



การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
SERVICE DESIGN FOR THE LIBRARY OF MINISTRY OF LABOUR



รุ่งนภา สมรฤทธิ

การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

SERVICE DESIGN FOR THE LIBRARY OF MINISTRY OF LABOUR



An Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Information Studies)

Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

2024

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ของ

รุ่งนภา สมรฤทธิ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ปิติถนบดี)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศุภรชชตรา แสนวา)

ชื่อเรื่อง	การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
ผู้วิจัย	รุ่งนภา สมรฤทธิ
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน โดยใช้ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) เป็นกระบวนการในการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวนรวมทั้งสิ้น 31 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 30 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 1 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ แบบสัมภาษณ์ เทมเพลตแผนที่การเดินทางของผู้ใช้ แบบจำลองผู้ใช้บริการ แนวคำถามสำหรับการระดมสมอง เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ แบบประเมินพิมพ์เขียวการบริการ จากการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ พบประเด็นสำคัญและนำมากำหนดเป็นปัญหาหลักเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและออกแบบบริการ คือ ผู้ใช้มักประสบปัญหาในการค้นหาผลงานวิชาการเพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำผลงานเพื่อขอเลื่อนตำแหน่ง จึงนำไปสู่การออกแบบและพัฒนาต้นแบบบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ (Labour Scholar Search Service) ผลลัพธ์ที่ได้คือ ต้นแบบบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการที่ได้ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ที่ออกแบบให้เหมาะสมกับคอลเล็กชันผลงานวิชาการของกระทรวงแรงงาน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและค้นหาผลงานวิชาการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการทั้งทางออนไลน์และผ่านชั้นหนังสือ และพิมพ์เขียวการบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการที่แสดงให้เห็นกระบวนการโดยละเอียดของงานบริการทั้งหมด ซึ่งผลการประเมินพิมพ์เขียวการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นไปได้และด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจุดเด่นของตัวแบบบริการมีความเรียบง่าย การใช้งานได้ง่าย สามารถสืบค้นผลงานวิชาการได้อย่างรวดเร็ว มีข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผลงานทางวิชาการครบถ้วน มีการจัดวางตำแหน่งเนื้อหาอย่างเหมาะสม มีฟังก์ชันการทำงานที่ครบถ้วนสามารถนำไปใช้งานได้จริง

คำสำคัญ : ประสบการณ์ผู้ใช้, การออกแบบบริการ, พิมพ์เขียวการบริการ, ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

Title	SERVICE DESIGN FOR THE LIBRARY OF MINISTRY OF LABOUR
Author	RUNGNAPA SAMORNIRIT
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Sasipimol Prapinpongsakorn

This research aims to design a service for the Ministry of Labor library using the Double Diamond design model as the process framework. A total of 31 key informants participated in the study, including 30 Ministry of Labor users and 1 librarian, all selected through purposive sampling. The research tools included service safari, interview questions, user journey mapping, persona template, brainstorming questions, service blueprint template, and service blueprint evaluation forms. The analysis of user experiences and needs revealed several key issues, which were defined as the main challenges for service improvement and design: users frequently struggle to find labour scholarly materials when preparing work for promotion. This led to the design and development of a prototype for Labour Scholar Search Service. The final prototype includes various functionalities designed specifically for the Ministry of Labor's scholarly collection, enabling users to quickly and efficiently access and search for scholarly works that meet their specific needs, both online and on physical shelves. In addition, a service blueprint was developed to describe the entire service process. The evaluation findings revealed an overall high level of satisfaction with the service, particularly in terms of feasibility and appropriateness, which received the highest ratings. The strengths of the service design included its simplicity, ease of use, the ability to quickly search for academic works, completeness and relevancy of information, well-organized content structure, and fully functional features that are useful and suitable for real-world application.

Keyword : User Experience, Service Design, Service blueprint, The Library of Ministry of Labour

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงสุดจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ มาโดยตลอด รวมทั้งสละเวลาในการตรวจแก้ไข ชี้แนะสิ่งที่มีประโยชน์จนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ปิติชนบดี ประธานสอบปากเปล่า และอาจารย์ ดร.ศุภรชชิตรา แสนวา ที่ร่วมเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่า โดยให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์และกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิประสาทความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่สละเวลาในการพิจารณาคุณภาพและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ขอขอบพระคุณบุคลากรและผู้ให้บริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงานทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ผู้สนับสนุนการศึกษาอย่างเป็นทางการ ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่เป็นกำลังให้กันและกัน รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานวิจัยต่างๆ จนทำให้งานสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รุ่งนภา สมรฤทธิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการ (Service design)	8
ความเป็นมาและแนวคิดของการออกแบบบริการ	8
แนวคิดและความหมายของการออกแบบบริการ.....	9
เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ	9
ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model)	17
ประสบการณ์ของผู้ใช้.....	21
แนวคิดของประสบการณ์ของผู้ใช้	21

ความหมายของประสบการณ์ของผู้ใช้	21
องค์ประกอบของการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้	21
ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	23
กระทรวงแรงงาน	23
ความเป็นมาของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	23
โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	24
การดำเนินงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
1. ขั้นตอนการค้นพบ (Discover)	41
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
2. ขั้นตอนกำหนดปัญหา (Define)	42
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3. ขั้นตอนการพัฒนา (Develop)	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
4. การส่งมอบ (Deliver)	42
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	45

บทที่ 4 ผลการศึกษา	47
1. ขั้นตอนการค้นพบ (Discover)	47
2. ขั้นตอนกำหนดปัญหา (Define)	74
3. ขั้นตอนการพัฒนา (Develop)	78
4. การส่งมอบ (Deliver)	108
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	122
ความมุ่งหมายของการวิจัย	122
วิธีดำเนินการวิจัย	122
สรุปผลการวิจัย	124
อภิปรายผลการวิจัย	128
ข้อเสนอแนะ	131
บรรณานุกรม	132
ภาคผนวก	138
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	139
ภาคผนวก ข เครื่องมือวิจัย	143
ภาคผนวก ค ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย	153
ภาคผนวก ง คู่มือการสืบค้นผลงานทางวิชาการ	155
ประวัติผู้เขียน	173

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สรุปขั้นตอน วัตถุประสงค์ เครื่องมือและวิธีการ	20
ตาราง 2 ตารางสรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	46
ตาราง 3 สรุปประสพการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน.....	70
ตาราง 4 สรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางวิธีแก้ไขปัญหา	80
ตาราง 5 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ.....	109



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพประกอบ 2 แบบฟอร์มการสังเกตการณ์ (Observation capture).....	10
ภาพประกอบ 3 แผนภาพการสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Design brief)	14
ภาพประกอบ 4 พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint)	16
ภาพประกอบ 5 ตัวแบบการออกแบบบริการ ดับเบิลไดอะมอนด์.....	17
ภาพประกอบ 6 โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน.....	25
ภาพประกอบ 7 แผนที่กระทรวงแรงงาน.....	49
ภาพประกอบ 8 อาคารกระทรวงแรงงาน.....	50
ภาพประกอบ 9 ผังห้องสมุดกระทรวงแรงงาน.....	50
ภาพประกอบ 10 แผนภาพแสดงเส้นทาง ประสบการณ์การใช้บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ.....	73
ภาพประกอบ 11 แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (Persona).....	76
ภาพประกอบ 12 หน้าแรกบริการผลงานทางวิชาการ (Labour Scholar Search)	81
ภาพประกอบ 13 หน้าแนะนำห้องสมุด	82
ภาพประกอบ 14 หน้าแสดงรายการผลงานวิชาการ	83
ภาพประกอบ 15 หน้าแสดงรายละเอียดผลงานวิชาการ.....	84
ภาพประกอบ 16 หน้าแรกของบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ (Labour Scholar Search).....	85
ภาพประกอบ 17 หน้าเข้าสู่ระบบ	86
ภาพประกอบ 18 หน้าแสดงรายการผลงานวิชาการ.....	87
ภาพประกอบ 19 หน้าแสดงรายการการยืมและกำหนดส่ง	88
ภาพประกอบ 20 หน้าแสดงรายละเอียดผลงานวิชาการ.....	89
ภาพประกอบ 21 หน้าติดต่อเรา	90

ภาพประกอบ 22 หน้าแรกบริการการสืบค้นผลงานทางวิชาการ.....	92
ภาพประกอบ 23 เมนู Search สืบค้นผลงานทางวิชาการ.....	93
ภาพประกอบ 24 หน้าแสดงรายการผลงานทางวิชาการ.....	94
ภาพประกอบ 25 แสดงรายละเอียดผลงานทางวิชาการ	95
ภาพประกอบ 26 แสดงหน้าตัวอย่างไฟล์ฉบับสมบูรณ์ให้ดาวน์โหลด	96
ภาพประกอบ 27 หน้า Browse ตำแหน่งทางวิชาการ	97
ภาพประกอบ 28 หน้า Browse หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ.....	98
ภาพประกอบ 29 หน้า Browse ปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์	99
ภาพประกอบ 30 หน้าดาวน์โหลดแบบประเมินบุคคลและผลงาน	100
ภาพประกอบ 31 หน้าดาวน์โหลดแนวทางในการจัดทำผลงาน	101
ภาพประกอบ 32 หน้าดาวน์โหลดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	102
ภาพประกอบ 33 หน้าช่องทางแชทติดต่อบรรณารักษ์	103
ภาพประกอบ 34 หน้าดาวน์โหลดคู่มือการสืบค้นผลงานทางวิชาการ	104
ภาพประกอบ 35 ชั้นหนังสือผลงานทางวิชาการ	105
ภาพประกอบ 36 พิมพ์เขียวการบริการ (Service Blueprint)	107
ภาพประกอบ 37 หน้าแรกบริการ Labour Scholar Search.....	112
ภาพประกอบ 38 หน้าแสดงรายการผลงานวิชาการ.....	113
ภาพประกอบ 39 หน้าแสดงรายละเอียดผลงานทางวิชาการ.....	114
ภาพประกอบ 40 หน้าแสดงไฟล์ดาวน์โหลดผลงานทางวิชาการ	115
ภาพประกอบ 41 เมนู Browse ตำแหน่งทางวิชาการ	116
ภาพประกอบ 42 เมนู Browse หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ	117
ภาพประกอบ 43 เมนู Browse ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์ผลงาน.....	118
ภาพประกอบ 44 เมนู Advance Search(การสืบค้นแบบขั้นสูง).....	119

ภาพประกอบ 45 ปรับปรุงพิมพ์เขียวการบริการครั้งที่ 2..... 121



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคของข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตของผู้คนมากขึ้น ทั้งทางด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษาเพื่อการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และเพื่อการประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน รวมถึงใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน สำหรับระดับองค์กร สารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานวางแผนแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ปัจจุบันการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อการผลิตสารสนเทศ ในหลากหลายรูปแบบ และเผยแพร่ออกมาอย่างมากมาย ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ความเจริญก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสารสนเทศทั้งด้านรูปแบบและปริมาณ รวมทั้งพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้คนในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป ห้องสมุดจำเป็นต้องมีการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ และนำผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ โดยนำแนวคิดการออกแบบบริการมาพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดที่ยึดหลักผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ช่วยให้ผู้ใช้บริการเห็นภาพกระบวนการในการพัฒนาบริการอย่างเป็นระบบ (ปริญญาขวัญเรียง และ กันยารัตน์ เควียเช่น, 2563; ศิริพร ศรีเพชรดี, รุ่งรวี ลาภมุล, และ อมรา เกรอด, 2564)

แนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience) เป็นแนวคิดที่มีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบปัจจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตพัฒนาขึ้นต่อผู้ใช้ ซึ่งจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับความงาม ความสามารถในการใช้งานประสิทธิภาพหรือประสบการณ์ที่มีต่อเทคโนโลยีประสบการณ์ผู้ใช้ เดิมเป็นลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์หรือผู้ใช้งานกับคอมพิวเตอร์ (Human-computer interaction : HCI) คำว่า 'ประสบการณ์ผู้ใช้' มีความเกี่ยวข้องกับความหมายที่หลากหลาย (Forlizzi & Battarbee, 2004) ตั้งแต่การใช้งานแบบดั้งเดิมไปจนถึงความสวยงาม ความเพลิดเพลิน อารมณ์ หรือประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยี ต่อมาแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้มีนักออกแบบ (Designer) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำเสนอกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการออกแบบที่อิงประสบการณ์ผู้ใช้นำมาประยุกต์ใช้อยู่หลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการหน่วยงานของรัฐ และเอกชน โดยมีรายละเอียดของกระบวนการที่แตกต่างไม่มากนัก แต่มี

จุดประสงค์เดียวกันคือ ศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญในการออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทำให้ผู้ใช้รู้สึกยินดีและชื่นชมในการใช้งานสิ่งนี้ออกแบบข้อมูลที่ได้จากการวิจัยยังนำมาสู่กระบวนการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ใช้มากขึ้นอีกด้วย (วัชรศักดิ์ สุธหล้า, 2560) รวมไปถึงในวงการของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้และการใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณค่าของงานบริการและผลกระทบของห้องสมุดโดยแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้ ได้ขยายและพัฒนาและกลายเป็นความเชี่ยวชาญพิเศษที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพบรรณารักษ์ ประสบการณ์ผู้ใช้ในห้องสมุดได้รับแรงบันดาลใจจากการเรียกร้องให้ใส่ใจอย่างใกล้ชิดต่อความต้องการเฉพาะและโดดเด่นของผู้ใช้ ซึ่งช่วยให้ห้องสมุดสามารถออกแบบบริการสำหรับผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประสบการณ์ผู้ใช้ จึงมีความสำคัญที่จำเป็นต้องศึกษา โดยใช้วิธีการวิจัยและการออกแบบที่มุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้บริการ การแก้ปัญหาการมีส่วนร่วม การทำงานร่วมกัน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการออกแบบที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง การออกแบบบริการ และการออกแบบที่มีส่วนร่วม (Young, Chao, & Chandler, 2020) ช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงการบริการแบบองค์รวม ได้อย่างลึกซึ้ง มุ่งสร้างประสบการณ์ผู้ใช้และการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและปรับปรุงประสบการณ์ การบริการได้อย่างลึกซึ้ง (Miller, 2015)

การออกแบบบริการเป็นการนำกระบวนการที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางมาสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการบริการและออกแบบบริการใหม่ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ทำความเข้าใจเชิงลึกกับผู้ใช้บริการ ศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการ ช่วยให้องค์กรมองเห็นการบริการของตนจากมุมมองของผู้ใช้บริการ เป็นแนวทางการออกแบบบริการที่สมดุลระหว่างความต้องการของผู้ใช้บริการกับความต้องการขององค์กร โดยมุ่งสร้างประสบการณ์การบริการที่มีคุณภาพ การออกแบบบริการมีรากฐานมาจากการคิดเชิงออกแบบ และนำกระบวนการ ที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางมาสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการบริการและออกแบบบริการใหม่ ด้วยวิธีการทำงานร่วมกันทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ช่วยให้องค์กรมองเห็นกระบวนการในภาพรวม ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงการบริการแบบองค์รวมได้อย่างลึกซึ้ง มุ่งสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ และการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ และปรับปรุงประสบการณ์การบริการได้อย่างลึกซึ้ง (Miller, 2015) ตัวแบบการออกแบบบริการ ที่นิยมนำมาใช้ในการออกแบบงานบริการ คือ ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) ของ UK Design Council โดยดำเนินการ ตามกระบวนการเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ การค้นพบ (Discover) การกำหนดปัญหา (Define) การพัฒนา (Develop) และการส่งมอบ (Deliver) ซึ่งเป็นการค้นคว้าหาข้อมูล การวิเคราะห์เพื่อสรุปปัญหา การพัฒนา แนวคิด การพัฒนา เพื่อส่งมอบสู่ผู้ใช้ (Design Council, 2015)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า มีการนำแนวคิดการออกแบบการบริการนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านต่างๆ ทั้งในหน่วยงานรัฐและเอกชนที่ไม่ได้อยู่ในแวดวงของห้องสมุด อาทิ การออกแบบบริการสำหรับธุรกิจของผู้ประกอบการต่างๆ การท่องเที่ยว สุขภาพ การศึกษา เป็นต้น เช่น การพัฒนางานออกแบบบริการท่องเที่ยวเพื่อการปั่นจักรยาน (ชัยรัตน์ รัตโนภาส, 2558) รูปแบบการออกแบบประสบการณ์ในการบริการนักท่องเที่ยวของธุรกิจยานพาหนะเช่า (ดลญา นาทิพย์, 2563) แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตตะภาสู่ความเป็นเลิศ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง และ เปรมปรีดา ทองลา, 2559) การสร้างพิมพ์เขียวการบริการสำหรับนวัตกรรมบริการ (สิทธิพงษ์ ฉิมไทย, 2559) ในขณะที่งานวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบบริการในห้องสมุดมักอยู่ในบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชน เช่น การออกแบบบริการอ้างอิงสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (กิตติยา สุทธิประภา และ กุลธิดา ท้วมสุข, 2564) การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (อาภรณ์ ไชยสุวรรณ และ ศิวนาถ นันทพิชัย, 2562) การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (อาภรณ์ ไชยสุวรรณ และ ศิวนาถ นันทพิชัย, 2562) การออกแบบบริการโดยมีผู้ใช้เป็นศูนย์กลางโดยใช้แนวคิดการออกแบบบริการ (Luca & Ulyannikova, 2020) การสร้างบริการแบบไร้สัมผัสของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระหว่างการแพร่ระบาดของโรค (Haines & Rodgers, 2021; Haines & Rodgers, 2021) แนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ (กิตติยา สุทธิประภา, 2565) เป็นต้น

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน อยู่ภายใต้สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและบริการสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น เพื่อเป็นแหล่งความรู้แก่ผู้มาใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ได้แก่ บริการให้ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการจองหนังสือ และบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ และเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2566 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้มีคำสั่งให้จัดตั้งกลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและบริการสารสนเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน คือ งานบริการห้องสมุดและการบริหารจัดการพัฒนาและจัดระบบการให้บริการในรูปแบบเป็นห้องสมุดดิจิทัล (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2566) โดยผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำริให้มีนโยบายในการพัฒนาให้มีความเป็นห้องสมุดดิจิทัลมากขึ้น โดยเน้นการปรับปรุงและ

พัฒนาให้มีทรัพยากรสารสนเทศและบริการรูปแบบออนไลน์หรือรูปแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น ลดการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบรูปเล่ม ซึ่งช่วยทั้งในเรื่องข้อจำกัดของขนาดพื้นที่ห้องสมุดที่มีขนาดเล็กและเพื่อให้การบริการของห้องสมุดกระทรวงมีความทันสมัยสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของคนยุคปัจจุบัน (ประจวบ ทองอยู่, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2566)

จากการศึกษาและสำรวจเบื้องต้นที่ได้จากสถิติของผู้ใช้งานห้องสมุด การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ พบข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน เช่น ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมาพบว่า มีผู้ใช้/ใช้งานห้องสมุดทางกายภาพลดลง แต่มีการใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น มีปัญหาและอุปสรรคต่างๆจากการใช้บริการห้องสมุด เช่น บุคลากรที่ให้บริการจำนวนน้อย ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศยังขาดประสิทธิภาพ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ พื้นที่ของห้องสมุดมีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด และยังไม่มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงานทำให้ขาดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร เป็นต้น จากสภาพการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป บริการและระบบที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้โดยตรง ห้องสมุดจึงต้องปรับปรุงบริการให้ตอบโจทย์ผู้ใช้ในยุคปัจจุบันมากขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ สร้างความประทับใจและเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience) และการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนางานบริการของห้องสมุดและส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญดังกล่าว นำไปสู่การศึกษาโดยการนำแนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) เป็นกรอบแนวคิดหลักที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการห้องสมุดกระทรวงแรงงานให้ดีขึ้น เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและประสบการณ์ของผู้ใช้ในมิติต่างๆ และพัฒนาต้นแบบการบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ ผลจากการวิจัยจะถูกนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนางานบริการห้องสมุด เสนอโครงการของบประมาณในการแก้ปัญหาการให้บริการ รวมถึงปรับปรุงและพัฒนางานบริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการในระยะยาว

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน โดยใช้ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model)

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้ต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวการบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์สำคัญที่สามารถนำไปต่อยอดเป็นนวัตกรรมการบริการใหม่สำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงานได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการบริการสำหรับห้องสมุดหน่วยงานอื่นๆ และ/หรือห้องสมุดประเภทอื่นที่ประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ระบุตามขั้นตอนการศึกษาตามตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการค้นพบ (Discover) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ประจำ กลุ่มผู้ใช้แบบสุดขีด (Extreme users) และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน และ 2) ผู้ให้บริการ ได้แก่ นักวิชาการแรงงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในห้องสมุด จำนวน 1 คน โดยทั้งสองกลุ่มใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. ขั้นตอนการกำหนดปัญหา(Define) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ จำนวน 15 คน ซึ่งสุ่มแบบเจาะจงจากขั้นตอนการค้นพบ

3. ขั้นตอนการพัฒนา (Develop) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์/สารสนเทศศึกษา จำนวน 3 คน

4. ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย 1) ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง และ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์/สารสนเทศศึกษา จำนวน 3 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

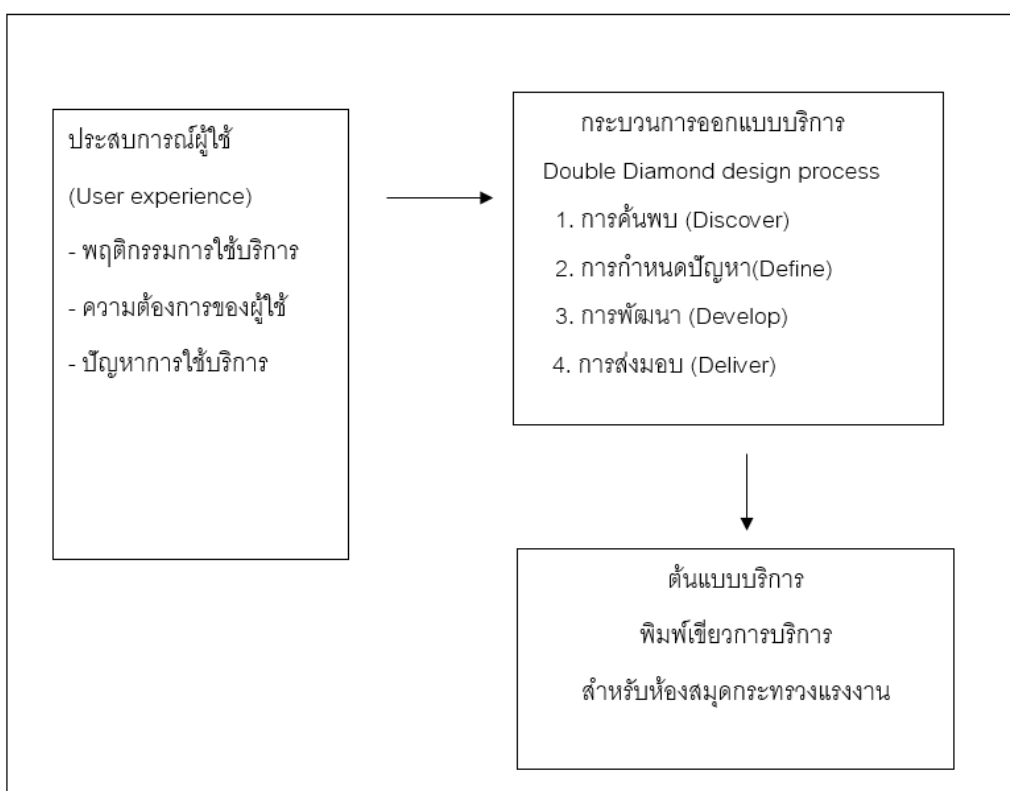
1. การออกแบบบริการ (Service design) หมายถึง กระบวนการออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน โดยงานวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอน (The Double Diamond design model) (Design Council, 2015) เป็นกรอบในการศึกษา โดยมีกระบวนการ 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) การค้นพบ (Discovery) ศึกษาปัญหาความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้ 2) การกำหนดปัญหา (Define) วิเคราะห์ประเด็นปัญหาเลือกปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้ใช่มากที่สุด 3) การพัฒนา (Develop) รวบรวมแนวคิดในการแก้ปัญหา และสามารถดำเนินการได้จริงและพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการของนวัตกรรมการบริการ และทดสอบกับผู้ใช้ 4) การส่งมอบ (Deliver) ส่งมอบพิมพ์เขียวการบริการของนวัตกรรมการบริการและทำการประเมินผล

2. ประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience) หมายถึง การรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึก และการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการใช้กับงานบริการ เป็นการศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นประสบการณ์ของผู้ใช้ทั้งก่อน ระหว่างการใช้บริการ และหลังจากการใช้บริการนั้น

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงแรงงาน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของหน่วยงาน

4. ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน หมายถึง เป็นห้องสมุดที่อยู่ภายใต้สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและบริการสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่ที่ อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15 ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการ (Service design)
 - 1.1 ความเป็นมาและแนวคิดของการออกแบบบริการ
 - 1.2 ความหมายของการออกแบบบริการ
 - 1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ
 - 1.4 ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอน
2. ประสบการณ์ของผู้ใช้ (User experience)
 - 2.1 ความเป็นมาและแนวคิดของประสบการณ์ของผู้ใช้
 - 2.2 ความหมายของประสบการณ์ของผู้ใช้
 - 2.3 องค์ประกอบของการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้
3. ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
 - 3.1 กระทรวงแรงงาน
 - 3.2 ความเป็นมาของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
 - 3.3 โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
 - 3.4 การดำเนินงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการ (Service design)

ความเป็นมาและแนวคิดของการออกแบบบริการ

ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการผลิตภัณฑ์ที่ทั้งใช้งานได้จริงและน่าดึงดูด รวมถึงบริการที่ผสมรวมเข้ากับชีวิตของผู้บริโภค เหตุผลที่การออกแบบผลิตภัณฑ์และรูปลักษณะของร้านค้ามีความสำคัญ เพราะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคได้ ความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากกว่า (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) การออกแบบบริการช่วยให้องค์กรมองเห็นการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ เป็นแนวทางการออกแบบบริการที่สมดุลระหว่างความต้องการของผู้ใช้บริการกับความต้องการขององค์กร โดยมุ่งสร้างประสบการณ์การบริการที่มีคุณภาพ การออกแบบบริการมีรากฐานมาจากการคิดเชิงออกแบบและนำกระบวนการที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางมาสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการบริการและออกแบบบริการใหม่ ด้วยวิธีการทำงานร่วมกันทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ช่วยให้องค์กรมองเห็นกระบวนการในภาพรวม ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงการบริการแบบองค์รวมได้อย่างลึกซึ้ง มุ่งสร้างประสบการณ์ลูกค้าและการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ และปรับปรุงประสบการณ์การบริการได้อย่างลึกซึ้ง (Miller, 2015)

