใช้ทำให้บรรณารักษ์เข้าใจถึงบทบาทของห้องสมุดในระบบนิเวศการตรวจสอบอย่างเป็นระบบในวงกว้างและมองเห็นโอกาสในอนาคต ทางห้องสมุดได้นวัตกรรมการบริการจากการศึกษาผู้ใช้ ดังนี้ บริการสนับสนุนการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าถึงบริการผ่านทางเว็บไซต์โดยมีคู่มือในการใช้งานบริการชุดเครื่องมือการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โครงการให้คำปรึกษาการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

Kay & Cinthya (2021) ศึกษาเรื่องการใช้แผนที่การเดินทางของลูกค้าและการคิดเชิงออกแบบ เพื่อทำความเข้าใจบทบาทของห้องสมุดในการสนับสนุนวงจรข้อมูลการวิจัย บทบาทและอิทธิพลของห้องสมุดในการช่วยให้นักวิจัยจัดการข้อมูลของตนเองได้ตามวงจร

กระบวนการวิจัยจนสิ้นสุดโครงการ ในขั้นแรกผู้วิจัยได้สร้างโครงร่างแม่แบบการเดินทางของการทำวิจัยของนักวิจัย ที่กำหนดโดย Open Science Framework ขึ้นมาจากนั้นส่งให้นักวิจัยช่วยอธิบายกระบวนวิจัยลงในแม่แบบโดยได้ร่วมมือกับคณาจารย์ด้านวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 27 คณะ ซึ่งคัดเลือกตามความสนใจในการทำวิจัยและความสัมพันธ์ในการทำงานก่อนหน้านี้จากโครงร่างแม่แบบเส้นทางวิจัย พบว่า นักวิจัยหลายคนที่มีโครงการน้อยเหมาะสมกับโครงการของสมุด การวิจัยมีความเข้มข้นด้วยข้อมูลบางคำตอบมีรายละเอียดมากเกินไปสำหรับสิ่งที่เราต้องการและบางส่วนก็เป็นคำตอบแบบทั่วไปและสั้นมาก โครงร่างแม่แบบแผนที่การเดินทางของห้องสมุดนั้นเข้มงวดเกินไป ซึ่งทำให้ยากต่อการกำหนดคำถามเกี่ยวกับการคิดเชิงออกแบบ แม่แบบที่ยืดหยุ่นจะทำให้นักวิจัยดำเนินการได้ตามลำดับที่เหมาะสมกับเวิร์กโฟลว์ โดยให้นักวิจัยทำแผนที่การเดินทางการทำวิจัย สะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดควรมีการฝึกสอนที่เพิ่มมากขึ้นและห้องสมุดไม่มีกระบวนการที่ดีในการติดตามผล จากนั้นจัดการสนทนากลุ่มร่วมกับนักวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับความท้าทายที่นักวิจัยต้องเผชิญมี 3 หัวข้อคำถาม ได้แก่ การจัดระเบียบข้อมูล การแบ่งปัน และการจัดเก็บข้อมูลให้นักวิจัยได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกันในข้อคำถามที่กำหนด ผู้วิจัยจดบันทึกการสนทนาเป็นไปอย่างอิสระ คำถามหรือทิศทางใหม่สำหรับการสนทนาถูกระบุเพิ่มเติม ช่วงของการคิดเชิงออกแบบมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการระบุแนวทางแก้ไขปัญหาระยะยาวสำหรับนักวิจัย ผลลัพธ์ คือผู้วิจัยต้องการแหล่งเงินทุนสนับสนุน บริการแชร์ไฟล์และการจัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และมีส่วนสนับสนุนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว

Veliverronena et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่องทำไมการออกแบบบริการจึงมีความสำคัญ กรณีของห้องสมุดแห่งชาติของลัตเวียวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หลักการออกแบบบริการสะท้อนให้เห็นบริการออนไลน์บนเว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติลัตเวียอย่างไร เป็นวิจัยแบบผสมผสานโดย 1. ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 7 คน คือครูสอนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้มองว่าห้องสมุดเป็นสถานที่ที่เข้าถึงไม่ได้ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ การเข้าถึงเป็นไปได้ยากเนื่องจากที่ตั้งห้องสมุดอยู่ไกล ภาพลักษณ์ของห้องสมุดเกี่ยวข้องกับหนังสือและบริการในสถานที่จริง มากกว่าคอลเลกชันและบริการแบบดิจิทัล สารสนเทศไม่ได้สนับสนุนการเรียนการสอน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลคิดว่า ทรัพยากรของห้องสมุดนั้นให้ข้อมูลเชิงลึกเกินไปเหมาะสำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและนักวิจัยและเลือกใช้แหล่งข้อมูลอื่นอีกทั้งนักเรียนไม่ได้ต้องการข้อมูลเชิงลึกเป็นประจำทุกวัน 2. การวิเคราะห์เว็บไซต์ห้องสมุดแห่งชาติแห่งอื่น พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบริการสืบค้นและฟังก์ชันการค้นหาที่สะดวกและใช้งานง่าย การใช้งานแบบคลิกเดียวที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ข้อมูลที่เป็น

ประโยชน์ จะแสดงตรงส่วนบนของหน้าแรก บางแห่งมีบริการแชทบอท บางแห่งมีแพลตฟอร์มการทำงานร่วมกันและทำให้ผู้คนสามารถแบ่งปันความเชี่ยวชาญและความรู้ของพวกเขา 3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบเว็บไซต์กับหอสมุดแห่งชาติลัตเวีย พบว่าโดยทั่วไปแล้ว เว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติลัตเวียไม่ได้ถูกสร้างขึ้นโดยเน้นที่ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง การเข้าถึงทรัพยากรค่อนข้างซับซ้อนและไม่ได้จัดลำดับความสำคัญ โครงสร้างของเว็บไซต์ มีดรอปดาวน์จำนวนมาก ชื่อเรื่องไม่ครอบคลุมทำให้เข้าใจผิด เสิร์ชเอนจิ้นพรีโม (PRIMO search engine) มีประโยชน์แต่ค้นหาไม่พบข้อมูล ในฐานข้อมูลที่ห้องสมุดมีทั้งหมดรวมถึงฐานข้อมูลที่ตั้งอยู่ในนอกโดเมนและเครื่องมือค้นหา แสดงถึงการกระจายตัวในระดับที่สูงซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านเทคนิคของห้องสมุดมากกว่าความต้องการของผู้ใช้มีความซ้ำซ้อนของข้อมูลในระดับสูง 4) การศึกษาประสบการณ์การสืบค้นบนเว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติลัตเวีย พบว่าผู้เข้าร่วม 8 ใน 10 คน ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ แม้จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่การสังเกตผู้เข้าร่วมหลายครั้งแสดงให้เห็นว่าเกิดจากการสะกดคำผิด ฐานข้อมูลแบบเดี่ยวหายาก การไม่มีตัวช่วยในการสืบค้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มากเกินไป สรุปผลการศึกษาพบว่าการพัฒนาเว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติลัตเวียมีการนำหลักการออกแบบบริการมาใช้เพียงบางส่วน เพื่อให้การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเครื่องมือวิจัยของผู้ใช้และยังมีพื้นที่สำหรับการปรับเปลี่ยนบริการที่เกี่ยวข้อง และอาจปรับการใช้เงินทุนเพื่อให้ตอบสนองกับผู้ใช้ทั่วไปให้มากยิ่งขึ้น

Wilkinson et al. (2021) ศึกษาเรื่อง การสร้างการอ้างอิงการตรวจสอบบันทึกการแชทเพื่อปรับปรุงความช่วยเหลือในการอ้างอิงในฐานะบริการ วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บันทึกการสนทนาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอินเดียน่าที่เกี่ยวกับบริการอ้างอิงเพื่อนำเสนอการปรับปรุงความช่วยเหลือในบริการการอ้างอิงแบบองค์รวม มีการตรวจสอบบันทึกการสนทนาในช่วง 2 ปี ตั้งแต่มกราคม 2017 ถึงกุมภาพันธ์ 2020 ใช้เวลาในการวิเคราะห์บทสนทนาเป็นเวลา 6 เดือน ฟังก์ชันแชทถูกฝังไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุดบนฐานข้อมูลและเฟซบุ๊ก จากการถอดบันทึกการสนทนาโดยใช้คำค้นเกี่ยวข้องกับการอ้างอิงจำนวน 22 คำ พบรายการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการอ้างอิงจำนวน 390 รายการ ผลการวิเคราะห์พบว่ารูปแบบการอ้างอิงที่ถูกพูดถึงมากที่สุด ได้แก่ American Psychological Association และ Modern Language Association โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Endnote ถูกกล่าวถึงมากที่สุด มีการสอบถามการอ้างอิงในบทความในวารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสาร 45 ครั้ง โสตทัศนูปกรณ์ 30 ครั้ง เว็บไซต์ 22 ครั้งและเอกสารทางราชการ 20 ครั้ง แหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ตอบใช้จำนวน 26 แบบ รูปแบบความช่วยเหลือที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่มีการแนะนำให้ผู้ใช้ ไปยังแหล่งอื่นๆ เช่น

LibGuides เว็บไซต์ PDF อีเมล หรือแหล่งข้อมูลออนไลน์อื่น ๆ เป็นแหล่งข้อมูลออนไลน์ถูกแชร์กับผู้ใช้ จำนวน 330 ครั้ง ระบุแหล่งทรัพยากรสากล (URL) ที่ไม่ซ้ำกัน 111 รายการ เจ้าหน้าที่แชทใช้คำตอบที่หลากหลาย รวมถึงการแนะนำนักศึกษา โดยการยกตัวอย่าง นำทางไปยังแหล่งข้อมูลออนไลน์สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม (85%) ผู้เขียนตั้งสมมติฐานว่าเจ้าหน้าที่แชทมักจะทำการค้นหาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบคำถามแทนที่จะเริ่มต้นที่ทรัพยากรของห้องสมุด ห้องสมุดวิทยาเขตไม่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านการอ้างอิงและหลายครั้งที่เจ้าหน้าที่พิมพ์ข้อความแสดงความไม่แน่ใจหรือขาดความรู้ในการอ้างอิง จากนั้นนำผลที่ได้มาปรับปรุงบริการใหม่ โดยสร้างแผนที่นิเวศวิทยาการบริการในการจัดเวิร์กช็อป ลบเนื้อหาการอ้างอิงทั้งหมดจากเว็บไซต์ ใช้ LibGuides เป็นแพลตฟอร์มสำหรับการอ้างอิง สร้างและใช้แท็ก "การอ้างอิง" จัดทำคู่มือการตอบคำถามการอ้างอิง จัดระเบียบเนื้อหารวมถึงการลิงก์ไปยังแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ เพิ่มบรรณารักษ์ที่เชี่ยวชาญในการตอบคำถาม

งานวิจัยในประเทศ

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ และศิวนาถ นันทพิชัย (2562) ได้ศึกษาการออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดการออกแบบบริการและการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ที่เหมาะสมสำหรับนำมาพัฒนา กระบวนการทำงานของห้องสมุดเพื่อออกแบบ “กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ” ให้สามารถรองรับการเรียนรู้ในห้องเรียนอัจฉริยะเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์บนพื้นฐานของการให้บริการ โดยทำการสำรวจและเก็บข้อมูล จากนั้นวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการ ทำการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการดำเนินงาน นำข้อมูลที่ได้มาออกแบบกระบวนการให้บริการ โดยปรับบทบาทและวิธีการทำงานของบรรณารักษ์ ทำหน้าที่ในบทบาทร่วมกับอาจารย์ เจ้าของรายวิชาในการนำทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน โดยเชื่อมโยงลิงก์ของทรัพยากรสารสนเทศเข้าไปในแต่ละรายวิชา จัดทำเมทาดาตาในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Lecture) เกิดเป็นบริการใหม่ขึ้น อีกทั้งยังเป็นการปรับเปลี่ยนการทำงานของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นการบริการเชิงรุกมากยิ่งขึ้น

Suthiprapa & Tuamsuk (2021) ศึกษาเรื่องการออกแบบบริการอ้างอิงสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กรณีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล (DLL) มีวัตถุประสงค์ เพื่อบูรณาการแนวคิดการออกแบบบริการและประสบการณ์ของผู้ใช้เข้ากับกระบวนการออกแบบและพัฒนาบริการอ้างอิงโดยใช้แนวคิดการออกแบบบริการและประสบการณ์ของผู้ใช้ในการพัฒนารูปแบบ

แนวคิดสำหรับการออกแบบบริการอ้างอิงสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ระยะที่ 1 การสำรวจประสบการณ์ผู้ใช้ใช้วิธีการสังเกตและสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับบริการอ้างอิงที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีเวลารับบริการอ้างอิงงานวิจัยและไม่สามารถเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมที่ห้องสมุดกำหนด นักศึกษาต้องการการสนับสนุนด้านการวิจัยการตรวจสอบการลอกเลียนวรรณกรรม โปรแกรม Turnitin และการจัดการอ้างอิง มีความยากลำบากในการรับบริการที่เคาน์เตอร์บริการอ้างอิง เนื่องจากจำนวนบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ ระยะที่ 2 ระยะความคิดและการสร้าง นำผลจากระยะที่ 1 มาวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ใช้บริการ Q&A เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ บริการสอน ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดให้บริการอ้างอิงทั้งในและนอกเวลาทำการ อยากให้มีกิจกรรมเวิร์กช็อปหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยอิงจากข้อคำถามที่พบบ่อย 5 หัวข้อ ได้แก่ การตรวจสอบการลอกเลียนแบบ การอ้างอิงการค้นหาอย่างชาญฉลาด สิ่งพิมพ์และลิขสิทธิ์ นำมาพัฒนาบริการอ้างอิง DLL ซึ่งเป็นเว็บแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ นำเสนอในรูปแบบมัลติมีเดียสำหรับการสนับสนุนการวิจัยสามารถใช้งานได้ง่าย สะอาดตาและเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ภายในเวลาไม่ถึงสามคลิก นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มภาพกราฟิกพร้อมกับเนื้อหาเพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจการใช้เว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น ระยะที่ 3 การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง นำไปทดสอบการใช้งานจริงผ่านเว็บบราวเซอร์ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้งานบริการอ้างอิง DLL

ณัฐนันท์ ตาสุข และกันยารัตน์ เควียเซ่น (2564) ศึกษาเรื่องประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คน ใช้เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ การสังเกตพฤติกรรมอย่างมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่าน เพื่อชมนิทรรศการ เพื่อศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับจังหวัดน่าน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของหออัตลักษณ์นครน่าน วันเสาร์และอาทิตย์เป็นวันที่มีการเข้าเยี่ยมชมมาก โดยเฉลี่ยการเข้าชมต่อบุคคลนั้นอยู่ที่ประมาณ 1-2 ชั่วโมง ด้านความต้องการเนื้อหาสารสนเทศ ต้องการข้อมูลพื้นฐานทั่วของอัตลักษณ์นครน่าน ลักษณะของสารสนเทศและการจัดแสดงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ คือสามารถเข้าใช้งานง่าย มีความ

สะดวก เนื้อหามีความทันสมัยและน่าสนใจ รูปแบบกิจกรรมที่สนใจควรจัดนิทรรศการหมุนเวียน ให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีของจังหวัดน่าน

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการในห้องสมุดและบริบทใกล้เคียง ส่วนมากจะใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีวิจัยแบบผสมผสาน และวิธีวิจัยเชิงปริมาณตามลำดับ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และการสังเกตุ เพราะเป็นวิธีที่ช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกได้ดีกว่างานวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้โดยมากคือแบบสัมภาษณ์และการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ การพัฒนาบริการ ความต้องผู้ใช้ พฤติกรรมผู้ใช้ บทบาทของห้องสมุด และความท้าท้ายของผู้ใช้ โดยมีการศึกษาในบริบทอื่น ๆ เนื่องจากแนวคิดการออกแบบบริการ เป็นแนวคิดที่ใช้ผู้เป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นการมองแบบองค์รวม ทำให้แนวคิดการออกแบบบริการถูกนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงบริการให้ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ที่มีความต้องการบริการที่ทันต่อวิถีชีวิตในปัจจุบัน ผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ผู้ใช้ ได้แก่ งานของ Whang et al. (2017) พบว่านักศึกษาโอนย้าย พบว่านักศึกษาโอนย้ายรู้สึกว่าตนแปลกแยกนักศึกษาระดับปริญญาตรีคนอื่น ๆ มีข้อจำกัดในชีวิตหลายด้าน มีเวลาน้อยในการเรียนรู้และใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ทั้งนี้งานของ Reed & Miller (2020) พบว่าเกมที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีผู้เข้าร่วมหลายคนรู้สึกไม่สนุก ให้ความรู้สึกที่ไม่เหมือนเกม งานของ Luca & Ulyannikova (2020) ทำให้เห็นถึงกระบวนการคิดของนักวิจัยและเผยให้เห็นถึงความผิดหวังและความยากลำบากระหว่างกระบวนการทำวิจัย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคคลที่ส่งผล ความสำเร็จของกระบวนการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ งานของ Veliverronena et al. (2021) พบว่า ผู้ใช้มักพิมพ์คำค้นผิด ระบบการสืบค้นไม่รวมฐานข้อมูลทั้งหมดที่ห้องสมุดบอกรับ การไม่มีตัวช่วยในการสืบค้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มากเกินไป นอกจากนี้ยังมีงานของ Suthiprapa & Tuamsuk (2021) พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการเข้ามาใช้บริการอ้างอิงงานและไม่สามารถเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมที่ห้องสมุดกำหนด และงานของ ณัฐนันท์ ตาสุข และกันยารัตน์ เควียเซ่น (2564) พบว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านด้วยตนเอง เพื่อชมนิทรรศการและเข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงการเข้ามาศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับจังหวัด

การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้มีการใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ผู้วิจัยจึงสรุปเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1.1 การสัมภาษณ์ ได้แก่งานของ Johnson, Kuglitsch, & Bresnahan (2015) ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์การใช้ห้องสมุดและบริการที่ต้องการ งานของ Whang et al. (2017) สัมภาษณ์เกี่ยวกับความท้าทายที่นักศึกษาเผชิญในการเรียนและการดำเนินชีวิต งานของ Yoo et al. (2015) สอบถามเกี่ยวค่านิยมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละราย ให้ระบุความกังวลในการทำวิจัย งานของ Rossmann & Young (2020) ได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการพื้นที่บริการความจริงเสมือน เพื่อทำมาจัดตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงาน งานของ Veliverronena et al. (2021) สัมภาษณ์การใช้ห้องสมุดของครู ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การเข้าใช้งาน และทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ งานของ ณัฐนันท์ ตาสุข และกันยารัตน์ เควียเซ่น (2564) สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการด้านพฤติกรรมผู้ใช้หออัตลักษณ์นครน่านและด้านความต้องการข้อมูลและสารสนเทศของหออัตลักษณ์นครน่าน และงานของฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2563) สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 3 ประเด็น ได้แก่ การบริการเฉพาะบุคคล นวัตกรรมการบริการแบบพิเศษ และความเป็นมืออาชีพของโรงแรม

1.2 การสนทนากลุ่ม ได้แก่ Yoo et al. (2019), Rossmann & Young (2020) และ Luca & Ulyannikova (2020) พบว่า มีการจัดสนทนากลุ่มให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นรวมกัน ทั้งในส่วนของการระบุประเด็นปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

1.3 แบบสอบถาม ได้แก่ งานของ Wu & Chen (2016) ใช้แบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในการทำวิจัยทางด้านเคมี จำนวน 5 ด้าน การสร้างและเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกและประมวลผลข้อมูล การเก็บรักษาและสำรองข้อมูล การเผยแพร่และการแบ่งปันข้อมูล ความต้องการบริการแบ่งปันข้อมูล

2. ด้านการออกแบบบริการ

2.1 แนวคิดการออกแบบบริการ

2.1.1 กระบวนการคิดเชิงออกแบบดับเบิลไดอะมอน ได้แก่ งานของณัฐนันท์ ตาสุข และกันยารัตน์ เควียเซ่น (2564) และ Suthiprapa & Tuamsuk (2021)

2.1.2 การคิดเชิงออกแบบของ IDEO ได้แก่งานของ Whang et al., 2017) รีดและมิลลี่ (Reed & Miller, 2020) และงานของ ลูก้า และอุลยานนิโคว่า (Luca & Ulyannikova, 2020)

2.1.3 กระบวนการออกแบบบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ ได้แก่ งานของอาภรณ์ ไชยสุวรรณ และศิวนาถ นันทพิชัย (2562)

2.1.4 พื้นฐานแนวคิดการออกแบบบริการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดพื้นฐานในการออกแบบ ซึ่งประกอบไปด้วย แนวทางแบบองค์รวม (holistic) การเน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (human-centered)และ การร่วมสร้างสรรค์ (Co-creation) ได้แก่ งานของ จอห์นสัน คูกลิทช์ และเบรสนาฮาน (Johnson et al., 2015) วู และเฉิน (Wu & Chen, 2016) ยู และคณะ (Yoo et al., 2019) รอสมานน์ และยัง (Rossmann & Young, 2020) ลูก้า และอุลยานนิโคว่า (Luca & Ulyannikova, 2020) เวลิเวอร์โรเนนา และคณะ (Veliverronena et al., 2021) และงานของ วิลคินสัน และคณะ (Wilkinson et al., 2021)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการได้ดังนี้

2.2 ผลลัพธ์การออกแบบบริการ

2.2.1 แนวทางการบริการ ได้แก่งานของ วู และเฉิน (Wu & Chen, 2016) ได้ออกแบบเวิร์คโฟลว์ข้อมูลการวิจัยสำหรับบริการห้องสมุดและรูปแบบการบริการที่ส่งเสริมการทำวิจัย เช่น จัดฝึกอบรมการจัดการข้อมูลการวิจัยด้านเคมี การสืบค้น และการเข้าถึงข้อมูล การตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์

2.2.2 การบริการใหม่ ได้แก่ งานของ Johnson, Kuglitsch, & Bresnahan, (2015) ผลการออกแบบ ห้องสมุดพัฒนาชุดการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะ และเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนในการทำวิจัย งานวิจัยของ Whang et al. (2017) ห้องสมุดออกแบบปรับปรุงพื้นที่ใหม่ ชื่อว่า "Commuter & Transfer Commons" เพื่อให้เป็นสถานที่ สำหรับการเชื่อมต่อระหว่างผู้คน และเป็นการเผยแพร่และส่งเสริมบริการและทรัพยากรของห้องสมุด งานของ Luca & Ulyannikova (2020) ได้พัฒนา เว็บไซต์โดยมีคู่มือในการใช้งาน ที่มีบริการชุดเครื่องมือการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ และโครงการให้คำปรึกษาการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ งานของ อาภรณ์ ไชยสุวรรณ และศิวนาถ นันทพิชัย (2562) เชื่อมโยงลิงก์ของทรัพยากรสารสนเทศเข้าไปในแต่ละรายวิชา จัดทำเมทาดาตาในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Lecture) และงานของ เว็บแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ นำเสนอในรูปแบบมัลติมีเดียสำหรับ และงานของ Suthiprapa & Tuamsuk (2021) พัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับบริการอ้างอิงเพื่อสนับสนุนการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นบริการที่ถูกนำใช้ในการออกแบบบริการมากที่สุด กลุ่มผู้ใช้ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ความสนใจในการศึกษา คือกลุ่มนักวิจัยและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีการทำวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และผลิตผลงานทางวิชาการให้แก่มหาวิทยาลัย รวมถึงบริการอ้างอิงที่มี

ความสำคัญในตีพิมพ์บทความ การออกแบบบริการเป็นการศึกษาโดยเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับนิเวศการบริการทั้งหมด เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการและทำความเข้าใจผู้ใช้ในเชิงลึก และพัฒนานวัตกรรมการบริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน (The double diamond design process) โดยมีจุดมุ่งหมายการวิจัย เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ และออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินการแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เป็นการศึกษาในขั้นการค้นพบ (Discover) และขั้นการกำหนดปัญหา (Define) ซึ่งเป็นการศึกษาประสบการณ์ ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการ/ผู้ไม่ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและบุคคลทั่วไป จำนวน 40 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) มีเกณฑ์ในการคัดเลือก เช่น ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ จากนั้นใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยให้แนะนำผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ต่อไป

2. ผู้ให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา หัวหน้าหน่วยบริการสารสนเทศและหัวหน้าหน่วยส่งเสริมกิจการห้องสมุด จำนวน 3 คน บรรณารักษ์ จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่น จำนวน 3 คน รวม 11 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกจากประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง 1 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นการค้นพบ (Discover) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นค้นพบ ดังนี้

1. แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ (Service safari) ประกอบไปด้วยประเด็นการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ เช่น การบริการและปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ระหว่างการบริการ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ข้อดีและอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการติดขัด เป็นต้น

2. แนวคำถามสัมภาษณ์ (Interview questions) เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการพูดคุยกับผู้ใช้ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ และประเด็นประสบการณ์ผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาของผู้ใช้ในการใช้/ให้บริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

3. แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ (User journey map) มีลักษณะเป็นเทมเพลตที่แสดงขั้นตอนที่ผู้ใช้เผชิญเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ห้องสมุด ประกอบไปด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สถานการณ์การบริการ กิจกรรม การกระทำก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ รวมถึงความรู้สึกและโอกาสในการพัฒนาบริการ

ขั้นการกำหนดปัญหา (Define)

1. แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (Persona) เป็นเทมเพลตที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ความต้องการ ประสบการณ์ พฤติกรรม และเป้าหมายของผู้ใช้ เช่น ชื่อ(สมมติ) ประวัติโดยย่อ การศึกษา เป้าหมาย ความสนใจ การใช้เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวัง อุปสรรคและความท้าทาย เป็นต้น

2. แนวคำถามระดมสมอง (Brainstorm) เป็นกิจกรรมกลุ่มโดยใช้วิธีการระดมสมองเพื่อให้ได้ความคิดเห็นต่างๆ ตามประเด็นที่ศึกษา

3. เทมเพลตผังคัดเลือกแนวคิด (Idea folio) เป็นการใช้กระดาษขนาดใหญ่ เพื่อให้ผู้ใช้ได้คัดเลือกประเด็นปัญหาสำหรับการพัฒนา

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ การออกแบบบริการ วิธีการและเครื่องมือ

2. ศึกษาประเด็นและเทมเพลตที่จะใช้ในการสังเกตการณ์การลงพื้นที่ แนวคำถามสัมภาษณ์ แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ แนวคำถามระดมสมอง และผังคัดเลือกแนวคิด เพื่อนำมานำมาปรับใช้กับประเด็นที่ต้องการศึกษา กำหนดเป็นประเด็น/แนวคำถามที่จะใช้ในการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ ให้ครอบคลุมประเด็นวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามคำแนะนำ

3. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความตรงตามเนื้อหาโดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) โดยผลการประเมิน มีดังนี้ 1) แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่

ค่า IOCอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 2) แนวคำถามสัมภาษณ์ ค่าIOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 3) แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 4) แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ ค่าIOC ได้เท่ากับ 1.00 5) แนวคำถามระดมสมอง ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกเครื่องมือได้ค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ถือว่ามีคุณภาพสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะให้เพิ่มประเด็นคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่ชื่นชอบและประทับใจของทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้ทราบจุดแข็งของการบริการที่ทำได้ดีอยู่แล้ว ในส่วนของแนวคำถามสัมภาษณ์สำหรับผู้ใช้บริการในด้านประสบการณ์การใช้ห้องสมุด

4. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ (Try out) กับกลุ่มผู้ใช้/ไม่ใช้บริการและกลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่ใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามมีความชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงความต้องการและครอบคลุมคำถามการวิจัยหรือไม่ ผู้ตอบมีความเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่ จากนั้นผู้วิจัยได้ทบทวนและปรับปรุงข้อคำถามเพื่อให้ข้อคำถามมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G- 411/2565 โดยได้รับผลการพิจารณา คือ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากลและให้มีการให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

2. ผู้วิจัยติดต่อขอแบบขอออกหนังสือรับรอง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลวิจัย

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมในขั้นตอนการค้นพบ สังเกตการณ์การลงพื้นที่และสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง โดยใช้เกณฑ์การเลือกแบบเจาะจง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าและแบบออนไลน์กับผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ และผู้ไม่ใช้บริการในช่วงเดือนธันวาคม 2565 - เมษายน 2566 ใช้เวลาประมาณ 30-50 นาที/ราย โดยผู้วิจัยได้ทั้งขออนุญาตในการจดบันทึกและการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ ขั้นการกำหนดปัญหานัด

หมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อทำการระดมสมอง จัดทำแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ ทำการบันทึกประเด็นที่ได้จากการระดมความคิดของผู้ใช้ ใช้เวลาในการระดมสมอง ประมาณ 50 นาที

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลเพื่อดูความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ดังนี้

1. แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ จดบันทึกประเด็นการสังเกตต่าง ๆ ถ่ายรูปเก็บสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

2. การสัมภาษณ์ ใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ วิเคราะห์ จัดระเบียบและจัดหมวดหมู่และประเภทของข้อมูล

3. แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ นำข้อมูลจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และแจกแจงข้อมูลของผู้ใช้เป็นลำดับ สรุปข้อมูลโดยแบ่งตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4. แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลจากประสบการณ์และความต้องการจัดกลุ่มข้อมูล และนำเสนอลงในแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ

5. การระดมสมอง รวบรวมประเด็นการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้ร่วมกันนำเสนอ สรุปข้อมูล

6. ผังคัดเลือกแนวคิด (Idea folio) รวบรวมและจัดกลุ่มข้อมูลปัญหาที่ผู้ใช้คัดเลือกวิเคราะห์ข้อมูล คัดเลือกปัญหาที่สามารถทำได้จริงและสรุปข้อมูล

ระยะที่ 2 ออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน

เป็นการศึกษากระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน ในขั้นการพัฒนา (Develop) โดยผู้วิจัยพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะในการแก้ไขปัญหา สร้างต้นแบบการบริการ สร้างพิมพ์เขียวการบริการ และสุดท้ายคือขั้นการส่งมอบ (Deliver) เป็นการนำต้นแบบบริการไปนำเสนอแก่ผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับต้นแบบการบริการและประเมินพิมพ์เขียวการบริการ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยรามคำแหงและบุคคลทั่วไป 2) ตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

จากระยะที่ 1 จำนวน 9 คน และตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ใหม่ จำนวน 6 คน รวม 15 คน ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ

2. ผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการออกแบบบริการและด้านบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์เพื่อให้คำปรึกษาคำแนะนำ จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นการพัฒนา (Develop)

เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) เป็นเครื่องมือที่มีลักษณะเป็นแผนผังงานบริการที่แสดงกระบวนการทั้งหมดของบริการนั้นเพื่อใช้ในการการส่งมอบบริการ

ขั้นการส่งมอบ (Deliver)

1. ต้นแบบบริการ เป็นนวัตกรรมการบริการที่ถูกพัฒนาขึ้นจากความต้องการของผู้ใช้

2. แบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ ใช้ในการประเมินความคิดเห็นพิมพ์เขียวการบริการ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นคำถามเกี่ยวกับ ประเภทผู้ใช้ อาชีพ วุฒิการศึกษา เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อรายการประเมินด้าน ๆ ดังนี้ ด้านการออกแบบและพัฒนา ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวการบริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการออกแบบบริการ วิธีการและเครื่องมือ

2. ศึกษานวัตกรรมบริการ เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ และแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ นำมาปรับประเด็นหัวข้อต่าง ๆ ให้ครอบคลุมประเด็นวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามคำแนะนำ

3. พัฒนาและประยุกต์เครื่องมือ ได้แก่ พิมพ์เขียวการบริการและแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ

4. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความตรงตามเนื้อหาโดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) ผลการประเมิน พบว่า พิมพ์เขียวการบริการ IOC=1.00 และแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ IOC=0.87 ค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อคำถาม อยู่ระหว่าง 0.87-1.00 ถือว่ามีคุณภาพสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะในการเพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ และการใช้ภาษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

4.1 แก้ไขแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ โดยให้ปรับแก้ข้อคำถาม 7 และ 9 ด้านประโยชน์ในการใช้งาน เนื่องจากมีคล้ายคลึงกัน ให้ตัดออกเหลือข้อใดข้อหนึ่ง

4.2 ปรับแก้ข้อคำถามแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ ด้านความเหมาะสม ควรตัดข้อ 12 ออก เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเข้าใจพิมพ์เขียวการบริการ

4.3 ในส่วนของคำถามแบบปลายเปิดที่ถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ ให้เพิ่มข้อคำถามปลายเปิดที่มีต่อต้นแบบบริการด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองทุกขั้นตอนในช่วงเดือน มิถุนายน 2566 – กุมภาพันธ์ 2567 ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนา (Develop) ผู้วิจัยออกแบบต้นแบบบริการ ซึ่งระหว่างการออกแบบและพัฒนาร่างต้นแบบบริการ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ข้อมูลแบบเชิงลึก (insight) เพิ่มเติมอีกครั้งเพื่อให้ได้ความคิด (idea) นำไปใช้ในการออกแบบในบางฟังก์ชันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ใช้เวลาประมาณ 30 นาที/ราย

2. ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver) ผู้วิจัยนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อนำเสนอต้นแบบบริการ และให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวประเมินพิมพ์เขียวการบริการ โดยใช้วิธีการสนทนาแบบเผชิญหน้าและผ่านระบบออนไลน์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ดังนี้

1.ต้นแบบบริการ วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะ จัดหมวดหมู่และสรุปข้อมูล

2. พิมพ์เขียวการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมบริการจากนั้นเรียงลำดับกิจกรรมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบนพิมพ์เขียวการบริการ

3. แบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลความหมาย ดังนี้

4.51-5.00 หมายความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ มีวิธีการดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

3.2 วิเคราะห์รายการประเมินในแต่ละข้อแต่ละด้าน ด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปในการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุป และอภิปรายผล

ตาราง 3 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	วิธีการ/เครื่องมือ
ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง	1. ผู้ใช้บริการ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยรามคำแหงและบุคคลทั่วไป จำนวน 40 คน 2. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน	การค้นพบ (Discover) 1. แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ (Service safari) 2. แนวคำถามสัมภาษณ์ (Interview questions) 3. แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ (User journey map) การกำหนดปัญหา (Define) 1. แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (Persona) 2. แนวคำถามระดมสมอง (Brainstorm) 3. ผังคัดเลือกแนวคิด (Idea Folio)
ระยะที่ 2 ออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน	1. ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ จากระยะที่ 1 จำนวน 15 คน 2. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน	การพัฒนา (Develop) ต้นแบบบริการ พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) การส่งมอบ (Deliver) แบบประเมินความพึงพอใจ (Rating scale)

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน (The double diamond design process) ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนการค้นพบ (Discover) ข้อมูลประกอบด้วย การสังเกตการณ์การลงพื้นที่ การสัมภาษณ์ได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวผู้ใช้บริการ U1-U40 และสัญลักษณ์แทนตัวผู้ให้บริการ P1-P11 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา และขั้นตอนการกำหนดปัญหา (Define) เป็นข้อมูลประเด็นปัญหาที่ผู้ใช้ทำการคัดเลือกในวางการระดมสมอง ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนการค้นพบ (Discover) ได้ดังนี้

1.การสังเกตการณ์การลงพื้นที่

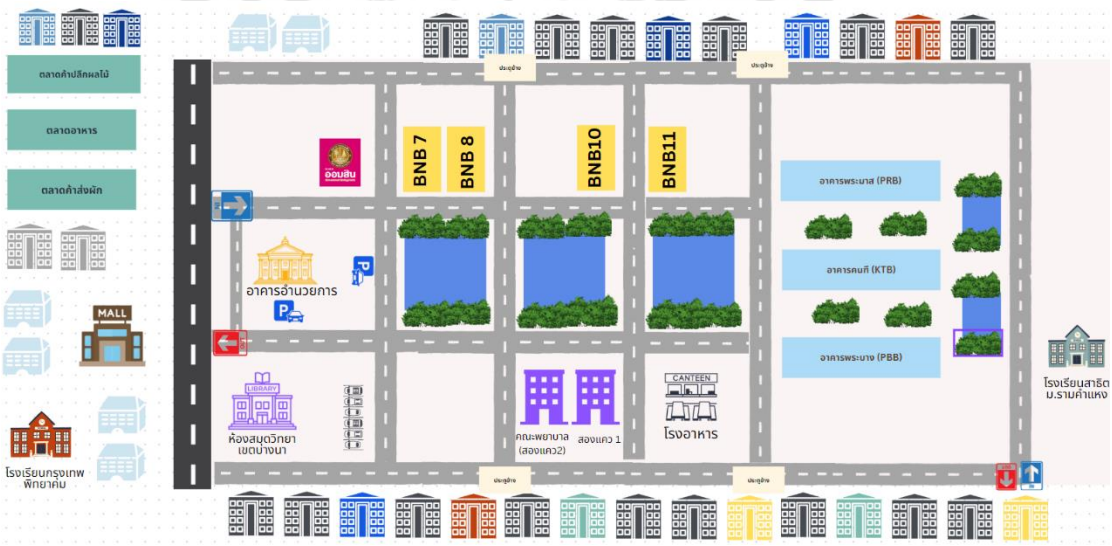
1.1 สภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ

1.1.1 ด้านการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเดินทางมาห้องสมุดโดยการเดิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปี 1 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งมีการเรียนการสอน ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา นักศึกษาเช่าหอพักใกล้มหาวิทยาลัยในรัศมีไม่เกิน 300-800 เมตร เพื่อสะดวกในการเดินทางเข้าชั้นเรียน บุคคลทั่วไปและศิษย์เก่าพักอาศัยบริเวณชุมชน ราม 2 รองลงมาคือการทางโดยรถจักรยานยนต์ สำหรับผู้ใช้ที่พักอยู่ห่างจากห้องสมุดมากกว่า 1 กิโลเมตร สุดท้ายคือรถโดยสารประจำทาง ห้องสมุดมีรถโดยสารประจำทางวิ่งผ่าน จาก 2 เส้นทาง ได้แก่ 1) จากถนนสุขุมวิท ได้แก่ สาย 46

48 38 139 180 รถสองแถว 1141 2) จากวิทยาเขตหัวหมาก ได้แก่ สาย 207 ซึ่งมีจำนวนรถและรอบวิ่งน้อยมีการเพิ่มรอบวิ่งในช่วงการสอบปลายภาค

1.1.2 สภาพแวดล้อมโดยรอบห้องสมุด พบว่า ห้องสมุด ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ฝั่งประตูทางออกติดถนนราม 2 รอบตัวอาคาร มีต้นไม้และพุ่มไม้ ป้ายติดระบุชื่อห้องสมุดมี 2 ตำแหน่ง คือ บริเวณเยื้องด้านหน้าห้องสมุดเป็นป้ายไม้เก่าสีซีดจางสังเกตได้ยาก ขนาดอักษรที่เล็ก และบนตึกเป็นป้ายไวนิลติดจากชั้นดาดฟ้าของตัวอาคารหันไปทางด้านทิศเหนือซึ่งเป็นบริเวณชุมชนราม 2 ตำแหน่งดังกล่าวเมื่อนั่งรถยนต์หรือเดินผ่านสังเกตเห็นได้ยากเนื่องจากสูงเกินระดับสายตา บริเวณด้านหน้ามหาวิทยาลัยมีต้นไม้สูงบดบังป้ายดังกล่าว ระยะทางจากห้องสมุดไปยังอาคารเรียนและโรงอาหารประมาณ 450 เมตร ระหว่างทางมีต้นไม้แต่ไม่ได้ให้ร่มเงาในการเดินทางภายในมหาวิทยาลัย มีทางเดินบังแดดไปถึงอาคารเรียนแต่นักศึกษาไม่นิยมใช้นัก

1.1.2.1 ด้านสภาพการจราจร พบว่า ช่วงเช้าเวลา 7.30 น. และช่วงเย็น 16.00 น. การจราจรหนาแน่น เนื่องจากทางเข้ามายังถนนราม 2 มีหมู่บ้านจัดสรร โรงเรียนเอกชน ในชุมชนราม 2 มีอพาร์ทเม้นท์และหอพักเป็นจำนวนมาก บริเวณตรงข้ามเยื้องจากห้องสมุดมีห้างสรรพสินค้าขนาดเล็ก ถัดไปมีตลาดขนาดใหญ่ 3 แห่ง ได้แก่ ตลาดขายส่งผักและผลไม้ ตลาดอาหารสำเร็จรูป ตลาดค้าปลีกผักผลไม้ เป็นต้น



ภาพประกอบ 14 แผนที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา

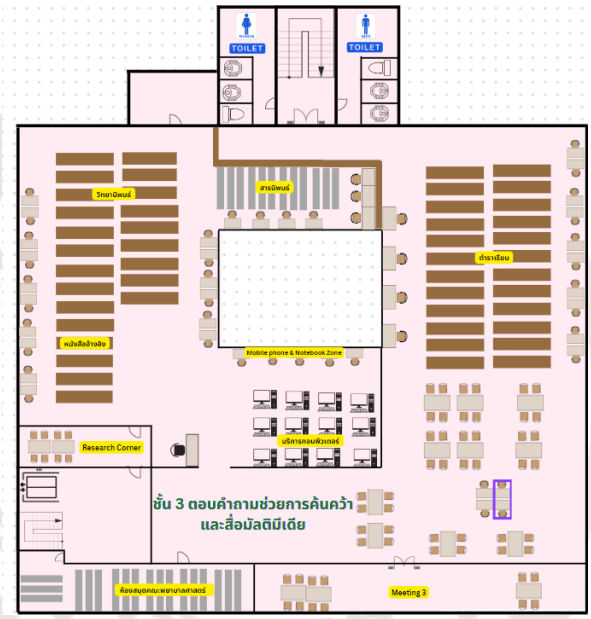
1.1.2.2 ด้านสถานที่จอดรถ พบว่า บริเวณด้านหน้าห้องสมุดมีที่จอดรถยนต์สำหรับบุคลากร สามารถรองรับการจอดรถยนต์ได้ 11 คัน สำหรับผู้ใช้บริการ จำนวน 2 ช่องจอด และผู้พิการ 1 ช่องจอด นอกจากบริเวณหลังอาคารกองอำนวยการสามารถนำรถยนต์ไปจอดได้ ระยะทางห่างจากห้องสมุดประมาณ 100-200 เมตร พื้นที่สำหรับจอดรถจักรยานยนต์/จักรยานรองรับจำนวน 20-25 คัน พื้นที่การจอดรถมีความปลอดภัยเนื่องจากอยู่บริเวณด้านหน้าห้องสมุด มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสอดส่องดูแล

1.1.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด

1.1.3.1 ด้านพื้นที่ พบว่า ห้องสมุด เป็นอาคาร 1 หลัง สูง 4 ชั้น ประกอบด้วยพื้นที่สำนักงาน ตั้งอยู่ชั้น 4 พื้นที่ให้บริการ จำนวน 3 ชั้น ได้แก่ ชั้น 1 บริการเคาน์เตอร์ Information service บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสารและเอกสาร บริการ Mobile Phone & Notebook Zone มุมนิทรรศการหมุนเวียน มุมรับประทานอาหารสำหรับผู้ใช้บริการ จำนวน 9 โต๊ะ จุดล้างภาชนะ จุดบริการน้ำดื่ม ชั้น 2 บริการหนังสือทั่วไป ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Meeting) จำนวน 3 ห้อง ห้องบอร์ดเกม จำนวน 1 ห้อง ชั้น 3 ให้บริการเคาน์เตอร์ตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและสื่อมัลติมีเดีย ห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 2 ห้อง ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ บริการหนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ ตำราเรียน บริการ Mobile Phone & Notebook Zone และจุดบริการน้ำดื่ม

ภาพประกอบ 15 ผังอาคารห้องสมุด ชั้น 1 และชั้น 2

ห้องสมุดมีแสงสว่างจากธรรมชาติเพียงพอ การจัดโต๊ะที่นั่งบางตำแหน่งบังแสงสว่างจากหลอดไฟ ด้านเสียงรบกวนภายในเกิดจาก 3 ปัจจัย คือ 1) นักศึกษาพูดคุยกันเสียงดังในช่วงระหว่างรอเรียนและช่วงสอบ 2) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่งเสียงดัง 3) เจ้าหน้าที่ทำการปรับปรุงซ่อมแซมสถานที่ ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ห้องสมุดไม่มีการแบ่งพื้นที่สำหรับใช้เสียง พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม เก้าอี้และเฟอร์นิเจอร์เป็นเก้าอี้ไม้ มี 2 รูปแบบ คือ ที่มีเบาะนั่ง/พนักพิงหลัง และแบบไม่มีเบาะ/ไม่มีพนักพิงหลังมีการจัดโต๊ะแบบนิวนอร์มัล เว้นระยะห่าง และมีโต๊ะอ่านเดียวจำนวนหนึ่งกระจายอยู่ทุกชั้น



ภาพประกอบ 16 ผังอาคารห้องสมุด ชั้น 3

1.1.3.2 ด้านห้องน้ำ พบว่า ห้องน้ำตั้งอยู่บริเวณด้านหลังของอาคาร ห้องน้ำชายอยู่ฝั่งขวาและห้องน้ำหญิงอยู่ฝั่งซ้าย มีห้องน้ำ จำนวน 3 ห้องในแต่ละชั้น สุขภัณฑ์ชักโครกจำนวน 1 ห้องและโถส้วม จำนวน 2 ห้อง ด้านหลังและด้านหน้าอาคารมีบันไดทางขึ้น-ลง

1.1.3.3 ด้านอุณหภูมิ พบว่า อุณหภูมิภายในห้องสมุดมีอากาศที่เย็นสบาย พื้นที่บริการบางชั้นอุณหภูมิต่ำเกินไปน้อยกว่า 25 องศา บริเวณชั้น 3 มีกลิ่นอับของหนังสือเก่าเนื่องจากมีทรัพยากรสารสนเทศปีพิมพ์เก่าจำนวนมากที่ไม่ค่อยถูกใช้งาน

1.1.4 การเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมการ ยกเว้นบริการ Mobile phone & Notebook Zone บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น และห้องค้นคว้ากลุ่ม มีค่าธรรมเนียมการเข้าใช้บริการ สำหรับบุคคลทั่วไป จำนวน

20 บาท/คน นักเรียนและนักศึกษาสถาบันอื่น จำนวน 10 บาท/คน ในช่วงก่อนสอบปลายภาค 1 สัปดาห์ – เสร็จสิ้นการสอบ มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการเข้ามาใช้เพื่ออ่านหนังสือเตรียมสอบ ในช่วงเวลาปกติมีนักศึกษาไม่มากนัก กลุ่มศิษย์เก่าเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ

1.1.4.1 ด้านจุดประชาสัมพันธ์และป้ายบ่งชี้ พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามการเจ้าหน้าที่ได้ทั้งหมด 5 บริเวณ ดังนี้ ชั้น 1 จุดแรกที่ผู้ใช้บริการพบคือเคาน์เตอร์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริการเคาน์เตอร์ Information Service บริเวณด้านใน เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้บริการสอบถามการใช้งานห้องสมุดมากกว่าเคาน์เตอร์ Information Service เคาน์เตอร์บริการวารสารและเอกสาร และชั้น 3 เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า มีป้ายประชาสัมพันธ์การบริการตั้งอยู่หน้าประตูทุกชั้น ไม่มีป้ายบ่งชี้ห้องน้ำที่ผู้ใช้รายใหม่สอบถามเป็นประจำ

1.2 การสังเกตผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

1.2.1 ลักษณะและพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นนักศึกษาเพศหญิง เดินทางมาใช้บริการคนเดียว และใส่ชุดไปรเวท เนื่องจากไม่ได้เข้าชั้นเรียน และมาเพื่อเรียนออนไลน์/ฟังคำบรรยายย้อนหลัง นักศึกษาที่เข้าชั้นเรียนจะสวมชุดเครื่องแบบนักศึกษา เข้าใช้บริการห้องสมุดช่วงก่อน/หลังเรียนหรือระหว่างพัก ผู้ใช้บริการที่เข้าห้องสมุดเป็นประจำมีพฤติกรรมที่คุ้นชินกับพื้นที่นั่งอ่านประจำของตน มุ่งมั่นตั้งใจในการอ่านหนังสือและเรียนออนไลน์ เมื่อถึงเวลาพักกลางวันมีการรวมกลุ่มพูดคุยหรือเล่นเกมบนมือถือเพื่อผ่อนคลาย หลังจากรับประทานอาหารผู้ใช้บริการมีอาการอ่อนเพลียและเมื่อยล้า โดยนำศีรษะแนบลงกับโต๊ะเพื่อพักผ่อนสายตา เมื่อมีผู้ใช้คนอื่นส่งเสียงดังรบกวนบางครั้งทำการตักเตือนด้วยตนเองหรือแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทราบ นักศึกษาใหม่เดินสำรวจห้องสมุดแต่ไม่สอบถามเจ้าหน้าที่

1.2.2 วัตถุประสงค์ เส้นทางผู้ใช้และระยะเวลาในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดในการเรียนออนไลน์ รองลงมาคือการอ่านหนังสือเพื่อเตรียมตัวสอบปลายภาค ด้านเส้นทางของผู้ใช้บริการ เริ่มต้นจากผู้ใช้เลือกที่นั่งอ่านที่ตนเองพอใจ โดยส่วนมากใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือคอมพิวเตอร์พกพา (Tablet/IPAD) ในการเรียน ใช้ตำราเรียนและสมุดในการจดสรุป ผู้ใช้บริการบางรายใช้ตำราเรียนของห้องสมุด ในขณะที่ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งยืมหนังสือตำราเรียน เพื่อนำไปศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากที่พัก การให้บริการในทุกเคาน์เตอร์โดยใช้เวลา

ประมาณ 5 นาทีต่อการให้บริการ หากไม่พบข้อติดขัด หากพบปัญหาในการให้บริการสามารถดำเนินการได้โดยใช้เวลาประมาณ 10 นาที

1.2.3 อุปสรรคของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ไม่ทราบบริการของห้องสมุด ทุกเคาน์เตอร์บริการถูกสอบถามเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด การใช้งานห้องสมุด ที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ทราบวิธีการสืบค้นและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยผู้ใช้บริการเดินสำรวจและอ่านป้ายบ่งชี้ไปเรื่อย ๆ เมื่อไม่พบทำการสอบถามเจ้าหน้าที่บริเวณใกล้เคียงหรือเดินลงไปที่ชั้น 1 หรือ 3 ผู้ใช้บริการที่ทำงานจะเร่งรีบเข้ามายืมตำราเรียนและหนังสือจำนวนมากภายในครั้งเดียวและไม่ได้ใช้บริการอื่นของห้องสมุด

1.2.4 การสังเกตผู้ให้บริการ พบว่า ด้านพฤติกรรม อารมณ์และความรู้สึกระหว่างการให้บริการ บางครั้งมีเจ้าหน้าที่ติดภาระงานอื่นระหว่างปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการยืม – คืน ทำให้ไม่ได้สังเกตเห็นผู้ใช้บริการที่มาเข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร บุคลากรบางท่านมีน้ำเสียงในการพูดแบบห้วน แต่ส่วนมากจะพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ บางท่านมีอาการประหม่าเมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก

1.3 การสังเกตการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.1 ด้านรูปแบบการให้บริการ_แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) ทางกายภาพ ได้แก่ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสารและเอกสาร บริการหนังสือทั่วไปและตำราเรียน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อมัลติมีเดีย บริการหนังสืออ้างอิง อนุสรณ์งานศพ และวิทยานิพนธ์ บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 5 ห้อง บริการบอร์ดเกม บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้า บริการพิมพ์และสำเนาเอกสาร บริการ Mobile phone & Notebook Zone บริการยืมระหว่างห้องสมุด 2) บริการออนไลน์ มีดังนี้ บริการสมัครสมาชิกห้องสมุด บริการจองห้องค้นคว้ากลุ่ม บริการค้นหาหนังสือจากชั้นและทำการยืม บริการต่ออายุสมาชิก บริการยืมต่อ (Renew) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการวารสารและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบออนไลน์ บริการช่วยสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

1.3.2 ด้านช่องทางการสื่อสารของห้องสมุด พบว่า มี 2 ช่องทาง ดังนี้ 1) ทางกายภาพ ได้แก่ โทรศัพท์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย และเคาน์เตอร์บริการ 2) ทางออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟซบุ๊กแฟนเพจและทวิตเตอร์ ช่องทางที่ผู้ใช้บริการใช้งานมากที่สุด ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์และเฟซบุ๊กแฟนเฟจตามลำดับ

1.3.3 ด้านอุปกรณ์การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ/และปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี หูฟังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หลังจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการนำหูฟังส่วนตัวมาใช้เพื่อความปลอดภัยต่อสุขอนามัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดมีทางลาดสำหรับผู้พิการเท่านั้น ลิฟท์ไม่อนุญาติให้ผู้ใช้บริการใช้งาน มีพื้นที่รับประทานอาหาร ที่ล้างจาน ตู้กดน้ำเย็น บริเวณชั้น 1 และชั้น 3

1.3.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดจัดหมวดหมู่ด้วยระบบรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์มีสภาพเก่าจำนวนมาก ห้องสมุดจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน อาทิเช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลข่าวอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีระยะเวลาการยืมเพียง 3 วัน

1.3.5 ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ด้านหน้าประตูทางเข้าห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั่งประจำการอยู่ จำนวน 1 คน

2. การสัมภาษณ์ผู้ใช้/ไม่ใช้บริการและผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้/ผู้ไม่ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยใช้แบบคำถามสัมภาษณ์ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

2.1 ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ

2.1.1 ด้านบริการและกิจกรรม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบบริการของห้องสมุด นอกจากบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุด จึงทำให้การค้นหาหนังสือใช้เวลานานผู้ใช้บริการใช้วิธีการเดินค้นหาไปเรื่อย ๆ โดยอ่านจากป้ายบ่งชี้หมวดหมู่ใหญ่ด้านหน้าชั้นหนังสือ บางส่วนมีรุ่นพี่แนะนำการใช้งานห้องสมุดและการสืบค้น รวมถึงแนะนำหนังสือที่ตนเองอ่านให้แก่รุ่นน้อง นอกจากนี้นักศึกษาบางส่วนไม่ต้องการยืมหนังสือของห้องสมุด เนื่องจากมีความกังวลเรื่องค่าปรับ จึงเน้นอ่านหนังสือที่ห้องสมุด สาเหตุรองลงมาคือนักศึกษาได้ซื้อตำราเรียนของตนเอง เพราะสามารถขีดเขียนได้ มีนักศึกษาส่วนน้อยที่เคยใช้บริการอื่น เช่น ห้องค้นคว้ากลุ่ม ห้องฉายวิดีทัศน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการฟังคำบรรยายย้อนหลัง/การถ่ายทอดสดจากชั้นเรียน ผู้ใช้บริการประเภทศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปไม่สามารถใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นได้ ด้านกิจกรรม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเนื่องจากไม่เห็นป้ายประชาสัมพันธ์และไม่ได้ใช้บริการห้องสมุดในช่วงประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย นอกจากนี้ยัง

พบว่าบางส่วนทราบว่ามีกิจกรรมแต่ไม่สนใจเข้าร่วม เนื่องจากไม่สอดคล้องกับสนใจ/ตรงกับความต้องการ

"ตอนเข้ามาที่ห้องสมุดครั้งแรกหนูนึกว่าห้องสมุดมีแค่ชั้นเดียวค่ะ เพราะไม่ได้เดินไปไหน พอประมาณวันที่ 3 ก็เลยเริ่มเดินสำรวจ ทำให้รู้ว่ามีชั้นอื่นด้วยและมีบริการอื่น ๆ ด้วย" (U11)

"หนูเห็นว่ามีคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่นะคะ แต่ไม่รู้ว่าเอาไว้ทำอะไรและสามารถใช้งานได้หรือเปล่า หนูก็อาศัยอ่านป้ายจากด้านหน้าตู้และเดินหาหนังสือไปเรื่อย ๆ หนูว่าหายากมากเลยค่ะกว่าจะเจอ บางทีก็ไม่เจอด้วย (U38)

"หนูค้นหาหนังสือได้ เพราะว่าอาศัยตอนที่รุ่นพี่ค้นหา ดูว่ารุ่นพี่ทำอย่างไร หนังสือกฎหมายบางเล่มรุ่นพี่ก็พาไปเดินดูที่ชั้นแล้วบอกว่าเล่มนี้ดีนะ อ่านแล้วเข้าใจง่าย" (U17)

"หนูเข้ามหาวิทยาลัยทุกวันในวันที่มีการเรียนและจะเข้าห้องสมุดหลังเลิกเรียนหรือระหว่างรอเรียน มาใช้พื้นที่ห้องสมุดแค่ชั้น 1 ค่ะ ไม่ทราบเลยว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง เพราะไม่ได้เดินไปไหนเลย มาพูดคุยกับเพื่อน หลังเลิกเรียน ตากแอร์ ไม่ได้เข้ามาทบทวนบทเรียนเพราะว่าเรียนมาแล้ว" (U6)

"ส่วนใหญ่จะอ่านตำราเรียนเพื่อเน้นเตรียมสอบ มีตำราเรียนที่ซื้อมาเองตั้งแต่แรกแล้ว ส่วนกิจกรรมไม่เคยเข้าครับ เพราะไม่ทราบว่ามีกิจกรรมอะไรและไม่ค่อยสนใจด้วย เน้นอ่านหนังสือมากกว่า ไม่เคยยืมหนังสือ เพราะมีระยะเวลาการยืมใช่ไหม ถ้าเราลืม เราก็จะโดนค่าปรับ มาห้องสมุดบ่อยอยู่แล้ว เลยมาอ่านที่ห้องสมุดดีกว่า ไม่อยากจะเสียค่าปรับ เพราะยืมไปก็อาจจะไม่อ่านอยู่ดี" (U39)

2.1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปและตำราเรียนมากที่สุด หนังสือทั่วไปปีพิมพ์เก่า ล้าสมัย โดยเฉพาะหนังสือทางด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ความรู้ทั่วไปและคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้หนังสือยังมีจำนวนฉบับไม่เพียงพอต่อความต้องการ ด้านตำราเรียน พบว่า ไม่มีตำราในรายวิชาใหม่ ๆ ที่เปิดสอน

"ตำราเรียนส่วนใหญ่ที่ห้องสมุดมีเกือบครบทุกวิชาค่ะ แต่ก็บางวิชาก็ไม่มีเลย หนังสือเล่มที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำให้อ่านบางเล่มก็ไม่มีในห้องสมุด หนูกับเพื่อนก็จะใช้วิธีค้นหาจาก Google ค้นชื่อหนังสือแล้วไปซื้อเองที่ร้าน หนังสือมีเนื้อหาที่อาจารย์อยากให้อ่านเสริม บางเล่มก็เป็นเล่มที่เพื่อนแนะนำ เพราะเขาซื้อมาแล้ว มารีวิวว่าเล่มนี้ดีนะ หนูก็เลยซื้อตามเพื่อนบางส่วนค่ะ" (U12)

“หนังสือรัฐศาสตร์ไม่ค่อยมีเนื้อหาใหม่ ๆ หลายเล่มมีสภาพเก่ามาก จนไม่กล้าหยิบออกมาเลย กลัวจะขาดและสภาพเก่าไม่น่าหยิบออกมาใช้ครับ” (U37)

2.1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยในการเชื่อมต่อการใช้งานเครือข่าย ด้านคอมพิวเตอร์ให้บริการฟังคำบรรยายและสำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพการทำงานช้า หูฟังชำรุดจากการใช้งานมานานและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการจึงนิยมใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพาส่วนตัว มากกว่าการใช้บริการของห้องสมุด

“เคยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อฟังบรรยายย้อนหลังหลายครั้ง หน้าเว็บเข้าสู่ระบบมักจะมีปัญหาในการเชื่อมต่อ จะต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหา” (U14)

“ต้องการไปสืบค้นวิทยานิพนธ์แต่ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นเลยต้องเดินเข้าไปถามเจ้าหน้าที่ ความจริงควรจะมีคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นเอง ชั้น 2 คอมพิวเตอร์สืบค้นตั้งแต่ปี 2549 เก่าและช้ามาก ควรจัดซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ สำหรับทำงานและการให้บริการ” (U29)

“ใช้ IPAD ในการฟังคำบรรยายย้อนหลังค่ะ ดูเป็นส่วนตัวมากกว่า อยากนั่งตรงไหนก็นั่ง เพราะคอมพิวเตอร์มีจุดให้บริการตำแหน่งเดียวและมีหลายที่นั่งรู้สึกไม่เป็นส่วนตัวเท่าไหร่” (U30)

2.1.4 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร ปัญหาบางส่วนเกิดจากพฤติกรรมของบุคลากร เช่น การส่งเสียงดังในพื้นที่ให้บริการ การไม่คำนึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ บุคลากรบางท่านมีการใช้น้ำเสียงและสีหน้าไม่ค่อยเป็นมิตรในการให้บริการ

“บุคลากรเดินเข้ามาชวนให้เข้าร่วมกิจกรรม ตกใจนิดหน่อย เพราะกำลังนั่งอ่านหนังสือ” (U13)

“เคยเข้าไปใช้บริการห้องสมุดกับเพื่อน แต่ไม่ได้ยืมหนังสือ รู้สึกเจ้าหน้าที่ดูนิ่ง ๆ เงียบ ๆ” (U24)

2.1.5 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในอุณภูมิห้องสมุดมีอากาศเย็นสบาย ทำให้มีสมาธิต่อการอ่านเพิ่มขึ้น ด้านห้องน้ำพบปัญหาเรื่องระบบการระบายน้ำขัดข้องบ่อยและใช้เวลาซ่อมแซมนาน สุขภัณฑ์ห้องน้ำ อาทิ ชักโครกไม่เพียงพอต่อความต้องการ ด้านตัวอาคารพบปัญหากระเบื้องล่อนขึ้นมาหลายจุดโดยเฉพาะบริเวณชั้น 3 ด้านเก้าอี้ พบว่า นั่งไม่สบาย รูปลักษณ์ไม่ทันสมัย ไม่มีเบาะตรงที่นั่งและพนักพิง ส่งผลให้เมื่อใช้งานเป็นเวลานานเกิดอาการปวดเมื่อย

2.1.6 วัตถุประสงค์ในการใช้งานห้องสมุดวิทยาเขตบางนา พบว่า วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด มีดังนี้ 1) เพื่อศึกษาในรูปแบบออนไลน์ เช่น การรับชมวีดีโอคำบรรยายย้อนหลัง RU Course on Demand (M-Learning) การรับถ่ายทอดสดการบรรยายจากห้องเรียน (Cyber Classroom RU) การรับชมวิดีโอคำบรรยายย้อนหลังของเนติบัณฑิตยสภาและช่องทางออนไลน์แบบอื่น เช่น ยูทูบ (YouTube) 2) เพื่ออ่านหนังสือและค้นคว้าข้อมูล เนื่องจากห้องสมุด ตั้งอยู่ในเขตชุมชน ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวกและไม่มีค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้บริการ 3) เพื่อพบปะสนทนา ในช่วงเวลาก่อนเข้าเรียนหรือหลังเลิกเรียนผู้ใช้บริการบางส่วนจะเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อพบปะพูดคุยกับเพื่อน ๆ เนื่องจากอากาศภายในห้องสมุดมีอากาศที่เย็นสบาย

“จะเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเฉพาะวันที่มีเรียน ช่วงหลังเลิกเรียน แต่บางวันก็เข้ามาเรียนออนไลน์ที่ห้องสมุด แล้วแต่เวลาด้วยค่ะ อย่างเช่นวันนี้มานั่งเรียนอ่านไลน์ที่ห้องสมุดเพราะมาสาย เข้าชั้นเรียนไม่ทัน ในห้องคนเยอะมากค่ะ เข้าไปก็ไม่มีที่นั่ง เลยมานั่งเรียนที่ห้องสมุด” (U1)

“แต่ก่อนมาอ่านหนังสือกับตำราเรียนค่ะ แต่ในหนังสือมีเนื้อหามากเกินไป จึงเริ่มเปลี่ยนมาเปิดดูการฟังคำบรรยายย้อนหลังแทน ทำให้สามารถเน้นเนื้อหาที่อาจารย์จะออกสอบได้” (U12)

“มาฟังคำบรรยายย้อนหลัง แต่ไม่ได้ยืมหนังสือนะคะ เพราะวิชาที่ลงของปี 1 จะไม่มีตำราเรียน แต่จะมีเป็นไฟล์เอกสารประกอบการสอนของมหาวิทยาลัย ศึกษาจากไฟล์เอกสารและวิดีโอฟังคำบรรยายย้อนหลังค่ะ เทอมนี้ลงวิชาพื้นฐาน เช่น RAM 1101 (ทักษะการใช้ภาษาไทย) RAM 1142 (การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม)” (U30)

“มาใช้บริการในวันหยุด วันเสาร์หรือไม่ก็วันอาทิตย์ เพราะว่ามาหาพี่สาวค่ะ พี่สาวพักอยู่ในราม 2 เข้ามาอ่านหนังสือนิยายและหนังสือทั่วไปที่มีประโยชน์ต่อตนเอง แต่ถ้าช่วงไหนใกล้สอบก็จะเข้ามาอ่านหนังสือสอบด้วย” (U21)

2.1.7 ช่องทางการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดแบบกายภาพมากกว่าช่องทางออนไลน์ เนื่องจากต้องการเข้ามาใช้พื้นที่ในการอ่านหนังสือศึกษาค้นคว้าและเรียนออนไลน์ ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและบุคลากรในการสอบถามเรื่องวัน-เวลาทำการของห้องสมุด หรืออ่านประกาศที่ติดอยู่บริเวณบอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการได้มีการติดตามสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด ได้แก่ ไลน์และเฟซบุ๊กแฟนเพจ โดยมีการใช้เฟซบุ๊กมากกว่าช่องทาง ไลน์

2.1.8 ช่วงเวลาที่เข้าใช้ ความถี่ และระยะเวลาในการใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด ตั้งแต่เวลา 09.00 ถึง 16.30 นักศึกษาเข้าห้องสมุดเฉลี่ย 3-4 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานประมาณ 4-5 ชั่วโมง ใช้ห้องสมุดเฉพาะในวันที่เข้าชั้นเรียน ระหว่างก่อนเรียนรายวิชาถัดไปหรือหลังเลิกเรียน เพื่อทบทวนบทเรียนและผ่อนคลายจากการเรียน บางส่วนเข้าห้องสมุดช่วงก่อนสอบปลายภาคประมาณ 2 สัปดาห์ - 1 เดือน และใช้เวลาในห้องสมุด 6-7 ชั่วโมง ศิษย์เก่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีจำนวนรองลงมาจากนักศึกษา ใช้บริการห้องสมุด 6-7 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลาการใช้งาน 7-8 ชั่วโมง เนื่องจากศิษย์เก่าส่วนใหญ่กำลังศึกษาต่อในระดับเนติบัณฑิต

“ผมเข้าห้องสมุดเฉพาะวันที่มีเรียนครับ ประมาณ 2-3 วันต่อสัปดาห์ ถ้ามีเรียนช่วงบ่ายผมจะเผื่อเวลาเดินทางเข้าห้องสมุดก่อนเพื่อมาศึกษาเนื้อหาก่อนเรียนว่าวันนี้จะต้องเรียนอะไรบ้าง แต่ถ้าวันไหนเลิกเรียนเร็วก็จะทบทวนบทเรียนของวันที่เรียนไป” (U1)

“วันไหนที่ว่างจากการเรียนก็จะมาห้องสมุดค่ะ เข้าห้องสมุดประมาณอาทิตย์ละ 1- 2 วัน มาตอนช่วงบ่ายค่ะทานข้าวเที่ยงก่อนแล้วค่อยมาห้องสมุด ตอนเย็นก็กลับหอพัก ส่วนใหญ่จะมาอ่านหนังสือนิยายหนังสือเรียนจะอ่านช่วงก่อนสอบ 1-2 อาทิตย์ค่ะ” (U8)

“ผมมาอ่านที่ห้องสมุดทุกวัน ตั้งแต่ 09.30 จนห้องสมุดปิด ถ้าห้องสมุดปิดก็จะอ่านที่ศาลาในมหาวิทยาลัยต่อ การเรียนเนติบัณฑิตยากมากเลยครับ เนื่องจากเนื้อหาที่ต้องสอบ มีมากกว่าตอนเรียนปริญญาตรี” (U15)

2.1.9 สิ่งที่ชื่นชอบประทับใจ พึงพอใจจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ พูดคุยกับผู้ใช้บริการอย่างเป็นกันเอง บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบ

สงบ อุณภูมิภายในห้องสมุดมีความเย็นสบายเหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ ทำให้มีสมาธิในการอ่านและศึกษาค้นคว้ามากยิ่งขึ้น มีหนังสือและตำราเพื่อใช้ในการอ่านประกอบการเรียน

"เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ต้องการสอบถามข้อมูลด้านไหน เจ้าที่ก็เต็มใจตอบคำถาม ที่นอกเนื้อจากเรื่องภายในห้องสมุด เช่น เรื่องการเรียน การใช้ชีวิต เมื่อมีอะไรไม่เข้าใจ สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้เลย ผมว่าเจ้าหน้าที่ที่นี่ดูเป็นมิตรครับ" (U1)

"บรรยากาศเหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ เงียบ ตอนนี้ติดแอร์ทุกชั้นแล้วดีมาก เมื่อเทียบกับสมัยก่อน ผมเลือกมุมนั่งอ่านตรงริมหน้าต่างที่คนไม่ค่อยเดินผ่าน เพื่อที่จะมีสมาธิในการอ่านหนังสือ" (U16)

2.1.10 สิ่งที่ไม่ชื่นชอบ ไม่ประทับใจจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการสืบค้นจึงใช้เวลานานในการค้นหา เสียงรบกวนทั้งจากผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ มีเสียงดังรบกวนในช่วงพักเที่ยงและช่วงสอบ เนื่องจากมีนักศึกษาเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เสียงที่เกิดจากผู้ให้บริการ มีการพูดคุยในพื้นที่ให้บริการ ผู้ให้บริการบางท่านมีใบหน้าตึงเครียด ไม่ยิ้มแย้ม นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดควรทำให้เป็นสาธารณะ ในเรื่องของนโยบาย กฎกติกามารยาท ควรติดประกาศอย่างชัดเจน รวมถึงห้องน้ำที่มีการขัดข้องบ่อยและใช้เวลาในการซ่อมแซมนาน สุขภัณฑ์ชักโครกไม่เพียงพอต่อความต้องการ ประตูห้องน้ำชำรุดทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน

"ผมมีหนังสือที่ต้องการอ่าน แต่ก็ไม่รู้นะว่าหายังไง ก็เดินหาไปเรื่อย ๆ กว่าจะหาเจอก็ใช้เวลานานเหมือนกัน บางครั้งก็วนอยู่ที่เดิมนานเพราะหาไม่เจอ ทุกวันนี้ก็ยังเดินหาแบบนั้นอยู่" (U40)

"ไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ค่ะ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทำหน้าบึ้งตึง พูดจาแข็ง หนูว่าหนูสามารถแยกได้ว่าใบหน้าไหนดูหน้านิ่งหรือใบหน้าไหนดูอารมณ์ไม่ดี ทำให้ไม่ประทับใจค่ะและไม่อยากไปใช้บริการอีก" (U36)

"เคยใช้ลิฟท์มาโดยตลอด แต่มาวันหนึ่งบุคลากรบอกไม่ให้ขึ้นลิฟท์แล้ว น่าจะมีป้ายประกาศหรือประชาสัมพันธ์ เขาพูดด้วยน้ำเสียงที่ฟังแล้วไม่ค่อยโอเคด้วยแหละ ผมก็เลยรู้สึกเสียหน้าเล็กหน้า" (U3)

"บุคลากรพูดคุย หัวเราะเสียงดังตรงห้องยืมคืนและพื้นที่อ่านหนังสือ ผมว่าน่าจะมีห้องทานข้าวให้เจ้าหน้าที่นะครับ เพราะจะดังในช่วงเที่ยง ๆ คิดว่าเขาน่าจะคุยตอนกำลังทานข้าว แต่เสียงมันดังออกมา" (U2)

2.1.11 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สรุปประเด็นได้ดังนี้

1) ด้านการบริการและกิจกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย เนื่องจากบางส่วนทำงานในตอนกลางคืนและอ่านหนังสือในตอนกลางวัน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลาในห้องสมุดมากกว่า 5 ชั่วโมง ทำให้เกิดอาการเมื่อยล้าและอ่อนเพลีย นักศึกษา ต้องการให้จัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายวิชาเพื่อให้ค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย ต้องการบริการแนะนำหนังสือสำหรับแต่ละสาขาวิชาผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งทำงานพร้อมกับการเรียน ทำให้ไม่ได้เข้าชั้นเรียน หากมีบริการเกิดขึ้นเป็นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ถัดมาผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่ใช้เสียงสำหรับพูดคุยแลกเปลี่ยนหรือทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อไม่ให้รบกวนบุคคลอื่น บางส่วนต้องการให้มีพื้นที่เงียบเป็นส่วนตัวเพราะต้องการใช้สมาธิในการอ่านหนังสือ รวมถึงการขยายเวลาเปิดทำการให้นานขึ้น ในช่วงเวลาตั้งแต่ 19.00-22.00 น. ไปจนถึงการเปิดตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปต้องการให้มีการสมัครสมาชิกเพื่อที่จะได้ยืมทรัพยากรสารสนเทศไปใช้งาน และต้องการให้มีบริการยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หูฟัง แบตเตอร์รี่สำรอง (Power bank) รางปลั๊กไฟ สายชาร์จแบตโทรศัพท์ เป็นต้น

ด้านกิจกรรม พบว่า ต้องการรูปแบบกิจกรรมที่ต้องการ คือ กิจกรรมที่เน้นการพบปะพูดคุย การมีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ต้องการให้รุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จมาพูดคุยแนะแนวทางในการเรียน การใช้ชีวิต การสอบ รองลงมาคือกิจกรรมที่เน้นการผ่อนคลายจากการเรียน การงานและการดำเนินชีวิต เช่น การจัดนิทรรศการศิลปะ ดนตรีในสวน เป็นต้น

"หนูไม่ค่อยได้เข้าห้องสมุดค่ะ เพิ่งเคยมา 2 ครั้ง เพราะว่าทำงานไปด้วยเรียนไปด้วย ในแต่ละวิชาก็จะมีกลุ่มไลน์ที่อาจารย์ส่งลิงก์มาให้ค่ะเพื่อให้เข้าร่วมกลุ่ม ใช้สำหรับการสอบถามแลกเปลี่ยนกัน แต่ท่านอาจารย์ไม่ได้เข้ามาตอบนะคะ เหมือนให้ตอบกันเอง หนูก็อ่านข้อความบ้าง ไม่ได้อ่านบ้างเพราะในโอเพ่นแชทคนเยอะมาก ทำให้ข้อความก็เยอะไปด้วย บางวันก็มีจำนวนหลายร้อยข้อความ อีกอย่างก็คือไม่มีเวลาเข้าไปอ่านด้วยค่ะ เพราะต้องทำงาน บางครั้งอาจก็ทำให้พลาดข้อมูลข่าวสารที่เขาพูดเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียน การสอบ หนูไม่ได้มีรุ่นพี่ที่รู้จัก เพื่อนก็ไม่ค่อยมีเพราะเวลาว่างไม่ได้ตรงกัน มาเรียนคน

เดียวก็เลยไม่ทราบว่าต้องอ่านหนังสือหรือทบทวนบทเรียนตรงไหนเป็นพิเศษ หากมีรุ่นพี่มาแนะนำเกี่ยวกับการเรียน การสอบก็น่าจะดี เพราะพี่ ๆ เขาเคยสอบผ่านกันมาแล้ว" (U33)

"หนูเรียนสาขาจิตวิทยาค่ะ อาจารย์จะแนะนำให้อ่านหนังสือด้านจิตวิทยาเพิ่มเติม เพื่อให้เราเข้าใจเนื้อหาที่เรียนมากยิ่งขึ้น หนังสือที่อาจารย์แนะนำ ชื่อ เพราะเป็นวัยรุ่นจึงเจ็บปวด และยังมีอีกหลายเล่ม ซึ่งหนูก็จำไม่ค่อยได้ นอกจากนี้อาจารย์บอกว่าสาขาวิชาจิตวิทยาเป็นวิชาทางวิทยาศาสตร์ อยากให้นักศึกษาอ่านบทความที่เป็นภาษาอังกฤษให้มาก เพราะความรู้ที่อัพเดทใหม่ ๆ จะมาจากภาษาอังกฤษ ทำให้ได้รับความรู้รวดเร็วกว่าภาษาไทย หนูไม่รู้ว่าห้องสมุดมีหนังสือเล่มดังกล่าวไหม และก็ไม่รู้จะต้องหาบทความภาษาอังกฤษจากตรงไหน หากห้องสมุดจัดซื้อและรวมเนื้อหาทางด้านจิตวิทยาโดยเฉพาะน่าจะดีนะคะ"(U34)

"ตอนที่อาจารย์สอนบางบทเรียนที่เรียนอยู่ อาจารย์ก็จะบอกว่าหากอยากรู้เพิ่มให้ไปอ่านหนังสือเล่มนี้เพิ่มเติมนะ ซึ่งอาจารย์ก็พูดหลายครั้งนะคะ แต่หนูก็ไม่ค่อยสนใจมากเท่าไหร่เพราะอาจารย์บอกว่าอ่านจากตำราและเอกสารประกอบการสอนก็เพียงพอต่อการทำข้อสอบ แต่หนูอยากให้มีหนังสือที่รุ่นพี่แนะนำมากกว่าค่ะ เพราะรุ่นพี่อ่านจริงอาจจะเข้าใจได้ง่ายกว่าหนังสือที่อาจารย์แนะนำ หนูมีกลุ่มรุ่นพี่ชมรมค่ะแต่ก็ไม่ได้ถามอะไรพี่เขามาก เพราะรู้สึกยังไม่ได้สนิทกันเคยพบกันไม่กี่ครั้ง เกร็งค่ะไม่กล้าถาม" (U35)

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศฉบับปีพิมพ์ใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านกฎหมาย หนังสือกฎหมายบางเล่มเนื้อหาที่ตรงกับการเรียนการสอนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปี 1 ควรจัดซื้อเพื่อนำมาให้บริการในห้องสมุดวิทยาเขตบางนา นอกเหนือจากที่วิทยาเขตหัวหมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงเปิดทำการเรียนการสอนในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์หลากหลายสาขาวิชา และนักศึกษาบางส่วนที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาหรือสำเร็จการศึกษาแล้ว มีความประสงค์ที่จะสอบเข้ารับราชการจึงควรมีหนังสือเตรียมสอบที่มีเนื้อหาปรับปรุงและปีพิมพ์ใหม่

"วันนั้นไปหาหนังสือที่ห้องสมุดราม 1 เป็นหนังสือที่อาจารย์แนะนำให้อ่านและเป็นนิยมของปี มาก แต่พอมาหาที่ ราม 2 ปรากฏว่าไม่มีค่ะ อยากให้ที่ราม 2 มีด้วย (U28)"

"หนังสือกฎหมายปีพิมพ์ใหม่ ๆ ไม่ค่อยมี กฎหมายบางตัวมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ควรจัดซื้อเข้ามาไม่อย่างนั้นนักศึกษาก็จะจำอย่างไม่ถูกต้อง" (U19)

"เข้ามาใช้พื้นที่นั่งอ่านครับ ไม่ได้อ่านหนังสือของห้องสมุดเท่าไหร่ หนังสือเตรียมสอบราชการของห้องสมุดค่อนข้างเก่า ปัจจุบันมีเนื้อหาเพิ่มเติมเข้ามามาก จึงอาศัยซื้อหนังสือเองและดูคลิปวิดีโอฟรีจากยูทูบ" (U16)

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มจุดบริการคอมพิวเตอร์ จัดซื้อหูฟังให้บริการอย่างเพียงพอ ทำความสะอาดทุกครั้งหลังการใช้บริการ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้งานไวไฟ (Wi-Fi) ให้เห็นเด่นชัด นอกจากนี้ยังต้องการเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มช่องทางในการใช้บริการ มีฟังก์ชันการแชร์หนังสือ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ จอแสดงผลแบบสัมผัส (Touch Screen monitor) เพื่อแสดงข้อมูลและใช้สืบค้นข้อมูล รวมถึงจอแสดงผลขนาดใหญ่สำหรับการประชาสัมพันธ์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการประชุมหรือศึกษาค้นคว้า เช่น กระดานอัจฉริยะ (Interactive White Board) รางปลั๊กไฟ เป็นต้น

"อยากให้เพิ่มจุดบริการคอมพิวเตอร์ให้อยู่จุดอื่นบ้าง ไม่ต้องรวมกันตรงนั้นจุดเดียว ให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสเลือกใช้ในจุดที่ตนเองนั่งอยู่ประจำ อยากให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อบลูทูธ (Bluetooth) ได้ สะดวกใช้หูฟังส่วนตัวเพราะรู้สึกสะอาดและปลอดภัยกว่า" (U12)

"ที่ราม 1 มีตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ อยากให้ที่ราม 2 มีบ้าง จะได้ไม่ต้องต่อคิว แต่ถึงไม่ต้องต่อคิวก็ชอบทำด้วยตัวเองรู้สึกว่าสะดวกและเร็วดีค่ะ ตอนเรียนที่ราม 1 จะยืมด้วยเครื่องอัตโนมัติตลอด" (U24)

"อยากให้ห้องสมุดมีฟังก์ชันที่สามารถแชร์หนังสือได้ค่ะ เวลามีหนังสือที่น่าสนใจจะได้แชร์ลิงก์ให้เพื่อน ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กเพื่อนจะได้ตามมาอ่านได้ หรือ หรือมีการให้คะแนนหรือดาวและรีวิวเพื่อประกอบการตัดสินใจใน มีตัวอย่างหนังสือสัก 5 หน้าด้วย เพราะบางทีหนูอาจจะอ่านไม่รู้เรื่องก็ได้ ถ้ามีให้ลองอ่านก่อนก็จะได้รู้ว่า เราอ่านหนังสือเล่มนี้เข้าใจไหม ภาษายากไปหรือเปล่า" (U5)

4) ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรควรให้บริการด้วยความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถแนะนำหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันได้ การให้บริการควรอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม พิจารณาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

"เวลามีเรื่องที่จะต้องแจ้งนักศึกษาหรือขอความร่วมมือ ควรแจ้งผ่านประกาศที่เป็นสาธารณะก่อนที่จะเดินเข้ามาให้ผู้ใช้บริการโดยตรง ผมเข้าใจว่าอยากบริการแต่ไม่ต้องมากจนเกินไป อย่างผมเป็นคนชอบความเงียบ ชอบอยู่คนเดียว จึงไม่ชอบนัก" (U9)

5) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ห้องน้ำเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด เพิ่มจำนวนสุขภัณฑ์ชักโครกให้มากขึ้นในทุกชั้น โต๊ะ-เก้าอี้ ควรมีความนุ่มสบายมีพนักพิงหลัง จัดวางตำแหน่งให้เหมาะสมเพื่อให้ได้แสงจากธรรมชาติ ควรมีปลั๊กไฟให้บริการเพิ่มมากขึ้น ห้องค้นคว้ากลุ่มควรเก็บเสียงมากกว่านี้ ต้องการให้ซ่อมแซมกระเบื้องที่ล่อนขึ้นมาเนื่องจากมีหลายตำแหน่งภายในห้องสมุด

2.2 ประสบการณ์ผู้ไม่ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

พบว่า นักศึกษาทำงานไปพร้อมกับการเรียน จึงทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าใช้งานห้องสมุด อีกทั้งไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนามีห้องสมุดให้บริการ รวมถึงกลุ่มเพื่อนไม่เข้าใช้งานห้องสมุด จึงศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากที่พัก โดยซื้อตำราเรียนและหนังสือติวสอบ ผู้ไม่ใช้บริการประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 คน เป็นอาจารย์ในสังกัดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา สาเหตุของการไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ด้านเวลาให้บริการ เนื่องจากห้องสมุดปิดให้บริการในเวลา 18.30 น. ตรงกับช่วงเวลาเตรียมการสอนและสะสางภาระงานในช่วงเย็น เพราะเหลือเวลาในการใช้งานห้องสมุดได้ไม่มาก และห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่กลุ่มอาจารย์โรงเรียนสาธิตต้องการ คือ หนังสือคู่มือการเตรียมการสอนและสื่อการเรียนการสอนในระดับประถม อาจารย์ส่วนมากใช้หนังสือและตำราเตรียมสอนของตนเอง เนื่องจากสะดวกในการใช้งานที่ สถานที่ในการศึกษาค้นคว้า คือที่พักและโรงเรียน โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ ยูทูบ เฟซบุ๊กแฟนเพจที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการผลิตสื่อการเรียนการสอนและเทคนิคการสอน ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตเป็นห้องสมุดสำหรับเด็กนักเรียนและบุคลากร ซึ่งมีพื้นที่สำหรับการทำงาน ผลิตสื่อการสอนและหนังสือประกอบการสอนจำนวนหนึ่ง

"ไม่เคยเข้าใช้ครับ เนื่องจากตอนเรียนปี 1 เป็นช่วงโควิด เรียนในรูปแบบออนไลน์ พอขึ้นปี 2 รายวิชาที่เรียนต้องไปเรียนที่ ราม 1 ไม่มีปัญหากับการอ่านหนังสือที่บ้าน แต่สภาพแวดล้อมและบรรยากาศก็ไม่ได้เอื้อต่อการเรียนรู้เท่าไหร่นัก" (U5)

“ผมไม่เคยใช้บริการห้องสมุดครับ ไม่รู้ด้วยว่าที่นี่มีห้องสมุดมันอยู่ตรงไหนของมหาวิทยาลัยครับ นึกว่าห้องสมุดมีแค่ที่ราม 1 แต่ถ้าให้เข้าก็คงไม่เข้าครับ เพราะเพื่อนผมไม่ได้เข้า เข้าคนเดียวมันก็เหงา ปกติผมมาออกกำลังกายกับเพื่อนในมหาวิทยาลัยครับ” (U6)

“ไม่เคยเข้าใช้บริการค่ะ เพราะไม่มีหนังสือหรือทรัพยากรที่ต้องการ ส่วนมากจะซื้อหนังสือเอง เช่น คัมภีร์การสอน เมื่อมีหนังสือเกี่ยวกับการสอนใหม่ ๆ ตีพิมพ์ออกมา ก็จะซื้ออยู่เสมอ ส่วนใหญ่จะซื้อหนังสือจากสำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยค่ะ ตอนนี้กำลังศึกษาระดับปริญญาโทอยู่ค่ะ เวลาค้นคว้าเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนจะใช้ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่เรียน” (U23)

ตาราง 4 สรุปประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

หัวข้อ	ประสบการณ์การใช้ห้องสมุด	ความต้องการ
ด้านบริการและกิจกรรม	1. ผู้ใช้บริการไม่ทราบบริการของห้องสมุด 2. ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการ/ขาดทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 3. ผู้ใช้บริการบางส่วน ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์และรุ่นพี่แนะนำ 4. ผู้ใช้บริการไม่ทราบกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น และส่วนหนึ่งรับทราบ แต่กิจกรรมไม่ตรงกับความสนใจ 5. ผู้ใช้บริการประเภทศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป ไม่สามารถ ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้	1. พื้นที่สำหรับผ่อนคลาย 2.จัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายวิชาเพื่อให้ค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย 3. บริการแนะนำหนังสือสำหรับแต่ละสาขาวิชาผ่านช่องทางออนไลน์ 4. ต้องการกิจกรรมที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือแนะนำเกี่ยวกับการเรียน 5. พื้นที่ใช้เสียงและพื้นที่เงียบ 6. การสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่า 7. บริการยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ราง ปลั๊กไฟ สายชาร์จแบต ฯลฯ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า ปีพิมพ์เก่า	ซื้อทรัพยากรสารสนเทศปีพิมพ์ใหม่ด้านกฎหมายและหนังสือเตรียมสอบ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเก่า ประมวณผลช้า 2. ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ห้องสมุดมากนัก	1. เพิ่มจุดบริการคอมพิวเตอร์ 2. จัดซื้อหูฟังใหม่ให้เพียงพอ
ด้านบุคลากร	บุคลากรมีใจบริการ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร แต่มีบางส่วนที่พูดและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้น้อย	1. ให้บริการด้วยให้บริการด้วยความเป็นมิตรและยิ้มแย้ม แจ่มใส 2. แนะนำหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน
ด้านสภาพแวดล้อม	1. ห้องน้ำชำรุดบ่อยครั้ง ใช้เวลาซ่อมแซมนาน 2. เก้าอี้ นั่งไม่สบาย ไม่มีเบาะรองนั่ง	1. เพิ่มชักโครก 2. เบาะรองนั่ง

ตาราง 4 (ต่อ)

หัวข้อ	ประสบการณ์การใช้ห้องสมุด
วัตถุประสงค์การใช้งานห้องสมุด	1. เพื่อศึกษาในรูปแบบออนไลน์ 2. เพื่ออ่านหนังสือและค้นคว้าข้อมูล 3. เพื่อพบปะพูดคุยกับเพื่อน
สิ่งที่ไม่ชื่นชอบไม่ประทับใจจากการใช้งานห้องสมุด	1. การค้นหาหนังสือใช้เวลานาน 2.เสียงรบกวนจากผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ 3. ป้ายบ่งชี้ในใช้งานไม่ชัดเจน 4. ห้องนำชำรุดบ่อย

2.3 กลุ่มผู้ให้บริการ

2.3.1.ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 11 คน ประกอบด้วย รักษาการหัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา จำนวน 1 คน หัวหน้าหน่วยส่งเสริมกิจการห้องสมุด จำนวน 1 คน นักเอกสารสนเทศ จำนวน 2 คน นักวิชาการโสตทัศนวัสดุ จำนวน 1 คน และบรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ประสบการณ์การทำงานห้องสมุดอยู่ระหว่าง 1 ปี 6 เดือน - 26 ปี โดยมีภาระงานหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 งานหลัก ดังนี้ งานยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสารและเอกสาร งานหนังสือทั่วไปและตำราเรียน และงานหนังสืออ้างอิง ภาระงานประจำคือการปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการแบบหมุนเวียน จำนวน 4 เคาน์เตอร์ ได้แก่ บริการเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสารและเอกสาร บริการ Information Service และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นักเอกสารสนเทศ และบุคลากรสังกัดหน่วยส่งเสริมกิจการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ปฏิบัติงานเฉพาะเคาน์เตอร์บริการ Information และบริการตอบคำถามและช่วยการสืบค้นเท่านั้น

2.3.2 ประสบการณ์ในการให้บริการ สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) ด้านบริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ขาดความรู้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบ WebPAC และการค้นหาหนังสือบนชั้น นักศึกษาจะเดินค้นหาจากหมวดหมู่ใหญ่จากป้ายบ่งชี้ที่ติดบนชั้นไล่เรียงจนพบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ หากหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ ผู้ใช้บริการจึงจะเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ประจำชั้น โดยเฉพาะตำราเรียนถูกสอบถามมากที่สุด เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงตามหลักสูตรทุก 5 ปี ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนรหัสวิชา ชื่อรายวิชา ทำให้นักศึกษาหาตัวเล่มไม่พบ นอกจากนี้ยังไม่ทราบบริการต่าง ๆ

ของห้องสมุด ปัญหาที่รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือด้านกฎหมาย ทำให้นักศึกษาบางส่วนซ่อนหนังสือไว้ที่ชั้นหนังสือหมวดอื่น ไม่นำมาวางไว้ตรงจุดพักหนังสือ และในช่วงบ่ายผู้ใช้บริการมักพักผ่อนสายตาด้วยฟุบหลับที่โต๊ะนั่งอ่านหนังสือ

"นักศึกษาปี 1 หลายคนมาจากต่างจังหวัด เด็กต่างจังหวัดบางคนไม่ค่อยกล้าที่จะพูดคุย ไม่กล้าที่จะถามเจ้าหน้าที่ เดินเข้าไปถามเขาก็จะบอกว่าไม่เป็นไร นักศึกษาเขาลองจะเดินหาหนังสือเองก่อน หากหาหนังสือไม่เจอจริง ๆ แล้วเขาเห็นเราอยู่บริเวณนั้นเขาก็จะเดินมาถามเอง แล้วเราก็จะบอกเขาว่าจะต้องค้นหาหนังสืออย่างไร แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่เองก็หาไม่พบเหมือนกัน เนื่องจากผู้ใช้บริการบางท่านเก็บหนังสือไว้ไม่ถูกที่บ้าง ซ่อนหนังสือไว้บ้าง เล่มนี้จำได้ว่าหาตลอด หาเป็นอาทิตย์ก็ไม่เจอ เจออีกครั้งตอนนักศึกษานำมายืม" (P7)

"นักศึกษาจะไม่ทราบว่าการค้นหาหนังสือต้องทำอย่างไร นักศึกษาบางส่วนจะเดินเข้ามาถามทันทีเลยว่าหนังสือเล่มนี้อยู่ตรงไหน หรือนักศึกษาอีกส่วนหนึ่งก็จะเดินหาเองไปเรื่อย เราก็จะสังเกตุแล้วว่านักศึกษาเดินวนหลายรอบ เราก็จะเดินเข้าไปสอบถามว่ากำลังหาหนังสืออะไรอยู่หรือเปล่า กับอีกส่วนหนึ่งเดินหาเองก่อนแล้วไม่พบ ก็จะเดินเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ คำถามที่นักศึกษาบ่อยคือ หนังสืออยู่ชั้นไหน ตำราเรียนอยู่ชั้นไหน เนื่องจากนักศึกษาไม่ทราบว่าแต่ละชั้นมีให้บริการอะไรบ้าง" (P8)

"คำถามที่พบเป็นจำนวนมากตอนปฏิบัติงานเคาน์เตอร์ คือ นักศึกษาไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง มีทรัพยากรสารสนเทศอะไรให้บริการบ้าง หนังสือแต่ละประเภทอยู่ชั้นไหน เวลานั่งเคาน์เตอร์มักจะต้องตอบคำถามเหล่านี้เสมอ แต่อาจจะเป็นเพราะพวกเขาต้องการสอบถามจากตัวเจ้าหน้าที่โดยตรงเพราะสะดวกรวดเร็วกว่าการอ่านเองก็ได้" (P6)

"ในช่วงบ่าย ๆ ก็จะเห็นน้อง ๆ เขาก้มหน้าลงกับโต๊ะหนังสือคิดว่าน่าจะอ่อนเพลียจากการอ่านหนังสือมาเป็นระยะเวลานานหรือเพิ่งทานอาหารกลางวันอิ่มก็เลยรู้สึกง่วง" (P1)

2) ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการที่มีการหมุนเวียนหลายครั้งเมื่อต้องให้บริการเคาน์เตอร์ที่ไม่ใช่งานรับผิดชอบหลัก เมื่อพบปัญหาหรือข้อติดขัดผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ทันที เนื่องจากไม่มั่นใจในขั้นตอนและระเบียบในการปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศพบปัญหาและข้อติดขัดมากที่สุด เนื่องจาก

มีรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าเคาน์เตอร์บริการอื่น ๆ อาทิเช่น การต่ออายุสมาชิก ที่จะต้องทำการในทุกภาคการศึกษา การทำหนังสือหาย การชำระค่าปรับ เป็นต้น การหมุนเวียนเคาน์เตอร์ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องจดจำเนื้อหาและรายละเอียดของงานเพิ่มยิ่งขึ้น

"การปฏิบัติงานเคาน์เตอร์ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากการหมุนเวียนกัน ทำให้บางครั้งที่กลับมาให้บริการ ลืมกฎระเบียบ หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เพื่อนร่วมงานเคยพบ แต่เราจำไม่ได้แล้ว" (P1)

"การปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ Information และเคาน์เตอร์ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บางครั้งข้อมูลที่เรามีหรือได้รับไม่อัพเดท ได้รับข้อมูลล่าช้า ข้อมูลที่มีไม่ครบถ้วน ทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เท่ากับบรรณารักษ์ทำให้บางครั้งเวลาที่มีผู้ใช้มาสอบถามเราอาจจะมีข้อมูลที่ไม่สามารถตอบได้เลย หรือไม่แน่ใจในข้อมูลที่มี ทำให้ตอบคำถามผู้ใช้ไม่ครบถ้วนหรืออาจจะต้องโทรสอบถามบรรณารักษ์" (P4)

"เมื่อได้ปฏิบัติงานหลายเคาน์เตอร์ทำให้ต้องจดจำและรับรู้การบริการของแต่ละเคาน์เตอร์มากขึ้น หลายครั้งเกิดความสับสน ลืมกระบวนการบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นกรณีนาน ๆ เจอที ก็จะจำไม่ได้ว่าต้องทำอย่างไร เนื่องจากไม่ใช่เคาน์เตอร์ที่เป็นภาระงานหลัก" (P7)

2.3 ด้านการบริการและกิจกรรม พบว่า ห้องสมุดไม่มีนโยบายในการสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก รองลงมาคือการต่ออายุสมาชิกห้องสมุด นักศึกษาต้องแสดงหลักฐานใบเสร็จรับเงินทุกภาคการศึกษา โดยระบบที่เชื่อมต่อกับสำนักทะเบียนยังไม่สามารถแสดงใบเสร็จฯ ได้ทุกรายการ ด้านกิจกรรม พบว่า ห้องสมุดจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมกับผู้ใช้บริการจำนวน 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมรับน้องใหม่หัวใจ Library จัดขึ้นปีการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการแนะนำห้องสมุดให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และกิจกรรมแนะนำหนังสือที่น่าสนใจประจำเดือน ด้านบริการห้องฉายภาพยนต์ให้บริการสตรีมภาพยนตร์จากเน็ตฟลิกซ์ (NETFLIX) พบปัญหาด้านการต่ออายุสมาชิกและงบประมาณที่ไม่มีงบสนับสนุนในส่วนนี้ จึงต้องยุติการบริการ

"ช่วงที่ให้บริการจะมีปัญหาเกี่ยวกับการต่ออายุสมาชิกเน็ตฟลิกซ์มีหลายครั้งที่ดำเนินการต่ออายุไม่ทันเนื่องจากไม่ได้มีการจัดสรรงบในส่วนนี้ จะต้องแจ้งให้เจ้าที่อีกท่านทราบ แต่ตอนนี้มีการจำกัดการดูผ่านโทรทัศน์ได้เพียง 1 เครื่อง ทางห้องสมุดไม่ได้มีบริการสตรีมผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ค" (P3)

2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์มีปีพิมพ์ที่เก่าและล้าสมัยจำนวนมาก จำนวนฉบับ (copy) ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะหนังสือทางด้านนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ ที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนมากกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ จึงเกิดปัญหาการซ่อนหนังสือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีให้บริการหลากหลายสาขาวิชา เช่น ฐานข้อมูลวารสาร (e-Journals) แบ่งเป็น กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ จิตวิทยา กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ เกษตรศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชากฎหมาย ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) และฐานข้อมูลข่าว (e-News) ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ซึ่งพบว่า จำนวนการเข้าใช้งานฐานข้อมูลมีปริมาณน้อย

2.5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การให้บริการ/การใช้ปฏิบัติงานล้าสมัย ทำให้ใช้ระยะเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลนาน ห้องสมุดใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเซียราในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาเว็บไซต์ เฟซบุ๊กแฟนเพจและไลน์ของห้องสมุดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามผ่านทางเฟซบุ๊กแฟนเพจและไลน์ตามลำดับ

“เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีช้ามาก กว่าโปรแกรมจะขึ้นมาใช้เวลานาน ทั้งคีย์บอร์ดและเม้าส์บางเครื่องก็มีปัญหา อยากให้เครื่องที่ให้บริการมีประสิทธิภาพการทำงานได้ดีกว่านี้” (P5)

“คอมพิวเตอร์ของห้องสมุดเก่ามากจริง ๆ แต่มหาวิทยาลัยกำลังทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศให้ยื่นเสนอไป เป็นแผน 5 ปี ในอนาคตน่าจะได้คอมพิวเตอร์ใหม่ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่านี้” (P10)

2.6 ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์บางท่านขาดทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ปี บุคลากรส่วนใหญ่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและใส่ใจแก่ผู้ใช้บริการ

“ด้วยความที่มีเจ้าหน้าที่ใหม่เยอะ ทำให้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านโปรแกรมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศยังมีไม่มากพอ” (P2)

“เมื่อก่อนห้ามเปิดหน้าจออื่นนะ นอกจากโปรแกรมยืม-คืน หน้าจอจะต้องพร้อมให้บริการเสมอ บรรณารักษ์ยุคหลัง เปิดหน้าจออะไรเต็มไปหมด ไหนจะนั่งเล่นมือถือ” (P11)

2.7 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า พื้นกระเบื้องแตกล่อนหลายจุด โดยเฉพาะพื้นที่ชั้น 4 และชั้น 3 เนื่องจากตัวอาคารมีอายุการใช้งานมากกว่า 30 ปี ห้องน้ำไม่สะอาดเท่าที่ควร เครื่องระบายอากาศในห้องน้ำบางจุดระบายอากาศเข้ามาในห้องสมุดทำให้เกิดกลิ่นไม่พึงประสงค์ เก้าอี้ไม้บางส่วนไม่มีการบุที่รองนั่ง สีเก้าอี้ทำให้รู้สึกอึดอัด เก้าอี้ที่เหลือจากการใช้งานไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บ

2.8 สิ่งที่ชื่นชอบประทับใจ พึงพอใจจากประสบการณ์การให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการพึงพอใจในการให้บริการของตน ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีใจบริการ ห้องสมุดยืดหยุ่นในการนำเครื่องดื่มเข้ามารับประทาน รวมถึงการแต่งกาย ทำให้บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเป็นกันเองไม่อึดอัดสำหรับผู้ใช้บริการ

3. ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อห้องสมุด สามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

3.1 ด้านการบริการและกิจกรรม พบว่า ห้องสมุดควรมีนโยบายในการสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก ศิษย์เก่าบางท่านใช้สิทธินักศึกษาปัจจุบัน/เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ช่วยยืมหนังสือในนามให้ บริการห้องค้นคว้ากลุ่มควรแบ่งห้องที่มีขนาดใหญ่ให้ชัดเจน เป็นสัดส่วนใช้วัสดุที่สามารถลดเสียงที่สะท้อนได้ มีผู้ใช้บริการจำนวนมากแจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ต้องการให้ขยายเวลาทำการถึงเวลา 20.00 น. ด้านกิจกรรม พบว่า ต้องการให้เพิ่มเนื้อหาความรู้ให้มากขึ้นในการจัดกิจกรรม กิจกรรมไม่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการเท่าที่ควร ควรจัดบริการเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด เดือนละ 1 ครั้ง กิจกรรมควรให้ความรู้เรื่องการใช้ห้องสมุด การสืบค้นและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดสรรพื้นที่สำหรับการใช้เสียง เนื่องจากนักศึกษาเข้ามาใช้งานเป็นกลุ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อพูดคุยและผ่อนคลายระหว่างรอเข้าชั้นเรียนหรือไม่มีเรียน

“อยากให้เพิ่มความเป็นวิชาการมากขึ้นในกิจกรรมที่จัด ให้ทั้งได้ความสนุกและความรู้ควบคู่กันไปด้วย เพราะเราเป็นห้องสมุดในระดับมหาวิทยาลัย กิจกรรมที่ดูเด็กเกินไปบางทีมองจากนักศึกษาที่เข้าร่วมแล้วเขาก็ดูไม่สนุกเท่าไหร่” (P9)

3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ต้องการให้จัดซื้อหนังสือใหม่ที่มีเนื้อหาหลากหลายหรือหนังสือหนังสือติดอันดับขายดี ด้านการจิตวิทยาและการพัฒนาตนเอง

3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ต้องการให้มีการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อสำรองในการบำรุงรักษา รวมถึงเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ เครื่องสแกนบัตรสมาชิกก่อนเข้าห้องสมุด และการให้บริการอินเตอร์เน็ตสำหรับบุคคลภายนอก

3.4 ด้านบุคลากร พบว่า ต้องการให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้อย่างชำนาญในงานของตน ด้านคุณลักษณะของบุคลากรต้องการบุคลากรที่กล้าแสดงออกและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย มีแรงขับเคลื่อนในการทำกิจกรรม

3.5 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ด้านพื้นที่ต้องการให้ปูกระเบื้องอาคารใหม่ เนื่องจากมีหลายจุดที่ล่อน อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้ได้ จัดสรรพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เช่น พื้นที่สำหรับผ่อนคลาย พื้นที่ใช้เสียงสำหรับพูดคุย ด้านครุภัณฑ์จัดซื้อโต๊ะเก้าอี้หลากหลายรูปแบบ เพิ่มเบาะนั่งและพนักพิงที่ให้ความนุ่มสบาย

3.6 ข้อเสนอแนะอื่น พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดยังไม่ดีเท่าที่ควร ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และวารสารเพิ่มมากขึ้นในหลากหลายช่องทาง เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดบอกรับในราคาที่สูงให้คุ้มค่าแก่งบประมาณที่ได้จัดซื้อ

ตาราง 5 สรุปประสบการณ์และความต้องการของผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

หัวข้อ	ประสบการณ์ผู้ให้บริการ	ความต้องการผู้ให้บริการ
ด้านบริการและกิจกรรม (การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการ)	1. ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 2. ผู้ใช้บริการไม่ทราบบริการห้องสมุด 3. กิจกรรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้น้อย	1.การสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก 2.กั้นห้องค้นคว้ากลุ่มที่มีขนาดใหญ่ 3. เพิ่มกิจกรรมเชิงรุก ให้ความรู้เรื่องการใช้ห้องสมุด 4. พื้นที่ใช้เสียงพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย พื้นที่เงียบ
(การปฏิบัติงาน)	การปฏิบัติเคาน์เตอร์แบบหมุนเวียนทำให้ต้องจดจำเนื้อหาการบริการเพิ่มขึ้น	

ตาราง 5 (ต่อ)

หัวข้อ	ประสบการณ์ผู้ให้บริการ	ความต้องการผู้ให้บริการ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1. หนังสือมีสภาพเก่า ปีพิมพ์เก่า 2. ผู้ใช้บริการซ่อนหนังสือ 3. ทรัพยากรสารสนเทศบางเล่มมีการใช้งานสูง จำนวนฉบับไม่เพียงพอกับความต้องการ	จัดซื้อหนังสือปีพิมพ์ใหม่ ด้านกฎหมาย จิตวิทยาและการพัฒนาตนเอง
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า การประมวณผลทำได้ช้า	1. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ 2. เครื่องสแกนบัตรสำหรับผู้ใช้บริการ
ด้านบุคลากร	ไม่ชำนาญในงาน	1. ฝึกอบรมบุคลากรให้ชำนาญในโปรแกรมที่ใช้บริการ 2. บุคลากรควรมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานเพื่อลดความผิดพลาดการ 3. มีความกล้าแสดงออกและร่วมกิจกรรม
ข้อเสนอแนะ	การประชาสัมพันธ์เรื่องบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	

ขั้นตอนการกำหนดปัญหา (Define)

ในขั้นตอนกำหนดปัญหาผู้วิจัยได้นำประสบการณ์และปัญหาของผู้ใช้มาพัฒนาแบบจำลองผู้ใช้บริการ และระดมสมองเพื่อคัดเลือกและเสนอแนวคิดในการแก้ปัญหา จากนั้นสร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้สำหรับ “หนังสือแนะนำในรายวิชา” โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากระยะที่ 1 ในขั้นตอนการค้นพบมาวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเป็นประเด็นสำคัญ โดยจัดกลุ่มจากพฤติกรรมการใช้บริการ วัตถุประสงค์การใช้บริการ ปัญหาและความต้องการที่เหมือนและแตกต่างของผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 4 ลักษณะ ดังนี้

1) ภูมิน น้อยแดง (นามสมมุติ) อายุ 19 ปี ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าใช้งานห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 วัน เฉลี่ยการใช้งานวันละ 2-4 ชั่วโมง ในวันอื่น ๆ ภูมิน น้อยแดงจะเข้าเรียนในชั้นเรียนอยู่เสมอ เนื่องจากที่พักใกล้มหาวิทยาลัย เมื่อมีประเด็นสงสัยสามารถสอบถามอาจารย์ผู้สอนได้ทันที ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งมีพฤติกรรมในลักษณะนี้ ประวัติโดยย่อของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้น ปีที่ 1

ผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษา เป้าหมายในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อผ่อนคลายจากการเรียน นัดพบปะพูดคุยกับเพื่อน เนื่องจากห้องสมุดมีอากาศเย็นสบาย และใช้บริการบอร์ดเกมเป็นครั้งคราว โดยจะใช้งานห้องสมุดก่อนหรือหลังเข้าชั้นเรียน

ความต้องการและความคาดหวัง คือ อยากให้หนังสือจัดหมวดหมู่ตามสาขาวิชาเพื่อที่จะได้ค้นหาได้ง่าย ต้องการให้มีการจองห้องค้นคว้ากลุ่มออนไลน์

อุปสรรคและความท้าทายของภูมิน คือ ไม่มีทักษะในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่าน WebPAC ได้ จึงทำให้รู้สึกว่าการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดใช้เวลานาน ภูมินมักจะซื้อหนังสือเป็นของตัวเองเนื่องจากกังวลเรื่องค่าปรับและไม่สามารถเขียนโน้ตลงในหนังสือได้ หนังสือที่พบบนชั้นก็ไม่ทราบที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันเล่มไหนอ่านเข้าใจง่ายกว่ากัน

2) กล้า มานะดี (นามสมมุติ) อายุ 19 ปี ศึกษาในคณะนิติศาสตร์เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าใช้งานห้องสมุดสัปดาห์ละ 4-6 วัน เฉลี่ยการใช้งานวันละ 5-7 ชั่วโมง กล้าเข้าเรียนในรายวิชาที่รู้สึกยากและกลับหอพักหลังเรียนเสร็จ สำหรับรายวิชาศึกษาทั่วไปกล้าศึกษาด้วยตนเองจากห้องสมุด เป้าหมายในการใช้ห้องสมุดคือการอ่านหนังสือทบทวนบทเรียน และเรียนออนไลน์ย้อนหลังเพื่อเตรียมตัวสำหรับการสอบ กล้า เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่รู้จักรุ่นพี่-เพื่อนผ่านการออกกำลังกายหรือการเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมของชุมนุม รุ่นพี่แนะนำบริการของห้องสมุดและรวมถึงแนะนำหนังสือที่น่าอ่านให้แก่ผู้ใช้กลุ่มนี้ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่มีน้อยที่สุดในห้องสมุด

ความต้องการและความคาดหวัง คือ อยากให้มีหนังสือที่รุ่นพี่แนะนำให้อ่านภายในห้องสมุด กิจกรรมแชร์ประสบการณ์ของรุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จในการเรียน ข้อสอบเก่า สรุปมาตรากฎหมายคำตัดสินของศาลเหตุการณ์ใหม่ ๆ

อุปสรรคและความท้าทายของกล้า มานะดี คือไม่มีทักษะในการสืบค้นหนังสือผ่าน WebPAC โดยรุ่นพี่เป็นคนพากล้าไปยังชั้นหนังสือ เพื่อบอกตำแหน่งของหนังสือ กล้าเดินดูตามชั้นหนังสือโดยอ่านจากป้ายที่ติดชั้นที่บอกหมวดหมู่ใหญ่ก่อน และไล่เรียงไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะพบเล่มที่ตนเองสนใจ สิ่งที่กล้า มานะดีไม่ประทับใจและกังวลใจเป็นอย่างมาก คือการที่ห้องสมุดไม่มีหนังสือที่อาจารย์หรือหนังสือที่รุ่นพี่แนะนำ เพราะทำให้ตัวเขาต้องดำเนินการซื้อหนังสือด้วยตนเองทหนังสือประมวลกฎหมายของสาขาวิชานิติศาสตร์มีขนาดใหญ่และราคาสูง

3) นิติ บัญญัติ (นามสมมุติ) อายุ 24 ปี เป็นผู้ใช้ประเภทศิษย์เก่า หลังจากสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต ได้ศึกษาต่อในระดับเนติบัณฑิต เพราะต้องการสอบผู้พิพากษาและอัยการ นิติเข้าห้องสมุดทุกวันเนื่องจากมารับชมวิดีโอการสอนย้อนหลังอ่านหนังสือเตรียมสอบ ตั้งแต่เวลา 11.00 น. – ห้องสมุดปิดทำการ เป้าหมายของนิติ บัญญัติ คือ การจบการศึกษาในระดับเนติบัณฑิต จากนั้นสอบติดผู้พิพากษาและอัยการ ศิษย์เก่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีจำนวนรองลงมาจากนักศึกษา

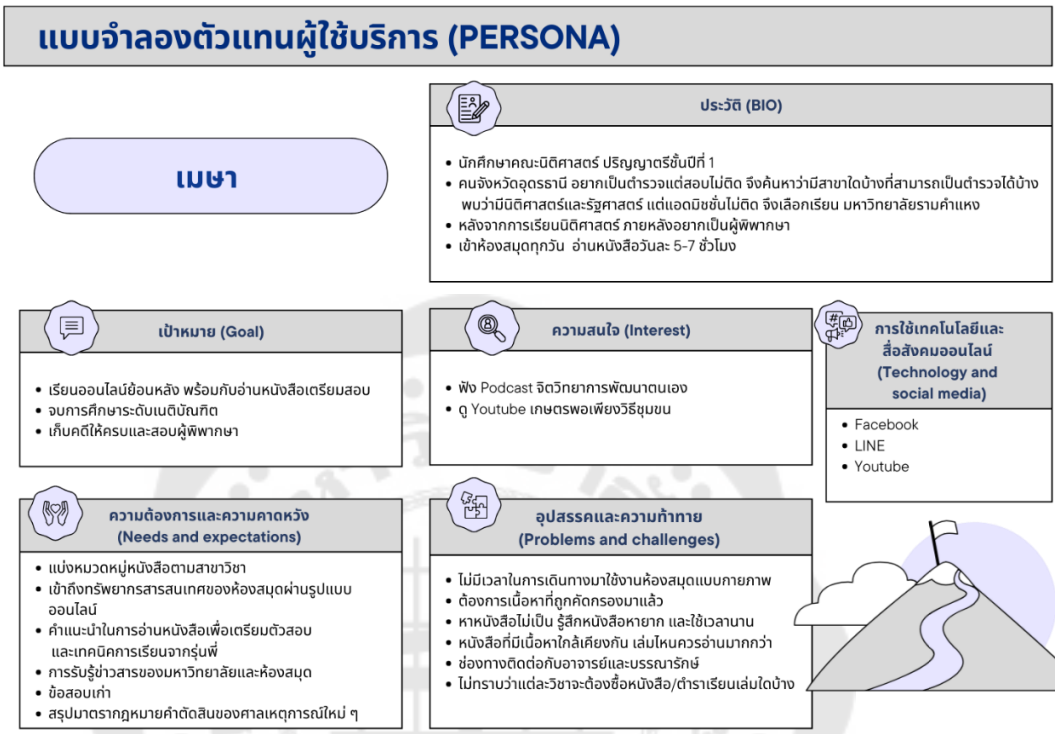
ความต้องการและความคาดหวัง คือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการ เนื่องจากเนื้อหาที่ต้องอ่านเพื่อทำการสอบมีจำนวนมาก บริการสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่าปัจจุบันนิติได้ขอใช้สิทธิ์การยืมหนังสือของรุ่นน้องหรือเจ้าหน้าที่ที่รู้จัก นิติต้องการเนื้อหาทางด้านกฎหมายและคำตัดสินของศาลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่มีและต้องการให้มีบริการแนะนำหนังสือสำหรับเนติบัณฑิต อุปสรรคและความท้าทายของนิติ คือ ไม่สามารถยืมหนังสือของสมุดได้และไม่มีทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของมหาวิทยาลัยที่นิติยังสามารถเข้าใช้งานได้

4) ฟ้าใส แจ่มทอง (นามสมมติ) อายุ 19 ปี ศึกษาอยู่คณะรัฐศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ฟ้าใสเป็นตัวแทนของกลุ่มนักศึกษาที่ทำงานพร้อมกับการเรียน เข้าชั้นเรียนเทอมละ 2-4 ครั้ง และไม่เคยเข้าใช้งานห้องสมุด โดยอ่านหนังสือรับชมวิดีโอการฟังคำบรรยายย้อนหลัง ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากที่พัก ไม่มีเพื่อนและไม่มีรุ่นพี่ ติดตามข่าวสารการเรียนจากลุ่มไลน์และทางเพจเฟซบุ๊ก เป้าหมายของฟ้าใสคือการสอบผ่านในรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียน เรียนจบโดยเร็วและไม่กระทบกับการทำงาน

ความต้องการและความคาดหวัง คือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ อยากให้มีการแนะนำหนังสือที่ต้องอ่านหรือควรอ่านในแต่ละรายวิชา และช่องทางการติดต่ออาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา เพราะฟ้าใสไม่ได้เข้าเรียน หากมีข้อสงสัยจะได้ทำการสอบถามอาจารย์ผู้สอนได้

อุปสรรคและความท้าทายของฟ้าใส คือ การไม่มีเวลาในการเข้าชั้นเรียนและห้องสมุดแบบภายภาพ จึงต้องการสารสนเทศที่วิเคราะห์และพิจารณามาแล้ว ข้อมูลในกลุ่มไลน์ที่อยู่มีความรวดเร็วและปริมาณมากเกินไป จึงทำให้ตามไม่ทัน ไม่มีช่องทางในการติดตามหนังสือแนะนำของแต่ละรายวิชา

ผู้วิจัยได้รวบรวมทุกลักษณะภูมิหลัง ความต้องการ เป้าหมาย ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ห้องสมุด สร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ดังภาพประกอบ 20



ภาพประกอบ 17 แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

จากแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ชั้นปีที่ 1 ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ และเป้าหมายในการเป็นผู้พิพากษาหรืออัยการ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้กลุ่มหลักของห้องสมุด ที่เป็นนักศึกษาปีที่ 1 มากกว่าทุกชั้นปี เนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา เปิดทำการเรียนการสอนในรายวิชาศึกษาทั่วไปที่ส่วนใหญ่แล้วนักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนกันในปีแรก คณะนิติศาสตร์เป็นคณะที่ผู้ใช้บริการสังกัดอยู่มากที่สุด เส้นทางในการประกอบอาชีพหลังเรียนจบของนักศึกษา คือการได้เป็นผู้พิพากษา อัยการ ตำรวจ ตามลำดับ ซึ่งจะต้องศึกษาในระดับนิติบัณฑิตต่ออีก 2 ปี เก็บคดีความหรือทำงานในตำแหน่งที่ใช้ความรู้ทางด้านกฎหมายก่อน จึงจะสามารถสมัครสอบได้ ทำให้ห้องสมุดมีผู้ใช้ที่เป็นศิษย์เก่าเข้ามาศึกษาค้นคว้ามากเป็นอันดับรองลงมาจากนักศึกษา นักศึกษาปัจจุบันสนใจในเรื่องของการพัฒนาตนเอง โดยฟังพอดแคสที่สรุปเนื้อหามาให้แล้ว นักศึกษาคณะนิติศาสตร์อ่านหนังสือวันละ 5-7 ชั่วโมงต่อวันทั้งจากที่พักและห้องสมุด

ความต้องการและความหวัง คือการแบ่งหมวดหมู่ของทรัพยากรตามคณะ/สาขาวิชา เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา สามารถเข้าถึงทรัพยากรและบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ คำแนะนำการอ่านหนังสือเตรียมสอบจากรุ่นพี่ คลังข้อสอบเก่า คำตัดสินศาลที่เป็นเหตุการณ์ใหม่หรือกรณีศึกษาใหม่ ๆ การติดตามข่าวสารจากมหาวิทยาลัยและห้องสมุด

อุปสรรคและความท้าทาย คือ การที่ไม่มีเวลาเข้าห้องสมุดแบบภายภาพเนื่องจากนักศึกษาบางส่วนทำงานพร้อมกับการเรียนหรือที่พักอาศัยอยู่ไกลจากมหาวิทยาลัย ต้องการสารสนเทศที่มีการคัดสรรและพิจารณามาแล้วเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการเปรียบเทียบเนื้อหาของทรัพยากร รวมถึงไม่ทราบว่าแต่ละรายวิชาจะต้องอ่านหนังสือ/ตำราเรียนเล่มใดบ้าง ขั้นตอนการสั่งซื้อหนังสือผ่านทางออนไลน์ของสำนักพิมพ์มีความซับซ้อน ต้องการทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการ ไม่มีช่องทางในการติดต่ออาจารย์ในรายวิชาต่าง ๆ รวมถึงบรรณารักษ์

1.2 แนวคำถามระดมสมอง

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากประสบการณ์ ความต้องการ และปัญหาของผู้ใช้มาใช้สำหรับการระดมสมองเพื่อให้ผู้เข้าร่วมเลือกและกำหนดปัญหาที่คิดว่าเป็นปัญหาที่เร่งด่วน/ที่สำคัญในการแก้ไข ผู้วิจัยได้นัดหมายตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 15 คน โดยใช้แบบคำถามในการระดมสมอง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมเรียงลำดับปัญหาจากสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด และช่วยกันกำหนดปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

1) ผู้ใช้บริการไม่ทราบบริการของห้องสมุด กลุ่มผู้ใช้หลักเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ซึ่งการบริการและการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะมีความแตกต่างกับในระดับมัธยมศึกษา นักศึกษาส่วนมากทราบเฉพาะบริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเพียงอย่างเดียว (P1)

2) ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการสืบค้นและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น เนื่องจากมีช่องทางการสืบค้นและตัวเลือกการสืบค้นมีความซับซ้อน พฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกจะทำการอ่านป้ายบ่งชี้หมวดหมู่หน้าชั้นหนังสือ (P2)

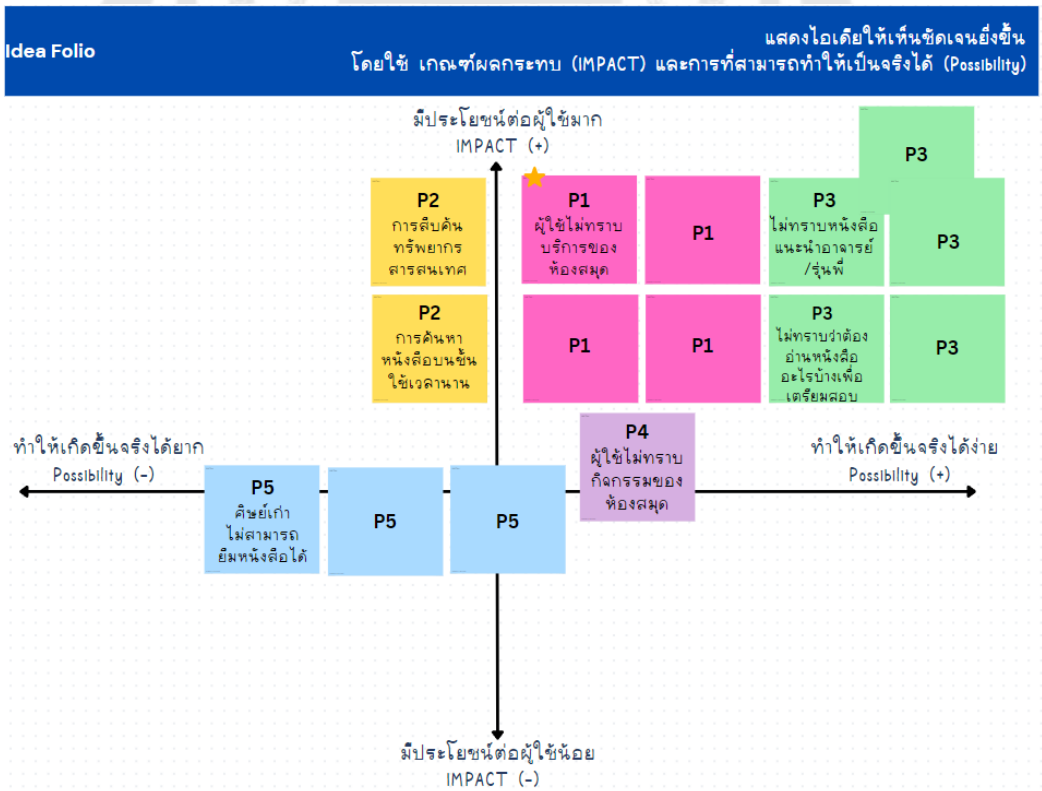
3) ผู้ใช้บริการไม่ทราบ/เข้าไม่ถึงหนังสือแนะนำโดยอาจารย์และรุ่นพี่ ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่มีรุ่นพี่หรือคนรู้จัก สาเหตุอาจเป็นเพราะการทำงานพร้อมกับการเรียนและการเรียนใน

มหาวิทยาลัยเปิด ทำให้ผู้ใช้บริการและนักศึกษาบางส่วนเข้าไม่ถึงหนังสือแนะนำที่อาจารย์ผู้สอนและรุ่นพี่แนะนำให้อ่านในชั้นเรียน (P3)

4) ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึงกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นและกิจกรรมยังไม่ตรงกับความสนใจ กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการสนใจ คือ ด้านการเรียนและการประกอบอาชีพ กิจกรรมที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้ได้รู้กันมากยิ่งขึ้น และกิจกรรมที่ผ่อนคลายจากการเรียน (P4)

5) การสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป ห้องสมุดไม่มีนโยบายดังกล่าว ซึ่งผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์หลายครั้งจากสำนักหอสมุดกลาง (หัวหมาก) และวิทยาเขตบางนา ทั้งจากอาจารย์ที่เกษียณอายุราชการและศิษย์เก่า ที่ต้องการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เมื่อไม่มีนโยบายดังกล่าวทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่มีส่วนร่วมและหมดคุณค่าต่อมหาวิทยาลัยหลังจากเกษียณอายุหรือสำเร็จการศึกษาไปแล้ว (P5)

ใช้ผัง Idea folio ในการคัดเลือกประเด็นปัญหาที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้จำนวนมากและสามารถทำให้เกิดขึ้นจริงได้ง่าย จำนวนประเด็น 2 ประเด็น ดังนี้ P3 ผู้ใช้บริการไม่ทราบ/เข้าไม่ถึงหนังสือที่แนะนำโดยอาจารย์และรุ่นพี่ P1 นักศึกษาไม่ทราบบริการของห้องสมุด



ภาพประกอบ 18 ผังคัดเลือกแนวคิด

โดยผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า (P3) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์หรือรุ่นพี่แนะนำนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่ไม่มีเพื่อนร่วมชั้นเรียนหรือรุ่นพี่คอยแนะนำ และยังมีนักศึกษาอีกส่วนหนึ่งที่ทำงานพร้อมกับศึกษาในมหาวิทยาลัยควบคู่ไปด้วย ไม่มีเวลาในการเข้าศึกษาในชั้นเรียน หากสามารถแก้ปัญหาในส่วนนี้ได้จะเป็นประโยชน์ในวงกว้างทั้งกับนักศึกษาที่เข้าชั้นเรียนและไม่ได้เข้าชั้นเรียน ในขณะที่มุมมองประเด็น (P1) นักศึกษาไม่ทราบบริการของห้องสมุด เนื่องจากเป็นปัญหาที่พบมากในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ปีจะมีผู้ใช้บริการรายใหม่เสมอ การที่สามารถแก้ไขหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการใหม่รับรู้บริการของห้องสมุด จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อผู้ให้บริการ

ผู้เข้าร่วมการระดมสมองแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอแนวทางหรือวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยสามารถสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหา ได้ดังนี้

1. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้พัฒนาบริการให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา เนื่องจากมีประโยชน์สำหรับนักศึกษาที่ไม่สะดวกในการเข้าใช้งานห้องสมุด โดยต้องการให้บริการอยู่ทั้งในรูปแบบแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านการใช้งานบริการของห้องสมุดบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก อินสตาแกรม มากกว่าสื่อสังคมออนไลน์อื่น

2. ด้านบริการใหม่ พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้มีบริการแนะนำหนังสือ ตำราเรียน จากอาจารย์ผู้สอนและรุ่นพี่ในการเรียนการสอนแต่ละรายวิชา อาจารย์ผู้สอนจะมีการกล่าวถึงหนังสือที่ควรอ่านเพิ่มเติม นอกเหนือจากตำราเรียนของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้เข้าใจในเนื้อหาของรายวิชาเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาที่ไม่ได้เข้าศึกษาในชั้นเรียนอาจเข้าไม่ถึงเนื้อหาดังกล่าว ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์และรุ่นพี่แนะนำน่าจะมีเนื้อหาที่ตรงกับการเรียนมากกว่าบริการแนะนำหนังสือโดยบรรณารักษ์

3. แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ “หนังสือแนะนำในรายวิชา”

ผู้วิจัยได้สร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดจากปัญหาการไม่ได้รับทราบ/เข้าไม่ถึงหนังสือในรายวิชา นำข้อมูลที่ได้จากการระดมสมอง รายละเอียดดังภาพประกอบ 22

ภาพประกอบ 19 แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ “หนังสือแนะนำในรายวิชา”

ระยะที่ 2 เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในระยะที่ 2 ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของการศึกษาตามกระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน ตามลำดับ ดังนี้ 1. ขั้นตอนการพัฒนา (Develop) 2. ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การพัฒนา (Develop)

1.1 ร่างความคิดเพื่อออกแบบบริการ

ผู้วิจัยร่างความคิดเพื่อออกแบบบริการตามข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนกำหนดปัญหา โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ข้อมูลแบบเชิงลึก (insight) เพิ่มเติมอีกครั้งเพื่อให้ได้ความคิด (idea) นำไปใช้ในการออกแบบในบางฟังก์ชันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น โดยสรุปเป็นร่างความคิดในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ใช้มีความต้องการให้พัฒนาบริการในรูปแบบแอปพลิเคชันมากกว่าเว็บไซต์ เนื่องจากเป็นบริบทเป็นมหาวิทยาลัยแบบเปิดที่มีรูปแบบการศึกษาทางไกล จึงควรพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันของห้องสมุดขึ้นมาเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด

2. ข้อมูลและความต้องการหลักของผู้ใช้

1) ด้านฟังก์ชันการทำงาน บริการใหม่ต้องแบ่งเนื้อหาเป็นคณะและรายวิชา มีแผนการเรียนในแต่ละคณะ มีช่องทางสืบค้นเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา มีการให้คะแนนจากผู้อ่านและแนะนำว่าหนังสือเล่มนี้ควรอ่านมากน้อยเพียงใด (ดาว/ข้อความ) สามารถเขียนรีวิวได้ สามารถแบ่งปันหน้าหนังสือผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีช่องทางสำหรับติดต่อผู้สอนและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือ เช่น จำนวนหน้า ราคา สารบัญ หน้าปก เป็นต้น สามารถเชื่อมโยงไปยังทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุด แสดงแผนที่ตำแหน่งที่ตั้งของหนังสือ

2) ด้านเมนูอื่น ๆ ผู้ใช้ต้องการให้แสดงสถานะของห้องค้นคว้ากลุ่ม ซึ่งมีทั้งหมด 5 ห้อง แต่ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าห้องพร้อมใช้งานหรือไม่ได้ โดยผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามที่เคาน์เตอร์บริการ Information Service โทรศัพท์ ไลน์และเฟซบุ๊ก บริการแนะนำ

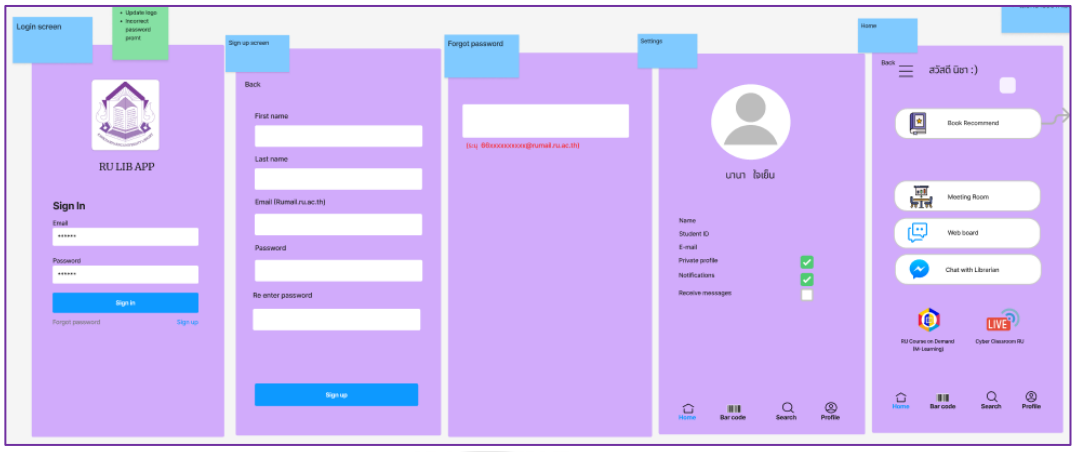
หนังสือใหม่จากรุ่นพี่ แนวทางการเรียนของรุ่นพี่ นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมยังต้องการให้มีเว็บบอร์ดสำหรับใช้ตั้งคำถามและตอบคำถาม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิก

ตาราง 6 แนวคิดความต้องการพัฒนาร่างต้นแบบบริการ

ประเด็นปัญหา	ข้อเสนอแนะ/แนวทางวิธีแก้ไขปัญหา
การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์หรือรุ่นพี่แนะนำ	บริการแนะนำหนังสือผ่านแอพพลิเคชั่น/เว็บไซต์
1) ฟังก์ชันการทำงาน	- แบ่งหมวดหมู่เป็นคณะ/รายวิชา - การให้คะแนนหนังสือ/ดาว/ความน่าอ่าน - สามารถเขียนรีวิวหนังสือได้ - ฟังก์ชันการแชร์ ในสื่อสังคมออนไลน์ - มีช่องทางการติดต่ออาจารย์ผู้สอน/ช่องทางแชทกับบรรณารักษ์ - ข้อมูลหน้าปก สารบัญ และเนื้อหา 1-5 หน้า - รายละเอียดของหนังสือ เช่น จำนวนหน้า ราคา - ลิงก์เชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุด - แผนผังแสดงตำแหน่งที่ตั้งหนังสือ
2) เมนูอื่น ๆ	- วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ - บริการ/กิจกรรมของห้องสมุด - แนวทางการเรียน/ข้อสอบเก่า การอ่านหนังสือ - ตัวอย่างการลงทะเบียนเรียนของรุ่นพี่ - เว็บบอร์ด-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

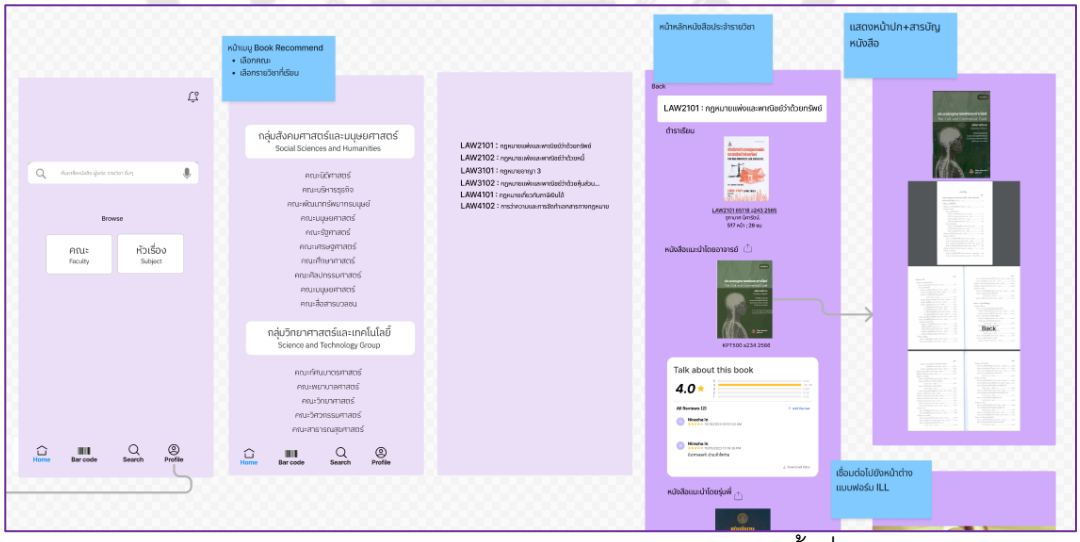
1.2 ร่างต้นแบบบริการ

ผู้วิจัยออกแบบต้นแบบบริการในรูปแบบแอปพลิเคชันของห้องสมุด (RU LIB APP) โดยมีเมนูและฟังก์ชันต่างๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ หลังจากนั้นร่างต้นแบบบริการโดยใช้เครื่องมือ Figma โดยส่วนแรก ได้ออกแบบหน้าจอเข้าสู่ระบบ การสมัครสมาชิก หน้าบัญชีผู้ใช้ การกำหนดเมนูหลัก ได้แก่ หนังสือแนะนำ โดยยกตัวอย่างรายวิชาของคณะนิติศาสตร์ การจองห้องค้นคว้ากลุ่ม การแชทกับเจ้าหน้าที่ จากนั้นปรับแก้ไขกับอาจารย์ที่ปรึกษา



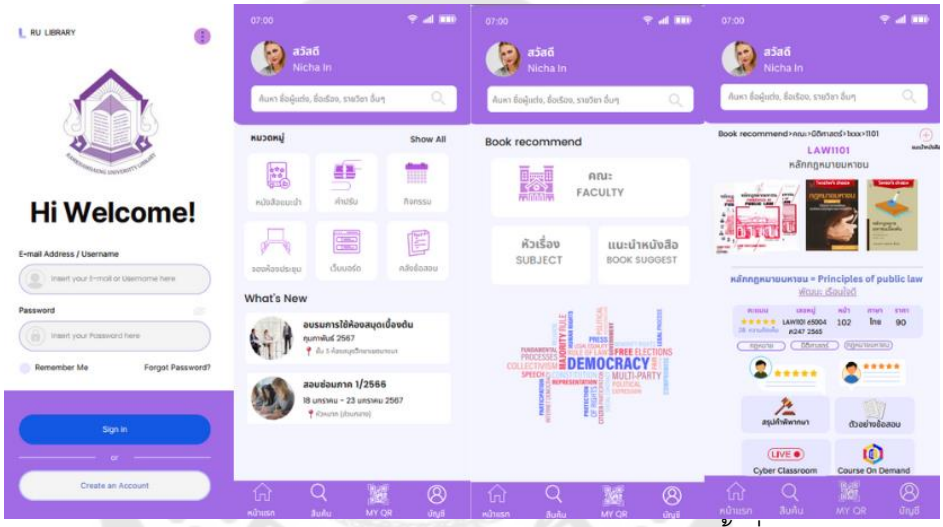
ภาพประกอบ 20 ตัวอย่างร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 1

จากนั้นผู้วิจัยแก้ไขปรับปรุงเป็นร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 2 โดยเพิ่มเติมการเข้าถึงเมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา เข้าถึงจากคณะและหัวเรื่อง เมื่อคลิกที่เมนูคณะ แบ่งเป็น 2 กลุ่มวิชา คือ กลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อเลือกจะเข้าสู่ตัวอย่างรายวิชา เพิ่มหน้าปกตำราเรียนมหาวิทยาลัยรามคำแหง หนังสือที่แนะนำโดยอาจารย์ และหนังสือที่แนะนำโดยรุ่นพี่ วางฟังก์ชันการให้คะแนนและเขียนรีวิวได้ เชื่อมโยงหน้าปก สารบัญจากฐานข้อมูล WebPAC ทดสอบการปรับโทนสีให้อ่อนลง



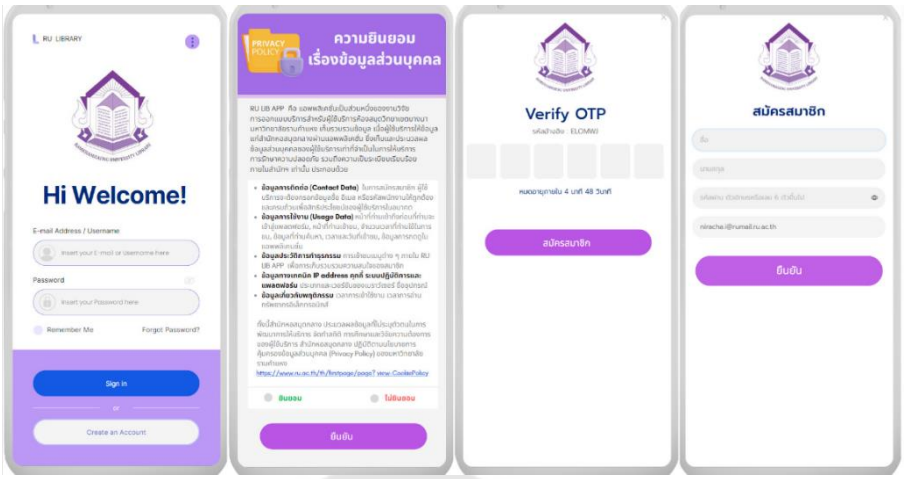
ภาพประกอบ 21 ตัวอย่างร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 2

เมื่อได้ร่างต้นแบบบริการที่เมนูกับฟังก์ชันที่ค่อนข้างครบถ้วน และเห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างหน้าจอแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาออกแบบกราฟิกต่อในเครื่องมือ Canva โดยทำการเชื่อมโยง (Link) เมนูต่าง ๆ ปรับหน้าจอ ไอคอน โครงร่างหน้าจอ (Layout) ให้สวยงาม ใช้งานง่าย จากนั้นปรับปรุงส่วนขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ เพิ่มเมนู ค่าปรับ กิจกรรม เว็บบอร์ดและคลังข้อสอบ เพิ่มแถบสืบค้น (Search bar) เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลบนแอปพลิเคชัน RU LIB APP ได้ เพิ่ม Word cloud เพื่อนำเสนอเนื้อหาที่ยอดฮิต ออกแบบหน้าหนังสือแนะนำใหม่ เพิ่มเลขหมู่ของห้องสมุด จำนวนหน้า ภาษา และราคา เนื่องจากผู้ใช้ระบุว่าหากต้องซื้อหนังสือเล่มนี้เองจะได้ทราบราคาและความหนาของหนังสือ เพื่อเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจ ดังภาพประกอบที่ 22



ภาพประกอบ 22 ตัวอย่างร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 3

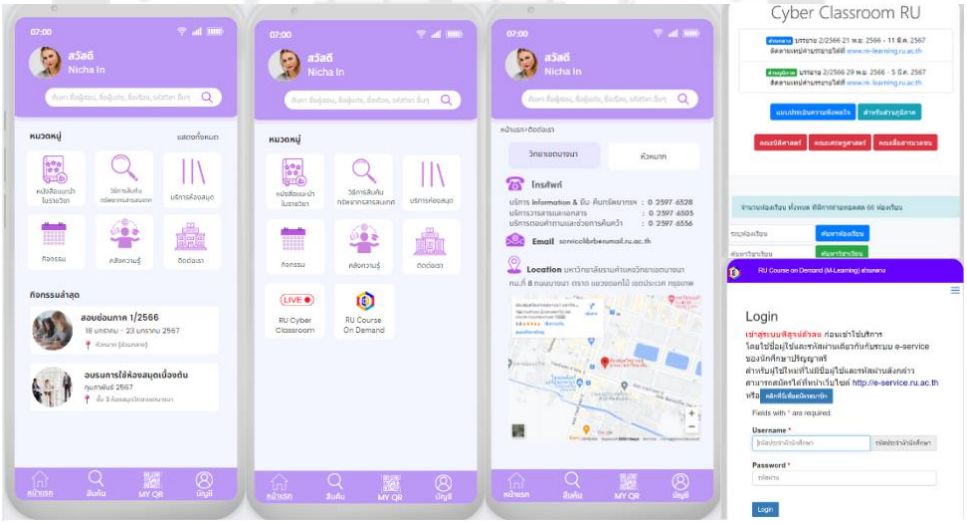
จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง โดยตัดเมนูที่ไม่เกี่ยวข้องออก และเรียงลำดับเมนูตามปัญหาของผู้ใช้ หน้าการสมัครสมาชิกได้เพิ่มความยินยอมเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงนโยบายการเก็บและการใช้ข้อมูล การสมัครสมาชิกจะต้องใช้อีเมลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเท่านั้น ระบบจะส่ง Verify OTP(One Time Password) ไปยังอีเมล จากนั้นกรอกข้อมูลเพื่อสมัครสมาชิก



ภาพประกอบ 23 การสมัครสมาชิก

ผู้วิจัยได้ต้นแบบแอปพลิเคชัน ประกอบด้วยเมนูหลัก 6 เมนู ดังนี้

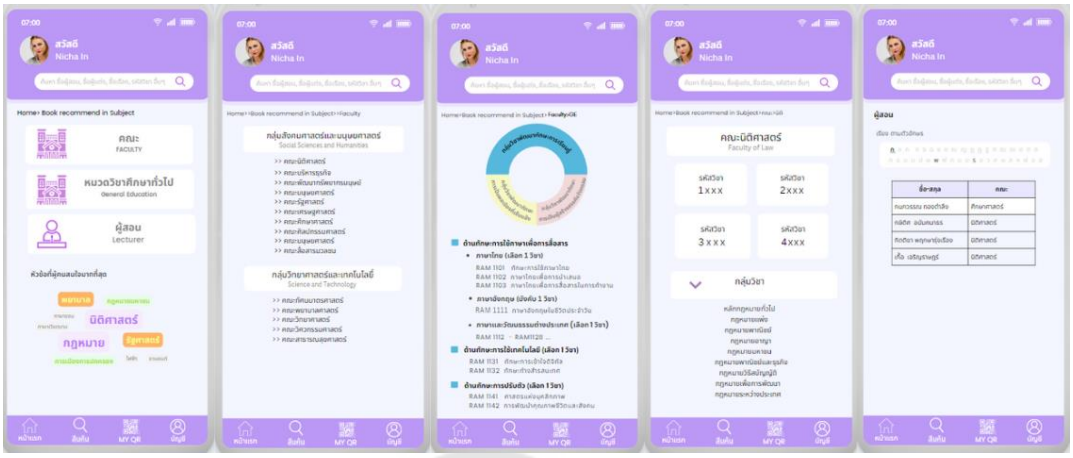
หน้าแรก แสดงเมนูหลักทั้งหมด 6 เมนู และเมื่อเลือกแสดงทั้งหมดจะแสดง 3 เมนูเพิ่มเติม ได้แก่ เมนูติดต่อเรา แสดงสถานที่ตั้ง เบอร์ติดต่อและอีเมล เมนู RU Cyber Classroom และเมนู RU Course On Demand เชื่อมโยงไปยังการเรียนออนไลน์ของนักศึกษา



ภาพประกอบ 24 เมนูหลักและเมนูเพิ่มเติม

1) เมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา แนะนำหนังสือที่อาจารย์และรุ่นพี่แนะนำผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน สามารถเลือกค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ 4 ช่องทาง ดังนี้

- แถบเมนูการค้นหา เป็นการค้นหาแบบ Single Search ที่ระบบจะตรวจจับคำค้นที่มีภายในแอปพลิเคชันและมาแสดงผลที่หน้าจอ



ภาพประกอบ 25 เมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา

- ค้นหาจากทางเลือกคณะ ซึ่งจะปรากฏหน้าจอให้เลือกคณะที่ต้องการค้นหาจากนั้นจึงไล่เรียงรายวิชาที่ต้องการ

- ค้นหาหนังสือแนะนำในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เป็นกลุ่มวิชาบังคับนักศึกษาทุกคนจะต้องลงทะเบียนเรียนตามโครงสร้างของหลักสูตร ซึ่งประกอบไปด้วย 3 กลุ่มวิชา กลุ่มวิชาพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต กลุ่มวิชาพัฒนาทักษะการเป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรมและกลุ่มวิชาพัฒนาทักษะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง

- ค้นหาจากผู้สอน เมื่อเลือกเมนูนี้ ชื่อผู้สอนจะเรียงตามพยัญชนะ ก-ฮ ให้เลือกพยัญชนะแรกของชื่อผู้สอนที่ต้องการ ระบบจะพาไปยังหน้าข้อมูลผู้สอน ซึ่งประกอบไปด้วยประวัติผู้สอน ผลงานทางวิชาการ รายวิชาที่สอน และหนังสือที่ผู้สอนแต่ง

ฟังก์ชันในเมนูแนะนำหนังสือในรายวิชา มีดังนี้

1. รายละเอียดหนังสือ ได้แก่ ราคา จำนวนหน้า และภาษาของหนังสือ

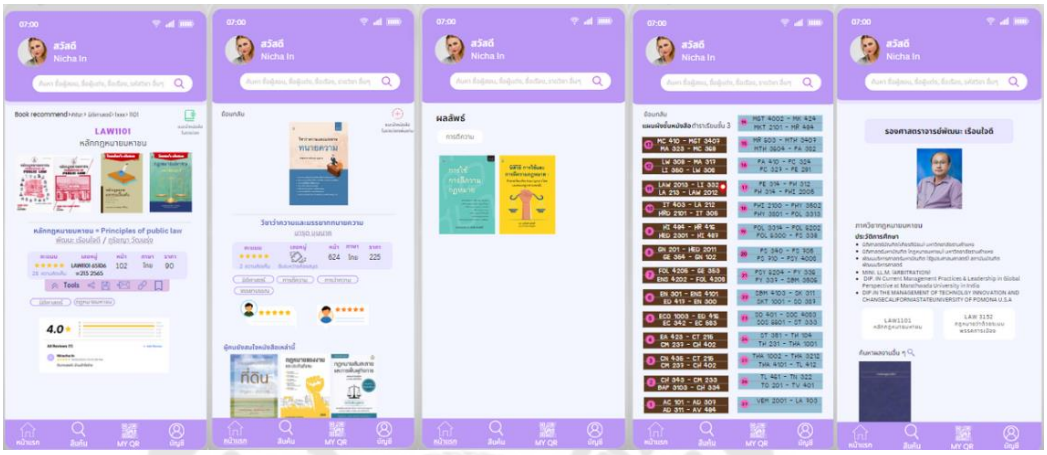
2. ระบบการคะแนน การเขียนแนะนำหนังสือ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานท่านอื่นสามารถประเมินพิจารณาตัวทรัพยากรสารสนเทศได้ก่อนที่จะยืมใช้งานหรือก่อนการซื้อ

3. แถบเครื่องมือ (Tools) แบ่งปันหน้าจอไปยังสื่อสังคมออนไลน์ บันทึกหน้าจอหนังสือแนะนำ ส่งอีเมล สร้างลิงค์ถาวร (Permalink) บันทึกหนังสือในรายวิชาไว้ในบัญชี

4. การแสดงเลขหมู่หนังสือ/การยืมระหว่างห้องสมุด หากหนังสือมีให้บริการที่ห้องสมุด ระบบจะแสดงเลขหมู่หนังสือและเชื่อมโยงไปยังสถานที่จัดเก็บ หากไม่มีให้บริการ ระบบจะแสดงสัญลักษณ์การยืมระหว่างห้องสมุด

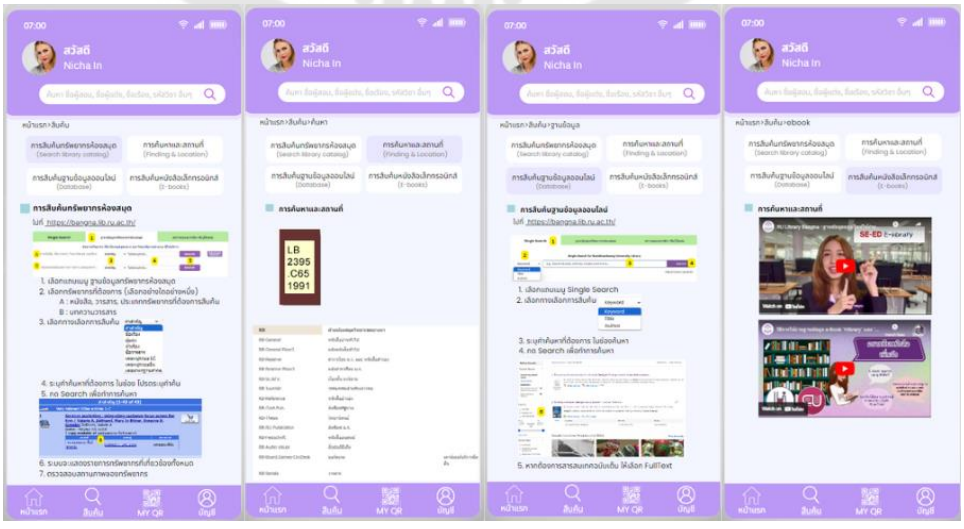
5. การแนะนำหนังสือที่ผู้อื่นสนใจ ระบบจะรวบรวมสถิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้เพื่อนำเสนอรายการหนังสือเล่มอื่น

6. การเพิ่มรายการหนังสือแนะนำ หากผู้ใช้งานต้องการเพิ่มรายการหนังสือที่เป็นประโยชน์ในรายวิชาดังกล่าว โดยบรรณารักษ์จะทำการพิจารณาเนื้อหาก่อนจัดซื้อหรือนำข้อมูลหนังสือเข้าสู่ระบบต่อไป



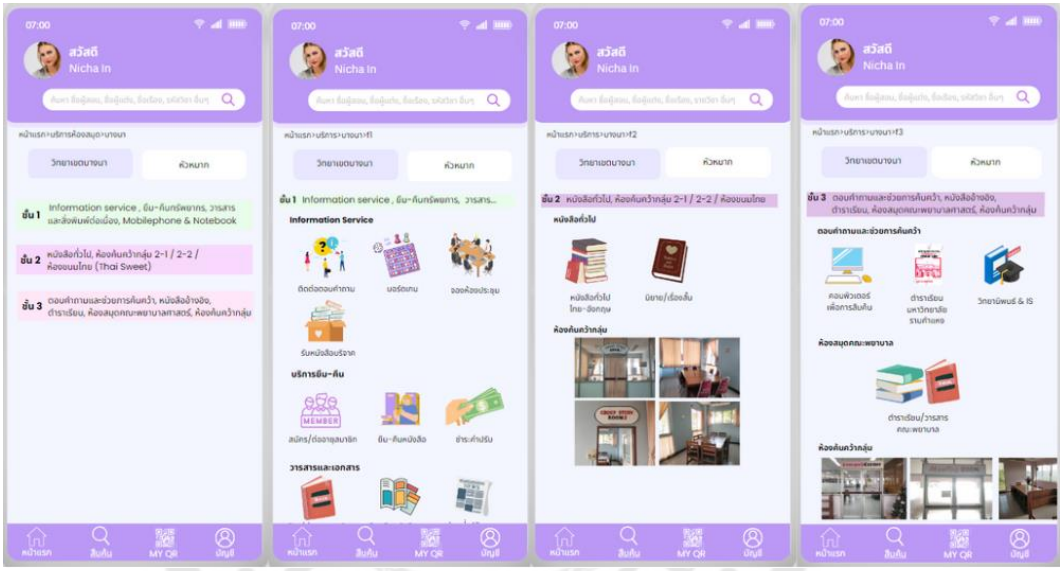
ภาพประกอบ 26 รายละเอียดหน้าเมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา

2) วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย 1. การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดผ่าน WebPAC เช่น หนังสือ ตำราเรียน วิทยานิพนธ์ ดรรชนีวารสาร 2. วิธีการค้นหาตัวเล่มบนชั้นโดยจะระบุสถานที่ของหนังสือว่าอยู่ชั้นใด 3. การสืบฐานข้อมูลออนไลน์ โดยใช้ Single Search ของ EBSCO ในการสืบค้น พร้อมทั้งมีวิดีโอคลิปสอนวิธีการสืบค้น 4. การสืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books) เป็นคลิปวิดีโอสอนสืบค้นอีบุ๊คที่ห้องสมุดบอกรับ ซึ่งครอบคลุมทรัพยากรทุกประเภทที่ห้องสมุดมีให้บริการ



ภาพประกอบ 27 เมนูวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

3) เมนูบริการห้องสมุด เมื่อเลือกชั้นใดจะปรากฏบริการที่ให้บริการ ณ ชั้นต่าง ๆ ดังนี้ ชั้น 1 ให้บริการ เคาน์เตอร์ Information Service เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการ Mobile phone & Notebook Zone ชั้น 2 บริการหนังสือทั่วไป นิยาย/เรื่องสั้น ห้องค้นคว้ากลุ่ม และห้องบอร์ดเกม ชั้น 3 เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หนังสืออ้างอิง ตำราเรียน วิทยานิพนธ์ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ และห้องค้นคว้ากลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษารู้จักบริการทั้งหมดของห้องสมุด หากเลือกที่บริการใดจะแสดงรายละเอียดของบริการนั้น