การออกแบบบริการเป็นการสร้างและกำหนดรูปแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้และสร้างรายละเอียด ทั้งหมดของเส้นทางการบริการ มีการใช้วิธีการและเครื่องมือเพื่อให้ประสบการณ์การบริการมีความสม่ำเสมอเป็นที่ต้องการมีประโยชน์ และสามารถใช้งานได้จริงซึ่งสอดคล้องกับแบรนด์และประสบความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ สำหรับองค์กรการออกแบบบริการจะเสนอความเป็นไปได้ในการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ใช้ทรัพยากรให้ดียิ่งขึ้น และเชื่อมต่อกับลูกค้าตามที่ต้องการ การออกแบบบริการแสดงถึงการปรับปรุงและการมอบประสบการณ์ที่มีคุณภาพ การออกแบบบริการเป็นเชื่อมต่อกับความต้องการของลูกค้ากับความต้องการขององค์กร และเป็นตัวกลางที่เข้าใจวิธีการในการเชื่อมโยงระหว่างทั้งสองภายในบริษัท โดยรวม (Moritz, 2005, p.41)

สำหรับการประยุกต์การออกแบบบริการในห้องสมุด การออกแบบบริการเป็นแนวทางการออกแบบแบบองค์รวมที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ รวมถึงกระบวนการทั้งหมดของการออกแบบ การใช้งาน และการประเมินบริการ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับบรรณารักษ์ เนื่องจากมีพื้นฐานมาจากการคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งต้องการให้เราพิจารณาบริบทของห้องสมุดทั้งหมด เมื่อออกแบบบริการนอกจากนี้ยังกำหนดให้เราต้องนำวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ทั่วไปที่เราส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการ และมองว่าเป็นบริการมุมมองของวิธีการใช้ทรัพยากรให้ข้อมูลเชิงลึกว่าผู้ใช้บริการมีประสบการณ์กับห้องสมุดอย่างไร

(Marquez & Downey, 2016) การมองห้องสมุดเป็นระบบทำให้ไม่เพียงแค่สังเกตเห็น ความเชื่อมโยงและความเชื่อถือของแต่ละแผนกในแผนกอื่นๆ แต่ยังนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้น เกี่ยวกับวัตถุประสงค์โดยรวมของห้องสมุด และนำทางสู่การออกแบบประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ตามวัตถุประสงค์ และความคาดหวังของผู้ใช้ โดยการทำงานร่วมกัน (Norman, 2009)

แนวคิดและความหมายของการออกแบบบริการ

การออกแบบบริการเป็นการนำกระบวนการที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลางมาสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงการบริการและออกแบบบริการใหม่ ด้วยวิธีการทำงานร่วมกันทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ช่วยให้องค์กรมองเห็นกระบวนการในภาพรวม ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงการบริการได้อย่างลึกซึ้ง (Miller, 2015) การออกแบบบริการจึงหมายถึง การนำวิถีดคิดและวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการ (Mager, 2004) โดยวางแผน การสร้างประสบการณ์จากผู้ใช้บริการในทุกจุดสัมผัส (Moritz, 2005) นำมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการ ทำให้สิ่งที่มองไม่เห็นและสิ่งที่เป็นนามธรรม กลายเป็นสิ่งที่มองเห็นได้และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Fritsche, 2010) สามารถสร้างประโยชน์ให้ผู้ใช้บริการได้สูงสุด สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการให้ได้รับประสบการณ์ที่ดี (Mager, 2004 ; พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล 2556)

เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ

ในแต่ละขั้นตอนของการออกแบบบริการจะมีเครื่องมือต่างๆ ที่นำมาใช้ในการช่วยพัฒนากระบวนการออกแบบ โดยลักษณะของเครื่องมือแต่ละอย่างมีการอธิบายขั้นตอนและรายละเอียดของเครื่องมือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องมือมารวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำมาสรุปผลในสิ่งที่เราได้ค้นพบ และนำไปพัฒนาในการออกแบบบริการ (Marquez & Downey, 2016) โดยเครื่องมือหลักๆ ที่ใช้ในการออกแบบบริการ (Design Council, 2015; ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) มีดังต่อไปนี้

1. การสังเกตการณ์ (Observation capture) เป็นการลงรายละเอียดถึงสิ่งที่ได้สังเกตเห็นมาเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เข้าใจข้อมูลที่รวบรวมมาได้ง่ายขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและเก็บข้อมูลนั้น จะมีจำนวนมากทุกครั้ง ดังนั้นการสังเกตการณ์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเก็บข้อมูลสำคัญ ก่อนที่ข้อมูลถูกลืมไป ขั้นตอนการบันทึกรายละเอียดของการสังเกตการณ์ ขั้นตอนการบันทึกรายละเอียดของการสังเกตการณ์ ได้แก่ การลงรายละเอียดถึงสิ่งที่ได้สังเกตเห็น การอธิบายถึงบุคคลหรือสถานการณ์ที่ได้ไปสังเกตการณ์มา การบันทึกสิ่งที่ได้ทำ ได้เห็น ได้ยินหรือความรู้สึกและการสัมภาษณ์ การบันทึกการทำให้ประหลาดใจ และการบันทึกปัญหาหรือไอเดียใหม่ ๆ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) ดังภาพประกอบ 2

<p>TOOL TEMPLATE 04</p> <p>OBSERVATION CAPTURE</p> <p>ลงรายละเอียดถึงสิ่งที่ได้สังเกตมา</p>	<p>มีอะไรที่ทำให้คุณประหลาดใจหรือไม่</p>
<p>บรรยายถึงบุคคลถึงสถานการณ์ที่ได้ไปสังเกตการณ์มา</p>	<p>คุณพบเจอปัญหาอะไรบ้างและมีไอเดียใหม่ๆ อะไรบ้าง</p>
<p>คุณได้ทำ ได้เห็น หรือได้ยินอะไรมาบ้าง และรู้สึกอย่างไร รวมถึงไปถึงคำพูดจากผู้ถูกสัมภาษณ์</p>	

ภาพประกอบ 2 แบบฟอร์มการสังเกตการณ์ (Observation capture)

ที่มา : <https://resource.tcdc.or.th/ebook/TCDC-Service-Design-Workbook.pdf>

2. ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder map) การระบุผู้เกี่ยวข้องเป็นการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยสามารถระบุไปถึงผู้ที่ต้องการให้เขามีส่วนร่วมด้วย เครื่องมือนี้ช่วยให้พิจารณางานบริการอย่างเป็นระบบ และสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดได้ โดยมีขั้นตอนระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557) ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อเริ่มทำงานในกิจกรรมหรือโครงการ สิ่งสำคัญคือต้องระบุให้ชัดเจนว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถจำแนกได้หลายวิธี แต่สำหรับจุดประสงค์มุ่งเน้นไปที่สองกลุ่มเท่านั้น: ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากกิจกรรมหรือโครงการ และผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ สุดท้ายต้องประเมินบทบาท

อำนาจหน้าที่ และความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือโครงการ ข้อมูลนี้สามารถช่วยให้ตัดสินใจได้ดีที่สุดว่าจะทำงานร่วมกันอย่างไร ทำอย่างไรให้โครงการมีความยุติธรรมมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เมื่อเรารู้ว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เราจำเป็นต้องประเมินผลประโยชน์และผลกระทบของกิจกรรมหรือโครงการ ข้อมูลนี้สามารถช่วยให้ตัดสินใจว่าจะให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในโครงการอย่างไร

2.2 การระบุผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของการออกแบบบริการจำเป็นต้องพิจารณาถึงผู้ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของบริการ เช่น ลูกค้า บุคคลอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ตลอดจนบุคคลที่ทำงานในส่วนอื่น ๆ ขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อบริการ

3. การจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (User personas) เป็นการกำหนดตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้หรือกลุ่มเป้าหมาย โดยนำข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายมาเป็นตัวอย่างหรือสมมติบุคคลหรือบริบทขึ้นมา กลุ่มผู้ใช้หรือกลุ่มเป้าหมายนั้นๆจึงเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ใช้บริการกลุ่มที่ต้องการศึกษา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่คล้ายคลึงกันเพื่อสร้างตัวแทนผู้ใช้ที่เป็นตัวแทนของกลุ่ม โดยปกติบุคคลจะถูกสร้างขึ้นเป็นชุด แสดงผู้ใช้ประเภทต่างๆ ที่มีความต้องการต่างกัน ตัวตนของผู้ใช้งานสามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบแต่โดยปกติแล้วจะเป็นการผสมผสานของภาพและข้อความสามารถครอบคลุมข้อมูลต่างๆ เช่นชื่อ อายุ อาชีพ ที่อยู่อาศัย ครอบครัว งานอดิเรกและความสนใจ สิ่งที่ชอบและไม่ชอบ และความต้องการที่สำคัญที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายคือ การทำการวิจัยผู้ใช้ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ในระหว่างขั้นตอนการพัฒนา การทดสอบและประเมินแนวคิด และแนวคิดการบริการเทียบกับความต้องการ วิธีการในการสร้างตัวตนของผู้ใช้ โดยมีรายละเอียดในระดับต่างๆ รวบรวมอย่างรวดเร็วในเวิร์กช็อป (workshop) ที่ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในการระดมความคิด และงานด้านความคิด การสร้างตัวตนที่มีรายละเอียดมากจะมีประโยชน์ในการสังเคราะห์และแบ่งปันเนื้อหาการวิจัยผู้ใช้จำนวนมาก รวมถึงการทดสอบแนวคิดใน ระยะเริ่มต้นแม้ว่า Personas จะสร้างขึ้นได้โดยไม่ต้องอาศัยการวิจัยผู้ใช้ แต่คุณค่าและประโยชน์จะเพิ่มขึ้นอย่างมากหากสร้างขึ้นจากข้อมูลเชิงคุณภาพ การแบ่งกลุ่มข้อมูลผู้ใช้ช่วยจัดโครงสร้างการวิจัย และระบุตัวตนที่สำคัญ โดยมุ่งทำแพ็คเกจการวิจัยผู้ใช้ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ในระหว่างขั้นตอนการพัฒนา และการทดสอบและประเมินแนวคิดและแนวคิด การบริการเทียบกับความต้องการ (Design Council, 2015)

4. ไดอารี่ผู้ใช้ (User diaries) เป็นการบันทึกการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้ เช่นเดียวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ระบุผู้ใช้ที่เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ค่อนข้างเล็ก โดยให้ผู้ใช้

เล่าเรื่องเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง และอธิบายในสิ่งที่ทำอยู่ในช่วงระยะเวลาหลายวันหรือหลายสัปดาห์ ไดอารี่ของผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ในรูปแบบต่างๆ มากมาย ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล และรูปแบบไดอารี่ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้จริง เพื่อทำความเข้าใจกับผู้ใช้และได้รับข้อมูลเชิงลึกที่สมบูรณ์ ชับเคลื่อนกระบวนการออกแบบ ระยะเวลาของไดอารี่อาจแตกต่างกันไป ตั้งแต่ไม่กี่ชั่วโมงจนถึงหลายเดือนขึ้นอยู่กับบริบทของข้อมูลที่ต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำไดอารี่ผู้ใช้ ไดอารี่ผู้ใช้ที่เสร็จสมบูรณ์ทำให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่หลากหลายเกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้เมื่อเวลาผ่านไป อาจรวมถึงวิดีโอและภาพถ่ายตลอดจนคำอธิบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ช่วยระบุความต้องการและข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญของผู้ใช้ ไดอารี่ผู้ใช้ประกอบไปด้วยข้อมูล 3 ส่วน (Design Council, 2015) ดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ชื่อ อายุ อาชีพ สถานที่ ครอบครัวยานพาหนะ งานอดิเรก และ ความสนใจ ความชอบ ไม่ชอบ ทำให้ช่วยเข้าใจผู้ใช้มากขึ้น

4.2 ส่วนไดอารี่สำหรับผู้ใช้ที่จะกรอกในช่วงเวลา เช่นเดียวกับไดอารี่ ควรมี คำแนะนำหรือคำถามจำนวนหนึ่งเพื่อให้มีโครงสร้าง อาจใช้การถ่ายภาพหรือวิดีโอเพื่อจัดทำ เอกสาร

4.3 คำถามอื่นๆเพิ่มเติม ให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้ในหัวข้อเฉพาะ

5. การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ (Service safari) เป็นวิธีการวิจัยเพื่อทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับบริการ การบริการที่ดีคือการระบุนบริการที่เกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมซึ่งเปิดเผยข้อมูลเชิงลึก อยู่ในช่วงเริ่มต้นของกระบวนการออกแบบ โดยนักวิจัยไปในสถานที่และสัมผัสบริการโดยตรง มองว่าประสบการณ์การบริการเป็นอย่างไร อาจมุ่งเน้นไปที่บริการใดบริการหนึ่ง ประเภทของบริการ หรืออาจพิจารณาบริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ประสบการณ์การบริการในเชิงบวก โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการระบุสิ่งที่ทำให้ได้รับประสบการณ์การบริการที่ดีในบริการประเภทต่างๆ โดยมีวิธีการคือให้ผู้เข้าร่วมบันทึกประสบการณ์ของตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร หรือใช้วิดีโอและภาพถ่ายมีส่วนร่วม กับบริการ สังเกต พนักงาน ผู้ใช้ และบันทึกสภาพแวดล้อมและวัสดุช่วยให้ผู้เข้าร่วมระบุว่าบริการมอบคุณค่าให้กับลูกค้าได้อย่างไร การแบ่งปันประสบการณ์ทำให้ทีมสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันและเริ่มต้นได้ เพื่อกำหนดสิ่งที่ทำให้ประสบการณ์การบริการที่ยอดเยี่ยม ผลลัพธ์ที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้คือการบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือภาพของเหตุการณ์ และอาจรวมถึงรูปถ่าย ภาพวาดหรือวิดีโอที่สำคัญกว่านั้นคือประสบการณ์ ซึ่งช่วยให้สมาชิกในทีมปรับเข้าสู่จุดติดต่อบริการและประสบการณ์ และคำถามในรูปแบบใหม่ (Design Council, 2015)

6. เงาผู้ใช้ (User shadowing) เป็นวิธีการวิจัยเพื่อทำความเข้าใจว่าผู้คนมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งรอบๆตัวอย่างไร(รวมงานบริการด้วย) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสังเกตผู้ใช้โดยตรงและการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ โดยนักวิจัยติดตามบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในขณะที่ผู้ใช้งานดำเนินชีวิตหรือใช้บริการ และบันทึกสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยวิธีที่ไม่สร้างความรำคาญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้จริง เข้าใจและเห็นอกเห็นใจเกี่ยวกับประสบการณ์ ส่วนต่างๆ ของบริการ เช่น การจัดเตรียม การโต้ตอบ และจุดสัมผัส พร้อมทั้งระบุอุปสรรคและโอกาสสำหรับนวัตกรรมบริการ โดยวิธีการที่ใช้คือการใช้เวลาในการระบุบุคคลที่ต้องการ โดยทั่วไปแล้วใช้กลุ่มที่ค่อนข้างเล็กเพียงพอแล้ว เนื่องจากเป้าหมายคือการได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ และข้อมูลเชิงลึกเพื่อขับเคลื่อนกระบวนการออกแบบ เงาผู้ใช้เกี่ยวข้องกับการใช้เวลาไปกับบุคคลนั้นเป็นเวลาหลายชั่วโมงหรือหลายวัน และสังเกตว่าผู้ใช้งานกำลังทำอะไรและทำไมต้องทำสิ่งนั้น ซึ่งอาจเกิดขึ้นในเซสชันเดียวหรือหลายเซสชันที่แตกต่างกัน การติดตามในชีวิตของบุคคลๆหนึ่งจะช่วยระบุตัวตนทำให้ได้ทราบอุปสรรคและโอกาสที่พบ แม้ว่าผู้ใช้งานจะไม่ทราบอย่างชัดเจนก็ตาม ช่วยให้วิจัยสามารถพัฒนาความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ของบริการ และเห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้งานพูดและสิ่งที่ผู้ใช้งานทำ ผลลัพธ์ที่ได้จะอยู่ในเอกสาร พร้อมสื่อต่างๆ เช่น รูปถ่าย ภาพวาดหรือวิดีโอที่บันทึก ระหว่างเซสชัน ข้อมูล ข้อสังเกต ข้อมูลเชิงลึกที่ได้ใส่เข้าไปในขั้นตอนกำหนดปัญหาของกระบวนการออกแบบ (Design Council, 2015)

7. การระดมสมอง (Brainstorming) ถูกนำมาใช้เพื่อสร้างทางเลือกและโอกาสได้อย่างรวดเร็ว การระบุแนวคิดที่น่าสนใจหรือสำคัญที่สุด เพื่อนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการออกแบบ การระดมสมองมีประโยชน์อย่างยิ่งในการแบ่งรูปแบบความคิดที่มีอยู่เดิมและพัฒนาวิธีใหม่ในการมองสิ่งต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างแนวคิดที่เป็นไปได้ ระบุแนวคิดหลักเพื่อพัฒนาต่อไป และสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับโอกาสที่เป็นไปได้เกี่ยวกับหัวข้อหรือธีม การระดมสมองนี้จะมีเทคนิคการระดมความคิดและไอเดียมากมาย โดยทั่วไปเจ้าภาพจะจัดประชุมกลุ่มและมีการอภิปรายที่ประกอบไปด้วยการระดมสมองที่ประสบความสำเร็จเป็นสิ่งสำคัญที่จะไม่ให้มีคนมากหรือนานเกินไป (ไม่เกิน 12 คน มากกว่า 1 ชั่วโมง) การมีส่วนร่วมของผู้คนที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเพิ่มความสมบูรณ์ของแนวคิดที่สำรวจและได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในทีม การระดมสมองและเทคนิคการคิดอื่นๆ จะนำไปสู่ให้เกิดความคิดจำนวนมากเกี่ยวกับหัวข้อหนึ่งๆ แล้วสรุปเป็นแนวคิดสำคัญหลายประการเพื่อพัฒนาต่อไป (Design Council, 2015)

8. การสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Design brief) คือ การเขียนคำอธิบาย สรุปลงเป้าหมาย แผนการ และช่วงเวลาหลักที่สำคัญของโครงการออกแบบ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557, 2558) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดปัญหาที่จะแก้ไข ระบุจุดสำหรับการออกแบบในขั้นตอน

การพัฒนา และการจัดทำแผนสำหรับขั้นตอนการพัฒนา การสร้างโจทย์ในการออกแบบ มักจะได้รับ การพัฒนาโดยผู้จัดการโครงการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการออกแบบ โดยสังเคราะห์ความรู้ของ โครงการปัจจุบันจากขั้นตอนการค้นพบและการกำหนดปัญหา การสร้างโจทย์ในการออกแบบที่ดีควร เขียนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และมีทิศทางที่ชัดเจน ผลลัพธ์ที่ได้จากการสร้างโจทย์ในการออกแบบจะ เป็นข้อมูลอ้างอิงหลัก สามารถกำหนดทิศทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในขั้นตอนการพัฒนา และส่งมอบของกระบวนการออกแบบ (Design Council, 2015) ดังภาพประกอบ 3

การสร้างโจทย์ในการออกแบบ DESIGN BRIEF		SERVICE DESIGN	
ชื่อโครงการ		ผลตอบแทนที่ คาดว่าจะได้รับ ทางด้านธุรกิจ และสังคม	
กลุ่มเป้าหมาย		การวางตำแหน่ง ทางการตลาด	
คำอธิบายโดยย่อ เกี่ยวกับโครงการ		ข้อกำหนดความ ต้องการทางด้าน การออกแบบ	
วัตถุประสงค์		แผนงบประมาณ	
ความสำคัญ ที่จำเป็นต้อง มีโครงการนี้			

ภาพประกอบ 3 แผนภาพการสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Design brief)

ที่มา : <https://tcdc.groov.asia/method/design-brief-full.html>

9. แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User journey mapping) เป็นการแสดงภาพการ เดินทางของผู้ใช้ ผ่านบริการ การแสดงปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ โดยนำผลลัพธ์ของวิธี วิจัยการออกแบบ เช่น การสังเกต หรือการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ (Service safari) ทำให้แผนที่การ เดินทางอยู่ในประสบการณ์จริงของผู้ใช้มากกว่า เห็นว่าส่วนใดของบริการใช้งานได้สำหรับผู้ใช้และส่วน ใดที่อาจต้องปรับปรุง ใช้มุมมองของผู้ใช้และอธิบายประสบการณ์จริงของบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ระบุองค์ประกอบหลักของบริการ เข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบต่างๆ เมื่อเวลาผ่านไป

ระบุพื้นที่ปัญหาในบริการหรือพื้นที่ที่สามารถเพิ่มสิ่งใหม่ได้ และสร้างความเข้าใจกับผู้ใช้ประเภทต่างๆ โดยมีวิธีการเริ่มตั้งแต่เมื่อเริ่มรู้จักบริการจนถึงเมื่อออกไป มีการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ของการเดินทางของผู้ใช้ โดยงานที่เกี่ยวข้องจะถูกจัดกลุ่มไว้ด้วยกันในขั้นตอน ระบุจุดสัมผัสส่วนบุคคลในแต่ละขั้นตอน มีการระบุข้อมูล ผลิตภัณฑ์ และพื้นที่ที่พบ การเชื่อมโยงหรือช่องว่างระหว่างจุดสัมผัส เพื่อให้ได้มุมมองแบบองค์รวมของประสบการณ์ของผู้ใช้ผลลัพธ์ที่ได้เป็นแผนที่หรือไดอะแกรมภาพ ระบุขั้นตอนสำคัญ จุดสัมผัส และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ประกอบกันเป็นประสบการณ์การบริการของผู้ใช้ แผนที่การเดินทางอาจมีรูปถ่าย ภาพประกอบ และคำพูดที่จะทำให้ชีวิตเป็นจริง (Design Council, 2015)

10. พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) คือการแสดงภาพโดยละเอียดของบริการทั้งหมดในช่วงเวลาหนึ่ง แสดงการเดินทางของผู้ใช้ จุดสัมผัสและช่องทางต่างๆ ทั้งหมด ตลอดจนส่วนเบื้องหลังของบริการที่ทำให้มันใช้งานได้ พิมพ์เขียวการบริการช่วยให้ทุกคนที่เกี่ยวข้อง ในการให้บริการเข้าใจบทบาทของตน และให้แน่ใจว่าผู้ใช้มีประสบการณ์ที่สอดคล้องกัน พิมพ์เขียวการบริการเป็นการดึงแนวคิดและจุดสัมผัสในการพัฒนาเข้าด้วยกันเป็นโครงสร้างแบบครบวงจรและให้มุมมองแบบองค์รวมขององค์ประกอบการบริการทั้งหมด มีลักษณะคล้ายกับแผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User journey mapping) ความแตกต่างเป็นแบบบริการในอนาคต ไม่ใช่บริการที่มีอยู่ เริ่มแรกกำหนดแผนที่ความคืบหน้าของผู้ใช้ผ่านขั้นตอนบริการต่างๆ ตั้งแต่การรับรู้ การใช้งาน จนถึงการออกจากบริการ ระบุจุดสัมผัสที่พบจุดติดต่อ แต่ละจุดสามารถแบ่งออกเป็นช่องทางต่างๆ เช่น แบบเผชิญหน้าหรือผ่านทางเว็บไซต์ องค์ประกอบที่มุ่งเน้นลูกค้าของบริการเรียกว่า ส่วนหน้า ระบุและทำแผนที่จุดสัมผัสและกระบวนการที่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเบื้องหลัง เพื่อให้ส่วน หน้าเวทิต่างงานได้ อาจรวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน ระบบลอจิสติกส์ หรือโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที สิ่งนี้เรียกว่าส่วน 'หลังเวที' ของบริการ พิมพ์เขียวการบริการ ช่วยให้คุณเห็นการโต้ตอบระหว่างขั้นตอนด้านหน้าและด้านหลังสร้างความมั่นใจว่าการเชื่อมโยงและการขึ้นต่อกันระหว่างองค์ประกอบบริการต่างๆ จะสอดคล้องกัน บริการบางอย่างอาจมีข้อเสนอที่แตกต่างกันออกไปและต้องการพิมพ์เขียวหลายฉบับในการพัฒนา Service blueprint อาจเป็นประโยชน์ในการทำงานเป็นทีม และดำเนินการผ่านครั้งแรกก่อนที่จะพัฒนาในรายละเอียด (Design Council, 2015) ดังภาพประกอบ 4

แผนผังงานบริการ SERVICE BLUEPRINT		SERVICE DESIGN				
การปฏิบัติงาน		การติดต่อ ให้มาใช้บริการ	การเข้ามา ใช้บริการ	ขณะใช้ ต่อเนื่อง	เมื่อเลิก ใช้บริการ	การบอกต่อ มาซ้ำ
	A. สิ่งที่มาช่วยอำนวยความสะดวก					
ผู้ให้บริการและ ส่วนบริการลูกค้า	B. กิจกรรมของผู้ให้บริการ					
ส่วนบริการลูกค้าและ ส่วนผู้ให้บริการเบื้องหลัง	C. ส่วนงานบริการลูกค้า					
ผู้ให้บริการเบื้องหลังและ ส่วนสนับสนุนองค์กร	D. ส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ					
	E. ข้อกำหนดการทำงานของและส่วน					

ภาพประกอบ 4 พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint)

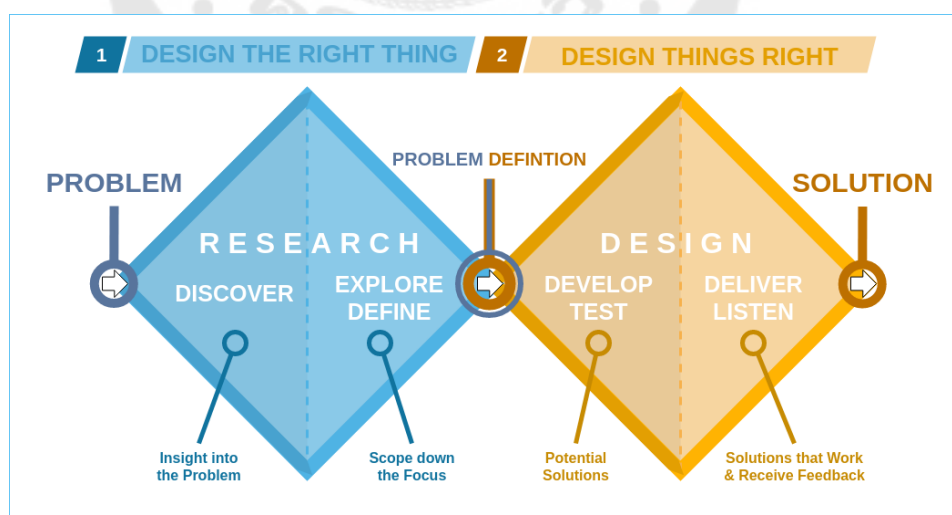
ที่มา : <http://tcdc.groov.asia/method/service-blueprint-full.html>

11. การสร้างต้นแบบประสบการณ์ (Experience prototyping) เป็นวิธีการทดสอบแนวคิดหรือการออกแบบบริการใหม่สำหรับจุดติดต่อเฉพาะ ต้นแบบประสบการณ์เกี่ยวกับการสื่อสารว่าประสบการณ์จะเป็นอย่างไร และอนุญาตให้ทีมออกแบบทดสอบและปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหาพร้อมกับผู้ใช้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ การสร้างต้นแบบประสบการณ์ไม่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงหรือใช้เวลานานในการสร้างบางสิ่งอย่างรวดเร็ว การทดสอบ และทำซ้ำการออกแบบนั้นสามารถร่างจากกระดาษ ไปจนถึงแบบจำลองทางกายภาพ ไปจนถึงบริการที่สมบูรณ์แบบจุดประสงค์ในการสร้างต้นแบบประสบการณ์ เพื่อออกแบบและทดสอบจุดสัมผัสหรือการโต้ตอบเฉพาะ เพื่อค้นหาส่วนต่างๆ ของบริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ และจะปรับปรุงได้อย่างไร เพื่อสื่อสารถึงประโยชน์และประสบการณ์ที่บริการจะมอบให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ การสร้างต้นแบบประสบการณ์ใช้ในการทดสอบแนวคิดและรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการออกแบบที่เป็นไปได้ มีวิธีการต่างๆ มากมายสำหรับการสร้างต้นแบบประสบการณ์ เช่น การแสดงสถานการณ์ สมมติ และการแสดงบทบาทสมมติ มุ่งเน้นการแสดงประสบการณ์การบริการอื่นๆ รวมถึงการสร้างแบบจำลองของผลิตภัณฑ์หรือสภาพแวดล้อม โดยทั่วไปการสร้างต้นแบบประสบการณ์ส่วนใหญ่จะรวมการจำลองทางกายภาพและ

องค์ประกอบบางอย่างของการสวมบทบาทเพื่อสร้างประสบการณ์การบริการใหม่ กิจกรรมนี้อาจแสดงหรือบันทึกผ่านการถ่ายภาพหรือวิดีโอ ส่วนสำคัญของการสร้างต้นแบบประสบการณ์คือการรวบรวมความคิดเห็น การทดสอบกับผู้ใช้บริการ และอาจใช้เวลาหลายชั่วโมง เป็นวัน หรือหลายสัปดาห์ เป้าหมายคือการเรียนรู้อย่างรวดเร็วและทำซ้ำการแก้ไข การสร้างต้นแบบประสบการณ์ ควรส่งผลให้เกิดการจำลองทางกายภาพของจุดสัมผัสหลายจุด จำนวนการโต้ตอบที่สร้างขึ้นใหม่ ไม่ทางใดทางหนึ่งหรือทั้งสองอย่างรวมกัน เอกสารประกอบการสร้างต้นแบบประสบการณ์ผ่านวิดีโอหรือภาพถ่าย มีประโยชน์อย่างมากในการถ่ายทอดข้อมูลเชิงลึกที่ได้เรียนรู้ ซึ่งช่วยให้การทดสอบของผู้ใช้และข้อเสนอแนะสามารถแบ่งปันภายในทีมออกแบบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ (Design Council, 2015)

ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model)

การออกแบบบริการ เป็นการนำวิคิดและวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการ โดยการออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) ของ UK Design Council แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นพบ (Discovery) การกำหนดปัญหา (Define) การพัฒนา (Develop) และการส่งมอบ (Deliver) โดยจะจับคู่กระบวนการออกแบบที่ส่งผ่านจากจุดที่คิดและความเป็นไปได้ที่กว้างที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในสถานการณ์ที่จำกัดให้แคบลงและมุ่งเน้นไปที่วัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน (Design Council, 2015) ดังภาพประกอบ 5 ดังนี้



CC0 1.0 Universal Public Domain Dedication

ภาพประกอบ 5 ตัวแบบการออกแบบบริการ ดับเบิลไดอะมอนด์

ที่มา : https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Double_diamond.png

1. การค้นพบ (Discover) จุดเริ่มต้นในขั้นตอนแรก คือ ขั้นตอนการค้นพบที่รวบรวม ปัญหาและข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้ ระบุความต้องการของผู้ใช้และการเริ่มต้นพัฒนาแนวคิด ซึ่งครอบคลุม จุดเริ่มต้นนักออกแบบพยายามมองสู่โลกในรูปแบบใหม่ สังเกตสิ่งใหม่ๆ และการค้นหาปัญหารวบรวม ข้อมูลเชิงลึก การสร้างความเข้าใจ โอกาส หรือความจำเป็นในการแก้ไข ตลอดจนกำหนดขอบเขตของ พื้นที่ เพื่อพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่พบเห็น การคิดสิ่งใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ และสิ่งต่างๆที่จะทำให้เกิด แนวคิดใหม่ๆ โดยใช้วิธีการเฉพาะ ได้แก่ การวิจัยตลาด การวิจัยผู้ใช้ การจัดการและการวางแผน และ ทีมวิจัยด้านการออกแบบ การสำรวจนี้ใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เกี่ยวข้องกับการมี ส่วนร่วมกับผู้ใช้และการวิเคราะห์แนวโน้มทางสังคมและเศรษฐกิจ สร้างคลังความรู้มากมาย ขั้นตอน การออกแบบ และเป็นแนวทางให้ทีมออกแบบนำไปพัฒนาเป็นแนวคิดต่อไป ขั้นตอนการค้นพบ (Discover) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1) ระบุปัญหา โอกาส หรือความจำเป็นที่ต้องแก้ไขผ่านการออกแบบ 2) การ กำหนดขนาดพื้นที่ของการออกแบบ 3) สร้างแหล่งความรู้ที่รวบรวมปัญหาและข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้ ส่วนเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ เช่น และเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ เช่น 1) แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User journey mapping) 2) ไดอารี่ผู้ใช้ (User diaries) 3) การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ (Service safari) 4) เงาผู้ใช้ (User shadowing) เป็นต้น

2. การกำหนดปัญหา (Define) ขั้นตอนที่สองคือการกำหนดปัญหา/โจทย์ ซึ่งนัก ออกแบบพยายามทำความเข้าใจความเป็นไปได้ทั้งหมดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการค้นพบสิ่งที่สำคัญที่สุด และสิ่งที่ควรจะทำก่อนเป็นอันดับแรก โดยมีเป้าหมาย คือการสร้างกรอบความคิดสร้างสรรค์ ที่ชัดเจน ซึ่งเป็นความท้าทายด้านการออกแบบพื้นฐานให้กับองค์กร วิธีการหลักในการกำหนดขั้นตอน คือ การพัฒนาโครงการ การบริหารจัดการโครงการ และการลงนามในโครงการ ขั้นตอนแรกของการ ค้นพบ คือ การเปิดและสำรวจความท้าทายเพื่อระบุปัญหาและโอกาส กำหนดไปสู่งานที่ดำเนินการได้ มวลของความคิดและสิ่งที่ค้นพบได้รับการวิเคราะห์และจัดโครงสร้างเป็นชุดของปัญหาที่สอดคล้องกับ ความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อระบุว่าดำเนินการอย่างไร ขั้นตอนการกำหนดส่งผล ให้เกิดคำจำกัดความที่ชัดเจน หรือปัญหาที่ต้องแก้ไขผ่านการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการ ขั้นตอน การกำหนดปัญหา (Define) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1) วิเคราะห์ผลลัพธ์ของขั้นตอนการค้นพบ 2) สังเคราะห์สิ่งที่ค้นพบในโอกาสที่ลดจำนวนลง 3) กำหนดบทสรุปที่ชัดเจนสำหรับการลงนามโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ส่วนเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ เช่น 1) การจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (User personas) 2) การระดมสมอง (Brainstorming) 3) การสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Design brief) เป็นต้น

3. การพัฒนา (Develop) ขั้นตอนที่สามเป็นระยะของการพัฒนา ซึ่งมีการสร้างต้นแบบ ทดสอบและทำซ้ำ กระบวนการทดลอง และข้อผิดพลาดนี้ช่วยให้นักออกแบบสามารถปรับปรุงและปรับแต่งแนวความคิด กิจกรรมและวัตถุประสงค์หลักของขั้นตอนการพัฒนาคือ ได้แก่ การระดมความคิด การสร้างต้นแบบ การทำงานแบบสหสาขาวิชาชีพ การจัดการภาพ วิธีการพัฒนาและการทดสอบ ขั้นตอนการพัฒนาใช้เค้าโครงการออกแบบเบื้องต้นและผ่านกระบวนการซ้ำๆ ในการพัฒนาและทดสอบ ปรับปรุงแนวคิดผลิตภัณฑ์หรือบริการจนกว่าจะพร้อมสำหรับการใช้งาน ทีมออกแบบและพันธมิตรใช้เทคนิคการออกแบบและสร้างสรรค์เพื่อพัฒนารายละเอียดของส่วนประกอบต่างๆ ของบริการ และเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเพื่อสร้างประสบการณ์โดยรวม ในขั้นตอนการพัฒนา การทำงานซ้ำๆ และทดสอบกับผู้ใช้ตลอดกระบวนการช่วยให้มั่นใจในบริการที่ดียิ่งขึ้นและเน้นความพยายามของทีม ผลิตภัณฑ์หรือบริการขั้นสุดท้ายจะรวมข้อเสนอแนะนี้และพร้อมสำหรับการใช้งาน ขั้นตอนการพัฒนา (Develop) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1) พัฒนารูปแบบเบื้องต้นเป็นผลิตภัณฑ์ หรือบริการสำหรับการใช้งาน 2) ออกแบบส่วนประกอบบริการอย่างละเอียดและเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์โดยรวม 3) ทดสอบแนวคิดซ้ำๆ กับผู้ใช้ปลายทางส่วนเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ เช่น 1) พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) 2) การสร้างต้นแบบประสบการณ์ (Experience prototyping) 3) แบบจำลองธุรกิจ (Business model canvas) เป็นต้น

4. การส่งมอบ (Deliver) เป็นขั้นตอนสุดท้ายคือการส่งมอบนวัตกรรมบริการ ซึ่งเป็นขั้นตอนของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้จะได้รับการสรุปและเปิดตัวกิจกรรมและวัตถุประสงค์ ในระหว่างขั้นตอนนี้ ได้แก่ การทดสอบขั้นสุดท้าย การอนุมัติและการเผยแพร่ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ในขั้นตอนการจัดส่งมอบ สินค้าหรือบริการ และเริ่มตอบสนองความต้องการที่ระบุไว้ในระยะค้นพบ แนวคิดสุดท้ายจะดำเนินการผ่านการทดสอบขั้นสุดท้าย สรุปผล และลงนาม สิ่งสำคัญคือ ต้องมั่นใจว่าระบบได้รับการตอบรับของผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบริการ ขั้นตอนการส่งมอบเป็นบทเรียนของประสบการณ์การตอบรับตั้งแต่กระบวนการไปจนถึงเพื่อนร่วมงานและผู้ร่วมงาน การแบ่งปันความรู้ใหม่ เครื่องมือข้อมูลเชิงลึก หรือวิธีการทำงาน ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติจริง ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1) เปิดตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการ 2) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากลไกการตอบรับของลูกค้าในสถานที่ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กร ส่วนเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ เช่น สถานการณ์ (Scenarios) เป็นต้น

ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตารางขั้นตอน วัตถุประสงค์ เครื่องมือและวิธีการ
ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปขั้นตอน วัตถุประสงค์ เครื่องมือและวิธีการ

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	เครื่องมือและวิธีการ
1. การค้นพบ (Discover)	1) ระบุปัญหา โอกาส หรือความจำเป็นที่ต้อง แก้ไขผ่านการออกแบบ 2) การกำหนดขนาดพื้นที่ของการออกแบบ 3) สร้างแหล่งความรู้ที่รวบรวมปัญหาและ ข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้	1) แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User journey mapping) 2) ไดอารี่ผู้ใช้ (User diaries) 3) การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ (Service safari) 4) เงาผู้ใช้ (User shadowing)
2. การกำหนดปัญหา (Define)	1) วิเคราะห์ผลลัพธ์ของขั้นตอนการค้นพบ 2) สังเคราะห์สิ่งที่ค้นพบในโอกาสที่ลด จำนวนลง 3) กำหนดบทสรุปที่ชัดเจนสำหรับการลงนาม โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด	1) การจำลองตัวแทนผู้ใช้ (User personas) 2) การระดมสมอง (Brainstorming) 3) การสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Design brief)
3. การพัฒนา (Develop)	1) พัฒนารูปแบบเบื้องต้นเป็นผลิตภัณฑ์หรือ บริการสำหรับการใช้งาน 2) ออกแบบส่วนประกอบบริการอย่างละเอียด และเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์โดยรวม 3) ทดสอบแนวคิดต่างๆ กับผู้ใช้ปลายทาง	1) พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) 2) การสร้างต้นแบบประสบการณ์ (Experience prototyping) 3) แบบจำลองธุรกิจ (Business model canvas)
4. การส่งมอบ (Deliver)	1) เปิดตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการ 2) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากลไกการตอบรับของ ลูกค้าในสถานที่ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการ พัฒนาองค์กร	สถานการณ์ (Scenarios) ภาพสถานการณ์ที่แสดงลำดับขั้นตอน ของงานบริการ

ประสบการณ์ของผู้ใช้

แนวคิดของประสบการณ์ของผู้ใช้

ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience: UX) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์หรือผู้ใช้งานกับคอมพิวเตอร์ (Human-computer interaction: HCI) ตั้งแต่การใช้งานแบบดั้งเดิมไปจนถึงความสวยงาม หรือประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยี (Forlizzi & Battarbee, 2004) ต่อมาแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้นี้มีนักออกแบบ (Designer) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำเสนอกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการออกแบบที่อิงประสบการณ์ผู้ใช้นำมาประยุกต์ใช้ออยู่หลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชน โดยมีรายละเอียดของกระบวนการที่แตกต่างไม่มากนัก แต่มีจุดประสงค์เดียวกันคือ ศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญในการออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทำให้ผู้ใช้รู้สึกยินดีและชื่นชมในการใช้งานสิ่งนี้ออกแบบข้อมูลที่ได้จากการวิจัยยังนำมาสู่กระบวนการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ใช้มากขึ้นอีกด้วย (วัชรศักดิ์ สุธหล้า, 2560)

ความหมายของประสบการณ์ของผู้ใช้

ประสบการณ์ผู้ใช้ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกลงของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานผลิตภัณฑ์ ระบบ หรือการบริการ การตอบสนองของผู้ใช้หรือการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผลิตภัณฑ์ ระบบ และการบริการภายหลังจากที่ผู้ใช้ได้สัมผัสหรือใช้งาน ทำให้เกิดการศึกษาดูแลประสบการณ์ผู้ใช้ทั้งก่อนและหลังการใช้เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้นำมาพัฒนาปรับปรุงงานบริการจากข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์ผู้ใช้ (Hassenzahl และ Tractinsky, 2006; Ketola และ Roto, 2008; สุวิมล ว่องวานิช, 2560)

องค์ประกอบของการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ ดังนี้

Stem (2014) ได้เสนอแนวคิด CUBI user experience model (CUBI UX model) ว่าเป้าหมายของผู้ใช้มีองค์ประกอบ ต่อไปนี้

1) ลักษณะของผู้ใช้ (User types) เป็นการสร้างความเข้าใจกับผู้ใช้ประเภทต่างๆ ที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ แนวทางปฏิบัติคือการสร้างตัวตนของผู้ใช้ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาท ความรับผิดชอบ ระดับทักษะ ข้อมูลประชากร (เพศ ช่วงอายุ ภาษา สถานที่ ฯลฯ) จิตวิทยา (บุคลิกภาพ ค่านิยม ทศนคติ ความสนใจ วิถีชีวิต) และวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์

2) ความต้องการ (Needs) เมื่อระบุลักษณะของผู้ใช้แล้ว สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจและกำหนดความต้องการและแรงบันดาลใจที่เกี่ยวข้องซึ่งจะช่วยบรรลุเป้าหมายและความต้องการของผู้ใช้ เช่น การค้นหาเอกสาร ในขณะที่ความต้องการอื่นๆ มีความซับซ้อนมากกว่าความต้องการทางกายภาพ อาจรวมถึงความก้าวหน้าส่วนบุคคล ความสำเร็จ ความเชี่ยวชาญ การยอมรับ สถานะ ความเป็นเจ้าของ การแสดงออก หรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3) แรงจูงใจ (Motivations) เมื่อระบุความต้องการของผู้ใช้แล้ว เราจำเป็นต้องเข้าใจว่าผู้ใช้มีแรงจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการ อาจเป็นรางวัลหรือแรงจูงใจจากภายในหรือภายนอกที่หลากหลาย นำมาใช้ด้วยตัวชี้้นำ การออกแบบ หรือเทคนิคอื่นๆ

4) พฤติกรรม (Behaviors) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้และวิธีการสร้างแรงจูงใจใหม่ๆ ที่อาจขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ด้วยแรงจูงใจและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อสร้างโอกาสที่จะรักษาความภักดีต่อผลิตภัณฑ์

5) ผลลัพธ์ (Outcomes) คือ การรวมกันของความต้องการ แรงจูงใจ และพฤติกรรมสามารถแปลเป็นผลลัพธ์ที่มีความหมายและวัดผลได้สำหรับผู้ใช้

ในขณะที่ Partala & Saari (2015) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ผู้ใช้ ดังต่อไปนี้

1) ความรู้สึก (Emotions) การทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้ใช้ และเชื่อมโยงกับการกระทำของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็ความรู้สึกเชิงลบไปจนถึงความรู้สึกเชิงบวก

2) ความต้องการทางกายภาพ (Psychological needs) การทำความเข้าใจประสบการณ์ของมนุษย์และความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีความต้องการที่สำคัญได้แก่ ความเป็นอิสระ ความสามารถในการควบคุม และความสัมพันธ์กับคนอื่น

3) คุณค่า (Values) คุณค่าของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกด้านบวกและด้านลบของใช้ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติของผู้ใช้

4) ความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) เป็นการผสมผสานระหว่างความเป็นอยู่ที่ดีในสภาวะอารมณ์ดี และมีความสุขกับการเป็นอยู่ที่ดี เป็นขอบเขตกว้างๆ ที่น่าสนใจ

5) ภาระงาน (Task load) การศึกษาการรับรู้ของงานหรือเป้าหมายของกิจกรรม การศึกษาความสามารถในการใช้งานกิจกรรมใด ๆ ที่มีแบบโต้ตอบกับผู้ใช้ รวมถึงการออกแบบให้ลดภาระงาน เพื่อให้ผู้ใช้ใช้งานที่ดีขึ้นและมีประสบการณ์ในเชิงบวก

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน มีบทบาท ภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่สำคัญต่อการบริหารแรงงาน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีศักยภาพเพียงพอต่อการแข่งขันในเวทีโลกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาความรู้ ฝีมือ และทักษะในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการคุ้มครองแรงงานให้ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเป็นธรรม การมีหลักประกันในการดำรงชีวิตที่มั่นคง และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และค่านิยมหลักของกระทรวงแรงงาน (กระทรวงแรงงาน, 2564) ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ของกระทรวงแรงงาน คือ แรงงานมีศักยภาพสูง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี “Productive manpower”

2. พันธกิจของกระทรวงแรงงาน มีดังต่อไปนี้

2.1 เพิ่มศักยภาพแรงงาน และผู้ประกอบการ ให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศ

2.2 คุ้มครองและส่งเสริมให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.3 เสริมสร้างองค์การรวมมาภิบาล

2.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการ เพื่อการบริหารจัดการ และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ส่งเสริมความร่วมมือด้านแรงงานระหว่างประเทศ

3. ค่านิยมหลักของกระทรวงแรงงาน MOL (PLS)

P = Proactive teamwork ความหมาย มุ่งมั่นทำงานเป็นทีมเชิงรุก

L = Lifelong learning ความหมาย ใฝ่เรียนรู้

S = Service mind ความหมาย มีจิตบริการ

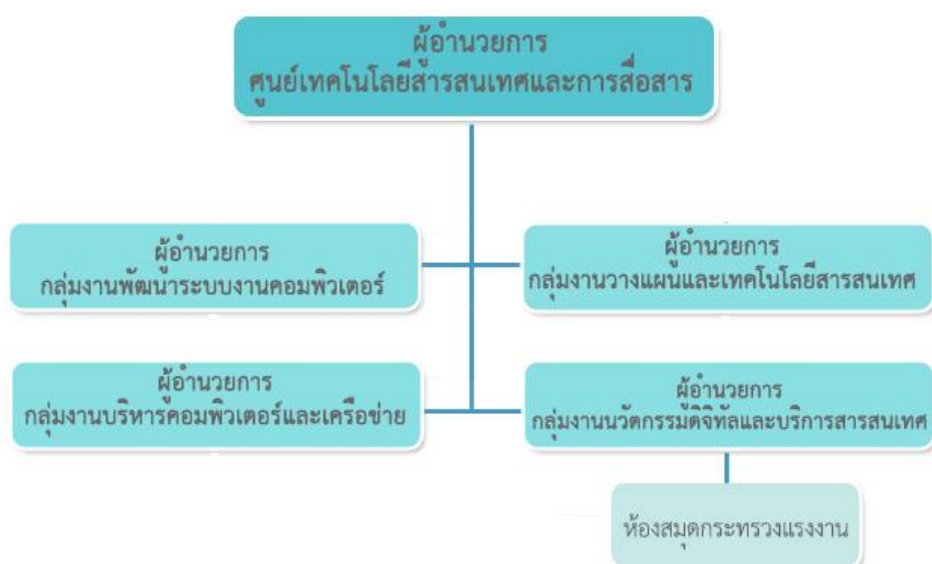
ความเป็นมาของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่ที่ ชั้น 15 อาคารกระทรวงแรงงาน ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2540 และเป็นที่รู้จักในชื่อห้องสมุดสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคม อยู่ในสังกัดสำนักสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อปี พ.ศ. 2545 มีการปฏิรูประบบราชการและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหน่วยงาน ทำให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงานและห้องสมุดเปลี่ยนชื่อตามหน่วยงาน ภายใต้สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ห้องสมุดเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2543 โดยใช้มาตรฐานการจัดหมวดหมู่หนังสือของ ILO Thesaurus ปัจจุบันห้องสมุดใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่เรียกว่าโปรแกรม Magic Library (ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน, 2560) ห้องสมุดกระทรวงแรงงานมีภารกิจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น เพื่อเป็นแหล่งความรู้แก่ผู้ที่มาใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้พัฒนาเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน เป็นลักษณะ ของห้องสมุดเฉพาะของหน่วยงานราชการ เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา ให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มหรือบางกลุ่มซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ ทำหน้าที่จัดหาหนังสือ และให้บริการความรู้ข้อมูลและข่าวสารเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่จะเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำที่อยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน และเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2566 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้มีคำสั่งให้จัดตั้งกลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและบริการสารสนเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน คือ งานบริการห้องสมุดและการบริหารจัดการพัฒนาและจัดระบบการให้บริการในรูปแบบเป็นห้องสมุดดิจิทัล (สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน, 2566)

โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน อยู่ภายใต้สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและบริการสารสนเทศ ผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหัวหน้ากลุ่มงานคือ ผู้อำนวยการกลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและบริการสารสนเทศ บุคลากรงานห้องสมุด มีบุคลากรจำนวน 2 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ 1 คน และนักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

การดำเนินงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ห้องสมุดกระทรวงแรงงานมีภารกิจให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น เพื่อเป็นแหล่งความรู้แก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ได้มาศึกษาค้นคว้าเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ห้องสมุด เปิดให้บริการตามวันทำการของทางราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30. น. การดำเนินงานของห้องสมุดกระทรวงแรงงานมีดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.1 หนังสือทั่วไปที่สามารถยืมได้จากห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ ตำรา นวนิยาย วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่ห้องสมุดไม่ได้กำหนดว่าห้ามยืม

1.2 หนังสือที่ห้ามยืมออกนอกห้องสมุด ได้แก่ วารสารฉบับปัจจุบัน หนังสือหายาก หนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม พจนานุกรม คู่มือ ทำเนียบนาม และสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่ห้องสมุดระบุห้ามยืม เป็นต้น

1.3 สิ่งพิมพ์รัฐบาล หมายถึง สิ่งพิมพ์และวัสดุที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้น เพื่อจำหน่ายแจกเป็นการเผยแพร่ ผลงาน หรือรายงานความเคลื่อนไหว และความก้าวหน้าทางวิชาการที่หน่วยงานราชการนั้น ๆ เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายงานประจำปี สถิติ สำมะโน กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ รายงานการประชุม รายงานการอบรมสัมมนา รายงานการวิจัย รายงานการสำรวจ การประเมินผล โครงการพัฒนา รายงานการไปดูงาน งบประมาณ ประมวลรายได้ แผนที่ ชีวประวัติ และแผนงาน ปาฐกถา คำบรรยาย ข่าวแถลงการณ์สมุดปกขาว พระราชดำรัส พระบรมราชโองการ คำปราศรัย และสุนทรพจน์

1.4 ผลงานทางวิชาการ หมายถึง ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงานเพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เช่น ระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เป็นต้น โดยการจัดทำผลงานทางวิชาการ ผู้ขอรับการประเมินจะต้องดำเนินการตามแนวทางจัดทำให้มีเนื้อหาสาระที่ครบถ้วนและนำเสนอสิ่งเป็นผลงานจากงานในหน้าที่ความ

รับผิดชอบและข้อเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนางานในตำแหน่งที่จะแต่งตั้งของผู้รับการประเมินให้ คณะกรรมการประเมินผลงานพิจารณา