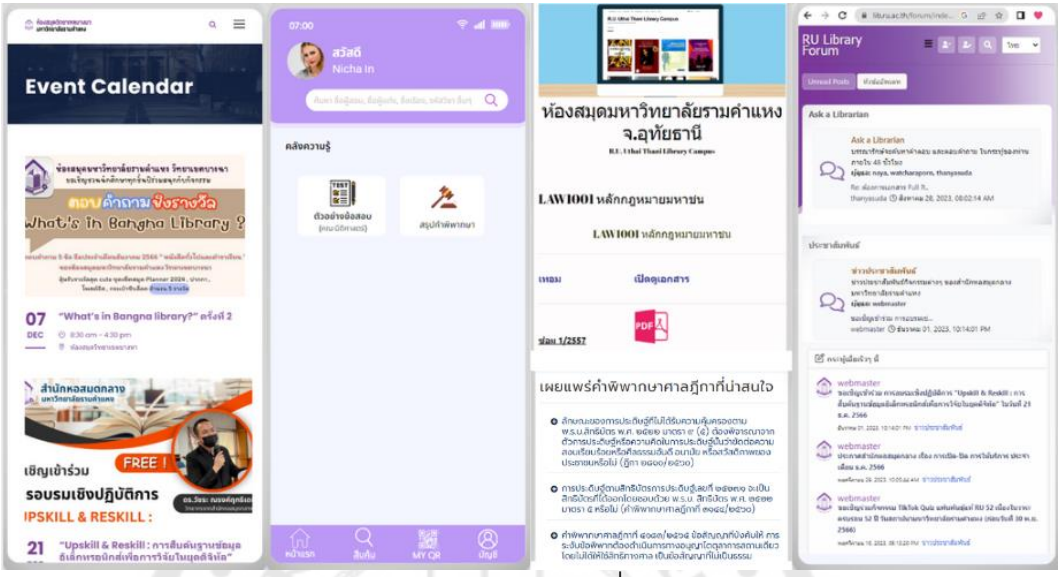
ภาพประกอบ 28 เมนูบริการห้องสมุด

4) เมนูกิจกรรม เมื่อคลิกที่เมนูกิจกรรมจะเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ซึ่งจะระบุรายละเอียดกิจกรรมและสื่อประชาสัมพันธ์

5) เมนูคลังความรู้ ประกอบด้วย ตัวอย่างข้อสอบคณะนิติศาสตร์ ได้เชื่อมโยงไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตจังหวัดอุทัยธานี ที่มีการสแกนข้อสอบเก่าลงบนเว็บไซต์ ในอนาคตหากจะพัฒนาตัวอย่างข้อสอบจะต้องดำเนินการติดต่อกับทางคณะนิติศาสตร์ก่อนการพัฒนา อาจมีการระบุให้เฉพาะนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลนี้ได้ สรุปคำพิพากษาเชื่อมโยงไปยังคำพิพากษาศาลฎีกาที่น่าสนใจ เนื่องจากจะเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาในการอ่านคำวินิจฉัยของศาลเพื่อเป็นแนวทางในการตอบข้อสอบและเพิ่มพูนความรู้

6) เมนูเว็บบอร์ด ผู้วิจัยจะแบ่งหมวดหมู่ตามคณะและสาขาวิชาเป็นหมวดหมู่ย่อย ใช้ตัวคัดกรองคำไม่สุภาพ รวมทั้งมีการคัดกรองกระทู้ก่อนโพสต์ เพื่อให้ผู้ใช้มีช่องทางในการ

ติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมี หมวดหมู่ของห้องสมุดในการถามตอบกับบรรณารักษ์และข่าวประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด



ภาพประกอบ 29 เมนูอื่น ๆ

1.3 การพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ

ผู้วิจัยพัฒนาร่างพิมพ์เขียวการบริการ RU LIB APP จากข้อมูลต้นแบบบริการ สามารถอธิบายกระบวนการดำเนินการในหน้าแรก ได้ดังนี้

1) การดาวน์โหลดและติดตั้ง ผู้ใช้ดาวน์โหลดและติดตั้ง บริการ RU LIB APP บนโทรศัพท์เคลื่อนที่/แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่จัดทำสื่อในการประชาสัมพันธ์ วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงทำคู่มือการใช้งาน

2) สมัครสมาชิกและยืนยันตัวตน ผู้ใช้กรอกอีเมลมหาวิทยาลัยรามคำแหง @ru.ac.th/rumail.ru.ac.th เพื่อส่งรหัสยืนยันตัวตน OTP ไปยังอีเมล จากนั้นผู้ใช้กรอกรหัส OTP บนแอปพลิเคชัน เจ้าหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดนำเข้าข้อมูลอีเมลนักศึกษาเข้าระบบ

3) การสร้างบัญชี ผู้ใช้กรอกข้อมูลชื่อ-สกุล ตั้งรหัสผ่าน จากนั้นกดสร้างบัญชี ระบบจะกลับสู่หน้าลงชื่อเข้าใช้งาน ให้ผู้ใช้กรอกอีเมลและรหัสผ่าน

4) หน้าแรก ผู้ใช้เลือกเมนูที่ต้องการ

5) หนังสือแนะนำในรายวิชา ผู้ใช้เลือกไอคอนเข้าสู่เมนู เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการใช้งาน การค้นหาหนังสือแนะนำในรายวิชาต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ในทุกช่องทาง บรรณารักษ์จัดหาและรวบรวมข้อมูลหนังสือในรายวิชา

6) วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้เลือกไอคอนเพื่อเข้าสู่เมนู คลิกเลือกหัวข้อที่ต้องการอ่าน

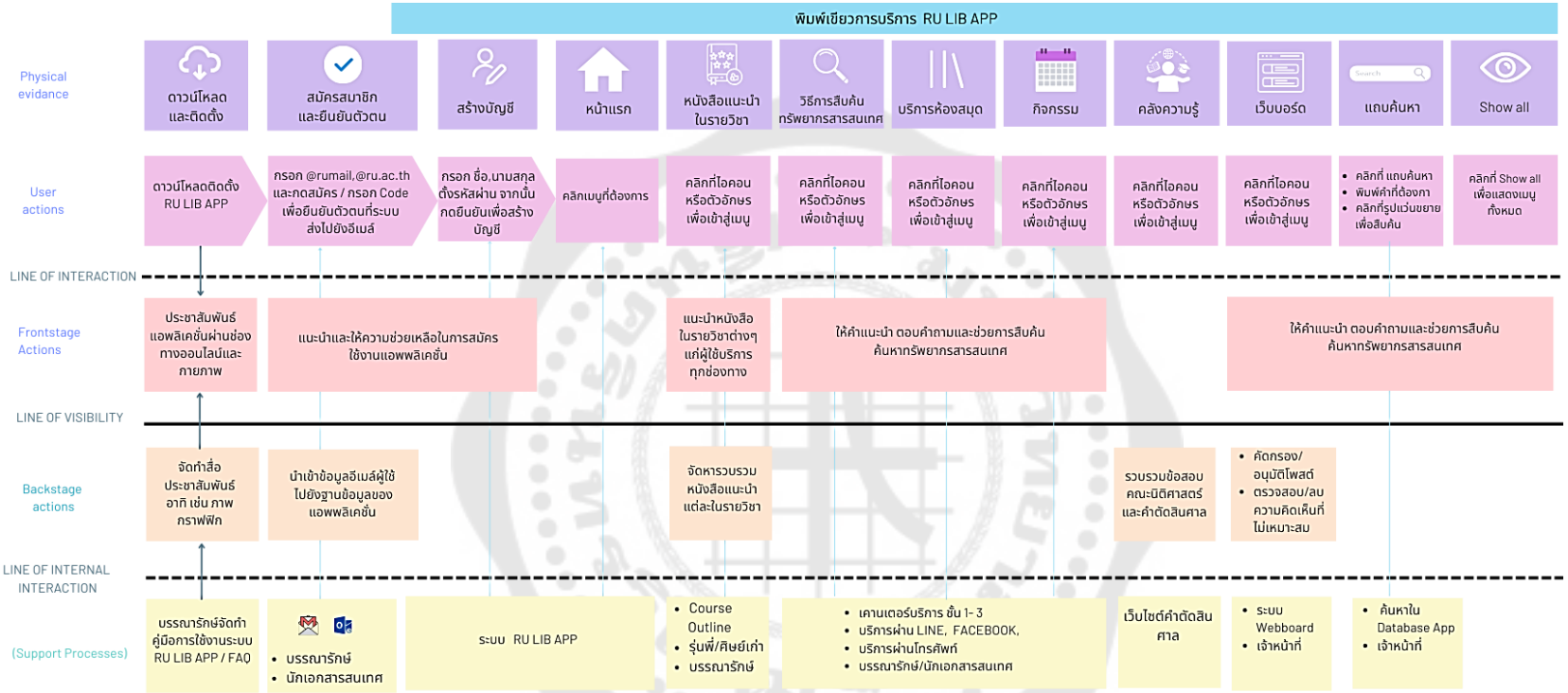
7) บริการห้องสมุด ผู้ใช้เลือกไอคอนเพื่อเข้าสู่เมนู เลือกวิทยาเขตที่ต้องการทราบบริการ จากนั้นคลิกเลือกบริการแต่ละชั้นเพื่ออ่านรายละเอียด

8) กิจกรรม ผู้ใช้เลือกไอคอนเพื่อเข้าสู่เมนู จากนั้นจะปรากฏหน้าต่างเว็บไซต์ห้องสมุด ผู้ใช้สามารถอ่านรายละเอียดกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นหรือย้อนหลังได้

9) คลังความรู้ ผู้ใช้เลือกไอคอนเพื่อเข้าสู่เมนู เลือกรายการที่ต้องการระบบจะปรากฏหน้าต่างเว็บไซต์ใหม่ ในส่วนคลังข้อสอบนิติศาสตร์ เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อสอบจากการสอบในแต่ละภาคการศึกษา จัดหมวดหมู่ก่อนอัพโหลดขึ้นเว็บไซต์

10) เว็บบอร์ด ผู้ใช้เลือกไอคอนเพื่อเข้าสู่เมนู ทำการสมัครสมาชิกโดยใช้อีเมลของมหาวิทยาลัย สร้างและตอบกระทู้ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่คัดกรอง ตรวจสอบและลบกระทู้/ความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม สร้างหมวดหมู่กระทู้ของแต่ละคณะ/สาขาวิชา

11) แถบค้นหา ผู้ใช้คลิกที่แถบค้นหาใส่ข้อความที่ต้องการสืบค้น จากนั้นกด Enter เพื่อทำการค้นหาข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เลือกรายการที่ต้องการจากผลลัพธ์การสืบค้น



ภาพประกอบ 30 พิมพ์เขียวการบริการแอปพลิเคชัน RU LIB APP

2. การส่งมอบ (Deliver)

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการจากการนำให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยนำเสนอด้วยหัวข้อดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีจำนวน 18 คน แบ่งเป็น ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศศาสตร์ ผู้บริหารห้องสมุด และด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 6 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 7 คน ประกอบไปด้วย ศิษย์เก่า จำนวน 3 คน นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 5 คน และนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 จำนวน 1 คน

2) ระดับความคิดเห็นพิมพ์ต่อเขียวการบริการ แบ่ง ออกเป็น 4 ด้าน

ตาราง 7 ระดับความคิดเห็นพิมพ์เขียวการบริการ

ระดับความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ด้านการออกแบบและพัฒนา (ผู้เชี่ยวชาญ) (n=3)			
1.1 พิมพ์เขียวการบริการถูกพัฒนาตามแนวคิดและทฤษฎีอย่างเป็นระบบ	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2 พิมพ์เขียวการบริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
1.3 พิมพ์เขียวการบริการมีความครบถ้วนของกระบวนการดำเนินงาน	4.67	0.47	มากที่สุด
1.4 พิมพ์เขียวการบริการมีการจัดวาง (Layout) ที่เข้าใจ	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.24**	**มากที่สุด**
ด้านความเป็นไปได้ (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ) (n=9)			
2.1 พิมพ์เขียวการบริการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง	4.44	0.50	มาก
2.2 พิมพ์เขียวการบริการมีรายละเอียดกระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.67	0.47	มากที่สุด
2.3 ห้องสมุดสามารถนำพิมพ์เขียวการบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานได้จริง	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.48**	**มากที่สุด**
ด้านความเหมาะสม (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการ) (n=18)			
3.1 พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับงานบริการห้องสมุด	4.61	0.49	มากที่สุด
3.2 พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.49**	**มากที่สุด**

ตาราง 7 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ	$\overline{x}$	SD	แปลผล
ด้านประโยชน์ในการใช้งาน (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ/ผู้ให้บริการ) (n=18)			
4.1 พิมพ์เขียวการบริการสามารถส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.39	0.59	มาก
4.2 พิมพ์เขียวการบริการสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น	4.61	0.49	มากที่สุด
4.3 พิมพ์เขียวการบริการสามารถนำมาใช้งานได้ง่าย			
รวม	4.50	0.54	**มาก**
รวมทั้งหมด	4.62	0.43	**มากที่สุด**

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกแบบและพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.83) ด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.58) ด้านด้านความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.56) และด้านประโยชน์การใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.50) ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวการบริการ

3.1) ต้นแบบบริการ

ด้านนโยบาย

1. การพัฒนาที่จะต้องไปเชื่อมโยงแอปพลิเคชันกับระบบอื่น จะต้องทำการศึกษานโยบายและความปลอดภัยกับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องว่าอนุญาตให้ทำการเชื่อมต่อหรือไม่

2. การแสดงข้อมูลรายละเอียดบุคคล จะต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการ PDPA

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นความเป็นไปได้ อาทิเช่น งบประมาณ นโยบาย บุคคลเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้ว่าหากนำไปใช้งานจริงจะพัฒนาระบบขึ้นมาได้หรือไม่

ด้านการออกแบบ

1. จัดหมวดหมู่คำตัดสินศาลเป็นกฎหมายประเภทต่าง ๆ เช่น คดีอาญา คดีเพ่ง

2. การเข้าสู่ระบบหากใช้เป็นรหัสนักศึกษาเหมือนกับระบบลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยจะทำให้ไม่ต้องจำรหัสหลายชุด

3. เมนูหนังสือแนะนำในรายวิชาต้องเข้าหลายขั้นตอนมากเกินไป

4. อยากให้มีแทรกภาพอาจารย์แบ่งตามคณะตั้งแต่แรก

5. ต้องการให้เพิ่มปฏิทินวันหยุดของห้องสมุดและแสดงรายการกิจกรรมย้อนหลังของแต่ละเดือน

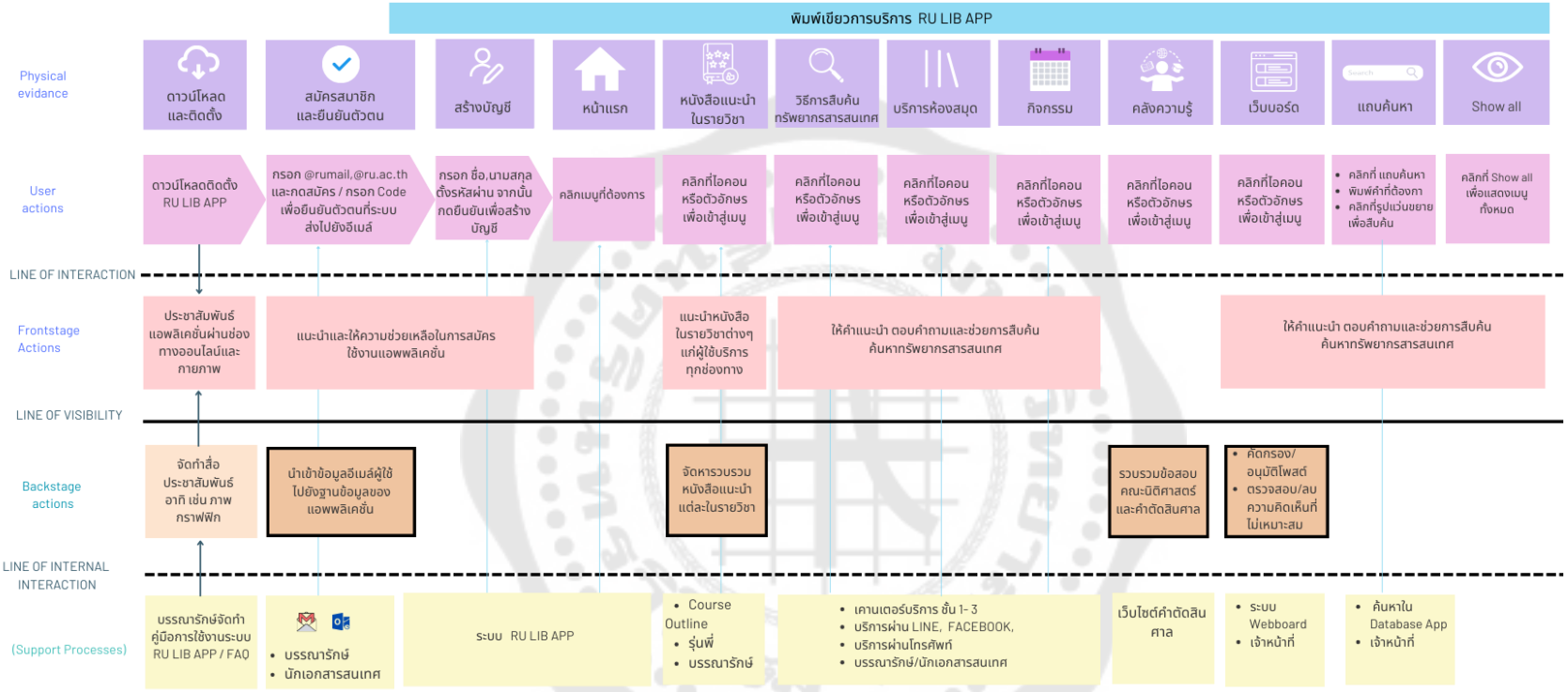
6. มีการแจ้งเตือนกิจกรรมที่กำลังจะมาถึง

3.2) พิมพ์เขียวการบริการ

ด้านการออกแบบ พิมพ์เขียวการบริการมีการแยกหัวข้อการสืบค้นอย่างชัดเจน รูปแบบทันสมัย มีการแนบรูปภาพประกอบ ใช้สีสันดูน่าสนใจ ควรมีการใช้สัญลักษณ์ในการแสดงถึงขั้นตอนที่มีอยู่เดิมกับขั้นตอนที่เกิดขึ้นใหม่จากการออกแบบ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงภารงานที่อาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง ใส่รหัสบนพิมพ์เขียวการบริการที่สามารถเชื่อมโยงเข้ากับหมายเลขหน้าจอ mobile application

ด้านการนำไปใช้ หากนำพิมพ์เขียวการบริการไปใช้อาจจะมีปัญหาในการใช้งานอยู่บ้าง เพราะผู้ใช้งานอาจจะมีความสับสนในการบริการ การสืบค้นที่มีข้อความมาก บางบริการมีความละเอียดแต่ยังจัดลำดับความชัดเจนได้ไม่มากพอ เจ้าหน้าที่ บุคลากรในองค์กร ไม่เห็นความสำคัญของการมีพิมพ์เขียว เนื้อหามีความละเอียดดี หากสามารถนำพิมพ์เขียวไปบริการได้จริง ต้องมีการทดลองการใช้งานจากนักศึกษาในรามในทุกระดับชั้น เพื่อให้สามารถรู้จุดที่ต้องแก้ไขหรือพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้งานได้อย่างสูงสุด

จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขพิมพ์เขียวการบริการแอปพลิเคชัน RU LIB APP โดยได้เพิ่มความเข้มของสีและใส่กรอบหนา เพื่อให้เห็นภาระงานใหม่สำหรับผู้ให้บริการ โดยพิมพ์เขียวการบริการ RU LIB APP แบบภาพรวม มีภาระงานใหม่ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการสมัครสมาชิก ได้แก่ การนำเข้าข้อมูลอีเมลของนักศึกษาประสานงานขอความร่วมมือกับสถาบันคอมพิวเตอร์ในการขอข้อมูล 2) หนังสือแนะนำในรายวิชา บรรณารักษ์จะต้องรวบรวมข้อสอบอัตนัยคณะนิติศาสตร์และนำการอัพโหลดบนเว็บไซต์ 3) คลังความรู้ เจ้าหน้าที่จะต้องรวบรวมข้อสอบอัตนัยของคณะนิติศาสตร์และทำการสแกนข้อสอบลงบนเว็บไซต์ จัดหมวดหมู่แยกตามรายวิชาและปีการศึกษา ติดต่อประสานงานในการดำเนินงานกับทางผู้บริหารคณะนิติศาสตร์ 4) เว็บบอร์ด เจ้าหน้าที่จะต้องคัดกรองและตรวจสอบโพสต์อยู่เสมอ ดังภาพประกอบ 31



ภาพประกอบ 31 พิมพ์เขียวการบริการแอปพลิเคชัน RU LIB APP ฉบับสมบูรณ์

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ผลการศึกษาแล้ว สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิธีดำเนินการวิจัย

1.การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

1) ผู้ใช้บริการ/ผู้ไม่ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและบุคคลทั่วไป จำนวน 40 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) มีเกณฑ์ในการคัดเลือก เช่น ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ จากนั้นใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยให้แนะนำผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ ต่อไป

2) ผู้ให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา หัวหน้าหน่วยบริการสารสนเทศและหัวหน้าหน่วยส่งเสริมกิจการห้องสมุด จำนวน 3 คน บรรณารักษ์ จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่น จำนวน 3 คน รวม 11 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคัดเลือกจากประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง 1 ปีขึ้นไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นการค้นพบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในดังนี้

1) แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ ประกอบด้วยประเด็นการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้และสภาพแวดล้อมห้องสมุด

2) แนวคำถามสัมภาษณ์ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์และประเด็นประสบการณ์ผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุด

3) แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ เป็นเทมเพลตที่แสดงขั้นตอนที่ผู้ใช้เผชิญเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ห้องสมุด ประกอบไปด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สถานการณ์การบริการ กิจกรรม

การกระทำก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ รวมถึงความรู้สึกและโอกาสในการพัฒนาบริการ

ขั้นกำหนดปัญหา (Define)

1) แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (Persona) เป็นเทมเพลตที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ความต้องการ ประสบการณ์ พฤติกรรม และเป้าหมายของผู้ใช้

2) แนวคำถามระดมสมอง (Brainstorm) เป็นกิจกรรมกลุ่มโดยใช้วิธีการระดมสมองเพื่อให้ได้ความคิดเห็นต่างๆ ตามประเด็นที่ศึกษา

3) เทมเพลตผังคัดเลือกแนวคิด (Idea folio) เป็นการใช้กระดาษขนาดใหญ่ เพื่อให้ผู้ใช้ได้คัดเลือกประเด็นปัญหาสำหรับการพัฒนา

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความตรงตามเนื้อหาโดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) ผลการประเมิน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อคำถาม อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ถือว่ามีคุณภาพสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลได้ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ (Try out) กับกลุ่มผู้ใช้/ไม่ใช้บริการและกลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่ใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามมีความชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงความต้องการและครอบคลุมคำถามการวิจัยหรือไม่ ผู้ตอบมีความเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G- 411/2565 โดยได้รับผลการพิจารณา คือ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากลและให้มีการให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวม ช่วงเดือนธันวาคม 2565 - เมษายน 2566 ในขั้นการค้นพบ สังเกตการณ์การลงพื้นที่และสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง โดยใช้เกณฑ์การเลือกแบบเจาะจง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าและแบบออนไลน์กับผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ และผู้ไม่ใช้บริการ ใช้เวลาประมาณ 30-50 นาที/ราย โดยผู้วิจัยได้ทั้งขออนุญาตในการจดบันทึกและการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ ขั้นการกำหนดปัญหานัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อทำการระดมสมอง จัดทำแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ ทำการบันทึกประเด็นที่ได้จากการระดมความคิดของผู้ใช้ ใช้เวลาในการระดมสมอง ประมาณ 50 นาที

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลเพื่อดูความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ดังนี้

1. แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ จดบันทึกประเด็นการสังเกตต่าง ๆ ถ่ายรูปเก็บสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

2. การสัมภาษณ์ ใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ วิเคราะห์ จัดระเบียบและจัดหมวดหมู่และประเภทของข้อมูล

3. แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ นำข้อมูลจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์และแจกแจงข้อมูลของผู้ใช้เป็นลำดับ สรุปข้อมูลโดยแบ่งตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4. แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลจากประสบการณ์และความต้องการ จัดกลุ่มข้อมูล และนำเสนอลงในแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ

5. การระดมสมอง รวบรวมประเด็นการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้ร่วมกันนำเสนอ

6. ผังคัดเลือกแนวคิด (Idea folio) รวบรวมและจัดกลุ่มข้อมูลปัญหาที่ผู้ใช้คัดเลือก วิเคราะห์ข้อมูล คัดเลือกปัญหาที่สามารถทำได้จริงและสรุปข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้บริการ

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาชั้นปีที่ 1 พักอาศัยในบริเวณใกล้กับมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการเข้าศึกษาในชั้นเรียนและการสอบ ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ ศึกษาศาสตร์ ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 19-22 ปี รองลงมาคือกลุ่มศิษย์เก่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากคณะนิติศาสตร์

1.2 ประสบการณ์การใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

1) ด้านบริการและกิจกรรม ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบบริการและกิจกรรมของห้องสมุด รวมถึงไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ บางส่วนกังวลเรื่องค่าปรับจึงซื้อตำราเรียน/หนังสือเป็นของตนเอง ด้านกิจกรรมห้องสมุดยังไม่สอดคล้องกับความสนใจ/ความต้องการของผู้ใช้ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปไม่สามารถใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศได้

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือทั่วไปและตำราเรียนมีการใช้งานมากกว่าที่สุด หนังสือมีปีพิมพ์ที่เก่า ล้าสมัย โดยเฉพาะทางด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ความรู้ทั่วไป และคอมพิวเตอร์ มีจำนวนฉบับไม่เพียงพอต่อความต้องการ ไม่มีตำราในรายวิชาใหม่ ๆ

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บริการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเชื่อมต่อการใช้งานเครือข่าย คอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับการฟังคำบรรยายและการสืบค้นไม่มีประสิทธิภาพ หูฟังเก่าชำรุดและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

4) ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร แต่ยังพบปัญหาบางส่วน เช่น การส่งเสียงดังในพื้นที่ให้บริการ การไม่คำนึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ บุคลากรบางท่านใช้น้ำเสียงและสีหน้าไม่เป็นมิตร

5) ด้านสภาพแวดล้อม มีอุณภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ ห้องน้ำรุและใช้เวลาซ่อมนาน ชักโครกไม่เพียงพอต่อความต้องการ ตัวอาคารมีกระเบื้องล่อนหลายตำแหน่ง เก้าอี้นั่งไม่สบายเมื่อใช้งานนานก่อให้เกิดอาการเมื่อยล้าและรูปลักษณ์ไม่ทันสมัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด สรุปได้ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาในรูปแบบออนไลน์ เช่น การรับชมวีดีโอคำบรรยายย้อนหลัง การรับถ่ายทอดสดการบรรยายจากห้องเรียน การรับชมวิดีโอย้อนหลังของเนติบัณฑิตยสภาและช่องทางออนไลน์อื่น 2) เพื่ออ่านหนังสือค้นคว้าข้อมูลสำหรับการสอบปลายภาค และค้นคว้าข้อมูลที่ตนเองสนใจ 3) เพื่อพบปะพูดคุยกับกลุ่มเพื่อน ช่วงก่อนเข้าเรียนหรือหลังเลิกเรียน นักศึกษาจะเข้าใช้งานห้องสมุดเพื่อพูดคุย เล่นบอร์ดเกมเพื่อผ่อนคลายจากการเรียน

1.2.2 ช่วงเวลาที่เข้าใช้ ความถี่และระยะเวลาในการใช้ห้องสมุด นักศึกษาใช้งานห้องสมุด เฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-4 วัน ระยะเวลาการใช้งาน 2-5 ชั่วโมง ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่จะเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำทุกวัน เฉลี่ยสัปดาห์ละ 6-7 วัน ระยะเวลาการใช้งาน 4-6 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 09.00-16.30 น.

1.2.3 สิ่งที่ชื่นชอบประทับใจ/พึงพอใจจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ เป็นกันเอง รวมถึงบรรยากาศภายในห้องสมุดเงียบสงบเอื้อต่อการเรียนรู้ และมีหนังสือและตำราเรียนเพื่ออ่านประกอบการเรียนได้

1.2.4 สิ่งที่ไม่ชื่นชอบ/ไม่ประทับใจจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุด มีดังนี้ 1) การค้นหาหนังสือใช้เวลานาน เนื่องจากผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการสืบค้น 2) เสียงรบกวนที่เกิดจากการพูดคุยของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ 3) ผู้ให้บริการบางท่านให้มีใบหน้าตึงเครียด ไม่ยิ้มแย้ม

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ นโยบาย กฎระเบียบ ควรทำให้เป็นสาธารณะ ติดประกาศอย่างชัดเจน 5) ด้านห้องน้ำขัดข้องบ่อยครั้ง ประตูชำรุด สุขภัณฑ์ชักโครกไม่เพียงพอต่อความต้องการ

1.2.5 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

1) ด้านการบริการและกิจกรรม ผู้ใช้ต้องการพื้นที่สำหรับผ่อนคลายจากการอ่านหนังสือ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศเป็นคณะ/สาขาวิชาเพื่อให้ค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย บริการแนะนำหนังสือสำหรับแต่ละสาขาวิชาผ่านช่องทางออนไลน์ พื้นที่เงียบที่เงียบ การสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป บริการให้ยืมอุปกรณ์สำหรับการใช้งาน เช่น หูฟัง แบตเตอร์รี่สำรอง รางปลั๊กไฟ สายชาร์จแบตโทรศัพท์ เป็นต้น

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ต้องการให้จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศฉบับปีพิมพ์ใหม่เข้าห้องสมุด โดยเฉพาะหนังสือทางด้านกฎหมายและหนังสือเตรียมสอบราชการ

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ เพิ่มจุดบริการคอมพิวเตอร์ จัดซื้อหูฟังเพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มช่องทางในการใช้บริการ จอแสดงผลแบบสัมผัส (Touch Screen monitor) ที่สามารถแชร์รายการหนังสือผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ได้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการประชุม เช่น กระดานอัจฉริยะ (Interactive White Board) เป็นต้น

4) ด้านบุคลากร บุคลากรควรให้บริการด้วยความเป็นมิตรและมีรอยยิ้ม สามารถแนะนำหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันได้ ให้บริการในขอบเขตที่เหมาะสมโดยพิจารณาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้เป็นสำคัญ

5) ด้านสภาพแวดล้อม ห้องน้ำควรเพิ่มสุขภัณฑ์ชักโครก เก้าอี้ควรมีความนุ่มสบายมีพนักพิงหลัง จัดวางโต๊ะในตำแหน่งที่เหมาะสมให้ได้รับแสงจากธรรมชาติ เพิ่มจุดบริการห้องค้นคว้ากลุ่มควรเก็บเสียงและซ่อมแซมกระเบื้องล่อน

1.3 ประสบการณ์ผู้ไม่ใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มีสาเหตุดังนี้ 1) ด้านเวลาการให้บริการ เนื่องจากนักศึกษาเรียนพร้อมกับทำงาน อาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีภาระงานในช่วงเวลาทำการของห้องสมุด ทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าใช้งานห้องสมุด 2) ห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ หนังสือคู่มือการเตรียมการสอนและสื่อการเรียนการสอนสำหรับชั้นประถมศึกษา 3) ไม่ทราบว่ามีห้องสมุด เนื่องจากนักศึกษาไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนามีห้องสมุดให้บริการ จึงเป็นสาเหตุที่ไม่เข้ามาใช้บริการ นักศึกษาและอาจารย์โรงเรียนสาธิต ฯ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเองจากที่พักและห้องสมุดโรงเรียน โดยซื้อหนังสือ/ตำราเรียนเพื่อใช้สำหรับการอ่านเตรียมสอน/สอบเป็นของตนเองเพราะ

สะดวกกับการใช้งาน อาจารย์ใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ อาทิเช่น ยูทูบ เฟซบุ๊กแฟนเพจที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการผลิตสื่อการเรียนการสอนและเทคนิคการสอน

2. กลุ่มผู้ให้บริการ

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 11 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา หัวหน้าหน่วยบริการทรัพยากรและสารสนเทศ หัวหน้าหน่วยส่งเสริมกิจการห้องสมุด นักวิชาการโสตทัศนวัสดุ นักเอกสารสนเทศ จำนวน 2 คน และบรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ประสบการณ์การทำงานห้องสมุดอยู่ระหว่าง 1 ปี 6 เดือน -26 ปี โดยมีภาระงานหลักที่รับผิดชอบแตกต่างกัน และมีภาระงานประจำคือการปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการแบบหมุนเวียน จำนวน 4 เคาน์เตอร์ ได้แก่ บริการเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสารและเอกสาร บริการ Information Service และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นักเอกสารสนเทศ และบุคลากรสังกัดหน่วยส่งเสริมกิจการ ปฏิบัติงานเฉพาะเคาน์เตอร์ Information service และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเท่านั้น

2.2. ประสบการณ์ในการให้บริการ

1) ด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการแบบการหมุนเวียน จำนวน 4 เคาน์เตอร์ ทำให้ผู้ให้บริการต้องจดจำระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เมื่อได้ปฏิบัติงานในเคาน์เตอร์บริการที่ไม่ใช่ความรับผิดชอบหลักของตนจะไม่มั่นใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานเคาน์เตอร์นั้น ๆ เคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเคาน์เตอร์ที่พบปัญหาและข้อติดขัดมากที่สุด เนื่องจากมีรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก ส่งผลให้บริการผู้ใช้ไม่ทันท่วงที

2) ด้านการบริการและกิจกรรม นักศึกษาขาดความรู้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ WebPAC รวมถึงการค้นหาหนังสือบนชั้น รองลงมาคือการต่ออายุสมาชิกห้องสมุด ที่ต้องแสดงหลักฐานใบเสร็จการลงทะเบียนเรียนทุกภาคการศึกษา โดยระบบที่เชื่อมต่อกับสำนักทะเบียนยังไม่สามารถแสดงใบเสร็จฯ ได้ทุกรายการ ห้องสมุดไม่มีนโยบายในการสมัครสมาชิกสำหรับบุคคลทั่วไปและศิษย์เก่า ด้านกิจกรรมห้องสมุด มีจำนวน 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมรับน้องใหม่หัวใจ Library 1 ครั้ง/ปีการศึกษา และกิจกรรมแนะนำหนังสือน่าอ่าน

ประจำเดือน ด้านบริการสตรีมภาพยนตร์จากเน็ตฟลิกซ์ (NETFLIX) พบปัญหาด้านการต่ออายุสมาชิกและขาดงบประมาณสนับสนุน จึงต้องปิดบริการ

3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์ปีพิมพ์เก่าและล้าสมัยจำนวนมาก จำนวนเล่มต่อชื่อเรื่องไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะหนังสือทางด้านนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ เมื่อจำนวนเล่มไม่เพียงพอผู้ใช้บริการจึงซ่อนหนังสือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน และมีจำนวนการใช้งานน้อย

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการและปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ห้องสมุดใช้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ห้องสมุดมีการพัฒนาเว็บไซต์ เฟซบุ๊กแฟนเพจ และไลน์ ช่องทางที่ผู้ใช้บริการติดต่อสอบถาม ได้แก่ เฟซบุ๊กแฟนเพจ

5) ด้านสภาพแวดล้อม พบกระเบื้องแตกล่อนหลายจุด โดยเฉพาะพื้นที่ชั้น 3 และ 4 เนื่องจากตัวอาคารมีอายุการใช้งานเกิน 30 ปี ด้านห้องน้ำบางครั้งมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ เก้าอี้ไม้บางส่วนไม่มีการบุที่รองนั่งทำให้นั่งไม่สบายและสีสันของเก้าอี้ทำให้รู้สึกอึดอัด

2.3 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการ

1) ด้านการบริการและกิจกรรม ควรมีนโยบายในการสมัครสมาชิกสำหรับศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป บริการห้องค้นคว้ากลุ่มควรแบ่งห้องที่มีขนาดใหญ่แยกออกจากกันให้ชัดเจนและใช้วัสดุกันเสียง ขยายเวลาเปิดทำการช่วงสอบถึง 20.00 น. ด้านกิจกรรมต้องการให้สอดแทรกเนื้อหาความรู้ให้มากขึ้นในการจัดกิจกรรม ควรจัดบริการเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรม จัดสรรพื้นที่การบริการสำหรับการใช้เสียง

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ต้องการให้จัดซื้อหนังสือใหม่ที่มีเนื้อหาหลากหลายหรือหนังสือติดอันดับขายดี ด้านพัฒนาตัวเอง จิตวิทยาและลดงบประมาณการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากพฤติกรรมการอ่านของผู้ใช้ที่ชื่นชอบสิ่งตีพิมพ์มากกว่า

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อสำรองในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ และเครื่องสแกนบัตรสมาชิกก่อนเข้าห้องสมุด และการให้บริการอินเตอร์เน็ตสำหรับบุคคลทั่วไป

4) ด้านบุคลากร ต้องการให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้อย่างชำนาญในงานของตน มีความกล้าแสดงออกและพร้อมที่จะมีส่วนร่วม มีแรงขับเคลื่อนในการทำกิจกรรมของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย

5) ด้านสภาพแวดล้อม ต้องการให้ปูกระเบื้องอาคารใหม่ในจุดที่ล่อน ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้บริการได้ จัดสรรพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เช่น พื้นที่สำหรับผ่อนคลาย โดยจัดโต๊ะญี่ปุ่นขนาดเล็ก เบาะนั่งที่หลากหลาย พื้นที่สำหรับการใช้เสียง เก้าอี้ควรเพิ่มเบาะนั่งและพนักพิงที่ให้ความนุ่มสบาย จัดซื้อเก้าอี้หลากหลายรูปแบบ

6) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในด้านเรื่องบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และวารสารให้มากขึ้น เกิดการใช้งานคุ้มค่าแก่งบประมาณที่ได้จัดซื้อ

ระยะที่ 2 เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยรามคำแหงและบุคคลทั่วไปและตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด จากระยะที่ 1 จำนวน 9 คน และตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ใหม่ จำนวน 6 คน รวม 15 คน

2) ผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการออกแบบบริการและด้านบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์เพื่อให้คำปรึกษาคำแนะนำ จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการพัฒนา (Develop)

เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) เป็นเครื่องมือที่มีลักษณะเป็นแผนผังงานบริการที่แสดงกระบวนการทั้งหมดของบริการเพื่อใช้ในการการส่งมอบบริการ

ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver)

แบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ ใช้ในการประเมินความคิดเห็นพิมพ์เขียวการบริการ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นคำถาม

เกี่ยวกับ ประเภทผู้ใช้ อาชีพ วุฒิการศึกษา เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อรายการประเมินดังนี้ ด้านการออกแบบและพัฒนา ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม และด้านประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวการบริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความตรงตามเนื้อหาโดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) ผลการประเมิน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อคำถาม อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ถือว่ามีคุณภาพสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะในการเพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ และการใช้ภาษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในช่วงเดือน มิถุนายน 2566 – กุมภาพันธ์ 2567 ตามขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นตอนการพัฒนา (Develop) ผู้วิจัยออกแบบต้นแบบบริการ ซึ่งระหว่างการออกแบบและพัฒนาร่างต้นแบบบริการ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ข้อมูลแบบเชิงลึก (insight) เพิ่มเติมอีกครั้งเพื่อให้ได้ความคิด (idea) นำไปใช้ในการออกแบบในบางฟังก์ชันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ใช้เวลาประมาณ 30 นาที/ราย

2) ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver) ผู้วิจัยนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อนำเสนอต้นแบบบริการ และให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวประเมินพิมพ์เขียวการบริการ โดยใช้วิธีการสนทนาแบบเผชิญหน้าและผ่านระบบออนไลน์

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ดังนี้

1) พิมพ์เขียวการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมบริการจากนั้นเรียงลำดับกิจกรรมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบนพิมพ์เขียวการบริการ

2) แบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนและเกณฑ์การแปลผล (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

สรุปผลการวิจัย

การออกแบบบริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา พัฒนาตามกระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน ดังนี้

1) ขั้นตอนการกำหนดปัญหา (Define) นำประสบการณ์ผู้ใช้ ปัญหาและความต้องการจากในขั้นการค้นพบ มาสร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการเพื่อให้เห็น เป้าหมาย ปัญหาอุปสรรค และความต้องการของผู้ใช้ จากนั้นนำประเด็นปัญหาที่พบมาระดมสมอง โดยใช้ผังคัดเลือกความคิด คัดเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการให้แก้ไข/พัฒนาอย่างเร่งด่วนและจะเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาจำนวนมาก ผู้เข้าร่วมคัดเลือก ปัญหาผู้ใช้บริการไม่ทราบ/เข้าไม่ถึงหนังสือที่แนะนำโดยอาจารย์และรุ่นพี่ และ ปัญหานักศึกษาไม่ทราบบริการของห้องสมุด

2) ขั้นตอนการพัฒนา (Develop) จากแนวคิดที่ผู้ใช้ร่วมกันเสนอ พร้อมทั้งหาแนวทางใหม่ในการพัฒนา โดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิด (Idea) ที่ต้องการในบริการใหม่ ซึ่งรูปแบบบริการใหม่ที่ต้องการต้องเป็นบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชัน มีบริการที่แบ่งเนื้อหาสารสนเทศตามคณะ/สาขา แนะนำหนังสือ ตำราเรียนที่ใช้สำหรับการสอบ และฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ เมื่อรวบรวมความคิดแล้วเสร็จ จากนั้นเข้าสู่การพัฒนาต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวการบริการ

3) ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver) หลังจากพัฒนาต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวบริการเสร็จ นำไปทดสอบและประเมินผลกับผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นจากผู้ใช้จริง และนำมาแก้ไขปรับปรุงต้นแบบและพิมพ์เขียวบริการสำหรับห้องสมุดต่อไป

การออกแบบบริการโดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอน ในทุกขั้นตอนสามารถย้อนกลับในขั้นตอนก่อนหน้าได้ เพื่อให้แน่ใจว่าได้ข้อมูลที่เพียงพอและครอบคลุม มีเครื่องมือและวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ได้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ สร้างความประทับใจและขจัดอุปสรรคในการใช้/ให้บริการ

2. ผลลัพธ์จากการออกแบบบริการ

2.1 ต้นแบบการบริการ

แอปพลิเคชัน RU LIB APP สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ได้ ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการไม่ทราบ/ไม่สามารถเข้าถึงหนังสือแนะนำโดยอาจารย์และรุ่นพี่ ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่ผู้ใช้ต้องการให้แก้ไข โดยได้นำเสนอตำราเรียน หนังสือที่ถูกแนะนำโดยอาจารย์และรุ่นพี่ ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงตำราเรียนและหนังสือที่ควรอ่านในแต่ละรายวิชา

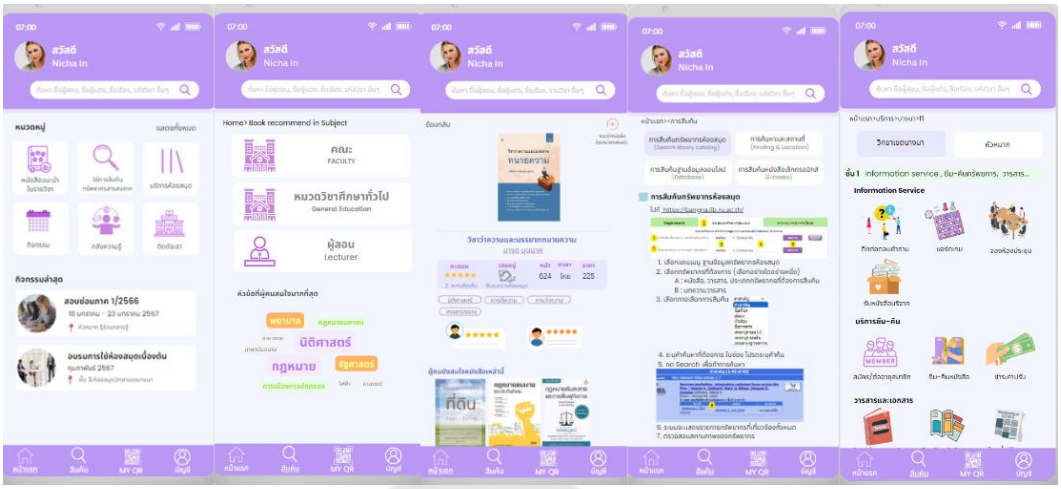
ประหยัดเวลาในการตัดสินใจในการเลือกหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันที่มีอยู่จำนวนมาก ให้ข้อมูลของหนังสือ อาทิเช่น หน้าปกและสารบัญ ราคา จำนวนหน้า มีฟังก์ชันเชื่อมโยงไปยังหนังสือเล่มอื่นของผู้แต่ง บอกตำแหน่งของทรัพยากร แท็กหัวเรื่อง การแชร์ไปยังสื่อสังคมออนไลน์ แสดงหนังสือเล่มอื่นที่ผู้อื่นยังสนใจ รวมถึง Word cloud ที่แสดงแท็กคำที่ผู้ใช้ค้นหาหรือเนื้อหาที่มีการเข้าถึงมากที่สุด เพื่อให้ทราบถึงเนื้อหาที่เป็นที่นิยมในขณะนั้น

2) ปัญหาผู้ใช้บริการไม่ทราบบริการของห้องสมุด ผู้ใช้สามารถเลือกเมนูบริการของห้องสมุด เพื่อให้แสดงรายละเอียดของบริการของห้องสมุด

3) ปัญหาผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการสืบค้นและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ แอปพลิเคชันมีเมนูวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ที่แสดงรายละเอียดในการสืบค้นและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งคลิปวิดีโอเพื่อให้ผู้ใช้ได้ศึกษาวิธีการในการสืบค้นและค้นหาทรัพยากร

4) ปัญหาผู้ใช้บริการไม่ทราบกิจกรรมของห้องสมุด ผู้ใช้สามารถเห็นกิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้นทั้งในส่วนห้องสมุดและมหาวิทยาลัยได้ในหน้าแรก และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของห้องสมุดหากต้องการทราบรายละเอียดและค้นหากิจกรรมที่ผ่านมา

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาและเชื่อมโยงแหล่งการสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนของนักศึกษา เช่น คลังข้อสอบคณะนิติศาสตร์ คำพิพากษาศาลที่น่าสนใจ เมนูที่เชื่อมโยงไปยังระบบการเรียนการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และเมนูเว็บบอร์ด ที่จะช่วยให้นักศึกษาสามารถติดต่อส่อสารกันผ่านช่างทางที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถตั้งคำถามตอบคำถามหรือค้นหาข้อคำถามย้อนหลังได้จากระบบเว็บบอร์ด ต้นแบบบริการที่พัฒนาขึ้นไม่ได้แก้ไขประเด็นปัญหาที่ผู้ใช้เลือกเท่านั้น แต่ช่วยแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ของผู้ใช้อย่างครอบคลุม นำเสนอบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด ในอนาคตสามารถพัฒนาบริการเพิ่มเติมและให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน RU LIB APP ได้

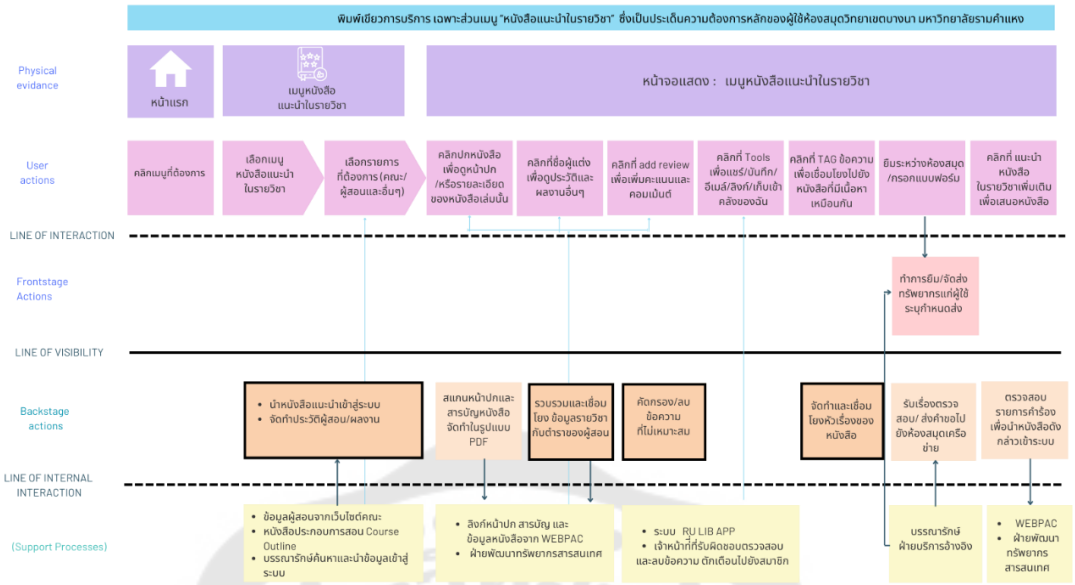


ภาพประกอบ 32 เมนูต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน RU LIB APP

2.2 พิมพ์เขียวการบริการใหม่

แอปพลิเคชัน RU LIB APP ถูกพัฒนาขึ้นจากการรวบรวมข้อปัญหาที่ค้นพบในระยะที่ 1 ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ผู้ใช้บริการบางส่วนเข้าไม่ถึงทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์และรุ่นพี่แนะนำ 2) ผู้ใช้บริการขาดทักษะในการสืบค้นและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ 3) ผู้ใช้บริการไม่ทราบบริการและกิจกรรมของห้องสมุด แอปพลิเคชันประกอบไปด้วย 6 เมนูหลัก ได้แก่ เมนูแนะนำหนังสือในรายวิชา วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องสมุด กิจกรรม คลังความรู้ เว็บบอร์ด และเมนูเพิ่มเติม ได้แก่ ติดต่อเรา RU Cyber Classroom และ RU Course on Demand หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินพิมพ์เขียวการบริการได้ให้ข้อเสนอแนะให้สร้างความแตกต่างระหว่างภาระงานใหม่และภาระงานเดิม การออกแบบบริการที่ดี นอกจากช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่ดีและน่าประทับใจให้แก่ผู้ใช้ ยังต้องคำนึงถึงการลดขั้นตอน ขจัดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการด้วย ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงพิมพ์เขียวการบริการ โดยใช้สีที่เข้มขึ้นและเพิ่มเส้นขอบหนาเพื่อให้เห็นภาระงานใหม่ที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานเพิ่มเติม มีดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลหนังสือในรายวิชาที่อาจารย์/รุ่นพี่แนะนำ ข้อมูลผู้สอนเพื่อนำเข้าระบบ
2. จัดทำเมนูและลิงก์เชื่อมโยงไปยังหนังสือที่ผู้สอนแต่ง
3. คัดกรอง/ลบคอมเม้นท์และรีวิวที่ไม่เหมาะสม
4. จัดทำแท็กหัวเรื่องของหนังสือ



ภาพประกอบ 33 พิมพ์เขียวการบริการ เมนูหนังสือแนะนำในรายวิชา

3. ผลการประเมินพิมพ์เขียวการบริการ

ระดับความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกแบบและพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านด้านความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก และด้านประโยชน์การใช้งานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.1 ข้อเสนอแนะต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวบริการ

ด้านการออกแบบ พิมพ์เขียวการบริการมีการแยกหัวข้อการสืบค้นอย่างชัดเจน มีรูปแบบทันสมัยใช้สีสันดูน่าสนใจ ควรใช้สัญลักษณ์ในการแสดงถึงขั้นตอนที่มีอยู่เดิมกับขั้นตอนที่เกิดขึ้นใหม่จากการออกแบบ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงภาระงานที่อาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง และควรใส่รหัสบนพิมพ์เขียวการบริการที่สามารถเชื่อมโยงเข้ากับหมายเลขหน้าจอ mobile application

ด้านการนำไปใช้ ผู้ใช้งานอาจสับสนในการบริการ เช่น เมนูการสืบค้นที่มีข้อความมาก บางบริการมีความละเอียดแต่ยังจัดลำดับความชัดเจนได้ไม่มากพอ เจ้าหน้าที่ บุคลากรในองค์กรอาจไม่เห็นความสำคัญของการมีพิมพ์เขียวการบริการ

3.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อต้นแบบบริการ

ด้านนโยบาย การพัฒนาที่ต้องเชื่อมโยงไปแอปพลิเคชันหรือระบบอื่น จะต้องทำการศึกษา นโยบายและความปลอดภัยกับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องว่าอนุญาตให้ทำการเชื่อมต่อรวมถึงด้าน งบประมาณ นโยบาย เทคโนโลยี

ด้านการออกแบบ จัดหมวดหมู่คำตัดสินศาลเป็นกฎหมายประเภทต่าง ๆ เช่น คดีอาญา คดีเพ่ง เป็นต้น การเข้าสู่ระบบหากใช้เป็นรหัสนักศึกษาเหมือนกับระบบลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัย เมนูหนังสือแนะนำในรายวิชาต้องเข้าหลายขั้นตอน อยากให้มีแทรกภาพอาจารย์แบ่งตามคณะ แจ้งเตือนกิจกรรมและเพิ่มปฏิทินวันหยุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. **ประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด**

จากการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด พบข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ขาดทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศผ่านการค้นหาแบบไล่เรียงตามชั้นหนังสือที่ให้บริการในห้องสมุด หรือการอ่านจากป้ายบ่งชี้หมวดหมู่ ซึ่งทักษะการสืบค้นสารสนเทศ โดยเฉพาะการสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยต่างๆ ตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา ที่มักจะพบว่าทักษะการรู้สารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการเข้าถึงสารสนเทศเป็นทักษะที่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความสามารถในระดับปานกลางถึงมาก (ปภาดา เจียวก๊ก, 2547 ; วสันต์ อติศัพท์ , และมุจลินทร์ ผลกล้า, 2550 ; ณัฏฐภรณ์ เสารยะวิเศษ, 2562 ; กิตติยา ขุมทอง, 2565) ซึ่งทักษะการรู้สารสนเทศและดิจิทัลเป็นหนึ่งในทักษะที่สถาบันการศึกษาต่างๆ ให้ความสำคัญ และพยายามส่งเสริมให้เกิดกับผู้เรียนในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นทักษะที่ส่งผลต่อความสามารถในการเรียนรู้ หรือแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ทำให้ทักษะดังกล่าวเป็นทักษะจำเป็นสำหรับสังคมในยุคอินเตอร์เน็ต เห็นได้จากประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เกี่ยวกับ รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 ที่กำหนดให้ทักษะด้านดิจิทัล เป็นทักษะจำเป็นสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ราชกิจจานุเบกษา, 2565, หน้า 35-36) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้เรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้เรียนจากมหาวิทยาลัยเปิด ซึ่งจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากผู้เรียนในสถาบันการศึกษาอื่นๆ โดยคุณลักษณะเด่นประการหนึ่งคือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ไม่จำกัดการรับ ถึงแม้จะมีการจัดการเรียนการสอนแบบกายภาพในห้องเรียน แต่มหาวิทยาลัยรามคำแหงจะไม่มีการลงชื่อเข้าเรียนในแต่ละคาบเรียนเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่มีงานประจำ สามารถทำงานควบคู่กับการเรียนได้ ทำให้อาจไม่ได้รับคำแนะนำหรือการฝึกฝนเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลของห้องสมุด จึงส่งผลต่อความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศหรือทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบเพิ่มเติมว่า ผู้ใช้บริการ

โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ ไม่กล้าสอบถามวิธีการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ เนื่องจากมีความเกรงใจในบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ทำให้ไม่ทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด และพลาดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับตัวผู้เรียนเอง สอดคล้องกับผลการศึกษาของอิสริยา หมีเงิน (2563) ที่พบว่า ผู้ใช้อาจไม่ได้เข้ารับการอบรมการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น ทำให้มีทักษะการสืบค้นโดยใช้กลยุทธ์การสืบค้นได้ไม่มากเท่าที่ควร ช่องสืบค้นควรมีตัวอย่างการสืบค้นอยู่ด้านข้าง เพื่อเป็นแนะนำการใช้เครื่องมือสืบค้น สำหรับผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรม สามารถสืบค้นทรัพยากรได้ดียิ่งขึ้น (Khatun & Ahmed , 2018, pp. 499-500)

นอกจากนี้ จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ พบว่า การจัดการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จะเป็นการเรียนแบบไม่บังคับชั้นเรียน และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้กำกับควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงมีนักศึกษาส่วนหนึ่งที่ไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงเวลาทำการปกติ หรือไม่สะดวกกับการเดินทางมาใช้บริการ เพราะมีแหล่งสารสนเทศที่มีความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปริญญ์ ขวัญเรียง (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด พบว่า นักศึกษาจำนวนหนึ่งจะเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับวีดิโอบันทึกการสอน เอกสารการสอน หรือตำราที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่ศึกษา หรือบางครั้งนักศึกษาจะเลือกใช้บริการห้องสมุดดิจิทัลเพราะไม่สะดวกสำหรับการเดินทางมาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของไพจิตร เกิดอยู่ (2540) พบว่า การที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด เนื่องจากทรัพยากรในห้องสมุดไม่สอดคล้องกับความต้องการ รวมถึงเวลาเปิดทำการของห้องสมุดไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความต้องการของตนเอง จากผลการศึกษานี้ จึงเปิดโอกาสสำหรับห้องสมุด วิทยาเขตบางนาในการจัดบริการเชิงรุกโดยเน้นการจัดบริการห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการเรียนของผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านรูปแบบการเรียนรู้ ระยะทาง หรือระยะเวลาการเข้าใช้บริการ เปิดโอกาสให้ห้องสมุดสามารถให้บริการได้แบบ 24/7 นอกจากนี้ การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลหรือบริการอัตโนมัติต่างๆ ยังช่วยให้บรรณารักษ์มีเวลาในการพัฒนาบริการเฉพาะด้านที่ต้องใช้ทักษะทางวิชาชีพขั้นสูงได้มากขึ้น และยังลดการให้บริการแบบเผชิญหน้า ซึ่งบางครั้งการที่บรรณารักษ์หรือบุคลากรห้องสมุดให้บริการมาทั้งวัน อาจเกิดความเหนื่อยล้าสะสม และส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของวสันต์ สระพัง (2563) ที่ระบุว่าบริการออนไลน์เป็นสิ่งจำเป็นที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องพัฒนาเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา

2. **ต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวบริการ**

2.1 ต้นแบบบริการ การศึกษาและพัฒนาต้นแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนาในครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการแบบดับเบิลไดอะมอน ร่วมกับแนวคิดการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการ/เครื่องมือสำหรับการศึกษาและพัฒนาบริการที่หลากหลายเพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกกับผู้ใช้บริการ และสามารถออกแบบบริการใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ผลจากการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้พบว่าผู้ใช้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วกับห้องสมุด ทำให้พลาดโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาออกแบบบริการห้องสมุดผ่านทางแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้สะดวกและรวดเร็ว และบริการดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบและยืนยันว่าสอดคล้องกับความต้องการในการใช้บริการโดยตัวผู้ใช้บริการเอง ซึ่งสอดคล้องสนับสนุนแนวคิดของ Rowley (1994) ที่ระบุว่า ผู้ใช้ห้องสมุดไม่เพียงแค่ต้องการสารสนเทศจากห้องสมุดเท่านั้น แต่ผู้ใช้ต้องการประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับการเดินทาง การพักผ่อนหรือความสะดวกสบายในการได้รับบริการ นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการศึกษาปริญญ์ ขวัญเรียง (2563) ที่ศึกษาและออกแบบบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดของไทย ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวได้นำมาสู่การพัฒนาระบบการจองห้องค้นคว้าออนไลน์สำหรับมหาวิทยาลัยเปิด จะเห็นได้ว่า ผลจากการศึกษาประสบการณ์ ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด และนำมาออกแบบบริการใหม่ตามแนวคิดการออกแบบบริการนำมาสู่บริการห้องสมุดแบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นระบบการจองห้องค้นคว้าออนไลน์ของปริญญ์ ขวัญเรียง หรือ ต้นแบบบริการในรูปแบบแอปพลิเคชันของห้องสมุด (RU LIB APP) ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กับเทคโนโลยีเคลื่อนที่ในการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิด ไม่ว่าจะเป็นบริการจองห้องค้นคว้า จองหนังสือ หรืออื่นๆ แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้ในปัจจุบัน ที่ต้องการความสะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการแบบไม่มีข้อจำกัดทั้งในด้านระยะทางหรือเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุด

ผู้วิจัยได้นำต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวการบริการให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้ประเมินระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ผลการประเมินพิมพ์เขียวการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุด ผู้เชี่ยวชาญระบุว่ามีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ระบุกระบวนการทำงานกับส่วนงานอื่นอย่างละเอียด แต่พบข้อสังเกตบางประการ เช่น บริการใหม่ที่ถูกออกแบบมานั้นมีกระบวนการทำงานเพิ่ม ซึ่งผู้ประเมินซึ่งเป็นบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องเกิดความ

กังวลในการปฏิบัติงานและรวมถึงมีจุดที่ต้องเชื่อมต่อข้อมูลจากโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งอาจจะไม่ได้รับอนุญาติจากทางบริษัท ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับนวัตกรรมว่า การพัฒนานวัตกรรมมักประสบปัญหาเกี่ยวกับความวิตกกังวลของผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถปรับแก้ได้โดยการให้ข้อมูล หรือ

ผลลัพธ์จากการออกแบบบริการทำให้ได้ต้นแบบแอปพลิเคชันของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ที่นำเสนอบริการผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น บริบทของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยแบบเปิดและมีสาขาภูมิภาค 23 จังหวัดทั่วประเทศ มีรูปแบบการเรียนการสอนทั้งแบบชั้นเรียนและแบบออนไลน์ ในบางสาขาวิชานักศึกษาไม่จำเป็นต้องเข้าศึกษาในชั้นเรียน สามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากที่พักและมาทำการสอบตามที่มหาวิทยาลัยจัดสอบ นักศึกษาส่วนหนึ่งประกอบอาชีพควบคู่กับการเรียนในมหาวิทยาลัย จึงทำให้นักศึกษากลุ่มนี้ไม่มีเวลาในการเข้าถึงและเข้าใช้งานทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด แอปพลิเคชัน RU LIB APP จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีเมนูหลักคือการแนะนำหนังสือในรายวิชา ซึ่งประกอบไปด้วยตำราเรียนของแต่ละรายวิชา หนังสืออ่านเพิ่มเติมที่อาจารย์และรุ่นพี่แนะนำ บริการยืมระหว่างห้องสมุดในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีบริการ เมนูตัวอย่างข้อสอบ คำตัดสินศาล ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา ที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ทุกที่ทุกเวลาและเสมอภาค สอดคล้องกับงานของ ซิงห์และมัดฮุซุฮาน (Singh & Madhusudhan , 2023) พบว่า การบูรณาการแอปพลิเคชันมือถือเพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลและบริการของห้องสมุด ถือเป็นสิ่งที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มการใช้งานและบริการของห้องสมุด วสันต์ สระพัง (2563) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเปิดต้องการและพึงพอใจต่อโมบายแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ขาดทักษะการรู้สารสนเทศ หรือทักษะการสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด รวมถึงขาดการมีส่วนร่วม หรือการได้รับข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด ตลอดจนข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น และในหลากหลายช่องทางให้สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือประสบการณ์ของผู้ใช้ อาทิเช่น เฟซบุ๊กแฟน

เพจ ไลน์ เว็บไซต์ ป้ายประกาศและเสียงตามสาย ทำให้เป็นสาธารณะ โดยเฉพาะในเรื่องของนโยบาย ระเบียบวิธีในการใช้ห้องสมุด ติดประกาศให้เห็นเด่นชัด

2) ข้อมูลต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวบริการที่ได้เป็นประโยชน์ให้กับหน่วยงานห้องสมุดอื่นๆ ที่มีโจทย์ปัญหาและความต้องการในประเด็นที่คล้ายคลึงกันสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบบริการตามบริบทของห้องสมุดนั้น ๆ ได้ อีกทั้งยังสามารถศึกษาวิธีการออกแบบบริการตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบดับเบิลไดอะมอนในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ เพื่อออกแบบ พัฒนาต้นแบบบริการ พิมพ์เขียวบริการตามสภาพปัญหา ความท้าทายและความต้องการจากประสบการณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด ตามบริบทของหน่วยงานห้องสมุดสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่ต้องการปรับปรุง พัฒนาบริการใหม่สำหรับผู้ใช้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในเชิงพัฒนาเพื่อนำต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวบริการที่ได้ไปพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันและนำไปใช้กับห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

Abubakar, B. (2011). Academic Libraries in Nigeria in the 21st Century. *Library Philosophy and Practice*, 2011.