1.5 ทรัพยากรสารสนเทศลักษณะอื่น เช่น วิทยานิพนธ์ ปริญญาานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์เอกสาร และหนังสืออย่างอื่นทำนองเดียวกัน

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่จัดซื้อส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือทั่วไปที่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ เช่น หนังสือ ตำรา นวนิยาย ส่วนวารสารและสิ่งพิมพ์อื่นๆ ห้องสมุดเล็กจัดซื้อตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา เนื่องจากมีงบประมาณจำกัดและผู้ใช้สามารถที่จะหาอ่านได้ที่เว็บไซต์ของห้องสมุด และให้บริการตัวเล่มเฉพาะวารสารที่ได้รับจากหน่วยงานต่างๆ ส่วนสิ่งพิมพ์รัฐบาล เช่น รายงานประจำปี สถิติ รายงานการวิจัย โครงการพัฒนา เป็นต้น ห้องสมุดได้รับอภิสิทธิ์จากการจากหน่วยงานเป็นประจำ ทั้งรูปแบบตัวเล่มและแบบไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์

2. การบริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน มีดังต่อไปนี้

ห้องสมุดกระทรวงแรงงานมีภารกิจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น เพื่อเป็นแหล่งความรู้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้า ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทำให้พัฒนาเป็นสิ่งคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน มีดังนี้

2.1 บริการยืม - คืน คือ บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ตามระเบียบของห้องสมุด ในกรณีที่ไม่นำมาคืนตามกำหนด ผู้ยืมจะต้องเสียค่าปรับให้กับห้องสมุด หนังสือภายในห้องสมุด ผู้ใช้บริการสามารถหยิบทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นได้เอง หรือโดยการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งผู้ให้บริการต้องอ่านหรือศึกษาค้นคว้า ณ บริเวณที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ และเมื่ออ่านหรือศึกษาค้นคว้าเสร็จแล้วให้นำมาวางไว้ในที่ที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเตรียมไว้ให้ และบริการจองหนังสือ เป็นบริการที่จัดให้สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้อื่นได้ขอยืมไปแล้วและยังไม่ครบกำหนดส่ง ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถจองได้ด้วยตนเอง หรือแจ้งความจำนงได้ที่เคาน์เตอร์ บริการ

2.2 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยห้องสมุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด การใช้สิ่งพิมพ์ และการค้นคว้าหาข้อมูล

2.3 บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยแนะนำให้ผู้ใช้ทราบ บริการของห้องสมุดโดยการนำชมห้องสมุด จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด วิธีการใช้ทรัพยากร สารสนเทศ บริการของห้องสมุด ระเบียบและข้อควรปฏิบัติในการใช้ห้องสมุด

2.4 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดจัดหาอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์เพื่อให้การสืบค้นข้อมูลของห้องสมุดสามารถ ทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ห้องสมุด ให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ได้แก่ บริการค้นข้อมูล OPAC (Online public access catalog) บริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลของห้องสมุด และบริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดอื่น ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยระบบคอมพิวเตอร์ (Web OPAC) หรือติดต่อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

การบริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงานที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่จะใช้ บริการให้ยืม- คืนทรัพยากรสารสนเทศ และเนื่องจากผู้ใช้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่ส่วนมากจะเป็นบุคลากรของหน่วยงาน และเวลาที่เข้าใช้บริการเป็นเวลาของการทำงาน ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาเข้าใช้บริการ ผู้ใช้จะต้องการบริการตอบคำถามและการช่วยค้นคว้า บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อลดเวลาในการหาทรัพยากรสารสนเทศและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. วิธีปฏิบัติในการเข้าใช้บริการของห้องสมุด มีดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยระบบคอมพิวเตอร์ (Web OPAC) หรือติดต่อ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

3.2 ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ผู้เข้าใช้บริการสามารถหยิบจากที่ชั้นได้เอง หรือโดยการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้บริการต้องอ่านหรือศึกษาค้นคว้า ณ บริเวณที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ และเมื่ออ่านหรือศึกษาค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศเสร็จแล้ว ให้ผู้ใช้บริการนำมาวางไว้ในที่ที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้ให้

3.3 การยืมทรัพยากรสารสนเทศออกนอกห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ผู้เข้าใช้บริการต้องต้องเป็นสมาชิกห้องสมุด ทุกครั้งที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุดต้องมาด้วยตนเองทุกครั้ง และให้นำบัตรสมาชิกห้องสมุดมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และในการยืมทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะพิมพ์ใบรายการยืม พร้อมวันกำหนดส่งให้แก่สมาชิกที่ใช้บริการ

3.4 ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีหลายประเภท โดยแต่ละประเภทมีกำหนดจำนวนและระยะเวลาในการยืม ดังนี้คือ 1) หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาล และหนังสือลักษณะพิเศษ ส่วนกลางมีระยะเวลาในการยืมรายการละ 10 วัน ส่วนภูมิภาครายการละ 20 วัน 2)

วารสาร ส่วนกลางมีระยะเวลาในการยื่นรายการละ 5 วัน ส่วนภูมิภาครายการละ 10 วัน 3) โสตทัศนวัสดุมีระยะเวลาในการยื่นรายการละ 5 วัน ส่วนภูมิภาครายการละ 10 วัน ทั้ง 3 ประเภท ยื่นรวมกันได้ไม่เกิน 10 รายการ และเมื่อเลยกำหนดเวลาคืนจะมีค่าปรับ 2 บาทต่อรายการต่อวัน

3.5 เมื่อครบกำหนดเวลายืม หากผู้ยืมมีความต้องการจะยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อ สามารถยืมต่อได้อีกไม่เกิน 1 ครั้ง โดยสามารถดำเนินการได้ 3 วิธี คือ 1) ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศมายืมต่อด้วยตนเองที่ห้องสมุด และต้องนำบัตรสมาชิกห้องสมุดมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2) ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศเข้าที่ Web OPAC ของห้องสมุด และเข้ามายืมต่อที่ข้อมูลสมาชิก 3) ผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศโทรมายืมทรัพยากรสารสนเทศต่อทางโทรศัพท์

3.6 การคืนทรัพยากรสารสนเทศ สามารถดำเนินการได้ คือ 1) ส่งคืนด้วยตนเองหรือให้ผู้อื่นมาคืนแทนภายในวันกำหนดส่ง 2) ส่งคืนด้วยตนเองหรือให้ผู้อื่นมาคืนแทนหลังวันกำหนดส่ง โดยต้องเสียค่าปรับวันละ 2 บาท ต่อ 1 รายการต่อ 1 วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดส่งเป็นต้นไป โดยไม่นับรวมวันหยุดราชการ

3.7 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีสิทธิที่จะเรียกทรัพยากรสารสนเทศคืนจากผู้ยืมก่อนครบกำหนดส่งได้ในกรณีเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั้นเพื่อประโยชน์ต่อราชการ เพื่อการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ และเมื่อมีความจำเป็นอย่างอื่น

4. ข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ผู้เข้าใช้ห้องสมุดต้องแต่งกายให้สุภาพและเรียบร้อย ไม่ควรส่งเสียงดัง และไม่รบกวนผู้อื่น ห้ามนำอาหาร หรือเครื่องดื่มเข้ามาภายในห้องสมุด ห้ามผู้ใช้ทำความสะอาดภายในบริเวณห้องสมุด ห้ามสูบบุหรี่ในบริเวณห้องสมุด ห้ามทำลายทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดการชำรุดหรือเสียหาย ควรใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทด้วยความทะนุถนอมระมัดระวัง ไม่ทำให้ฉีกขาด ชำรุดเสียหาย ไม่ขีดเขียน หรือ พับหน้าสิ่งพิมพ์ ห้ามมิให้นำทรัพยากรสารสนเทศใดๆ ออกนอกห้องสมุดโดยไม่ขออนุญาตก่อน

จากสภาพการณ์ปัจจุบัน ห้องสมุดกระทรวงแรงงานยังไม่เคยมีการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้แบบเชิงลึกที่สามารถนำไปสู่การออกแบบบริการให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ แต่มีข้อมูลสถิติที่ห้องสมุดบันทึกไว้เกี่ยวกับการใช้งานของห้องสมุดกระทรวงแรงงานประจำปี พ.ศ. 2563 - 2565 พบว่าผู้ใช้บริการในปี พ.ศ. 2565 มีพฤติกรรมการเข้าใช้งานทางกายภาพมีจำนวนที่ลดลงจากปีก่อนหน้านั้นอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยในปี พ.ศ. 2563 มีผู้เข้าใช้งานโดยเฉลี่ยเดือนละ 647 คน ปี 2564 เฉลี่ยเดือนละ 337 คน และปี พ.ศ. 2565 เฉลี่ยเดือนละ 280 คน แต่พฤติกรรมการเข้าใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุดมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยปี พ.ศ. 2563 มีผู้เข้าใช้งานโดยเฉลี่ยเดือนละ 1096 คน ปีพ.ศ. 2564 มีผู้เข้าใช้งานโดยเฉลี่ยเดือนละ

1,420 คน และปี พ.ศ. 2565 เฉลี่ยเดือนละ 1,517 คน และจากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด ระหว่างปี พ.ศ. 2564 - 2565 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ เช่น ต้องการให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ทางด้านวิชาการใหม่ๆ ทุกปี ต้องการการแนะนำหนังสืออ่านต่อ การสถานที่ห้องอ่านหนังสือส่วนตัว การปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และต้องการให้เพิ่มบุคลากรในการให้บริการ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่ามีการนำแนวคิดการออกแบบการบริการนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านต่างๆ ทั้งในหน่วยงานรัฐและเอกชน เช่น ธุรกิจของผู้ประกอบการต่างๆ การท่องเที่ยว สุขภาพ การศึกษาและการประยุกต์ใช้กับงานบริการห้องสมุดซึ่งสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการ ดังนี้

1) การออกแบบบริการที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยออกแบบบริการในบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานวิจัยของกิตติยา สุทธิประภา และ กุลธิดา ทั่วมสุข (2564) ศึกษาเรื่องการออกแบบบริการอ้างอิงสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา : กรณีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล โดยใช้แนวคิดการออกแบบบริการและประสบการณ์ของผู้ใช้ในการพัฒนารูปแบบแนวคิดสำหรับการออกแบบบริการอ้างอิง สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย ในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital learning launchpad: DLL) ผลการวิจัยพบว่า สื่อการเรียนรู้ดิจิทัลในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้เรียนรู้และรับบริการอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกที่ทุกเวลา ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถทบทวนความรู้ได้ตามที่ต้องการ อีกทั้งช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยของอาภรณ์ ไชยสุวรรณ และ ศิวนาถ นันทพิชัย (2562) ศึกษาเรื่องการออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ : แนวคิด และความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ โดยการศึกษาแนวคิดการออกแบบบริการกระบวนการออกแบบบริการ และสร้างสรรค์ ช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศได้จากห้องเรียนเพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถใช้ได้ทันที โดยมีกระบวนการออกแบบบริการ ผลการวิจัยพบว่า บริการใหม่สำหรับห้องสมุดเกิดจากการรวมแนวคิดของการนำกระบวนการทำงานของห้องสมุดมาออกแบบและสร้างบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป และต่อยอดบริการของห้องสมุดที่มีอยู่ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นช่วยในวางแผนการดำเนินงาน สามารถออกแบบกระบวนการให้บริการ ขณะที่มีการเรียนการสอนในห้องเรียนอัจฉริยะ โดยอาศัยเทคโนโลยีและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนและตอบสนองพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป สามารถปรับบทบาทของงาน

พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น และงานวิจัยของ Luca & Ulyannikova (2020) ศึกษาเรื่องการพัฒนาบริการการตรวจสอบระบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิตนีเย ประเทศออสเตรเลีย เพื่อพัฒนาบริการการตรวจสอบอย่างเป็นระบบจากมุมมองของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่า การคิดเชิงออกแบบทำให้มีเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ กำหนดแนวคิดของกระบวนการจากมุมมองของผู้ใช้ และการออกแบบบริการเสนอแนวทางการทบทวนอย่างเป็นระบบ และจุดที่บริการห้องสมุดและส่วนสนับสนุนอื่นๆ การผสมผสานระหว่างสองแนวทางผ่านความคิดในการออกแบบบริการ ทำให้ห้องสมุดสามารถเปลี่ยนแปลงบริการ และพัฒนาจุดติดต่อใหม่ในการบริการ และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการห้องสมุด และงานวิจัยการสร้างบริการแบบไร้สัมผัสของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระหว่างการแพร่ระบาดของโรค (Haines & Rodgers, 2021) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยในบริบทห้องสมุดประชาชน เช่นแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ (กิตติยา สุทธิประภา, 2565) เป็นต้น

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการอื่น ได้แก่ งานวิจัยของ Chan, Brown, Thong, & Venkatesh (2020) ศึกษาเรื่องการออกแบบบริการและความพึงพอใจของประชาชนสำหรับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของ Jang et al. (2022) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกอบรมการออกแบบบริการเพื่อปรับปรุงและการแก้ปัญหาของพยาบาลคลินิกในเกาหลี งานวิจัยของ Tolle, Rokhmawati & Eunike (2022) ศึกษาเรื่องการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้แอปพลิเคชันมือถือข้อมูลบริการสาธารณะเมืองมาด้าง งานวิจัยของ ดลฎา นาทิพย์ (2563) ศึกษารูปแบบการออกแบบประสบการณ์การบริการนักท่องเที่ยวของรัฐกิจรถเช่าจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของ สติพิชัย ศรีเจริญ ประมง และ เปรมปวีดา ทองลา (2559) ศึกษาเรื่องแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาสู่ความเป็นเลิศ และงานวิจัยของ ชัยรัตน์ รัตโนภาส (2558) ศึกษาการพัฒนาการออกแบบบริการท่องเที่ยวด้วยจักรยาน

3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างพิมพ์เขียวการบริการในงานบริการด้านต่างๆ ได้แก่ งานวิจัยของ Young et al. (2020) ศึกษาเรื่องการสร้างพิมพ์เขียวการบริการ งานวิจัยของ สติพิพงษ์ ฉิมไทย (2559) ศึกษาเรื่องการสร้างพิมพ์เขียวการบริการสำหรับนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการและหน้าจอบระบบติดตามงานนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ที่สร้างขึ้น ทำให้เห็นถึงการนำนวัตกรรมบริการมาปรับปรุงที่เป็นปัญหาของกิจกรรมทั้งหมด เชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน สามารถปรับปรุงระบบงานบริการให้มีคุณภาพดีขึ้นและอำนวยความสะดวกในการสร้างระบบสนับสนุนงานบริการนิสิตที่เน้นนิสิตเป็นศูนย์กลาง และงานวิจัยของ ยาใจ แสงหาทรัพย์ (2558) และ สติพิพงษ์ ฉิมไทย (2559) ศึกษาเรื่องการพัฒนาพิมพ์

เชี่ยวชาญบริการสำหรับธุรกิจสปาไทย ผลการวิจัยพบว่า พิมพ์เชี่ยวชาญบริการสามารถช่วยออกแบบระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นเครื่องมือนวัตกรรมที่เหมาะสมสำหรับใช้ในธุรกิจสปา เนื่องจากสามารถช่วยระบุปัญหาที่พบและแก้ไขปัญหานั้นอย่างเป็นระบบ สามารถสร้างกระบวนการติดตามผลที่แม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ

4) ตัวแบบที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและพัฒนาการออกแบบบริการจากการศึกษาเบื้องต้น พบว่า มีการใช้ 2 แบบ ได้แก่ 1) ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นพบ (Discover) การกำหนดปัญหา (Define) การพัฒนา (Develop) และการส่งมอบ (Deliver) ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User experience) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User Journey Mapping) การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (Service Safari) และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธี การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และนำข้อมูลมาพัฒนา ปรับปรุงการบริการและออกแบบบริการใหม่ (กิตติยา สุทธิประภา, 2565; กิตติยา สุทธิประภา และ กุลธิดา ท้วมสุข, 2564; ณัฐนันท์ ตาสุข และ กัญญารัตน์ เควียเสน, 2564) 2) กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ทำความเข้าใจ (Empathize) กำหนดปัญหา (Define) หาทางเลือก (Ideate) สร้างต้นแบบ (Prototype) และทดสอบต้นแบบ (Test) เป็นการศึกษาและพัฒนา (Research & Development) โดยใช้วิธีการศึกษากระบวนการการคิดเชิงออกแบบ การออกแบบ และการพัฒนาเพื่อสร้างผลงานสร้างสรรค์ ได้แก่ การพัฒนาการเรียนการสอนออนไลน์ การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ เป็นต้น (นราศักดิ์ ภูนาพลอย, 2563; พิษานันท์ ปานพรม, 2464)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) เป็นกรอบในการศึกษา โดยดำเนินการตามกระบวนการเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ การค้นพบ (Discover) การกำหนดปัญหา(Define) การพัฒนา (Develop) และการส่งมอบ (Deliver)

1. ขั้นตอนการค้นพบ (Discover)

เป็นขั้นตอนที่ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ เช่น พฤติกรรมการใช้บริการ ความต้องการและปัญหา การใช้ห้องสมุดของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในขั้นตอนนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ประจำ กลุ่มผู้ใช้แบบสุดขั้ว (Extreme users) และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน และ 2) ผู้ให้บริการ ได้แก่ นักวิชาการแรงงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในห้องสมุด จำนวน 1 คน โดยทั้งสองกลุ่มใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) อ้างอิงจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนประมาณ 5-30 คน (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนนี้ มีดังนี้

1) แบบสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ ใช้สำหรับสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ (Service Safari) ประกอบด้วยประเด็นในการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ รวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับบริการ การระบุสิ่งที่ทำให้ได้รับประสบการณ์ในการบริการประเภทต่างๆ โดยมีวิธีการคือการบันทึกประสบการณ์ของผู้ใช้บริการการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ เพื่อทำความเข้าใจกับผู้ใช้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับบริการ

2) แบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวคำถามสัมภาษณ์ (Interview questions) เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการพูดคุยกับผู้ใช้ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ และประเด็นประสบการณ์ผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

3) เหมแพลตแมตที่การเดินทางของผู้ใช้ (User journey mapping) ใช้สำหรับการแสดงภาพการเดินทางของผู้ใช้ ระบุขั้นตอนสำคัญ จุดสัมผัส และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ประกอบกันเป็น

ประสบการณ์การบริการของผู้ใช้ โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ส่วนใดของบริการใช้งานได้สำหรับผู้ใช้ และส่วนใดที่อาจต้องปรับปรุง ใช้มุมมองของผู้ใช้และอธิบายประสบการณ์จริงของบริการ ระบุองค์ประกอบหลักของบริการการเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ระบุพื้นที่ปัญหาในบริการ และสร้างความเข้าใจกับผู้ใช้ประเภทต่างๆ

2. ขั้นกำหนดปัญหา (Define)

เป็นขั้นตอนการกำหนดปัญหา โดยนำข้อมูลที่ได้ที่จากการศึกษาในขั้นตอนการค้นพบ (Discover) สร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ ระดมสมองเพื่อระบุประเด็นปัญหา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

1) ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกระทรวงแรงงานจำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในขั้นตอนแรก 2) ผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์/ สารสนเทศศึกษา จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบจำลองผู้ใช้บริการ (Persona) เป็นเครื่องมือที่ใช้การสร้างผู้ใช้จำลองจากข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้ เป็นการผสมผสานของภาพและข้อความ สามารถครอบคลุมข้อมูลต่างๆ เช่น ชื่อ อายุ อาชีพ ที่อยู่อาศัย ครอบครัว งานอดิเรกและความสนใจ สิ่งที่ชอบและไม่ชอบในการบริการ

2) แนวคำถามสำหรับการระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการใช้นำคำถามเพื่อให้กลุ่มผู้ใช้ได้ระดมสมองแบบกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนพูดคุย เพื่อระดมความคิดเห็นต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อสร้างทางเลือกและแนวคิดใหม่ที่เป็นไปได้

3. ขั้นการพัฒนา (Develop)

เป็นขั้นตอนที่พิจารณาหาแนวคิดที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา พัฒนาเป็นต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ (Service Blueprint)

4. การส่งมอบ (Deliver)

เป็นขั้นตอนเพื่อทดสอบและประเมินผลพิมพ์เขียวการบริการ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

1) ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง และ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์/สารสนเทศศึกษา จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทผู้ใช้ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ เช่น ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการใช้งานจริงของพิมพ์เขียวการบริการ โดยกำหนดความหมายแต่ละระดับ กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นในพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นในพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นในพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นในพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นในพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลความหมาย ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง ความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง ความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ความว่า ความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ จุดแข็งของต้นแบบบริการ จุดอ่อน/สิ่งที่ต้องปรับปรุงของต้นแบบบริการ จุดเด่นของพิมพ์เขียวการบริการ สิ่งที่ควรปรับปรุงของพิมพ์เขียวการบริการ และข้อคิดเห็นเสนอแนะอื่นๆ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการ และเครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ

2. ศึกษาในประเด็นที่ต้องการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แบบจำลองผู้ใช้บริการ (Persona) พิมพ์เขียวการบริการ แนวคำถาม สำหรับการระดมสมอง เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) แบบประเมินความคิดเห็นนำมาปรับประเด็นหัวข้อต่าง ๆ ให้ครอบคลุมประเด็นวิจัย นำเสนออาจารย์ที่และปรับแก้ตามคำแนะนำ

3. พัฒนาเครื่องมือ ได้แก่ แบบจำลองผู้ใช้บริการ (Persona) พิมพ์เขียวการบริการ แนวคำถาม สำหรับการระดมสมอง เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ แบบประเมินความคิดเห็น ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความถูกต้อง เนื้อหาครบถ้วน มีความเหมาะสม จากนั้นผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำ

4. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ซึ่งประเมินความตรงตามเนื้อหาและนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งทุกข้อคำถามได้ค่า IOC ระหว่าง 0.50-1.00 จึงเป็นข้อคำถามที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-256/2566 โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2566

2. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อนำมาติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลหลัก

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการ และการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง แล้วนำข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้และการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ เพื่อนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำไปสร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้

4. นัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อทำการระดมสมอง จัดทำแบบจำลองตัวแทน ผู้ให้บริการ ทำการบันทึกประเด็นที่ได้จากการระดมความคิดของผู้ใช้ รวบรวมข้อมูลจากการระดมสมองที่ระบุถึงปัญหาที่ต้องการแก้ไข เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวการบริการ และทำแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับขั้นตอนที่ 1 ในขั้นตอนการค้นพบ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการสังเกตพฤติกรรม ผู้ให้บริการ พฤติกรรมผู้ให้บริการ และการสัมภาษณ์ไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์และความต้องการ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน จากนั้นจัดระเบียบ ข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหา จำแนกเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการและนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้

ขั้นตอนที่ 2 และ 3 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาจัดกระทำโดยสร้างแบบจำลอง ผู้ให้บริการ (Persona) จากนั้นทำการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลจากการระดมสมองเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ

ส่วนขั้นตอนที่ 4 นำแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 2 ตารางสรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอน	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	วิธีการ/เครื่องมือ
การดำเนินการวิจัย		
1. การค้นพบ (Discover)	1. ผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรใน สังกัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 30 คน 2. ผู้ให้บริการ ได้แก่ นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน	วิธีการ 1. ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้โดยดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยการ สัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล หลักด้วยตนเอง 2. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือ 1. แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ (Service safari) 2. แนวคำถามสัมภาษณ์ (Interview questions) 3. แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ (User Journey Mapping)
2. การกำหนด ปัญหา (Define)	ตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการและผู้ ให้บริการ จำนวน 15 คน	วิธีการ 1. กำหนดปัญหาโดยใช้วิธีระดมสมอง นัด หมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อทำการระดม สมอง จัดทำแบบจำลองผู้ให้บริการ 2. รวบรวมข้อมูลจากการระดมสมอง เพื่อ นำมาใช้ในการพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ เครื่องมือ 1. แบบจำลองตัวแทนผู้ให้บริการ (Persona) 2. ระดมสมอง (Brainstorm) โดยใช้แนวคำถาม
3. การพัฒนา (Develop)	ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบเครื่องมือ และ ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขพิมพ์ เขียวการบริการ	วิธีการ พัฒนาต้นแบบบริการและ พัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint)
4. การส่งมอบ (Deliver)	1. ตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการและผู้ ให้บริการ จำนวน 20 คน ทำแบบ ประเมินความความคิดเห็น 2. ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบเครื่องมือทำแบบ ประเมินความคิดเห็น	แบบประเมินความคิดเห็น (Rating scale)

บทที่ 4 ผลการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการค้นพบ (Discover)
2. ขั้นตอนกำหนดปัญหา (Define)
3. ขั้นตอนการพัฒนา (Develop)
4. การส่งมอบ (Deliver)

1. ขั้นตอนการค้นพบ (Discover)

จากการศึกษาประสบการณ์ ความต้องการ และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด สรุปผลการค้นพบได้ดังนี้

1) ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นนักวิชาการแรงงาน และเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่กระทรวงแรงงาน ส่วนผู้ให้บริการมีตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในห้องสมุดและงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ จากกลุ่มงาน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และไม่ได้มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

2) ผลจากการสังเกตการณ์การลงพื้นที่ (Service safari) ประกอบด้วยประเด็นในการสังเกตสภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ โดยการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการและการสังเกตผู้ให้บริการ โดยพบประเด็นที่สำคัญดังนี้

2.1) สภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ โดยสรุปได้ดังนี้

1) พื้นที่นั่งอ่านของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน เนื่องจากขนาดพื้นที่ของห้องสมุดมีขนาดจำกัด ทำให้พื้นที่นั่งอ่านของห้องสมุดมีพื้นที่นั่งอ่านไม่มากนัก มีโต๊ะนั่งอ่านอยู่ 5 โต๊ะ จำนวนที่ที่นั่งอ่าน 10 ที่ ลักษณะของโต๊ะเป็นลักษณะของโต๊ะไม้ และพลาสติก และในส่วนของมุมเด็กมีลักษณะเป็นโซฟา ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนมากแนะนำต้องการให้มีการขยายพื้นที่ห้องสมุด โดยเฉพาะพื้นที่หนังสือผลงานวิชาการมีพื้นที่จำกัดมากควรขยายพื้นที่และจัดมุมหนังสือและสัญลักษณ์ในการค้นหาใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือได้อย่างรวดเร็วและตรงกันที่ต้องการ