Agutter, C. (2013). *ITIL Lifecycle Essentials : Your essential guide for the ITIL Foundation exam and beyond*. IT Governance Publishing. https://doi.org/10.2307/j.ctt5hh5wb

Appleton, L. (2016). User experience (UX) in libraries: let's get physical (and digital). *Insights*, 29(3), 224–227. https://doi.org/http://doi.org/10.1629/uksg.317

Beagle, D. (2008). *The learning commons in historical context* (Annals of Nagoya University Library Studies, Issue. https://www.nul.nagoya-u.ac.jp/libst/pdf/annals_07_03.pdf

Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2019). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw Hill.

Boyce, & Neale, P. (2006). *Conducting In-Depth Interviews: A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input*. https://nyhealthfoundation.org/wp-content/uploads/2019/02/m_e_tool_series_indepth_interviews-1.pdf

Braccini, A. M. (2013). Does ICT Influence Organizational Behaviour? An Investigation of Digital Natives Leadership Potential. In P. Spagnoletti, *Organization change and Information Systems - working and living together in new ways* (Vol. 2). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-37228-5_2

Career foundry. (2018). *Tutorial* 3: *The Different Areas Of UX Design*.

Chao, Z. (2019). Rethinking User Experience Studies in Libraries: The Story of UX Café. *Weave: Journal of Library User Experience*.

Choo, C. W. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment*. Information Today. https://books.google.co.th/books?id=IDIDwy9UfmsC

Cooper, A. (2004). *The Inmates Are Running the Asylum: Why High Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity*. Sams-Pearson Education.

Design Council. (2015). *Design methods for developing services*. Design Council. https://bit.ly/3tIVXNz

Eberling, J. (2019, 2019). *Service Design Innovation and why it is gaining importance*.

Ertell. (2010). *The missing links in the customer engagement cycle*. www.retailshakennotstirred.com/retail-shaken-not-stirred/2010/01/the-missing-link-in-the-customer-engagement-cycle.html

ESEW, M. C., & Ikyembe, B. T. (2014). ICT and Transformation of Nigerian Libraries in Enhancing Educational Development in Academic Institutions: Challenges and Solutions. *Information and Knowledge Management*, 3(12), 53-58.

Fritsche, K. (2010). *What is Service Design? : A simplified guide to aid in today's confusion about a new discipline of business* Tampere University of Applied Sciences].

Gibbons, S. (2017). *Service Design* 101. Nielsen Norman Group. https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/

Grudin, J. (2018). *From Tool to Partner: The Evolution of Human-Computer Interaction* Extended Abstracts of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, Montreal QC, Canada. https://doi.org/10.1145/3170427.3170663

Harrington, S., & Churchill, V. (2022). Planning an entry sequence with service design: a case study. *Public Services Quarterly*, 18(1), 1-18. https://doi.org/10.1080/15228959.2021.1895949

Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91-97. https://doi.org/10.1080/01449290500330331

Hoffman, K. D., Bateson, J. E. G., & Bateson, J. (1997). *Essentials of Services Marketing* (Revised.). Harcourt College Publishers. https://books.google.co.th/books?id=hVKrgPWQIjkC

IDEO. (2015). *The Field Guide to Human-Centered Design*. IDEO. https://d1r3w4d5z5a88i.cloudfront.net/assets/guide/Field%20Guide%20to%20Human-Centered%20Design_IDEOorg_English-

0f60d33bce6b870e7d80f9cc1642c8e7.pdf

ISO. (2010). *ISO* 9241-210:2010 *Ergonomics of human-system interaction — Part* 210: *Human-centred design for interactive systems*. https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en

Johnson, A., Kuglitsch, R., & Bresnahan, M. (2015). Using Participatory and Service Design to Identify Emerging Needs and Perceptions of Library Services among Science and Engineering Researchers Based at a Satellite Campus. *Issues in Science and Technology Librarianship*(81). https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=eric&AN=EJ1082886&site=eds-live&custid=ns016262

http://dx.doi.org/10.5062/F4H99366

Kay, B., & Cinthya, I. (2021). Using Customer Journey Mapping and Design Thinking to Understand the Library's Role in Supporting the Research Data Lifecycle [article]. *Journal of eScience Librarianship*, 10(4), 1214-1214. https://doi.org/10.7191/jeslib.2021.1214

Khatun, A., & Ahmed, S. M. Z. (2018). Usability testing for open-source integrated library system: A task-based study of Koha OPAC interface. 36. https://doi.org/10.1108/EL-03-2017-0049

Kraft, A. (2019, Jun 9-13 2019). Parsing the Acronyms of User-Centered Design. Annual Meeting of the Association Supporting Computer Users in Education (ASCUE), Myrtle Beach, South Carolina,.

Kucheriavy, A. (2021). https://www.intechnic.com/blog/how-to-create-a-customer-journey-map-tools-template/

Kuosa, T., & Koskinen, J. (2012). Design tree. *Service Design: On the Evolution of Design Expertise. Lahti University of Applied Sciences Series A, Research reports, part*, 16, 11-31.

Law, E. L.-C., Van Schaik, P., & Roto, V. (2014). Attitudes towards user experience (UX) measurement. *International Journal of Human-Computer Studies*, 72(6), 526-541. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2013.09.006

Lewis, M. (2019). *Introduction to Service Safari*. http://ixd.prattsi.org/2019/10/introduction-to-service-safari/

Lubbock, H. (2019). *How, why and when to run a successful Service Safari.* https://blog.prototypr.io/how-why-and-when-to-run-a-successful-service-safari-accbf8f32e55

Mager, B., & Sung, T. (2011). Special Issue Editorial: Designing for Services. *International Journal of Design*, 5(2), 1-3. http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/994/341

Maness, J., Miaskiewicz, T., & Sumner, T. (2008). Using Personas to Understand the Needs and Goals of Institutional Repositories. *D-lib Magazine - DLIB*, 14. https://doi.org/10.1045/september2008-maness

Moritz, S. (2009). *Service design: practical access to an evolving field*. Lulu. com.

Niemi-Grundström, M. (2022). Customer value as a key concept for enhancing the customer insight in academic libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 10(4), 407-415. http://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/545

Norman, D., & Nielsen, J. (2016). *The Definition of User Experience (UX)*. https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/

Polaine, A., Lovlie, L., & Reason, B. (2013). *Service Design: From Insight to Implementation*. Rosenfeld Media. https://books.google.co.th/books?id=NHo3DwAAQBAJ

Rohrer, C. (2022). *When to Use Which User-Experience Research Methods*. https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/

Rosenberg, D. (2014). Introducing the business of UX. *interactions*, 21(1), 74–76. https://doi.org/10.1145/2542115

Rossmann, D., & Young, S. W. H. (2020). Evidence Based Practice for Virtual Reality Spaces and Services: A Service Design Case Study. *Evidence Based Library & Information Practice*, 15(2), 143-149. https://doi.org/10.18438/eblip29714

Roto, V., Vermeeren, A., Väänänen-Vainio-Mattila, K., & Law, E. (2011, 2011//). User

Experience Evaluation – Which Method to Choose? Human-Computer Interaction – INTERACT 2011, Berlin, Heidelberg.

Rytilahti, P., & Miettinen, S. (2016). *For Profit, for Good : Developing organizations through service design* (P. Rytilahti & S. Miettinen, Eds.). University of Lapland.

Seale, M., Hicks, A., & Nicholson, K. P. (2022). Toward a Critical Turn in Library UX. *Coll. Res. Libr.*, 83(1). https://doi.org/10.5860/crl.83.1.6

Shostack, G. L. (1982). How to Design a Service. *European Journal of Marketing*, 16(1), 49-63. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004799

Silver, K. (2007). *What Puts the Design in Interaction Design*. https://www.uxmatters.com/mt/archives/2007/07/what-puts-the-design-in-interaction-design.php

Singh, B. P., & Margam, M. (2023). Mobile Apps–Based Applications in Libraries and Information Centers: A Systematic Review of the Literature and Future Research Agendas. *International Journal of Librarianship*, 8(3), 83-102. https://doi.org/10.23974/ijol.2023.vol8.3.294

Stanford d. School. (2010). *An Introduction to Design Thinking PROCESS GUIDE*. Hasso Plattner Institute of Design.

Stevens, E. (2021). *The Fascinating History of UX Design: A Definitive Timeline*. CareerFoundry. shorturl.at/dkorH

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2010). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Consortium Book Sales & Dist. https://books.google.co.th/books?id=o4ZPYgEACAAJ

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2012). *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Wiley.

Suthiprapa, K., & Tuamsuk, K. (2021). Reference Service Design for Academic Library: A Case of Digital Learning Launchpad Development. *TLA Research Journal*, 14(2), 1-17. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_research/article/view/251675/171711

Tallon, L. (2020). *Why service design matters*. https://uxdesign.cc/why-service-design-matters-a8460f622431

Tractinsky, N., Katz, A. S., & Ikar, D. (2000). What is beautiful is usable. *Interacting with Computers*, 13(2), 127-145. https://doi.org/10.1016/s0953-5438(00)00031-x

Trischler, J., & Kelly, K. (2016). Chapter 11 - User Involvement in the Design of New Library Services: Learning from the Application of Codesign on Library Service Design Projects. In J. Atkinson, *Quality and the Academic Library* (111-120). Chandos Publishing. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-802105-7.00011-7

Veliverronena, L., Grinfelde, I., & Java, O. (2021). WHY SERVICE DESIGN MATTERS: THE CASE OF NATIONAL LIBRARY OF LATVIA [The publication was prepared with the support from the National research programme project (No. PP-IZM-2018/1-0022) The Significance of Documentary Heritage in Creating Synergies between Research and Society".]. 2021, 4, 14. https://doi.org/10.17770/sie2021vol4.6267

Whang, L., Tawatao, C., Danneker, J., Belanger, J., Edward Weber, S., Garcia, L., & Klaus, A. (2017). Understanding the transfer student experience using design thinking. *Reference Services Review*, 45(2), 298-313. https://doi.org/10.1108/RSR-10-2016-0073

Wilkinson, J., Denneler, A., Nay, L., & Johnson, A. M. (2021). Constructing citations: reviewing chat transcripts to improve citation assistance as a service. *Reference Services Review*, 49(2), 194-210. https://doi.org/10.1108/RSR-03-2021-0007

Wu, M., & Chen, X. (2016). Library service design based on the needs of chemistry research data management and sharing survey. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 53(1), 1-4. https://doi.org/https://doi.org/10.1002/pra2.2016.14505301137

Yoo, D., Ernest, A., Serholt, S., Eriksson, E., & Dalsgaard, P. (2019). Service Design in HCI Research: The Extended Value Co-creation Model.*ACM Other Conferences* Halfway to the Future Symposium 2019,

เดชดนัย จุ้ยชุม, ฤทัยชนนี สิทธิชัย และอิ่มจิต เลิศพงษ์สมบัติ. (2556). การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. *วารสารมหาวิทยาลัย*

นราธิวาสราชนครินทร์, *5*(1), 79-92.

ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และ ชูจิต ตรีรัตนพันธ์. (2558). *Service design process & methods*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ.

ไพจิตร เกิดอยู่. (2540). *เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.

กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2019). *ประวัติความเป็นมา กองงานวิทยาเขตบางนา*. https://shorturl.asia/54i9N

งานนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2565). *จำนวนนักศึกษาสมัครใหม่*. http://www.regis.ru.ac.th/index.php/10-2013-12-20-06-46-50/20-stat

ชัยรัตน์ รัตโนภาส. (2558). *การพัฒนางานออกแบบบริการท่องเที่ยวเพื่อการปั่นจักรยาน*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี

ณัฐนันท์ ตาสุข และกันยารัตน์ เควียเซ่น. (2564). ประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน. *วารสารสารสนเทศศาสตร์ 39*(1), 60-72. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/249526/168402

ธิดารัตน์ สาระพล และลำปาง แม่นมาตย์. (2563). พฤติกรรมการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, *13*(2), 77-95.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. สุวีริยาสาส์น.

ปริญญ์ ขวัญเรียง และกันยารัตน์ เควียเซ่น. (2563). สภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย1. *วารสารปาริชาต*, *33*(3), 119-131.

รุจิร์ ภู่สาระ. (2520). ผลของการใช้สื่อการสอนแทนการบรรยายกับนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วสันต์ สระพัง. (2563). *การประเมินความต้องการจำเป็นในการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเปิด ที่มีระบบการศึกษาทางไกล*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ. http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1160/1/gs611130358.pdf

วสันต์ อติศัพท์ และมุจลินทร์ ผลกล้า. (2550). *การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปัตตานี

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2557). *Service design work book*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สร้างสรรค์งาน

ออกแบบ.

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2560). *แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564)*. https://www.lib.ru.ac.th/about/strategy-document/2564-02-17_RULib-plan2560-2564.pdf

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2563). *รายงานประจำปี 2563 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. https://www.lib.ru.ac.th/about/strategy-document/annual-report-2563/

หลิว เอินเผิง และบุญชู บุญลิขิตศิริ. (2560). การออกแบบการบริการดิจิทัลสำหรับพิพิธภัณฑ์. *วารสารศิลปกรรมบูรพา*, *20*(1), 145-154.

อริยา พงษ์พานิช และฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2563). การพัฒนาการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ในแผนกงานหลักของที่พักแรม. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร 8*(6), 2283-2298.

อัญชลี วิมลศิลป์. (2559). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนผ่านเว็บตามทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเองเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยตลาดวิชา. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, *6*(1), 31-45. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/67003

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ และศิวนาถ นันทพิชัย. (2562). *การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ : แนวคิดและความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์*. http://pulinet2019.buu.ac.th/Documentation/Proceeding/Oral/CRM/19.pdf

อิสริ์ยา หมีเงิน. (2563). *การศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นและคำค้นของผู้ใช้หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การประชุมวิชาการระดับชาติ* PULINET *ครั้งที่ 10, สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ.*

อุทยานการเรียนรู้. (2564). *ยกระดับบริการด้วย* Service Design. https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/006610.pdf

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 12412

ที่ อว 8718.1//253 **วันที่** 22 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรชา อินทร์ศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.วิภากร วัฒนสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 087 478 9444

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวนิรชา อินทร์ศรี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ อว 8718/252

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ

เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

22 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรชา อินทร์ศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ คุณฐิติมา เธียรอนันตกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวนิรชา อินทร์ศรี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ อว 8718/1737

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

20 มิถุนายน 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีสำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

เนื่องด้วย นางสาวนิรชา อินทร์ศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.พรพล ธรรมรงค์รัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ 1) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ 2) แนวคำถามสัมภาษณ์ 3) แนวคำถามการระดมสมอง 4) เทมเพลต ประกอบด้วย : แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้, แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ, พิมพ์เขียวการบริการ และ5) แบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวนิรชา อินทร์ศรี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2649 5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 087 478 9444

ภาคผนวก ข
เครื่องมือวิจัย

แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่
SERVICE SAFARI

เข้าใจผู้ใช้จากการสังเกตและเดินตามเส้นทางของผู้ใช้ที่ประสบกับงาน ผลิตภัณฑ์ หรือบริการได้ใกล้เคียงที่สุด จากประสบการณ์ตรง สามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนได้

1. **สภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ**
   - การเดินทางมายังห้องสมุด (เดิน/รถโดยสาร/รถส่วนบุคคล)
   - สภาพถนนและการจราจร
   - สถานที่โดยรอบห้องสมุด (ย่านการค้า/ ชุมชน /ฯลฯ)
   - สภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด (ต้นไม้ /ฯลฯ)
   - ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้เพียงพอหรือไม่ เป็นอย่างไร
   - ตัวอาคารของห้องสมุดเป็นอย่างไร (เก่า/ทันสมัย)
   - บุคคลที่ผู้ใช้พบเจอ/ติดต่อเป็นอันดับแรก
   - ความสะดวกในการเข้าใช้ห้องสมุด
   - ป้ายบ่งชี้ตำแหน่งต่างๆ ภายในห้องสมุด
   - จุดสอบถาม/ประชาสัมพันธ์
   - สภาพพื้นที่ภายในห้องสมุดเป็นอย่างไร (ความสะอาด/กลิ่น/โล่ง/คับแคบ)
   - อุณหภูมิภายในห้องสมุดเป็นอย่างไร
   - ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ (มากเกินไป/น้อยเกินไป)
   - เสียงรบกวนมีหรือไม่ และต้นเหตุคืออะไร
   - ห้องน้ำสะอาดหรือไม่ กลิ่นภายในห้องน้ำ
   - ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอหรือไม่ (แสงธรรมชาติ/แสงไฟ)
   - ลักษณะของโต๊ะ-เก้าอี้
   - จุดรับประทานอาหาร/พักผ่อน

2. **สังเกตผู้ใช้**
   - ท่าทาง/พฤติกรรมของผู้ใช้เมื่อเข้ามาห้องสมุด (กำลังมองหาอะไร/ เก๊ ๆกัง ๆ หันซ้ายหันขวา)
   - วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด
   - ผู้ใช้มีอารมณ์และความรู้สึกอย่างไรระหว่างการใช้งานห้องสมุด (เช่น ดี เบื่อ มีความสุข)
   - เส้นทางของผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุด เริ่มต้น-สิ้นสุดอย่างไร
   - การใช้บริการเริ่มต้นอย่างไร
   - ผู้ใช้มีอารมณ์และความรู้สึกอย่างไรระหว่างการรับบริการ (เช่น ดี เบื่อ มีความสุข)

แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่
SERVICE SAFARI

เข้าใจผู้ใช้จากการสังเกตและเดินตามเส้นทางของผู้ใช้ที่ประสบกับงาน ผลิตภัณฑ์ หรือบริการได้ใกล้เคียงที่สุด จากประสบการณ์ตรง สามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนได้

- ระยะเวลาที่กระบวนการบริการ/พฤติกรรมของผู้ใช้จนถึงการบรรลุเป้าหมาย
- อุปสรรคของผู้ใช้

3. สังเกตผู้ให้บริการ

- การติดต่อ/พูดคุยกับเจ้าหน้าที่สะดวกหรือไม่
- พฤติกรรม/ท่าทาง สีหน้า น้ำเสียงของผู้ให้บริการเป็นอย่างไร
- ผู้ให้บริการมีอารมณ์และความรู้สึกอย่างไรระหว่างให้บริการ (เช่น ดี โมโห มีความสุข)
- การแต่งกายสะอาด สุภาพ

4. การบริการ /ทรัพยากรสารสนเทศ

- จุดที่จะพบเจ้าหน้าที่ มีจุดใดบ้าง
- ช่องทางการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ (ไลน์ /โทรศัพท์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ /อื่น)
- อุปกรณ์การให้บริการเป็นอย่างไร (เครื่องคอมพิวเตอร์/ หูฟัง)
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างภายในห้องสมุด
- บริการอินเตอร์เน็ต/สัญญาณอินเตอร์เน็ตไร้สาย (Wi-fi)
- สภาพ/ลักษณะทรัพยากรสารสนเทศ (ปีพิมพ์เก่า/ ใหม่)
- การรักษาความปลอดภัย

แนวคำถามสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ
งานวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นางสาวนิรชา อินทร์ศรี
นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อคำถามของการสัมภาษณ์นี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจงสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ แบบการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

รหัสแทนชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ (รหัส = USER-XX) .....วัน/เดือน/ปีสัมภาษณ์.....

ประเภทผู้ใช้ ☐ นักศึกษา ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร ☐ ศิษย์เก่า ☐ บุคคลทั่วไป

อาชีพ.....

ตอนที่ 2 ประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ

<u>ด้านประสบการณ์</u>

1. ประสบการณ์ใช้/เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหงหรือไม่ (ถ้าเคยให้อธิบาย/ยกตัวอย่างสิ่งที่เข้ามาใช้บริการ ถ้าไม่เคย เพราะเหตุใด) (ประสบการณ์การด้านการใช้บริการห้องสมุด ด้านกิจกรรม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม)
2. คุณรู้สึกอย่างไรเวลาที่ เรียน/ทำงาน/อ่านหนังสือในห้องสมุดแตกต่างจากที่บ้าน/หอพักอย่างไร
3. ประสบการณ์ที่คุณชื่นชอบและรู้สึกดีเป็นแบบไหน เกิดขึ้นตอนไหน อย่างไร
4. ประสบการณ์ที่คุณไม่ประทับใจเป็นอย่างไร และเกิดขึ้นตอนไหน
5. ถ้าต้องเขียน 3 สิ่งที่คุณไม่ชอบเป็นพิเศษของห้องสมุด มีอะไรบ้าง เนื่องจากอะไร
6. อะไรบ้างที่จะทำให้คะแนนของห้องสมุดเพิ่มขึ้น
7. คุณเคยรู้สึกโกรธในขณะที่อยู่ในห้องสมุด/ระหว่างใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร

ด้านการใช้บริการ

1. คุณเคยใช้บริการ/มีการติดต่อกับห้องสมุดหรือไม่ (ผ่านช่องทางใด/ออนไลน์/เฟสบุ๊ค/พนักงาน) เพราะเหตุใดถึงต้องติดต่อกับห้องสมุด
2. คุณเข้ามาใช้งานห้องสมุดกี่ชั่วโมง และใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับอะไร
3. สิ่งแรกและสิ่งสุดท้ายที่คุณทำเมื่อเข้ามาที่ห้องสมุด
4. ขอให้อธิบายการเดินทางของคุณตั้งแต่ก่อนที่จะมาห้องสมุด การใช้ห้องสมุด และหลังจากเลิกใช้ห้องสมุด

ด้านความต้องการและความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ (ด้านบริการ ด้านกิจกรรม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม)
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

แนวคำถามสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

งานวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นางสาวนิรชา อินทร์ศรี

นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อคำถามของการสัมภาษณ์นี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยระยะที่ 1 เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจงสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ แบบการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ประสบการณ์และความต้องการของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้สัมภาษณ์

รหัสแทนชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ (รหัส = USER-XX) .....วัน/เดือน/ปีสัมภาษณ์ .....

อายุงาน.....ปี ตำแหน่งงาน.....

ตอนที่ 2 ประสบการณ์และความต้องการของผู้ให้บริการ

<u>ด้านประสบการณ์</u>

1. ปัญหาที่พบในห้องสมุดและสาเหตุของปัญหา (ด้านบริการ ด้านกิจกรรม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม) ทั้งในส่วนที่ผู้ใช้มองเห็นและผู้ใช้มองไม่เห็นจากมุมมองของผู้ให้บริการ
2. มีวิธีจัดการ/แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา/ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
3. ประสบการณ์ที่คุณชื่นชอบและรู้สึกดีเป็นแบบไหน เกิดขึ้นตอนไหน อย่างไร
4. อะไรคือสิ่งที่คุณชื่นชอบน้อยที่สุด /ทำให้คุณรู้สึกแย่ที่สุดในห้องสมุด
5. ถ้าต้องเขียน 3 สิ่งที่คุณไม่ชอบเป็นพิเศษของห้องสมุด มีอะไรบ้าง เนื่องจากอะไร
6. อะไรบ้างที่จะทำให้คะแนนของห้องสมุดเพิ่มขึ้น

<u>ด้านการให้บริการ</u>

การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

<u>ด้านความต้องการและความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ</u>

1. ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น (ด้านบริการ ด้านกิจกรรม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม)
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ PERSONA

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ ที่อาจใช้บริการห้องสมุดในลักษณะเดียวกัน ช่วยให้เข้าใจความต้องการ ประสบการณ์ พฤติกรรม และเป้าหมายของผู้ใช้

ชื่อสมมุติ _____

อาชีพ _____

คณะ/ตำแหน่ง _____

ประเภทผู้ใช้ _____

ระดับประสบการณ์การใช้ห้องสมุด

ประวัติ (BIO)

เป้าหมาย (Goal)

แรงจูงใจ (motivation)

ความสนใจ (Interest)

การใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ (Technology and social media)

ความต้องการและความคาดหวัง (Needs and expectations)

อุปสรรคและความท้าทาย (Problems and challenges)

หมายเหตุ : แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้วิเคราะห์เองจากการเก็บข้อมูลในระยะที่ 1

แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้
USER JOURNEY MAP

แผนภาพแสดงกระบวนการที่ผู้ใช้ต้องผ่านเพื่อบรรลุเป้าหมาย แสดงจุดสัมผัสบริการ อารมณ์/ความรู้สึก เพื่อให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนา

หมายเหตุ : แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้นี้ผู้วิจัยเป็นผู้วิเคราะห์เองจากการเก็บข้อมูลในระยะที่ 1

พิมพ์เขียวการบริการ
SERVICE BLUEPRINT

แผนภาพแสดงภาพรวมของกระบวนการบริการทั้งหมด
เพื่อปรับวิธีที่ในการส่งมอบประสบการณ์ผู้ใช้ให้เหมาะสม

หมายเหตุ : พิมพ์เขียวการบริการนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้วิเคราะห์เองจากการเก็บข้อมูลวิจัย

แนวทางและแนวคำถามในการระดมสมอง

งานวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นางสาวนิรชา อินทร์ศรี

นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความมุ่งหมาย : เพื่อระดมความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ใช้ตามประเด็นที่ศึกษา สำหรับการกำหนดปัญหาและการแก้ไขปัญหา

1. แนวทาง

1. ผู้วิจัยนัดหมายผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ จำนวน ประมาณ 15 คน ในการระดมสมอง
2. จัดเตรียมสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการระดมสมอง
3. แบ่งสมาชิกออกเป็น 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบไปด้วยผู้ใช้บริการและผู้ให้การ
4. เปิดประเด็นคำถามเรื่องปัญหาการบริการของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ให้สมาชิกในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระดมความคิดเห็น จากนั้นเสนอแนวทางแก้ไข หรือคัดเลือกปัญหาที่ถูกนำเสนอ
5. ไม่ปิดกั้นความคิด ไม่ตัดสินความคิดของผู้อื่น ในระหว่างการแสดงความคิดเห็นรวบรวม เน้นที่ปริมาณความคิดที่หลากหลาย โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที
6. นำเสนอปัญหาที่เลือกและแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที

2. แนวคำถาม

1. หากนึกถึงห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ท่านนึกถึงอะไรบ้าง
2. ปัญหาใดที่คิดว่าเป็นปัญหาที่เร่งด่วน/ที่สำคัญ ควรให้ความสำคัญก่อน
3. เสนอแนวทางหรือวิธีแก้ไขปัญหา

แบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ

งานวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบประเมินนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อพิมพ์เขียวการบริการที่ถูกออกแบบและพัฒนาด้วยกระบวนการออกแบบบริการ ประกอบไปด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ มีรายการประเมิน ทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการออกแบบและพัฒนา ด้านประโยชน์ในการใช้งาน ด้านความเหมาะสม และความเป็นไปได้ จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. กรุณาตอบแบบประเมินให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

3. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตามข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

วุฒิการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

ตำแหน่ง .....

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการออกแบบและพัฒนา (ผู้เชี่ยวชาญ) 1. พิมพ์เขียวการบริการถูกพัฒนาตามแนวคิดและทฤษฎีอย่างเป็นระบบ					
2. พิมพ์เขียวการบริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน					
3. พิมพ์เขียวการบริการมีความครบถ้วนของกระบวนการดำเนินงาน					
4. พิมพ์เขียวการบริการมีการจัดวาง (lay out) ที่เข้าใจได้ง่าย					

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านความเป็นไปได้ (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ) 5. พิมพ์เขียวการบริการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง					
6. พิมพ์เขียวการบริการมีรายละเอียดกระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
7. ห้องสมุดสามารถนำพิมพ์เขียวการบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานได้จริง					
ด้านความเหมาะสม (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการ) 8. พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับงานบริการห้องสมุด					
9. พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ					
ด้านประโยชน์ในการใช้งาน (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการ) 10. พิมพ์เขียวการบริการสามารถส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
11. พิมพ์เขียวการบริการสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น					
12. พิมพ์เขียวการบริการสามารถนำมาใช้งานได้ง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จุดแข็งของต้นแบบบริการ

.....

.....

.....

.....

จุดอ่อน/สิ่งที่ต้องปรับปรุงของต้นแบบบริการ

.....

.....

.....

จุดแข็งของพิมพ์เขียวการบริการ

.....

.....

.....

.....

จุดอ่อน/สิ่งที่ต้องปรับปรุงของพิมพ์เขียวการบริการ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย

MF-04-version-2.0
วันที่ 18 ต.ค. 61

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม
หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 411/2565E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาว นิรชา อินทร์ศรี
สังกัด: คณะมนุษยศาสตร์
เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1.	แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 พฤศจิกายน 2565
2.	โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 พฤศจิกายน 2565
3.	เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 พฤศจิกายน 2565
4.	หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 21 พฤศจิกายน 2565

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรกุล)
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-411/2565
วันที่ให้การรับรอง : 21/11/2565
วันหมดอายุใบรับรอง : 21/11/2566

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G411/2565E (ต่อใบรับรองครั้งที่ 1)

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง : การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อผู้วิจัยหลัก : นางสาวนิรชา อินทร์ศรี
สังกัด : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เอกสารที่เสนอพิจารณาทบทวน :
แบบรายงานความก้าวหน้าของการวิจัย เพื่อขอต่ออายุการรับรอง ฉบับลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2566
วันที่ประชุม : 15 พฤศจิกายน 2566 **การประชุมครั้งที่ :** 11/2566
ผลการพิจารณา : รับรอง
ข้อเสนอแนะ : -

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรกุล)
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-411/2565
วันที่ให้การรับรอง : 22/11/2566
วันหมดอายุใบรับรอง : 21/11/2567

ประวัติผู้เขียน