นอกจากนี้ควรให้มีพื้นที่นั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มพื้นที่มุมอ่านหนังสือที่เป็นส่วนตัวสำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว

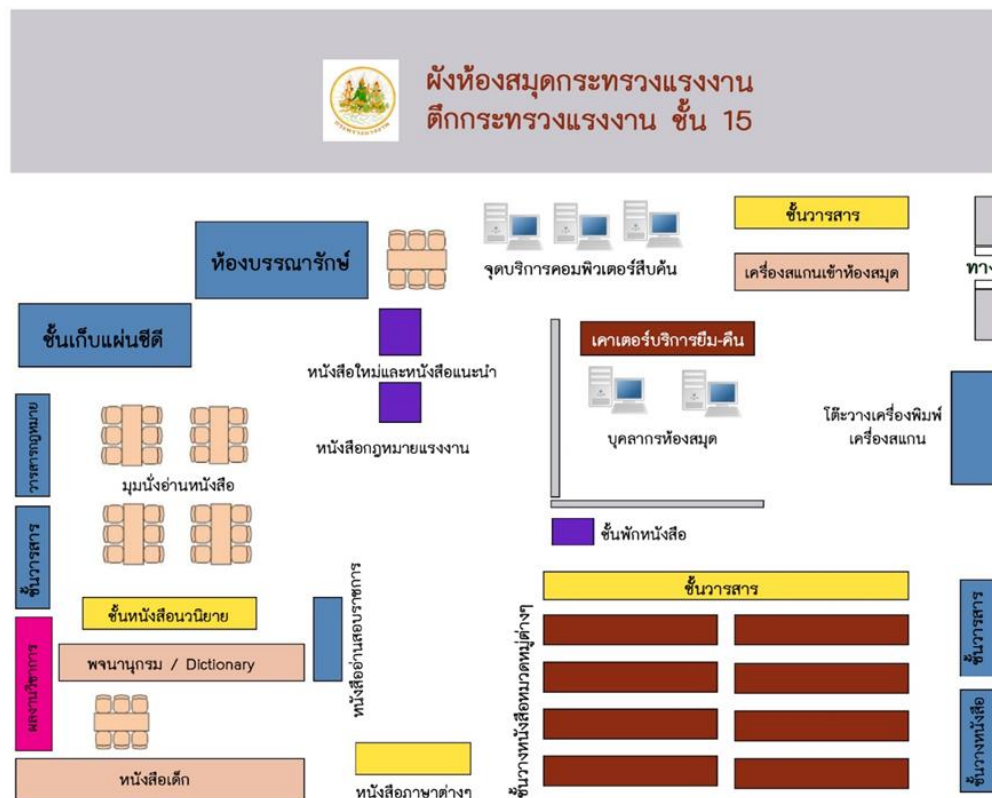
2) พื้นที่ให้บริการ ห้องสมุดมีพื้นที่ให้บริการ ยืม - คืน แนะนำการใช้บริการ ช่วยค้นคว้า ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์คอยให้บริการผู้ใช้บริการ ส่วนบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด อยู่ด้านหน้าเคาน์เตอร์บริการยืม - คืน บริเวณทางเข้าของห้องสมุดโดยมีคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 2 เครื่อง พื้นที่นั่งอ่านหนังสือของห้องสมุดมีโต๊ะ เก้าอี้ ให้บริการผู้ใช้บริการอยู่ในห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ให้บริการสำหรับมุมเด็ก ซึ่งมีเก้าอี้โซฟาให้บริการเด็กๆ ให้นั่งได้สะดวกสบาย และมุมพื้นที่ในการจัดชั้นวางผลงานวิชาการ และพื้นที่นั่งอ่านค้นคว้าผลงานวิชาการซึ่งอยู่ใกล้ๆ กัน ที่เหลือเป็นพื้นที่ในการจัดวางทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

3) บ้าย/สัญลักษณ์ต่างๆ ในห้องสมุด ด้านหน้าห้องสมุดมีป้ายชื่อหน้าห้องสมุด 1 บ้าย และป้ายทางประตูเข้าห้องสมุดมี 2 บ้าย เมื่อเปิดประตูเข้าห้องสมุดพบป้ายสแกนเข้าห้องสมุดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ผู้ใช้ต้องวางมือที่เซนเซอร์ ประตูเครื่องสแกนจึงเปิดอัตโนมัติ ผังขวาเป็นป้ายบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผังซ้ายมีป้ายบริการยืมคืน ซึ่งอยู่หน้าเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด ข้างหน้าเคาน์เตอร์มีป้ายผังขั้นตอนการใช้บริการของสมุด บ้ายแนะนำหนังสือใหม่ เมื่อเดินเข้ามามีป้ายกฎหมายแรงงานซึ่งมีหนังสือที่เป็นกฎหมายด้านแรงงานวางอยู่บนชั้น บ้ายชื่อชั้นวารสารต่างๆ โดยข้างบนของผู้ชั้นวารสารมีป้ายหมวดหมู่ที่วางเอกสาร และในชั้นวารสารมีชื่อวารสารติดชื่อไว้ ด้านในห้องสมุดมีตู้ชั้นใส่ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดซึ่งจะมีตู้ป้ายหมวดหมู่ทรัพยากรและมีเลขเรียกหนังสือติดตามชั้นหนังสือต่างๆ แยกตามหัวเรื่อง บ้ายหนังสือนวนิยาย บ้ายหนังสือภาษา และการสอบต่าง บ้ายมุมเด็ก และป้ายผลงานวิชาการ เมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่คอยแนะนำการใช้บริการให้กับผู้ใช้เบื้องต้น และในกรณีที่ผู้ใช้บริการหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ แต่ก็ยังพบว่าผู้ใช้บริการบางคนต้องการให้เจ้าหน้าที่ค้นหาทรัพยากรให้โดยที่ไม่เข้าไปค้นหาที่ชั้นวางทรัพยากรสารสนเทศเอง

4) ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการของห้องสมุดส่วนมากเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำในสังกัดกระทรวงแรงงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ให้บริการ ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน ตั้งแต่เวลา 11.30 – 13.00 น. ซึ่งเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน ถ้าวันไหนเข้ามาใช้บริการมากพื้นที่บริการนั่งอ่านของห้องสมุดมีไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการต้องไปใช้บริการจากห้องสมุดอื่นที่อยู่



ภาพประกอบ 8 อาคารกระทรวงแรงงาน



ภาพประกอบ 9 ฝั่งห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

2.2) การสังเกตผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยสรุปได้ดังนี้

1) การเข้าใช้บริการของผู้ใช้ โดยส่วนมากผู้ใช้บริการของห้องสมุดเข้ามาใช้บริการในลักษณะมาคนเดียวมากที่สุด รองลงมาคือแบบคู่ และแบบกลุ่มตามลำดับ เนื่องจากห้องสมุดเปิดให้บริการในเวลาทำการ 8.30 - 16.30 วันจันทร์ – วันศุกร์ และผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ทำให้ต้องให้เวลาว่างจากทำงานเข้ามาหาหนังสือที่สนใจ ซึ่งผู้ใช้แต่ละคนเวลาว่างไม่พร้อมกัน ทำให้การเข้าใช้บริการส่วนมากเข้าใช้บริการคนเดียวมากที่สุด ส่วนการเข้าใช้บริการแบบคู่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงที่มาเวลาว่างตรงกัน ส่วนการเข้าใช้บริการแบบกลุ่มเข้ามาใช้บริการในกรณีที่มีเหตุเฉพาะกิจที่ต้องใช้ข้อมูล ณ ตอนนั้น ซึ่งเข้ามาใช้บริการพร้อมกันและหาข้อมูลในห้องสมุดเลย

2) วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ เพื่อค้นหาหนังสือเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่งผลงานวิชาการ เช่น หนังสือผลงานวิชาการ หนังสือที่ใช้ประกอบในการจัดทำผลงานและนำไปใช้อ้างอิงในการทำผลงานวิชาการ เพื่อใช้บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เช่น หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น หนังสือด้านกฎหมาย การบริหารงาน ด้านคอมพิวเตอร์ หนังสือแม่และเด็ก เป็นต้น เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น นิตยสาร นวนิยาย หนังสือการ์ตูนเกี่ยวกับจิตวิทยา เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการเพื่อใช้ประกอบเกี่ยวกับการเรียน เช่น หนังสือทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เรียน หรือการพัฒนาตัวเองด้านภาษา เช่น การสอบ TOEIC TOEFL เป็นต้น เพื่อใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการเรียนและทำวิจัยสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ และเพื่อพาบุตรหลานมาใช้บริการในพื้นที่มุมเด็ก

3) การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยส่วนมากผู้ใช้บริการมีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ห้องสมุดมาก่อนที่เข้ามาห้องสมุด เมื่อเข้ามาที่ห้องสมุดผู้ใช้เดินเข้าไปค้นหาที่ชั้นเลย ในกรณีที่ผู้ใช้หาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ ผู้ใช้เข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยเฉพาะผู้ใช้บริการเข้ามาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ประกอบในการจัดทำผลงานวิชาการ ผู้ใช้ไม่ทราบว่าค้นหาหนังสือเรื่องอะไร ไปค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือไหนได้บ้าง ผู้ใช้ส่วนมากเดินเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เกี่ยวกับเรื่องที่ทำผลงานวิชาการ ให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการค้นหาหนังสือ ผู้ใช้บางคนอาจไม่ได้สืบค้นที่เว็บไซต์ห้องสมุดมาก่อนอาจเข้ามาสืบค้นที่คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด หรือถ้าผู้ใช้รู้จักมุมที่จัดวางหนังสือเดินเข้าไปหาที่ชั้นเลยได้แก่

ผลงานวิชาการ กฎหมายแรงงาน จิตวิทยา นวนิยาย เป็นต้น ส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่เคยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาสอบถามทรัพยากรสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่แนะนำการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งทางเว็บไซต์ห้องสมุดและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ชั้นผู้ใช้บริการที่ได้หนังสือตามที่ต้องการรู้สึกพึงพอใจที่ได้หนังสือ ส่วนผู้ใช้ที่หาหนังสือไม่ตรงกับที่ต้องการมีทั้งรู้สึกผิดหวังและเข้าใจในบริบทของห้องสมุดว่าห้องสมุดมีหนังสือที่จำกัด และสำหรับผู้ใช้บางคนที่ไม่พบหนังสือที่ต้องการในชั้นในขณะนั้น เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือโดยขอเบอร์โทรศัพท์ผู้ใช้เพื่อที่เจ้าหน้าที่โทรติดต่อกลับในกรณีที่พบหนังสือ หรือให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มการจองหนังสือในกรณีที่หนังสือมีสถานะถูกยืมอยู่ และเมื่อเจ้าหน้าที่พบหนังสือที่ชั้นหรือหนังสือที่มีผู้ใช้นำมาคืนเจ้าหน้าที่โทรแจ้งกลับผู้ใช้งานว่าผู้ใช้ยังต้องการหนังสือเล่มนั้นอยู่หรือไม่ ถ้าผู้ใช้ต้องการเจ้าหน้าที่ทำจองหนังสือไว้ให้ผู้ใช้บริการ

4) ระยะเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ผู้ใช้นานเป็นช่วงพักเที่ยง ระยะเวลาที่ใช้ประมาณ 30 นาที – 1 ชม. ส่วนในช่วงระยะเวลาทำงานปกติ ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการโดยใช้ระยะเวลาประมาณ 5- 30 นาที ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือมีระยะเวลาที่จำกัด เนื่องจากเป็นเวลาที่ผู้ใช้บริการทำงาน

5) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ห้องสมุด ผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง และให้ผู้ใช้ให้บริการค้นหาหนังสือให้ ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การค้นหาผลงานทางวิชาการ ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการในช่วงที่ทำผลงานวิชาการของตนเอง โดยสอบถามชั้นวางผลงานวิชาการ และสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกี่ยวกับการค้นหาผลงานทางวิชาการให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

2.3) การสังเกตผู้ให้บริการ โดยสรุปได้ดังนี้

1) การให้บริการกับผู้ใช้ สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการสมัครสมาชิกของห้องสมุด โดยส่วนมากผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ว่าเงื่อนไขการเป็นสมาชิก และเอกสารที่ใช้ประกอบในการสมัคร เจ้าหน้าที่อธิบายเงื่อนไขการสมัคร เอกสารที่ใช้ประกอบ เมื่อผู้ใช้มีคุณสมบัติที่สมัครสมาชิกได้ เจ้าหน้าที่จัดส่งใบสมัครให้ผู้ใช้กรอกข้อมูล และแนะนำขั้นตอนการยืม-คืน ระยะเวลาการยืมคืน ค่าปรับ และการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด ซึ่งสังเกตว่าผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ใหม่ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการนั้นๆ เช่น การยืม-คืน การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ หรือการชำระค่าปรับ

2) การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ เจ้าหน้าที่คอยสังเกตว่าผู้ใช้ต้องการอะไร ต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยมั๊ย ถ้าสังเกตผู้ใช้เริ่มมีปัญหาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ เจ้าหน้าที่เดินเข้าไปสอบถามผู้ใช้ และเจ้าหน้าที่ช่วยหาทรัพยากรสารสนเทศจนพบ ถ้าไม่หนังสือเจ้าหน้าที่ขอเบอร์ติดต่อผู้ใช้บริการไว้ในกรณีที่พบหนังสือติดต่อผู้ใช้ให้มารับหนังสือที่ห้องสมุด หรือแนะนำชั้นวางหนังสือให้ผู้ใช้เลือกหนังสือที่ชั้นในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ได้เจาะจงว่าต้องการหนังสือเรื่องอะไร ปัญหาที่พบคือส่วนมากผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือประเภทผลงานวิชาการไม่พบไม่รู้ค้นหาเล่มไหน เข้าไปค้นหาที่ชั้นวางเลยและไล่ดูหนังสือทีละเล่ม ในกรณีที่ไม่เรื่องที่ต้องการเดินเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดว่าต้องการเรื่องประมาณนี้ ให้เจ้าหน้าที่ช่วยเช็คในระบบให้หน่อยว่าห้องสมุดมีหนังสือมั๊ย และพบว่ามีทั้งบางคนที่พบหนังสือที่ต้อง และไม่พบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการในห้องสมุดในบางตำแหน่งที่มีผู้ทำผลงานวิชาการน้อย เจ้าหน้าที่คอยสังเกต และจับบันทึกไว้ เมื่อมีงบประมาณในการจัดซื้อทำการจัดซื้อหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ แต่ยังไม่เป็นที่เพียงพอกับที่ผู้ใช้ต้องการ

3) การสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเป็นบุคลากรที่ทำงานในสถานที่ตั้งเดียวกัน จึงมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการแบบเป็นกันเอง ช่วยค้นหาและแนะนำผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการกล้าและสอบถามในเรื่องการใช้บริการและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดในกรณีที่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ หรือสอบถามและปรึกษาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในกรณีที่ต้องการสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุด

4) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ พบว่า กรณีที่ผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบและต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือพร้อมๆกัน ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึงได้ เนื่องจากบุคลากรของห้องสมุดมีจำกัด มีผู้ให้บริการ 1 คน ได้แก่ บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน และมีภารกิจหน้าที่ที่ต้องทำหลายๆ อย่าง ในกรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศในขณะนั้นได้ ต้องรอเจ้าหน้าที่ให้บริการ หรือมาใช้บริการในช่วงวันอื่น

3) การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ พบประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

3.1) ประสบการณ์ใช้/เคยเข้าใช้บริการ

1) บริการยืม – คืบทรัพย์ยกรสารสนเทศในห้องสมุด เช่น หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลงานวิชาการ หนังสือด้านกฎหมาย หนังสือแม่และเด็ก จิตวิทยา และนวนิยายต่างๆ

2) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ สืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการเรียนและทำวิจัยสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ เนื้อหาด้านรัฐศาสตร์ กฎหมายด้านแรงงานต่างๆ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนมากสืบค้นหนังสือที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการมากที่สุด โดยสืบค้นหนังสือที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการที่ทำและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการทำผลงานวิชาการด้วย นอกจากนี้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการบริการงาน ด้านโครงการ ด้านกฎหมาย เป็นต้น และสืบค้นหนังสือเพื่อไว้ใช้อ่านผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น นวนิยาย การท่องเที่ยว จิตวิทยาต่างๆ เป็นต้น

3) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและใช้ประกอบในการทำผลงานวิชาการ โดยผู้บริการส่วนมากเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการทำผลงานวิชาการพร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาหนังสือที่เกี่ยวข้องด้วย สอบถามหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการราชการและการทดสอบด้านภาษา เช่น หนังสือการสอบภาค ก ก.พ หนังสือการสอบเกี่ยวกับตำแหน่งต่างๆ หนังสือกฎหมายทั่วไปและกฎหมายแรงงาน หนังสือที่เกี่ยวข้องการสอบเลื่อนระดับ เป็นต้น

5) บริการการอ่านหนังสือ สำหรับการสอบ การเลื่อนระดับ และเพื่อการผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น กฎหมาย ภาษา นวนิยาย จิตวิทยา เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เข้ามาใช้บริการห้องสมุด โดยเข้ามาใช้บริการยืม – คืบทรัพย์ยกรสารสนเทศห้องสมุด เช่น หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลงานวิชาการ หนังสือด้านกฎหมาย หนังสือแม่และเด็ก จิตวิทยา และนวนิยายต่างๆ และเข้ามาใช้บริการนั่งอ่านหนังสือในเวลาช่วงพักเที่ยงหรือในเวลาว่างจากการทำงาน” (ผู้ใช้คนที่ 1)

“เข้ามาใช้บริการยืมหนังสือ เช่น หนังสือจิตวิทยา หนังสืออ่านเล่นทั่วไป หนังสือแม่และเด็ก เพื่อเอาไว้อ่านที่บ้านเพื่อผ่อนคลาย หนังสือในการทำผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนขั้น และหนังสือที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการเรียนและทำวิจัยสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ เนื้อหาด้านรัฐศาสตร์ กฎหมายด้านแรงงานต่างๆ และเมื่อค้นหาหนังสือไม่พบก็จะเข้ามาใช้บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด” (ผู้ใช้คนที่ 8)

“เข้ามาใช้บริการยืมหนังสือ และใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อหาหนังสือที่เกี่ยวข้องและใช้ประกอบในการทำผลงานวิชาการ สอบถามหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานราชการเพื่อใช้ประกอบในการทำงาน เช่น ทำงานด้านกฎหมายก็จะเข้าหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ปฏิบัติงานอยู่” (ผู้ใช้คนที่ 3)

“เข้ามาใช้บริการค้นหาหนังสือที่ใช้สอบเกี่ยวกับการทดสอบด้านภาษาอังกฤษ เช่น การสอบ TOEIC TOEFL IELTS เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาการเลื่อนระดับหรือเงื่อนไขการโอนย้ายไปทำงานที่ต่างประเทศ” (ผู้ใช้คนที่ 2)

“เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่ได้บรรจุเป็นข้าราชการค่ะ เลยต้องเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพื่อใช้ในการหาหนังสืออ่านประกอบการสอบภาค ก ของ ก.พ. และหนังสือกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการสอบ เช่น หนังสือสอบภาคความรู้ความสามารถทั่วไป ภาค ข และหนังสือสอบตำแหน่งนักวิชาการ เป็นต้น และเข้ามานั่งอ่านหนังสือในช่วงเวลาพักเที่ยงจากการทำงานค่ะ” (ผู้ใช้คนที่ 18)

“เข้ามาใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นหนังสือที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการบริหารงาน ด้านโครงการ ด้านกฎหมาย เป็นต้น และสืบค้นหนังสือเพื่อไว้ใช้อ่านผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น หนังสือนวนิยาย การท่องเที่ยว จิตวิทยาต่างๆ ครับ” (ผู้ใช้คนที่ 19)

“เข้ามาใช้บริการเข้ามาใช้บริการสำหรับอ่านหนังสือ สำหรับการสอบ การเลื่อนระดับและเพื่อการผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น กฎหมาย นวนิยาย จิตวิทยา ครับ” (ผู้ใช้คนที่ 20)

“เข้ามาใช้บริการยืม – คิน หนังสือที่ห้องสมุดพวกนิตยสารต่างๆ และในช่วงปิดเทอม ก็จะพาลูกๆ มาอ่านหนังสือมานั่งเล่นในห้องสมุดโดยโซนมุมเด็ก เช่น หนังสือนิทาน หนังสือการ์ตูน” (ผู้ใช้คนที่ 14)

3.2) วัตถุประสงค์ที่มาใช้ห้องสมุด

1) เพื่อค้นหาหนังสือที่ใช้ในการทำผลงานวิชาการ เช่น หนังสือผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ผลงานที่เกี่ยวกับการบริหารโครงการ การวิเคราะห์และประเมินโครงการ ซึ่งต้องใช้ผลงานมาดุษเป็นแนวทางในการจัดทำผลงานของตนเองและใช้ประกอบอ้างอิงในการจัดทำผลงานทางวิชาการ

2) เพื่อค้นหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการเรียน การพัฒนาการด้านภาษา การสอบ เช่น TOEIC TOEFL IELTS การสอบ ข้าราชการ เป็นต้น หนังสือแม่และเด็ก การทำอาหาร และหนังสือเพื่อการผ่อนคลายต่างๆ เช่น นวนิยาย จิตวิทยา การท่องเที่ยว เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

3) เพื่อใช้บริการ ยืม - คืน โดยผู้ใช้เข้ามาค้นหาหนังสือที่ต้องการจากนั้นผู้ใช้เข้ามาใช้บริการยืมหนังสือ เมื่อถึงกำหนดคืนหนังสือผู้ใช้นำหนังสือที่ยืมมาคืนที่ห้องสมุด

4) เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด ผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดในกรณีที่ค้นหาหนังสือไม่พบ

5) เพื่อใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยเข้ามาสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทางห้องสมุดจัดไว้ให้

“เข้ามาห้องสมุดกระทรวงแรงงาน เพื่อเข้ามาค้นหาหนังสือที่ใช้ในการทำผลงานวิชาการค่ะ เช่น หนังสือผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ผลงานที่เกี่ยวกับการบริหารโครงการ การวิเคราะห์และประเมินโครงการ ซึ่งก็เป็นเรื่องที่เรากำลังจะจัดทำผลงาน ซึ่งต้องใช้ผลงานมาดูเป็นแนวทางในการจัดทำผลงานของตนเองและใช้ประกอบอ้างอิงในการทำผลงานด้วยค่ะ” (ผู้ใช้คนที่ 4)

“เข้ามาใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้บุคลากรในห้องสมุดช่วยค้นหาหนังสือในเรื่องที่ต้องการและให้ช่วยค้นคว้าหนังสือที่เกี่ยวข้องในการทำผลงานทางวิชาการ เนื่องจากว่าอยู่ในช่วงที่จะจัดทำผลงาน ซึ่งต้องการได้หนังสือประกอบผลงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำผลงาน แต่ไม่ทราบว่าจะค้นหาหนังสืออะไร ห้องสมุดมีหนังสืออะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง จึงเข้ามาห้องสมุดเพื่อสอบถามและให้ช่วยค้นคว้าหนังสือในห้องสมุด” (ผู้ใช้คนที่ 5)

“เข้าห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือที่ใช้สำหรับอ่านเล่นที่บ้าน สำหรับการผ่อนคลาย โดยจะชอบอ่านหนังสือพวกนวนิยายต่างๆ หนังสือจิตวิทยา และหนังสืออ่านเล่นทั่วไป ที่ให้ความเพลิดเพลิน เอาไว้อ่านผ่อนคลายในช่วงที่ว่างและเอาไว้อ่านในช่วงก่อนนอนค่ะ” (ผู้ใช้คนที่ 6)

“เข้ามาเพื่อค้นหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากว่าต้องการได้หนังสือประกอบในการทำงาน ช่วยให้การงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น หนังสือวิเคราะห์ SWOT นอกจากนี้ก็จะหาหนังสืออ่านเล่นทั่วไปไว้ไปอ่านด้วย เช่น หนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จิตวิทยา” (ผู้ใช้คนที่ 10)

“เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเรียนปริญญาโทใช้ประกอบในการทำวิทยานิพนธ์ เช่น หนังสือที่เกี่ยวข้องรัฐประศาสนศาสตร์ หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่ออ่านเล่น และหนังสือเกี่ยวกับแม่และเด็กเพื่อที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองในการเลี้ยงลูก” (ผู้ใช้คนที่ 13)

“เนื่องจากอยู่ในช่วงจะสอบด้านภาษา เพื่อใช้ในการประกอบในการที่จะย้ายไปทำงานที่ต่างประเทศเลย เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือไว้อ่านเพื่อทดสอบด้านภาษาอะ เช่น TOEIC TOEFL IELTS” (ผู้ใช้คนที่ 17)

“เพื่อค้นหาหนังสือสำหรับการสอบข้าราชการพลเรือน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เช่น หนังสือการสอบภาคความรู้ความสามารถทั่วไป หนังสือสอบตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ครับ” (ผู้ใช้คนที่ 25)

“เข้าห้องสมุดเพื่อใช้บริการยืม - คืน หนังสือ ค้นหาหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เพราะมีการวางแผนที่จะไปเที่ยวเลยต้องการหาข้อมูลไว้ประกอบในการเที่ยว เช่นหนังสือพวกแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดต่างๆ หรือประเทศต่างๆ ครับ” (ผู้ใช้คนที่ 28)

3.3) สิ่งที่ชื่นชอบ/ประทับใจ/พึงพอใจ จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุด

1) ด้านบริการ สิ่งที่ผู้ใช้พึงพอใจและประทับใจ ได้แก่ ห้องสมุดมีบริการยืมต่อหนังสือได้หลายช่องทาง เช่นทางโทรศัพท์ หน้าเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน และทางเว็บไซต์ และแจ้งรายละเอียดของผู้ใช้และเวลาในการยืม-คืนชัดเจน ห้องสมุดมีการให้บริการทางออนไลน์ เช่น การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ การแนะนำหนังสือ และมีบริการยืมต่อออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความชื่นชอบและความประทับใจของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายมีเพียงพอเหมาะแก่การใช้ศึกษา เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายเกี่ยวกับพัสดุ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีเยอะพอสมควร ห้องสมุดมีการจัดหมวดหมู่ของของทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างชัดเจนทำให้ผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรได้ง่าย และเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือช่วยในการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ นอกจากนี้ห้องสมุดมีหนังสือให้ความรู้ค่อนข้างรอบด้านในการศึกษาค้นคว้าเรื่องต่างๆ มีหนังสือแนะนำ และทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอกับบุคลากร เช่น หนังสือที่เกี่ยวกับด้านแรงงาน การบริหารงาน คอมพิวเตอร์ หนังสือพัฒนาทางภาษา หนังสือเพื่อการสอบราชการต่างๆ เป็นต้น และห้องสมุดจัดหาหนังสือที่ผู้ใช้แนะนำหนังสือตามความต้องการได้ และเวลา

ผู้ใช้บริการมาที่ห้องสมุดเจ้าหน้าที่แนะนำหนังสือที่จัดหามาและผู้ใช้บริการได้อ่านหนังสือตามที่ผู้
ใช้ได้แนะนำไป และหนังสือโดยส่วนมากอยู่ในสภาพดี

3) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ ห้องสมุดมีความเงียบ
สงบและสะอาด เหมาะสำหรับการนั่งอ่านหนังสือ อุณหภูมิห้องสมุดมีความเย็นสบาย บริเวณของ
ห้องสมุดมีการแบ่งแยกทรัพยากรสารสนเทศเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน ค้นหาง่าย มีที่นั่งและสถานที่
ของห้องสมุดอยู่ใกล้ที่ทำงานทำให้สะดวกต่อการมาใช้บริการห้องสมุด

4) ด้านบุคลากร บุคลากรมีการแนะนำ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดังคำสัมภาษณ์
ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีบริการยืมต่อหนังสือได้หลายช่องทาง เช่น เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ทางโทรศัพท์ และทาง
เว็บไซต์ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน และเว็บไซต์ห้องสมุดสมาชิกเข้าไปดูรายละเอียดได้ว่ายืมหนังสือเล่ม
ไหนบ้าง มีระยะเวลาในการยืม-คืนชัดเจน นอกจากนี้เว็บไซต์ก็มีให้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ
การแนะนำหนังสือ ด้วยค่ะ” (ผู้ใช้คนที่ 3)

“ห้องสมุดมีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายมีเพียงพอเหมาะแก่การใช้ศึกษา เช่น กฎหมายแรงงาน มีการ
จัดหมวดหมู่ของหนังสือได้อย่างชัดเจน ทำให้ค้นหาได้ง่าย และเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง สามารถตอบคำถาม
หรือช่วยในการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้” (ผู้ใช้คนที่ 8)

“ห้องสมุดมีหนังสือค่อนข้างที่จะรอบด้าน มีหนังสือแนะนำ หนังสือประเภทต่างๆ
มีเพียงพอกับบุคลากร ด้านหน้าเคาน์เตอร์บริการก็มีโต๊ะวางแนะนำหนังสือ และเวลาที่มีหนังสือมา
เจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งให้ได้อ่านหนังสือตามที่ได้แนะนำไปค่ะ และหนังสือโดยส่วนมากอยู่ในสภาพดี”
(ผู้ใช้คนที่ 15)

“พื้นที่ของห้องสมุดมีความเงียบสงบและสะอาดครับ เหมาะสำหรับการนั่งอ่านหนังสือ
พื้นที่ห้องก็มีความเย็นสบายครับ บริเวณของห้องสมุดมีการแบ่งแยกหนังสือเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน ค้นหา
ง่าย มีที่นั่งและสถานที่ของห้องสมุดอยู่ใกล้ที่ทำงานทำให้สะดวกต่อการมาใช้บริการห้องสมุดครับ”
(ผู้ใช้คนที่ 20)

“เจ้าหน้าที่มีการแนะนำและช่วยค้นคว้าหนังสือของห้องสมุดและค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้
ต้องการได้อย่างรวดเร็วค่ะ” (ผู้ใช้คนที่ 9)

3.4) สิ่งที่ไม่ชอบ/ไม่ประทับใจ/เกิดข้อติดขัด อุปสรรคจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุด

1) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ สถานที่ของห้องสมุด มีขนาดค่อนข้างเล็ก สถานที่แต่ละพื้นที่ค่อนข้างแคบ โดยเฉพาะพื้นที่การค้นหาและนั่งอ่านผลงานวิชาการมีพื้นที่แคบในกรณีที่ผู้ใช้เข้ามาค้นหาพร้อมกันหลายคนมีพื้นที่ไม่เพียงพอ และพื้นที่อยู่รวมกับพื้นที่มุมเด็ก เวลาในกรณีที่เด็กเข้ามาใช้บริการมานั่งเล่นอาจไม่มีพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่อื่น เช่น พื้นที่นั่งอ่านหนังสือมีจำกัด โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องสมุด ยังมีไม่เพียงพอ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเยอะเข้ามาใช้บริการนั่งอ่านพร้อมกัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาพักเที่ยง มีผู้ใช้เข้ามาบริการเยอะ พื้นที่นั่งมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องการเข้ามาใช้บริการเพราะไม่มีพื้นที่ว่างอ่านหนังสือ ทำให้ผู้ใช้ต้องไปใช้บริการห้องสมุดอื่นที่อยู่ชั้นเดียวกัน และผู้ใช้บริการต้องการให้จัดโต๊ะ เก้าอี้ แยกเป็นเฉพาะรายบุคคล สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว เช่น ดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ เป็นต้น นอกจากนี้สถานที่ห้องสมุดไม่เป็นที่เด่นชัด ค่อนข้างหายาก เนื่องจากประตูทางเข้าห้องสมุดไม่ได้อยู่ด้านหน้าของพื้นที่ ต้องเปิดประตูเดินเข้าไปข้างในอีก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สถานที่ของห้องสมุดค่อนข้างเล็ก สถานที่แต่ละโซนค่อนข้างแคบ โดยเฉพาะพื้นที่โซนค้นหาและนั่งอ่านผลงานวิชาการจะมีพื้นที่แคบในกรณีที่ผู้ใช้เข้ามาค้นหาพร้อมกันหลายคนจะมีพื้นที่ไม่เพียงพอ และพื้นที่อยู่รวมกับโซนเด็กเวลาในกรณีที่เด็กเข้ามาใช้บริการมานั่งเล่นอาจจะไม่มีพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ในโซนอื่น เช่น พื้นที่นั่งอ่านหนังสือก็มีจำกัด โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องสมุด ยังมีไม่เพียงพอ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มพื้นที่ในการอ่านเพิ่มมากขึ้น” (ผู้ใช้คนที่ 8)

“ต้องการให้ห้องสมุดจัดพื้นที่ เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ นั่งอ่านหนังสือ แยกเป็นเฉพาะรายบุคคล สำหรับความเป็นส่วนตัว เช่น ดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ ค่ะ” (ผู้ใช้คนที่ 15)

“มองเห็นป้ายห้องสมุดไม่ค่อยเจอ ค่อนข้างหายาก ต้องเปิดประตูเดินเข้าไปข้างในอีกต้องการให้ห้องสมุดทำป้ายให้เห็นได้ชัด ให้ผู้ใช้เดินเข้ามาในห้องสมุดมาได้ถูกรับ” (ผู้ใช้คนที่ 24)

2) ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้มักประสบปัญหาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้ใช้ทำผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่ง ผู้ใช้ไม่สามารถหาผลงานทางวิชาการหรือหนังสือที่เกี่ยวข้องได้ ไม่ทราบค้นหาเรื่องอะไร เข้ามาสอบถามให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาและสอบถามเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง ห้องสมุดมีหนังสือที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลงานวิชาการ มีเล่มไหนบ้าง

ซึ่งในการค้นหาทุกครั้งใช้เวลานานมาก เพราะผู้ใช้ไม่ได้สืบค้นหนังสือที่ต้องการมาก่อน และทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดบางหมวดค่อนข้างเก่า เช่น รัฐศาสตร์ การบริหารงาน คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ต้องการให้ห้องสมุดห้องสมุดอัพเดท หนังสือบางประเภทให้ใหม่และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เวลาจะค้นหาหนังสือทำผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ไม่รู้จะค้นหาหนังสืออย่างไร หนังสือในห้องสมุดมีเรื่องที่ต้องการมั๊ย ซึ่งต้องใช้เวลาในการค้นหานานมาก ต้องคอยสอบถามเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาหนังสือถึงจะได้หนังสือที่ต้องการ และบางเล่มที่ต้องการก็จะมีในห้องสมุด”
(ผู้ใช้คนที่ 8)

“หนังสือในห้องสมุดบางประเภทค่อนข้างเก่าไม่ทันสมัย เช่น รัฐศาสตร์ การบริหารงาน คอมพิวเตอร์ ต้องการให้ห้องสมุดมีการอัพเดทหนังสือบางประเภทเพื่อเพิ่มความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นปัจจุบัน ตามที่ผู้ใช้ต้องการ” (ผู้ใช้คนที่ 29)

3) บุคลากรของห้องสมุดมีจำกัด มีบุคลากรที่ให้บริการจำนวน 2 คน ได้แก่ บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน โดยเฉพาะเวลาที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการหลายคนในคราวเดียวกัน การให้บริการไม่ทั่วถึง ผู้ใช้บริการต้องรอเจ้าหน้าที่บริการคนก่อนหน้าเสร็จเรียบร้อยก่อนถึงใช้บริการกับบุคลากรของห้องสมุดได้ นอกจากนี้เวลาที่มีผู้ใช้บริการให้เจ้าหน้าที่ช่วยหาหนังสือเกี่ยวกับผลงานวิชาการ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องของผลงานวิชาการของผู้ใช้บริการ ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาเพื่อที่ได้หนังสือตามที่ต้องการ และเมื่อบุคลากรห้องสมุดไม่อยู่ไม่สามารถให้บริการยืม-คืน หนังสือได้ ผู้ใช้บริการต้องรอให้เจ้าหน้าที่กลับมาให้บริการที่เคาน์เตอร์ยืมคืน ถึงสามารถให้บริการได้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีบุคลากรที่ให้บริการแค่คนเดียว ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก ไม่เพียงพอกับการให้บริการ โดยเฉพาะเวลาที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการหลายคนในคราวเดียวกัน การให้บริการจะไม่ทั่วถึง ต้องรอเจ้าหน้าที่บริการคนก่อนหน้าเสร็จเรียบร้อยก่อนถึงจะใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ได้” (ผู้ใช้คนที่ 1)

“บุคลากรของห้องสมุดไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ใช้บริการจัดทำผลงานวิชาการ เวลาจะค้นหาหนังสือให้ผู้ใช้ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาเพื่อที่จะได้หนังสือตามที่ต้องการ” (ผู้ใช้คนที่ 16)

“เมื่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่อยู่ก็จะไม่สามารถใช้บริการยืม-คืน หนังสือได้ ผู้ใช้บริการจะต้องรอให้เจ้าหน้าที่กลับมาให้บริการที่เคาน์เตอร์ยืมคืน ถึงจะสามารถให้บริการได้” (ผู้ใช้คนที่ 22)

4) ระบบห้องสมุด

ผู้ใช้มักประสบปัญหาการค้นหาผ่านระบบที่ใช้ระยะเวลาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เวลานาน ผู้ใช้ต้องรอรอบนานถึงค้นหาได้ เช่น การค้นหาหน้าระบบการค้นหาผลงานวิชาการมีแค่ให้บริการสืบค้นจากตำแหน่งทำให้ใช้ระยะเวลาการค้นหาที่นานกว่าจนพบหนังสือตามที่ผู้ใช้องการ ระบบช่วยค้นหาผลงานวิชาการมีแค่ค้นจากชื่อตำแหน่ง ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มระบบค้นหาให้เข้าถึงหนังสือได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น ระบบจองหนังสือของห้องสมุดไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถให้บริการผ่านทางออนไลน์ได้ ต้องใช้บริการการจองผ่านหน้าเคาน์เตอร์บริการยืม - คืน เท่านั้น ผู้ใช้บางคนประสบปัญหาในการชำระค่าธรรมเนียมไม่ได้ในกรณีที่ต้องการยืมต่อหนังสือผ่านระบบห้องสมุด นอกจากนี้ผู้ให้บริการบางคนไม่เข้าใจระบบเว็บไซต์ของห้องสมุดว่ามีให้บริการอะไรบ้าง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในช่วงที่ค้นหาหนังสือในระบบห้องสมุดใช้ระยะเวลาในการค้นหานานมาก ต้องการให้ช่วยปรับปรุงระบบให้ทันสมัยมากกว่านี้และค้นหาได้เร็วมากยิ่งขึ้น เช่น การค้นหาหน้าระบบการค้นหาผลงานวิชาการมีแค่ให้บริการสืบค้นจากตำแหน่งทำให้ใช้ระยะเวลาการค้นหาที่นานกว่าจะพบหนังสือตามที่ผู้ใช้องการ ระบบช่วยค้นหาผลงานวิชาการมีแค่ค้นจากชื่อตำแหน่ง ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มระบบค้นหาให้เข้าถึงหนังสือได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น” (ผู้ใช้คนที่ 4)

“ระบบจองหนังสือของห้องสมุดไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถที่จะให้บริการผ่านทางออนไลน์ได้ ต้องการให้ห้องสมุดมีการปรับปรุงระบบให้ใช้งานระบบจองหนังสือผ่านระบบของสมุดได้ จะได้ลดระยะเวลาในการเดินทางมาที่ห้องสมุด และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ให้บริการ” (ผู้ใช้คนที่ 23)

“จะเข้าใช้บริการยืมต่อหนังสือที่เว็บไซต์ห้องสมุด แต่ชำระค่าธรรมเนียมไม่ได้ ต้องโทรมาสอบถามหรือเข้ามาสอบถามกับบุคลากรของห้องสมุดให้ช่วยตรวจสอบเลขรหัสสมาชิกให้และไม่เข้าใจในระบบของเว็บไซต์ของห้องสมุดว่ามีให้บริการอะไรบ้าง ใช้บริการอย่างไร เช่น การค้นหาหนังสือไม่รู้จะค้นหาอย่างไร จะเข้ามาค้นจากห้องสมุดจะหาหนังสือได้ง่ายกว่า” (ผู้ใช้คนที่ 8)

3.5) ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

1) ด้านบริการ ผู้ใช้บริการส่วนมากต้องการให้ห้องสมุดมีระบบบริการ ยืม-คืน ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดโดยตรงโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด เพราะในปัจจุบันมีแค่บริการ ยืม - คืน ผ่านเคาน์เตอร์ของห้องสมุดเท่านั้น ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการในการค้นหาผลงานวิชาการเข้าถึงผลงานได้อย่างรวดเร็วและได้หนังสือตามที่ผู้ใช้ต้องการ ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการยืมคืนหนังสือ E-book ผ่านระบบเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช่มากยิ่งขึ้น ต้องการให้ปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ระบบห้องสมุดยืมคืนออนไลน์ได้ และผู้บริการต้องการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถามมากขึ้น เช่น ผ่านทางออนไลน์ต่างๆ Line Facebook เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องการให้ห้องสมุดมีระบบบริการยืมคืนผ่านเว็บไซต์โดยตรงโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการยืมคืนหนังสือ E-book ผ่านระบบเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ จะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช่มากยิ่งขึ้น” (ผู้ใช้คนที่ 7)

“ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการในการค้นหาผลงานวิชาการเข้าถึงผลงานได้อย่างรวดเร็วและได้หนังสือตามที่ผู้ใช้ต้องการ เพราะปัจจุบันการค้นหาใช้ระยะเวลาที่ค้นหานานมาก และไม่สามารถเข้าถึงหนังสือตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วครับ” (ผู้ใช้คนที่ 14)

“ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงการบริการเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ระบบห้องสมุดสามารถ ยืม-คืน ออนไลน์ได้” (U21)

“ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถามและช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ผ่านทางออนไลน์ต่างๆ Line Facebook เพื่อที่ผู้ใช้จะได้สอบถามในเรื่องที่ต้องการและให้บุคลากรของห้องสมุดช่วยแนะนำและสอนการใช้งาน การค้นหาทรัพยากรและการใช้บริการของห้องสมุดในทางออนไลน์ได้” (ผู้ใช้คนที่ 24)

2) ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มหนังสือที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานและเกี่ยวข้องกับการทำผลงานวิชาการมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ห้องสมุดมีการจัดซื้อ จัดหาหนังสือในรูปแบบดิจิทัล E-book เพื่อเพิ่มช่องทางให้มีการอ่านเพิ่มมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการอ่าน เช่น e-book file pdf ต่างๆ ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดซื้อหนังสือที่เป็นที่นิยม ทันสมัย ติด

กระแส หนังสือขายดีในเว็บไซต์ และสำนักพิมพ์ต่างๆ และต้องการให้เพิ่มหนังสือใหม่ในห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องการให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือที่เป็นที่นิยม ติดกระแส หนังสือขายดีในเว็บไซต์ต่างๆ สำนักพิมพ์ต่างๆ เช่น ร้านหนังสือศูนย์หนังสือจุฬาฯ ซีเอ็ดบุ๊คส์ เป็นต้น” (ผู้ใช้คนที่ 2)

“ต้องการให้ห้องสมุดมีการจัดซื้อหนังสือเพิ่มที่เกี่ยวข้องกับการทำผลงานวิชาการ ประกอบการเลื่อนขั้นตำแหน่ง หนังสือเกี่ยวกับการด้านแรงงาน และจัดซื้อหนังสือในรูปแบบดิจิทัล E-book มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางในการอ่านมากยิ่งขึ้น” (ผู้ใช้คนที่ 9)

“ต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือในรูปแบบดิจิทัล แทนหนังสือแบบรูปเล่มแบบธรรมดา เพื่อที่จะสะดวกในการอ่าน ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางที่ห้องสมุด สามารถยืมผ่านออนไลน์ได้ เช่น หนังสือ E-book หนังสือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ File PDF ต่างๆ” (ผู้ใช้คนที่ 8)

“ต้องการให้ห้องสมุดมีการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นหนังสือ E-book เพื่อที่จะเพิ่มช่องทางให้มีการอ่านทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น สามารถอ่านทางออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด” (ผู้ใช้คนที่ 5)

3) ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการส่วนมากต้องการให้ห้องสมุดขยายพื้นที่ให้บริการ ต้องการให้มีส่วนแยกเป็นพื้นที่ต่างๆ อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรของห้องสมุดได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น พื้นที่สำหรับหนังสือผลงานวิชาการ ต้องการให้ห้องสมุดแยกพื้นที่ออกมาอย่างชัดเจน ผู้ใช้ได้เข้าถึงผลงานวิชาการได้อย่างสะดวกสบายและเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น ปรับปรุงห้องสมุดให้ทันสมัยมากขึ้น เพิ่มพื้นที่ในการอ่านหนังสือให้มากขึ้นให้เพียงพอกับการใช้บริการ ต้องการให้ห้องสมุดมีสถานที่กว้างใหญ่และสงบบรรยากาศเงียบสนิท ต้องการให้ห้องสมุดมีมุมอ่านมากขึ้นโดยให้เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ในการนั่งอ่านหนังสือให้มากยิ่งขึ้น ต้องการให้ห้องสมุดมีมุมส่วนตัว จัดโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือรายบุคคล เช่น ห้องดูหนัง ฟังเพลง ห้องสำหรับใช้งานด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ต้องการให้ล้อมกระจกในพื้นที่ของเด็กๆ เพื่อไม่รบกวนพื้นที่อื่นๆ และผู้ใช้บริการบางคนต้องการให้มี co-working space ต้องการทำงานเป็นประชุมย่อยๆ และต้องการให้ปรับปรุงป้ายบอกห้องสมุดให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องการให้ห้องสมุดขยายพื้นที่ให้บริการ ให้มีส่วนแยกที่เป็นโซนต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น โซนผลงานวิชาการ โซนกฎหมายต่างๆ จะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรของห้องสมุดได้ง่ายยิ่งขึ้น ปรับปรุงห้องสมุดให้ทันสมัยมากขึ้น เพิ่มพื้นที่ในการอ่านหนังสือให้เพียงพอกับการใช้บริการ” (ผู้ใช้คนที่ 30)

“ต้องการให้ห้องสมุดมีสถานที่กว้างใหญ่และสงบบรรยากาศเงียบสนิท ต้องการให้มีมุมอ่านมากขึ้นโดยให้เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ในการนั่งอ่านหนังสือให้มากยิ่งขึ้นครับ ต้องการให้ห้องสมุดมีมุมส่วนตัว จัดโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือรายบุคคล เช่น ห้องดูหนัง ฟังเพลง ห้องสำหรับใช้งานด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ต้องการให้ล้อมกระจกในโซนของเด็กๆ เพื่อไม่รบกวนโซนอื่นๆครับ” (ผู้ใช้คนที่ 12)

“ต้องการให้ห้องสมุดมี มี co-working space เพื่อที่ใช้เป็นห้องทำงาน ห้องประชุม ย่อยๆ ของหน่วยงาน ใช้ในกรณีที่ต้องการประชุมปรึกษาเรื่องงานที่เป็นกลุ่มเล็กๆ” (ผู้ใช้คนที่ 10)

“ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ พื้นที่ในการอ่านหนังสือให้มากขึ้น ให้เพียงพอกับการใช้บริการของผู้ใช้ เพราะในปัจจุบันเวลาที่มีคนเข้ามาใช้บริการเยอะๆ พื้นที่ในการอ่านหนังสือจะไม่เพียงพอกับผู้ใช้นะ” (ผู้ใช้คนที่ 7)

“ต้องการให้ห้องสมุดมีมุมนั่งอ่านหนังสือมากยิ่งขึ้น เช่น โต๊ะนั่งอ่านแบบส่วนตัว มีห้องสำหรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ดูหนัง ฟังเพลง มุมส่วนตัว” (ผู้ใช้คนที่ 8)

4) ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดกระทรวงแรงงานเพิ่มบุคลากรในการดูแลผู้ให้บริการมากขึ้น เพราะในปัจจุบันห้องสมุดมีผู้ให้บริการแค่คนเดียวไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ เวลาผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกันหลายคนผู้ใช้ต้องรอให้บุคลากรว่างก่อนถึงจะได้คิวให้บริการ ผู้ใช้จึงต้องการให้เพิ่มบุคลากรของห้องสมุดเพื่อที่ให้บริการผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง เพิ่มบุคลากรช่วยตอบคำถามแนะนำบริการการใช้ห้องสมุด ต้องการให้มี Admin คอยตอบคำถามหรือค้นหาหนังสือเมื่อผู้ใช้สงสัยผ่าน social ต่างๆของห้องสมุด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ควรเพิ่มบุคลากรผู้ให้บริการห้องสมุดมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันมีผู้ให้บริการแค่คนเดียวมีบุคลากรแนะนำการใช้ห้องสมุด เพราะในปัจจุบันมีบุคลากรน้อยเกินไป” (ผู้ใช้คนที่ 7)

“ต้องการให้เพิ่มบุคลากรของห้องสมุดช่วยแนะนำ ตอบคำถาม และช่วยค้นหาทรัพยากรห้องสมุด” (ผู้ใช้คนที่ 9)

“ต้องการให้มี Admin คอยตอบคำถาม และแนะนำผู้ใช้ที่สอบถามเข้ามา social ต่างๆ ของห้องสมุด เช่น Line Facebook” (ผู้ใช้คนที่ 15)

5) ระบบห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนมากต้องการให้ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน พัฒนาระบบห้องสมุดมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและตรงกับผู้ใช้ต้องการ สามารถจองหนังสือผ่านระบบห้องสมุดได้ ต้องการให้ห้องสมุดเป็นระบบห้องสมุดดิจิทัล มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้บริการสามารถยืม - คืน ผ่านระบบห้องสมุดได้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องการให้ห้องสมุดมีระบบห้องสมุดดิจิทัล และมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ยืม” (ผู้ใช้คนที่ 1)

“ต้องการให้ห้องสมุดมีการปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุดให้ทันสมัยมากกว่านี้ เพราะเว็บไซต์ห้องสมุดในปัจจุบัน มีบางเมนูไม่สามารถใช้งานได้ เช่นระบบจองหนังสือเลยต้องการให้ปรับปรุง และต้องการมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ยืม สามารถยืมผ่านเว็บไซต์ที่ห้องสมุดได้เลย โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด ทำให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น” (ผู้ใช้คนที่ 2)

“ห้องสมุดควรมีการ Update เว็บไซต์ของห้องสมุดให้เป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เช่น ต้องการให้รองรับระบบที่ทันสมัยมากขึ้น มีระบบจองหนังสือและยืมหนังสือผ่านทางออนไลน์ได้” (ผู้ใช้คนที่ 6)

6) อื่นๆ ต้องการได้ฐานข้อมูล รวมหนังสือในห้องสมุดของกรมในสังกัด กระทรวงแรงงาน ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องการให้ห้องสมุดมีฐานข้อมูลรวมหนังสือทุกห้องสมุด เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม จะได้ไม่ต้องเดินทางไปหลายที่ มาหาที่เดียวครบจบเลย” (ผู้ใช้คนที่ 4)

4) สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ได้แก่ นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ พบว่า มีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ปัญหาที่พบในห้องสมุดและสาเหตุของปัญหา โดยสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบริการ ปัญหาที่พบคือ ปัญหาการให้บริการช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการค้นหาลงานวิชาการให้กับผู้ใช้ ส่วนมากใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน และเรื่องที่ค้นหาได้ไม่ตรงกับผู้ใช้ต้องการ เพราะตัวผู้ใช้บริการไม่สามารถแจ้งเรื่องที่ต้องการได้อย่างแน่ชัด เรื่องที่ต้องการให้ค้นของผู้ใช้มีชื่อเรื่องที่แตกต่างกันไป และตัวผู้ให้บริการไม่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ สำหรับบริการยืม – คืน ปัญหาที่พบคือ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำการยืม-คืน ได้ด้วยตนเองได้ถ้าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่อยู่ ผู้ใช้บริการต้องรอเจ้าหน้าที่ก่อนถึงใช้บริการได้ และในส่วนบริการจองหนังสือ ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการผ่านทางระบบห้องสมุดได้ ต้องเข้ามาจองเองที่ห้องสมุด เมื่อหนังสือที่ต้องการมีสถานะมีผู้ยืมอยู่

2) ด้านสภาพแวดล้อม ปัญหาที่พบ คือ สถานที่ห้องสมุดค่อนข้างมีจำกัด ทำให้พื้นที่ในการอ่านหนังสือมีไม่ค่อยเยอะ ไม่ค่อยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ และไม่มีพื้นที่ส่วนตัวให้ผู้ใช้บริการสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการมุมส่วนตัว จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ยิ่งในช่วงพักกลางวัน ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการมาก และในบางครั้งเจ้าหน้าที่บริการผู้ใช้ไม่ทั่วถึง เช่น พื้นที่สำหรับผลงานวิชาการ มีพื้นที่จำกัดในการจัดวางหนังสือ ทำให้ผู้ใช้ไม่สะดวกในการค้นหาและไม่ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ พื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือมีจำกัด

3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาที่พบคือ ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ไม่พบตามที่ต้องการเพราะไม่ทราบชื่อหนังสือ เช่น การหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการ ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการค้นหาหนังสือ หรือหนังสือที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้เข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ทุกครั้งและเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้ มีทั้งหนังสือที่เกี่ยวข้องและบางเรื่องหาไม่พบเลย และเนื่องจากผู้ให้บริการส่วนมากเป็นเจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงาน มีเวลาจำกัดในช่วงค้นหาทรัพยากร ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบหาทรัพยากรให้ผู้ใช้โดยเร็วที่สุด และผู้ให้บริการบางคนต้องการทรัพยากรใหม่ๆในเรื่องที่ต้องการ ซึ่งทางห้องสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามงบประมาณที่จำกัด และเมื่อมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ในบางครั้งผู้ใช้ไม่ต้องการ

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบห้องสมุดยังเป็นระบบเก่าอยู่ การพัฒนาทำให้เป็นระบบใหม่ บริการใหม่ๆ ทำได้ยาก เนื่องจากมีงบประมาณที่จำกัด และระบบในปัจจุบันไม่สามารถรองรับสามารถเปิดดูได้ใน สมาร์ทโฟน โทศัพท์มือถือ และแท็บเล็ตได้ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ระบบได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น นอกจากนี้ผู้ให้บริการบางคนไม่ชอบการใช้เทคโนโลยี และเข้ามาสอบถามบรรณารักษ์และให้บรรณารักษ์ค้นหาหนังสือให้

(5) ด้านบุคลากร บุคลากรที่บริการผู้ใช้ของห้องสมุดมีจำนวนจำกัด ต้อง สลับกันให้บริการ และในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้หรือ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ใช้งานต้องการ ทำให้ผู้ใช้ได้หนังสือไม่ตรงกับที่ต้องการ เช่น ในการค้นหา ผลงานวิชาการ บุคลากรของห้องสมุดช่วยผู้ใช้งานหาหนังสือที่ต้องการ และหนังสือที่ค้นหาให้ผู้ใช้ ไม่ตรงกับผู้ใช้งานต้องการ ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหา และเมื่อไม่ตรงกับผู้ใช้งานต้องการค้นหาให้ ผู้ใช้ใหม่ นอกจากนี้ในกรณีที่บุคลากรของห้องสมุดไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแนะนำ ผู้ใช้บริการได้ ทำให้ผู้ใช้งานต้องกลับมาใช้บริการใหม่ ซึ่งทำให้ผู้ใช้เสียเวลาในการมาติดต่อบริการอีก

4.2) วิธีการแก้ไขปัญหาและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากความคิดเห็นของบรรณารักษ์ ในเบื้องต้น โดยสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบริการ ปัญหาการให้บริการช่วยค้นคว้าค้นหาผลงานวิชาการให้กับ ผู้ใช้ ในกรณีที่ใช้ระยะเวลาค้นหาที่ยาวนาน และเรื่องที่ค้นหาได้ไม่ตรงกับผู้ใช้งานต้องการ เพราะตัว ผู้ใช้บริการไม่สามารถแจ้งเรื่องที่ต้องการได้อย่างแน่ชัด ในเบื้องต้นผู้ให้บริการสอบถามเรื่องผู้ใช้งาน ต้องการให้แน่ชัดว่าต้องการเรื่องอะไร ลักษณะไหน เพื่อให้ค้นหาตรงกับผู้ใช้งานมากที่สุด ผู้ให้บริการ ค้นหาในระบบว่ามีเล่มไหนที่เกี่ยวข้องบ้างและแจ้งชื่อเรื่องที่มีในห้องสมุดให้กับผู้ใช้งานเลือกว่า ต้องการเล่มไหน และพยายามค้นหาที่ขึ้นให้ผู้ใช้โดยเร็วที่สุด ผลที่เกิดขึ้นคือ ในบางเรื่องค้นหา อย่างรวดเร็วเพราะเรื่องผลงานนั้นมีคนจัดทำเยอะ ในบางเรื่องพบบ้างแต่ก็ไม่ตรงกับผู้ใช้งานต้องการ ผู้ใช้งานต้องการค้นหาใหม่ ทำให้ใช้ระยะเวลาค้นหาที่ยาวนาน สำหรับบริการยืม – คืน การแก้ไข ปัญหาคือ ในตอนที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือติดประชุมเจ้าหน้าที่ติดป้ายและเบอร์โทรเจ้าหน้าที่ไว้ให้ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ และทิ้งสมุดจุดโน้ตไว้สำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่โทรกลับ และสำหรับผู้ใช้ที่คืนหนังสือ ให้ผู้ใช้วางหนังสือไว้ที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืน แล้วเขียนชื่อ – นามสกุล รหัสสมาชิก และเบอร์โทรศัพท์ไว้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่โทรกลับเมื่อทำเรื่องคืนให้เรียบร้อยหรือในกรณีที่ มีค่าปรับ ผลที่เกิดขึ้นคือ มีทั้งผู้ใช้ที่โทรกลับเจ้าหน้าที่ในกรณีที่ต้องการยืมหนังสือและคืนหนังสือ หรือผู้ใช้บางคนที่คืนหนังสือถือหนังสือคืนกลับ เพื่อที่รอคืนในกรณีที่เจ้าหน้าที่อยู่ และในกรณีที่ บริการจองหนังสือในระบบห้องสมุดที่ไม่สามารถจองหนังสือได้ เจ้าหน้าที่มีแบบฟอร์มให้ ผู้ใช้บริการจองหนังสือไว้ และเมื่อมีหนังสือเจ้าหน้าที่โทรติดต่อผู้ให้บริการให้มารับหนังสือ ผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้บริการบางคนได้หนังสือที่จองได้ทันช่วงที่ต้องการ และผู้ให้บริการบางคนหนังสือ มาเมื่อผู้ใช้ไม่ต้องการใช้แล้ว

2) ด้านสภาพแวดล้อม ในเรื่องของพื้นที่ห้องสมุดมีค่อนข้างจำกัด พื้นที่ในการ อ่านหนังสือมีไม่ค่อยเยอะ เจ้าหน้าที่คอยจัดสถานที่ให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้และคุ้มค่ามากที่สุด

โตะจัดหนังสือที่ผู้ใช้ส่วนมากนิยมเป็นประจำแยกออกมาให้ผู้ใช้หยิบจับได้ง่าย เช่น นิตยสาร ผลงานวิชาการ มีพื้นที่จำกัดในการจัดวางหนังสือ ทำให้ผู้ใช้ไม่สะดวกในการค้นหาและไม่ค่อยตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ พื้นที่ในการในนั่งอ่านหนังสือมีจำกัด ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นคือ การจัดพื้นที่หนังสือแบ่งตามระดับของผลงาน ได้แก่ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เป็นต้น และจัดเรียงพ.ศ.ที่จัดทำจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงหนังสือได้ง่ายขึ้น แต่ยังมีประสบปัญหาที่ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ และใช้ระยะเวลาการค้นหาที่ยาวนาน นอกจากนี้มีการแยกจัดมุมหนังสือต่างๆ เช่น กฎหมายแรงงาน นิตยสารแรงงาน หนังสือใหม่ ผลงานวิชาการ นวนิยาย เป็นต้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้หยิบหนังสือในหมวดที่ต้องการได้ง่ายขึ้น เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว แต่ในกรณีไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการผู้ใช้เข้าไปค้นหาในชั้นหนังสือคู่มือ และในช่วงกลางวันที่มีผู้เข้ามาใช้บริการเยอะ เจ้าหน้าที่คอยสังเกตผู้ใช้บริการ แนะนำที่นั่งให้ผู้ให้บริการนั่งในโต๊ะที่ว่าง หรือถ้าในกรณีที่พื้นที่ในการอ่านหนังสือเต็มแจ้งผู้ใช้ว่าพื้นที่นั่งอ่านหนังสือเต็มแล้ว สามารถไปนั่งอ่านได้ที่โต๊ะหน้าห้องสมุดหรือห้องสมุดใกล้เคียงในชั้นเดียวกันได้ ผลที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้บางคนไม่เสียเวลาเข้าไปหาโต๊ะอ่านหนังสือ สามารถเข้าไปนั่งในจุดที่ว่างได้เลย และผู้ใช้บางคนเมื่อเห็นว่าคนเยอะเดินกลับเลย หรือไปใช้บริการห้องสมุดอื่น

3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาที่พบคือ ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบตามที่ต้องการ โดยเฉพาะการหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการ ผู้ใช้บริการไม่ทราบต้องค้นหาหนังสืออะไร หรือห้องสมุดมีหนังสืออะไรที่เกี่ยวข้องบ้าง ชำมาสอบถามเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่สอบถามผู้ใช้บริการว่าต้องการหนังสืออะไร เพื่อตรวจสอบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการว่ามีให้บริการในห้องสมุดมั้ย ถ้าไม่พบแนะนำหนังสือที่เกี่ยวข้องและมีเนื้อหาที่ใกล้เคียงกับผู้ใช้ต้องการ และช่วยสืบค้นหนังสือจากห้องสมุดใกล้เคียงว่ามีให้บริการมั้ย ถ้าไม่พบแนะนำให้ผู้ใช้สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต การแก้ปัญหาดังกล่าวผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้บริการบางคนยืมหนังสือที่มีในห้องสมุดและที่เกี่ยวข้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ผู้ใช้บริการบางคนถ้าไม่พบหนังสือที่ต้องการค้นหาจากห้องสมุดใกล้เคียง บางคนไม่ไปห้องสมุดใกล้เคียงเนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการค้นหาเพราะต้องรีบกลับไปทำงานต่อ และผู้ใช้บริการกลับมาห้องสมุดอีกครั้งเพื่อค้นหาหนังสือที่ต้องการต่อไป

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากระบบห้องสมุดยังเป็นระบบเก่าอยู่การพัฒนาทำให้เป็นระบบใหม่ บริการใหม่ๆ ทำได้ยาก เนื่องจากมีงบประมาณที่จำกัด ในเบื้องต้นผู้ให้บริการเสนอปัญหา แจ้งเหตุผลและความจำเป็นในเรื่องการพัฒนาระบบให้ผู้บริหารทราบ เพื่อเสนอเรื่องของบประมาณในการพัฒนาปรับปรุงระบบห้องสมุดต่อไป

ผู้ให้บริการคอยตรวจสอบระบบห้องสมุดและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบในกรณี
ที่ระบบมีปัญหาไม่สามารถให้บริการได้ให้สามารถใช้งานได้โดยเร็วที่สุด และประสานงานกับผู้ใช้
ในเวลาที่มีปัญหาและแจ้งผู้ใช้เมื่อแก้ไขระบบเสร็จแล้ว ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ ในเรื่องของการ
พัฒนาระบบซึ่งรอให้มีงบประมาณพัฒนาระบบต่อไป และในช่วงเวลาที่ระบบมีปัญหาในช่วง
วันหยุด การแก้ปัญหาระบบที่ใช้ระยะเวลาสั้น

5) ด้านบุคลากร ในการค้นหาผลงานวิชาการในกรณีที่บุคลากรไม่มีความรู้
หรือความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการในเบื้องต้น บุคลากรของห้องสมุดสอบถามรายละเอียด
ของเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ ว่าเป็นลักษณะแบบไหนให้ผู้ใช้อธิบายคร่าวๆให้ฟัง และทำความเข้าใจใน
เรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ แนะนำหนังสือที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ใช้บริการว่ามีหนังสือเล่มไหนบ้างและให้ผู้ใช้
เลือกหนังสือที่ตรงกับผู้ใช้ต้องการ และบุคลากรค้นหาหนังสือที่ขึ้นให้กับผู้ใช้บริการโดยเร็วที่สุด
ผลลัพธ์ที่ได้คือ มีทั้งพบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการบ้าง หรือพบแต่ไม่ตรงกับผู้ใช้ต้องการ หรือไม่พบ
หนังสือที่ผู้ใช้ต้องการเลย และในกรณีที่บุคลากรที่บริการผู้ใช้ของห้องสมุดมีจำนวนจำกัด ต้อง
สลับกันให้บริการ หรือในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ
ผู้ใช้บริการได้ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นคือ ติดป้ายให้ผู้ใช้บริการทราบว่าเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ และ
เจ้าหน้าที่กลับมาให้บริการช่วงเวลาไหน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการที่มีธุระด่วนสามารถโทรหาเจ้าหน้าที่ได้
หรือทิ้งกระดาษบันทึกไว้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเขียนความต้องการให้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ไว้ให้ติดต่อกลับ
ได้ และนำเสนอผู้บริหารให้ทราบต่อไปในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรในห้องสมุดและปัญหาที่
เกิดขึ้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้บริการเขียนกระดาษบันทึกให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับในกรณีที่คืน
หนังสือแล้วมีค่าปรับ หรือต้องการยืมหนังสือ ผู้ใช้บริการบางคนรอเจ้าหน้าที่กลับมา หรือ
ผู้ใช้บริการบางคนเข้ามาใช้บริการใหม่ในเวลาเจ้าหน้าที่มาหรือเข้ามาใช้บริการในวันต่อไป

ตาราง 3 สรุปประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

ประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	
ประสบการณ์การเข้าใช้บริการห้องสมุดและวัตถุประสงค์ที่มาใช้ห้องสมุด	<ol style="list-style-type: none"> 1) ใช้บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เช่น หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลงานทางวิชาการ หนังสือด้านกฎหมาย หนังสือแม่และเด็ก จิตวิทยา และนวนิยายต่างๆ 2) ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการเรียน และทำวิจัยสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท 3) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 4) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ 5) ใช้บริการสำหรับอ่านหนังสือ สำหรับการสอบ การเลื่อนระดับตำแหน่งของราชการ และเพื่อการผ่อนคลายจากการทำงาน 6) พาเด็กๆ มาอ่านหนังสือในห้องสมุดพื้นที่สำหรับเด็ก
ปัญหาจากการเข้าใช้บริการห้องสมุด	<p>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้ใช้มักประสบปัญหาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้ใช้ที่ทำผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่ง 2) ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มหนังสือที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานและเกี่ยวข้องกับการทำผลงานวิชาการมากยิ่งขึ้น 3) ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดบางหมวดค่อนข้างเก่า เช่น รัฐศาสตร์ คอมพิวเตอร์ <p>ด้านระบบห้องสมุด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้ใช้มักประสบปัญหาการค้นหาผลงานวิชาการผ่านระบบที่ใช้ระยะเวลาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เวลานาน 2) ระบบจองหนังสือของห้องสมุดไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถที่ให้บริการผ่านทางออนไลน์ได้ <p>ด้านบุคลากร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ห้องสมุดมีบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย (บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ 1คน) การให้บริการไม่ทั่วถึง เมื่อมีผู้ใช้บริการมาก 2) บุคลากรไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องของผลงานวิชาการของผู้ใช้บริการ ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหา 3) เมื่อบุคลากรห้องสมุดไม่อยู่ไม่สามารถใช้บริการยืม-คืน หนังสือได้ <p>ด้านสภาพแวดล้อม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สถานที่ของห้องสมุดมีขนาดเล็ก สถานที่แต่ละพื้นที่ค่อนข้างแคบ 2) พื้นที่นั่งอ่านหนังสือมีจำกัด โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องสมุด ยังมีไม่เพียงพอ

ตาราง 3 (ต่อ)

ประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	
ความต้องการต่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุด	<p>ด้านบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ต้องการให้ปรับปรุงพัฒนาบริการการสืบค้นผลงานทางวิชาการ 2) ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีระบบบริการ ยืม-คืน ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด 3) ต้องการให้ปรับปรุงบริการทางเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น 4) ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถามทางออนไลน์มากขึ้น <p>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ต้องการให้ห้องสมุดอัปเดต หนังสือบางประเภทให้ใหม่และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น 2) ต้องการให้ห้องสมุดมีการจัดซื้อ จัดหา หนังสือในรูปแบบดิจิทัล E-book เพื่อเพิ่มช่องทางให้มีการอ่านเพิ่มมากขึ้น 3) ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดซื้อหนังสือที่เป็นที่นิยม ทันสมัย ดิดกระแส หนังสือขายดีในเว็บไซต์ และสำนักพิมพ์ต่างๆ <p>ด้านระบบห้องสมุด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มระบบค้นหาให้เข้าถึงหนังสือได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น 2) ผู้ใช้บริการต้องการให้ระบบมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น 3) ต้องการให้ห้องสมุดเป็นระบบห้องสมุดดิจิทัล มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ยืมผ่านระบบห้องสมุดได้ <p>ด้านบุคลากร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้ใช้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาหนังสือเกี่ยวกับผลงานวิชาการ 2) ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มบุคลากรดูแลผู้ให้บริการ แนะนำบริการการใช้ห้องสมุด 3) ต้องการให้มี admin คอยตอบคำถามหรือค้นหาหนังสือเมื่อผู้ใช้สงสัยผ่าน social ต่างๆของห้องสมุด

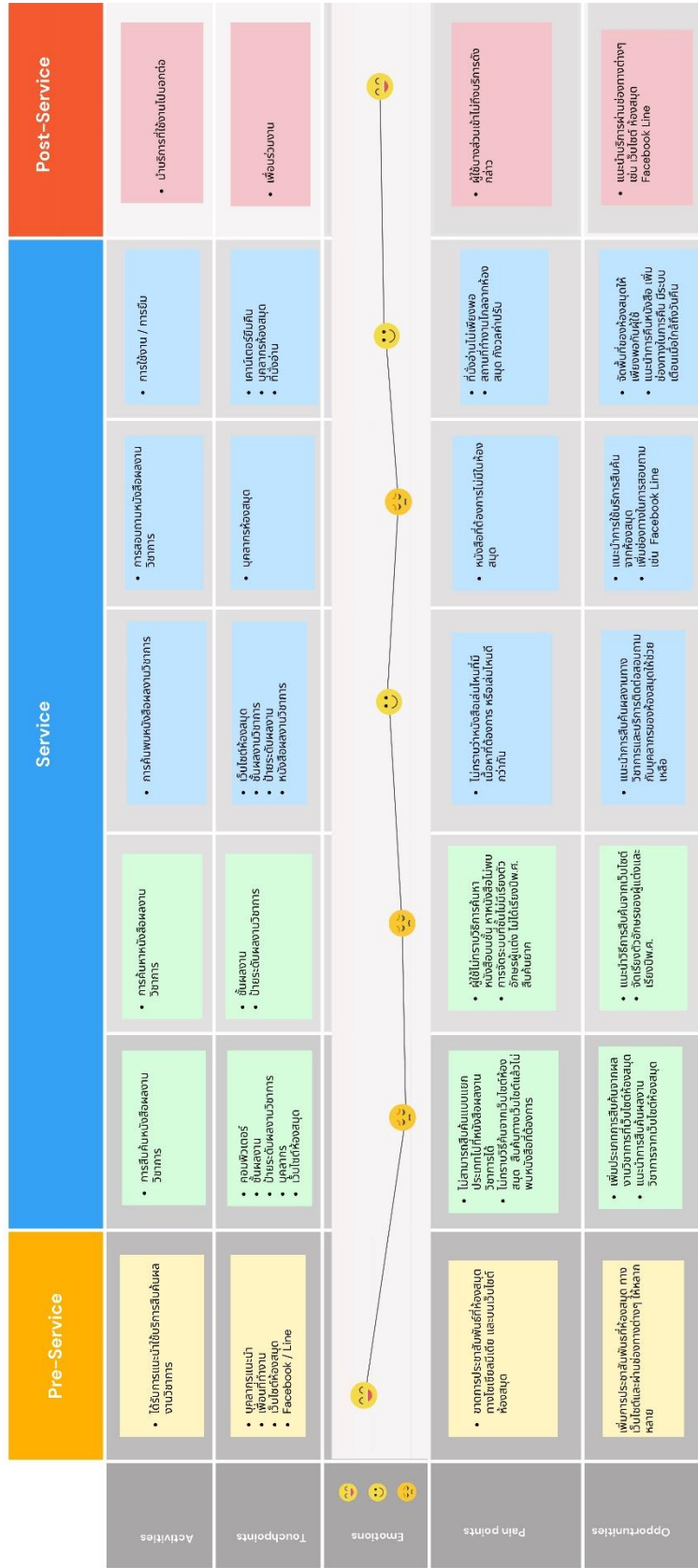
ตาราง 3 (ต่อ)

ประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	
ความต้องการต่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุด	<p>ด้านสภาพแวดล้อม</p> <p>1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายพื้นที่ให้บริการ ต้องการให้มีส่วนแยกที่เป็นพื้นที่ต่างๆ อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรของห้องสมุดได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น โชนหนังสือผลงานวิชาการ ต้องการให้ห้องสมุดแยกพื้นที่ออกมาอย่างชัดเจน ผู้ใช้ได้เข้าถึงผลงานทางวิชาการได้อย่างสะดวกสบาย</p> <p>2) ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดโต๊ะ เก้าอี้ แยกเป็นเฉพาะรายบุคคล สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว</p> <p>3) ปรับปรุงห้องสมุดให้ทันสมัยมากขึ้น เพิ่มพื้นที่ในการอ่านหนังสือให้มากขึ้นให้เพียงพอกับการใช้บริการ</p> <p>4) ต้องการให้ห้องสมุดมีสถานที่กว้างใหญ่และสงบบรรยากาศเงียบสนิท</p> <p>5) ต้องการให้ห้องสมุดมีมุมอ่านมากขึ้น 6) ต้องการให้ห้องสมุดมีมุมส่วนตัว</p> <p>7) ต้องการให้ปรับปรุงป้ายบอกห้องสมุดให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น</p> <p>อื่นๆ</p> <p>ต้องการได้ฐานข้อมูล รวมหนังสือในห้องสมุดของกรมในสังกัดกระทรวงแรงงาน</p>

5) **แผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ (Customer Journey Map)** ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้และการสัมภาษณ์ไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมิน ว่าข้อมูลที่ได้รับมีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอ ที่สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์และความต้องการ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน จากนั้นจัดระเบียบ ข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหา จำแนกเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการและนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ ได้ ดังภาพประกอบ 10 ดังนี้

Customer Journey Map

แผนภาพแสดงเส้นทาง ประสบการณ์การใช้บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ บนห้องสมุดยุคระบวงร่งงาน



ภาพประกอบ 10 แผนภาพแสดงเส้นทาง ประสบการณ์การใช้บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

2. ขั้นตอนกำหนดปัญหา (Define)

จากข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการค้นพบ นำมาวิเคราะห์และสรุปได้ดังนี้

2.1 แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากขั้นตอนการค้นพบมาวิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลเป็นประเด็นสำคัญ โดยจัดกลุ่มพฤติกรรมการใช้บริการ วัตถุประสงค์การใช้บริการ ปัญหาและความต้องการที่เหมือนและแตกต่างของผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 4 ลักษณะตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ตัวแทนผู้ใช้คนที่ 1 อายุ 38 ปี อาชีพ รับราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นตัวแทนของกลุ่ม ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้งานห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 วัน เฉลี่ยการใช้งานวันละ 20-30 นาที โดยปกติทำงานอาคารเดียวกับห้องสมุด ซึ่งใช้เวลาพักเที่ยงเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด เป้าหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อค้นหาหนังสือเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น ตำแหน่งผลงานวิชาการ เช่น หนังสือผลงานวิชาการ หนังสือที่ใช้ประกอบในการจัดทำผลงาน และนำไปใช้อ้างอิงในการทำผลงานวิชาการ เข้ามาอ่านหนังสือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น หนังสือเกี่ยวกับกฎหมาย การบริหารงาน ด้านคอมพิวเตอร์

ความต้องการและความคาดหวัง คือ ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการในการค้นหาผลงานวิชาการเข้าถึงผลงานได้อย่างรวดเร็ว และได้หนังสือตามที่ผู้ใช้ต้องการ ต้องการให้เพิ่มหนังสือที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานและเกี่ยวข้อง กับการทำผลงานวิชาการมากยิ่งขึ้น จัดพื้นที่หนังสือ จัดประเภทและหมวดหมู่เพื่อให้ผู้ใช้ เข้าถึงหนังสือได้ง่ายขึ้น

อุปสรรคและความท้าทาย ปัญหาในการค้นหาผลงานวิชาการในห้องสมุด สืบค้นไม่ค่อยพบหนังสือที่ต้องการ และไม่ทราบวิธีการค้นหาที่ชั้นหนังสือ ไม่พบหนังสือที่ต้องการ ทำให้ใช้ระยะเวลาในการค้นหาที่ยาวนาน

ตัวแทนผู้ใช้คนที่ 2 อายุ 40 ปี อาชีพ รับราชการ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ ศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นตัวแทนของกลุ่ม ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้งานห้องสมุดสัปดาห์ละ 4-5 วัน เฉลี่ยการใช้งานวันละ 30 นาที - 1 ชั่วโมง โดยปกติทำงานอาคารเดียวกับห้องสมุด ซึ่งจะใช้เวลา พักจากการทำงานเข้ามาใช้บริการห้องสมุด เป้าหมายในการเข้าใช้ห้องสมุด คือ เพื่อการผ่อนคลาย จากการทำงาน และหาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อประกอบในการทำงาน โดยจะเข้าใช้งานห้องสมุด เวลาว่างจากการทำงานช่วงพักเที่ยง หรือช่วงเย็นก่อนเลิกงาน

ความต้องการและความคาดหวัง คือ ต้องการให้ห้องสมุดจัดหนังสือให้ค้นหาได้ง่ายยิ่งขึ้นจัดชั้นจัดประเภทให้ชัดเจน และแนะนำการค้นหาหนังสือจากเว็บไซต์ห้องสมุด และการค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือของห้องสมุด

อุปสรรคและความท้าทายของนิดหน่อย คือ ไม่มีทักษะในการสืบค้นหนังสือจากเว็บไซต์ห้องสมุด เวลาสืบค้นแล้วหาหนังสือที่ต้องการไม่ค่อยพบ และใช้เวลานาน ทำให้รู้สึกว่าการเข้ามากันหาที่ชั้นง่ายกว่าค้นหาในเว็บไซต์ของห้องสมุด

ตัวแทนผู้ใช้คนที่ 3 อายุ 48 ปี อาชีพ รับราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการศึกษาระดับปริญญาตรี ต้น เป้าหมายในการเข้าใช้ห้องสมุด คือ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการผ่อนคลาย จากการทำงาน เช่น หนังสือนวนิยาย หนังสือการ์ตูนตลก หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการเพื่อใช้ประกอบเกี่ยวกับการเรียน เช่น หนังสือทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เรียน หรือการพัฒนาด้านภาษา เช่น การสอบ TOEIC TOEFL เป็นต้น

ความต้องการและความคาดหวัง คือ ต้องการให้มีส่วนแยกที่เป็นพื้นที่ต่างๆ อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรของห้องสมุดได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น พื้นที่สำหรับหนังสือผลงานวิชาการ ต้องการให้ห้องสมุดแยกพื้นที่ออกมาอย่างชัดเจน จัดประเภท จัดชั้นให้ผู้ใช้สะดวกในการค้น หาวิธีการหรือแนวทางช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงผลงานวิชาการได้อย่างสะดวกสบายและเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น และตรงกับผู้ใช้ต้องการ

อุปสรรคและความท้าทาย การค้นหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการ ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการค้นหาหนังสือ หนังสือที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่สืบค้น ผู้ใช้เข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง ทำให้การค้นหาจะใช้เวลาที่ยาวนาน และเรื่องที่ค้นหาไม่ตรงกับผู้ใช้ต้องการ

ตัวแทนผู้ใช้คนที่ 4 อายุ 41 ปี อาชีพรับราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นตัวแทนของกลุ่ม ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้งานห้องสมุดเดือนละ 1-2 วัน เฉลี่ยการใช้งานวันละ 30 นาที - 1 ชั่วโมง สถานที่ทำงานจะตั้งอยู่คนละจังหวัดที่อาคารห้องสมุดตั้งอยู่ซึ่งจะใช้บริการที่ห้องสมุดในช่วงที่มีการประชุมหรืออบรม และติดต่อเรื่องงานในอาคารกระทรวงแรงงาน ในช่วงพักเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด เป้าหมายในการเข้าใช้ ห้องสมุด คือ ค้นหาหนังสือเกี่ยวกับ การเลื่อนขั้นตำแหน่งผลงานวิชาการ เช่น หนังสือผลงานวิชาการ หนังสือที่ใช้ประกอบในการจัดทำ ผลงานและนำไปใช้อ้างอิงในการทำผลงานวิชาการ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น หนังสือนวนิยาย หนังสือการ์ตูนตลก หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา เป็นต้น

ความต้องการและความคาดหวัง คือ ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการในการค้นหาผลงานวิชาการเข้าถึงผลงานได้อย่างรวดเร็วและได้หนังสือตามที่ผู้ใช้ต้องการ ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่ม หนังสือที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานและเกี่ยวข้องกับการทำผลงานวิชาการมากยิ่งขึ้น

ต้องการให้ห้องสมุด มีการจัดซื้อ จัดหา หนังสือในรูปแบบดิจิทัล E-book เพื่อเพิ่มช่องทางให้มีการอ่านเพิ่มมากขึ้น

อุปสรรคและความท้าทาย ที่ทำงานอยู่ไกลและอยู่คนละจังหวัดกับอาคารของห้องสมุดตั้งอยู่ มีข้อจำกัดในการยืมและการคืน และกังวลเกี่ยวกับค่าปรับด้วย และเวลาที่เข้ามาค้นหาหนังสือที่ห้องสมุดมีเวลาจำกัดในการค้นหาด้วย เพราะต้องรีบเดินทางกลับที่ทำงาน ช่องทางการติดต่อบรรณารักษ์ทางออนไลน์

ผู้วิจัยได้รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ประเภทต่างๆ ที่ใช้บริการห้องสมุดในลักษณะเดียวกัน ช่วยให้เข้าใจความต้องการ ประสบการณ์ พฤติกรรม เป้าหมายของผู้ใช้ และอุปสรรคในการใช้ห้องสมุด สร้างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ดังภาพประกอบ 11



จากแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สังกัดสำนักปลัดกระทรวงแรงงาน การศึกษา ระดับปริญญาโท และมีเป้าหมาย ในการเลื่อนระดับตำแหน่งทางวิชาการให้สูงขึ้น เงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น เข้ามาอ่านหนังสือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น หนังสือเกี่ยวกับกฎหมาย การบริหารงาน ด้านคอมพิวเตอร์ และอ่านหนังสือเพื่อการผ่อนคลาย จากการทำงาน เช่น หนังสือนวนิยาย หนังสือ การท่องเที่ยว หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา เป็นต้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้ทำงานที่ติดเกี่ยวกับอาคารที่ ห้องสมุดตั้งอยู่ ใช้เวลาพักจากการทำงาน และพักเที่ยง เข้ามาหาหนังสือที่ห้องสมุด สัปดาห์ละ 3-4 วัน เฉลี่ยการใช้งาน วันละ 30 นาที – 1 ชั่วโมง เพื่อเข้ามาอ่านหนังสือและค้นหาหนังสือที่ต้องการ

ความต้องการและความคาดหวัง ห้องสมุดจัดบริการในการค้นหาผลงานวิชาการ เข้าถึงผลงานได้อย่างรวดเร็วและได้ จัดพื้นที่หนังสือ จัดประเภทและหมวดหมู่ให้ชัดเจนเพื่อให้ ผู้ใช้ เข้าถึงหนังสือได้ง่ายขึ้น แนะนำการค้นหาหนังสือจากเว็บไซต์ห้องสมุด และการค้นหาหนังสือที่ ชั้นหนังสือของห้องสมุด เพิ่มหนังสือในรูปแบบดิจิทัล E-book ให้มากขึ้น

อุปสรรคและความท้าทาย ไม่มีทักษะในการสืบค้นหนังสือทางเว็บไซต์และค้นหา หนังสือผลงานวิชาการในห้องสมุด สืบค้นแล้วไม่พบหนังสือที่ต้องการ การจัดวางชั้นของหนังสือจัด วางไม่ชัดเจน ใช้ระยะเวลาในการค้นหาที่นาน ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสืออะไรที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่ทำ และไม่ทราบเล่มเกี่ยวข้องกับการทำผลงานทางวิชาการที่ทำงาน อยู่ไกลคนละจังหวัดกับสถานที่ตั้งของห้องสมุด มีข้อจำกัดในการยืมและการคืน และกังวลเกี่ยวกับค่าปรับด้วย ช่องทางการ ติดต่อบรรณารักษ์ทางออนไลน์

2.2 การระดมสมอง (Brainstorming) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนการค้นพบ

(Define) เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้ได้ระดมสมองแบบกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนพูดคุย เสนอ แนวทางวิธีการแก้ไขปัญหา โดยผู้วิจัยได้นัดหมายตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการห้องสมุด จำนวน 15 คน โดยใช้แบบคำถามในการระดมสมอง นำมาใช้เพื่อสร้างทางเลือกและแนวคิดใหม่ที่เป็นไปได้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนการค้นพบสามารถสรุปประเด็นปัญหาและความ ต้องการ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ได้ดังนี้

การค้นหาผลงานทางวิชาการ ผู้ใช้ประสบปัญหาในการค้นหาผลงานทางวิชาการ เพื่อ เลื่อนขั้นตำแหน่งของราชการ เช่น การปรับระดับจากตำแหน่งปฏิบัติการ เป็นชำนาญการ ชำนาญ การพิเศษ เชี่ยวชาญ เป็นต้น การค้นหาหนังสือผลงานทางวิชาการที่ชั้นผลงานและผ่านระบบ OPAC ที่ให้บริการทางเว็บไซต์ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน การค้นหาที่ชั้นหนังสือและการสืบค้นที่

เว็บไซต์ใช้ระยะเวลาค้นหาที่ใช้เวลานาน และไม่พบหนังสือที่ต้องการ อีกทั้งบุคลากรไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องของผลงานวิชาการของผู้ใช้บริการ ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาเหมือนกัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงและพัฒนาบริการการค้นหาหนังสือผลงานทางวิชาการที่ชั้นหนังสือและทางเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงหนังสือผลงานวิชาการได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ผู้เข้าร่วมการระดมสมองแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอแนวทางหรือวิธีแก้ไขปัญหานำมาใช้เพื่อสร้างทางเลือกและแนวคิดใหม่ที่เป็นไปได้ ดังต่อไปนี้

ปรับปรุงและพัฒนาบริการการค้นหาผลงานทางวิชาการ พัฒนาบริการในเรื่องของการค้นหาผลงานทางวิชาการที่ชั้นหนังสือโดยจัดเรียงประเภทหมวดหมู่ตามระดับตำแหน่งให้ชัดเจน ได้แก่ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เป็นต้น และจัดเรียงให้ผู้ใช้ค้นหาได้ง่าย ได้แก่ การจัดเรียงหนังสือ ตาม พ.ศ. และเลขบาร์โค้ดของหนังสือ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงหนังสือผลงานได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และปรับปรุงพัฒนาบริการการสืบค้นผลงานทางวิชาการทางเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องไปสืบค้นร่วมกับหนังสือประเภทอื่น ต้องการสืบค้นได้เฉพาะหนังสือทางผลงานวิชาการได้เลย และการสืบค้นสามารถเข้าถึงหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้สามารถเลือกค้นหาได้จากหมวดหมู่ต่างๆมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ค้นหาจากตำแหน่งทางวิชาการ ค้นหาจากหัวเรื่อง ค้นหาจากชื่อผู้แต่ง ค้นหา จากปีพ.ศ. และระบุตำแหน่งการค้นหาที่ชั้นหนังสือได้อย่างชัดเจนให้ผู้ใช้บริการค้นหาได้ง่ายขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้ติดต่อสอบถามบรรณารักษ์และบุคลากรของห้องสมุด

3. ขั้นการพัฒนา (Develop)

นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 ขึ้นกำหนดปัญหาที่พิจารณาหาแนวคิดที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหานำมาพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ

3.1 ร่างความคิดเพื่อออกแบบบริการ

ผู้วิจัยร่างความคิดเพื่อออกแบบบริการตามข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนกำหนดปัญหา โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ข้อมูลแบบเชิงลึก (Insight) เพื่อเติมอีกครั้งเพื่อให้ได้ความคิดนำไปใช้ในการออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น โดยสรุปเป็นร่างความคิดในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการให้ปรับปรุงพัฒนาบริการในเรื่องของการค้นหาผลงานทางวิชาการ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงหนังสือผลงานทางวิชาการได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับที่ต้องการ
- 2) ข้อมูลและความต้องการหลักของผู้ใช้

2.1 ด้านฟังก์ชันการทำงาน พัฒนาหน้าบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ ให้สามารถสืบค้นได้ตั้งแต่หน้าแรก สืบค้นได้จาก ตำแหน่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์ มีรายละเอียดของหนังสือผลงาน มีไฟล์หนังสือผลงานฉบับเต็มให้ดาวน์โหลด เพิ่มเล่มหนังสือผลงาน วิชาการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สืบค้น สามารถเลือกแสดงข้อมูลที่แสดงเรียงลำดับรายการได้จาก จัดเรียง ตามความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ค้น (Relevance) ให้เรียงตามปีพิมพ์ (Date-newest) ผู้เขียน (Author) ชื่อเรื่อง (Title) และการเชื่อมโยงของการค้นหาในเว็บไซต์ไปยังชั้นของหนังสือผลงานวิชาการ ระบุ รายละเอียดในการจัดวางเล่มหนังสือให้ตรงกับการจัดวางที่ชั้นให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น ระบุประเภท ของหนังสือที่จัดวาง เช่น ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ ระบุว่าหนังสืออยู่ชั้นไหน และ เรียงหนังสือตามพ.ศ.ไล่จากเก่าไปหาใหม่ เพิ่มเมนู Browse ที่สามารถเรียกดูได้จาก ตำแหน่งทาง วิชาการ หัวเรื่อง และปี พ.ศ.ที่จัดพิมพ์ และมีการจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาแต่ละประเภทให้เรียกดูได้ อย่างชัดเจน

2.2 ด้านเมนูอื่น ๆ ในหน้าแรกมีแสดงผลงานวิชาการเล่มใหม่ มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การจัดทำผลงานวิชาการ ได้แก่ หลักเกณฑ์วิธีการทำผลงาน แนวทางในการจัดทำผลงาน แบบ ประเมินผลงาน มีคู่มือบริการสืบค้นหนังสือผลงานทางวิชาการและผู้ใช้สามารถติดต่อสอบถามกับ บรรณารักษ์ทางช่องทางได้

3) จากร่างความคิดเพื่อออกแบบบริการในเบื้องต้นสามารถสรุปประเด็นปัญหาและ ข้อเสนอแนะ/แนวทางวิธีแก้ไขปัญหาดังนี้


ตาราง 4 สรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางวิธีแก้ไขปัญหา

ประเด็นปัญหา	ข้อเสนอแนะ/แนวทางวิธีแก้ไขปัญหา
<p>การค้นผลงานทางวิชาการ</p> <p>กายภาพ</p> <p>ผู้ใช้บริการค้นหาแล้วไม่พบหนังสือที่ต้องการ ในชั้น ระยะเวลาการค้นหาใช้เวลานาน หนังสือไม่ได้จัดเรียงลำดับที่ชั้น และไม่เชื่อมโยง หรือสัมพันธ์กับการค้นหาทางเว็บไซต์</p>	<p>กายภาพ</p> <p>จัดชั้นให้เป็นหมวดหมู่แยกตามประเภทของตำแหน่ง ได้แก่ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ จัดเรียงลำดับที่ชั้น โดยจัดเรียงลำดับตาม พ.ศ. จากเก่า ไปหาใหม่ และเรียงลำดับ ตามเลขบาร์โค้ด และให้ เชื่อมโยงกับการค้นหาทางเว็บไซต์ให้ผู้ใช้สามารถ ค้นหาผลงานวิชาการที่ชั้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้</p>
<p>เว็บไซต์</p> <p>หน้าเพจบริการสืบค้นผลงานวิชาการ มีอยู่แล้ว แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> ค้นหาได้เฉพาะตำแหน่งทางวิชาการเท่านั้น เช่น นักวิชาการแรงงานชำนาญการ นักวิชาการ แรงงานชำนาญการพิเศษ สืบค้นรวมกับหนังสือทุกประเภทในห้องสมุด 	<p>เว็บไซต์</p> <p>ปรับปรุงพัฒนาบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม พัฒนาหน้า บริการ Labour Scholar Search โดยมีฟังก์ชันเพิ่มเติมดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> สามารถสืบค้นได้เฉพาะผลงานวิชาการ โดย สามารถสืบค้นได้จาก คำสำคัญ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ชื่อผู้ แต่ง ตำแหน่ง และปีพ.ศ.ที่จัดพิมพ์ รายละเอียดของหนังสือผลงาน มีรายการหนังสือผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง เรียกดู(Brown)หนังสือผลงานโดยแบ่งเป็น หมวดหมู่ ได้แก่ ตำแหน่ง หัวเรื่อง และปีพ.ศ. ระบุสถานที่จัดเก็บที่สัมพันธ์กับการจัดวางที่ชั้น ผลงานวิชาการ คู่มือการสืบค้นผลงานวิชาการ

3.2 ร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 1

ผู้วิจัยออกแบบต้นแบบบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ (Labour Scholar Search) ในรูปแบบการพัฒนาหน้าบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ โดยมีเมนูและฟังก์ชันต่างๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ หลังจากนั้นร่างต้นแบบบริการโดยใช้โปรแกรมFigma โดยส่วนแรก ได้ออกแบบหน้าแรก ของบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ หน้าแนะนำห้องสมุด กฎระเบียบการใช้ห้องสมุด เวลาทำการ

ติดต่อเรา รายการผลงานทางวิชาการรายละเอียดผลงานทางวิชาการ ที่จัดวางผลงานทางวิชาการ
จากนั้นปรับแก้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ดังภาพประกอบ 12 - 15



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home [หน้าห้องสมุด](#) [การใช้บริการ](#) [เวลาทำการ](#) [ติดต่อเรา](#)

สืบค้นผลงานวิชาการ

ทุกเขตข้อมูล ▼

Keyword

ปี พ.ศ. ถึง


[Advance Search](#)

ก่อนแสดง

ชื่อเรื่อง

ผู้แต่ง

ตำแหน่ง



ข่าวประชาสัมพันธ์
กิจกรรมของห้องสมุด

ระเบียบการยื่นกรณียกย่องผลงาน

ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้บริการ

คู่มือการใช้งานสืบค้นผลงานวิชาการ

แนวทางในการจัดทำผลงาน

เปิดบริการ 08.30 น.
ปิดบริการ 16.30 น.

เปิดบริการตามวันทำการของราชการ

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

http://lib.mol.go.th/

ข่าวประชาสัมพันธ์
กิจกรรมของห้องสมุด

link ที่เกี่ยวข้อง

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

[f](#) [✉](#) [☎](#) [💬](#)

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ เขตพัฒนา
เขตพัฒนา กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofml@gmail.com

ภาพประกอบ 12 หน้าแรกบริการผลงานทางวิชาการ (Labour Scholar Search)



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home **แนะนำห้องสมุด** การใช้บริการ เวลาทำการ ติดต่อเรา



แนะนำห้องสมุด



ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 13 หน้าแนะนำห้องสมุด




ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour


[Home](#)
[แนะนำห้องสมุด](#)
[การใช้บริการ](#)
[เวลาทำการ](#)
[ติดต่อเรา](#)


ชื่อเรื่อง ▼

แรจงานนอกระบบ

Search









รายการผลงานวิชาการ










ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 14 หน้าแสดงรายการผลงานวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

[Home](#)
[แนะนำห้องสมุด](#)
[การใช้บริการ](#)
[บุคลากร](#)
[ติดต่อเรา](#)

ชื่อเรื่อง ▼

แรงงานนอกระบบ

Search



รายละเอียดผลงานวิชาการ

ที่จัดวางผลงานวิชาการ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US






ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10100
โทรศัพท์ 0 2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 15 หน้าแสดงรายละเอียดผลงานวิชาการ

3.3 ร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 2

จากนั้นผู้วิจัยแก้ไขปรับปรุงเป็นร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 2 โดยเพิ่มเติมเมนูผลงานวิชาการเล่มใหม่ เมนูเข้าสู่ระบบ เมนู ยืมต่อ / ตรวจสอบประวัติการยืม เมนู ติดต่อ- สอบถาม

ผลการสืบค้น โดยมีการรายละเอียดของหนังสือ มีเมนู ผู้แต่ง หัวเรื่อง ปีพิมพ์ ระดับตำแหน่งทางวิชาการ เมื่อคลิกที่ชื่อเรื่อง พบรายละเอียดของหนังสือ มีไฟล์ให้ดาวน์โหลด รายการที่เกี่ยวข้อง มีแสดงตำแหน่งและชั้นของการจัดวาง และทำการเชื่อมต่อ link ไปหน้าที่เกี่ยวข้องกัน และออกแบบโครงร่างหน้าจอให้สวยงาม มากยิ่งขึ้น ดังภาพประกอบ 16 - 21

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home | **แนะนำห้องสมุด** | การใช้บริการ | เวลาทำการ | ติดต่อเรา | เข้าสู่ระบบ

สืบค้นผลงานวิชาการ

กุญแจข้อมูล

คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Search

การสืบค้นขั้นสูง

เลือกประเภทเอกสาร

- ชื่อเรื่อง
- หัวเรื่อง
- ผู้แต่ง
- ตำแหน่ง

ผลงานวิชาการใหม่

New 1 New 2 New 3

New 4 New 5 New 6

more ..

ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้บริการ

คู่มือการใช้งานสืบค้นผลงานวิชาการ

แนวทางในการจัดทำผลงาน

เปิดบริการ 08.30 น.
ปิดบริการ 16.30 น.
เปิดบริการตามวันทำการของกระทรวง

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour
<http://lib.mol.go.th/>


ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2732-405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 16 หน้าแรกของบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ (Labour Scholar Search)



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home [หน้าห้องสมุด](#) [การใช้บริการ](#) [เวลาทำการ](#) [ติดต่อเรา](#) [เข้าสู่ระบบ](#)


เข้าสู่ระบบ

LOG IN

Remember me next time

LOGIN

สมัครสมาชิก | [Forget password ?](#)



[ข่าวประชาสัมพันธ์ห้องสมุด](#)

[ยืมต่อ / ตรวจสอบประวัติการยืม](#)

[ติดต่อ สอบถาม](#)

ข่าวประชาสัมพันธ์
กิจกรรมของห้องสมุด

เปิดบริการ 08.30 น.
ปิดบริการ 16.30 น.
เปิดบริการตามวันทำการของราชการ





ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

<http://lib.mol.go.th/>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ เขตดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 17 หน้าเข้าสู่ระบบ



ทั้งหมด ▼ แรงงานนอกระบบ Search

ผลการสืบค้น

คำค้น

ทั้งหมด

แรงงานนอกระบบ

ผู้แต่ง

- > สิกธิพา รัตนากร
- > ขจิตรา ชัยอาญา
- > รักษ์ศักดิ์ โชติชัยสถิตย์
- > ธัชชัย จุราสุข
- more ..

หัวเรื่อง

- > การคุ้มครองแรงงาน
- > แรงงานนอกระบบ
- > นโยบายแรงงาน
- > การบริหารแรงงาน
- more ..

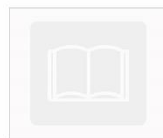
ปีพิมพ์

- > 2567
- > 2566
- > 2565
- > 2564
- more ..

ระดับตำแหน่งทางวิชาการ

- > ข้าราชการ
- > ข้าราชการพิเศษ
- > เชี่ยวชาญ
- more ..

Found : 24 เรื่อง เรียงลำดับโดย : Relevance ▼ แสดง : 10 ▼ ต่อหน้า



ประเภทแหล่งที่มา



ชื่อเรื่อง การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไข การค้ามนุษย์ด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ

สำนักพิมพ์

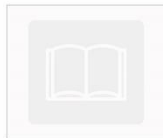
เลขเรียก

ตำแหน่ง

กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2566

ว12.05.6 ก332พ 2566

นักวิชาการแรงงานชำนาญการ



ประเภทแหล่งที่มา



ชื่อเรื่อง การขับเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี

สำนักพิมพ์

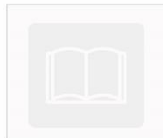
เลขเรียก

ตำแหน่ง

กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2564

ว12.05.6 ส814พ 2564

นักวิชาการแรงงานชำนาญการ



ประเภทแหล่งที่มา



ชื่อเรื่อง การจัดทำคู่มือ "รัฐจัดให้แรงงานนอกระบบ

สำนักพิมพ์

เลขเรียก

ตำแหน่ง

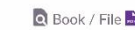
กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2563

ว12.05.6 ข495พ 2563

นักวิชาการแรงงานชำนาญการ



ประเภทแหล่งที่มา



ชื่อเรื่อง การจัดทำฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบผ่านอาสาสมัคร แรงงานจังหวัดยโสธร

สำนักพิมพ์

เลขเรียก

ตำแหน่ง

กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2561

ว12.05.6 พ639พ 2561

นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน


กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home [แนะนำห้องสมุด](#) [การใช้บริการ](#) [เวลาทำการ](#) [ติดต่อเรา](#) User01

รายการการยืมและกำหนดส่ง

My Pages

- [รายการยืมและกำหนดส่ง](#)
- [รายการจอง](#)
- [รายการคำปรับ](#)
- [รายการแจ้งหาย](#)
- [ประวัติการยืมคืน](#)
- [ข้อความ](#)
- [ทรัพยากรของเงิน](#)
- [แก้ไขข้อมูลส่วนตัว](#)

รายการการยืมและกำหนดส่ง (มี 3 รายการ)





<input type="checkbox"/>	ลำดับ	บาร์โค้ด	ชื่อเรื่อง	วันยืม	กำหนดส่ง	ยืมต่อ
<input checked="" type="checkbox"/>	1	19083	การยืมเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการค้ำบงษยด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ	25 ก.ค. 2567	5 ส.ค. 2567	0
<input type="checkbox"/>	2	18646	การยืมเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบแรงงานสูงอายุและแรงงานพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี	25 ก.ค. 2567	5 ส.ค. 2567	1
<input type="checkbox"/>	3	18621	การจัดทำคู่มือ รัฐจัดให้แรงงานนอกระบบ	25 ก.ค. 2567	5 ส.ค. 2567	1

[ยืมต่อ](#)

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmole@gmail.com

ภาพประกอบ 19 หน้าแสดงรายการการยืมและกำหนดส่ง



หัวข้อ ▼

รายละเอียด

▲

ใช้ล่าสุดเมื่อ 5 ส.ค. 2567
ใช้งาน (ครั้ง) 3
เปิดดู (ครั้ง) 6



ชื่อเรื่อง การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการค้ำมนุษย์
ด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ

ชื่อเรื่องเพิ่ม การพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ

ผู้แต่ง กษมา เตียรานู

สำนักพิมพ์ กรุงเทพฯ : สำนักงานผลิตกระทรวงแรงงาน , 2566

ลักษณะ 45 หน้า : ภาพประกอบ

หัวเรื่อง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
การค้ำมนุษย์
แรงงานนอกระบบ

หมายเหตุ ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

Electronic Link สารบัญ
เนื้อหา

รีวิว

Member review (0)

Add Your Review

จอง	ลำดับ	ตำแหน่งจัดวาง	ชั้น	เลขเรียกหนังสือ	สถานะ
<input checked="" type="radio"/>	1	ชำนาญการ	2	ว12.05.6 ฐ320ก 2566	มีกรงขึ้น (กำหนดส่ง 13 ส.ค. 2567)

จองรายการ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2332-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 20 หน้าแสดงรายละเอียดผลงานวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home แนะนำห้องสมุด การใช้บริการ เวลาทำการ **ติดต่อเรา** เข้าสู่ระบบ

ติดต่อเรา

ชื่อหน่วยงาน : ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

สถานที่ตั้ง : อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15 ถนนมิตรไมตรี
แขวงดินแดง เขตดินแดง กทม. 10400

เว็บไซต์ : <http://www.lib.mol.go.th>

โทรศัพท์ : 0-2232-1405



ข่าวประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ติดต่อ / ตรวจสอบประวัติการยืม

ติดต่อ สอบถาม

ข่าวประชาสัมพันธ์
กิจกรรมของห้องสมุด

เปิดบริการ 08.30 น.

ปิดบริการ 16.30 น.

เปิดบริการตามขัณฑ์การของราชการ

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

<http://lib.mol.go.th/>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
E-mail : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 21 หน้าติดต่อเรา

3.4 ร่างต้นแบบบริการครั้งที่ 3

จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและอีกครั้ง โดยตัดเมนูที่ไม่เกี่ยวข้องออก ออกแบบหน้าจอให้เป็นมิตรกับผู้ใช้ (user friendl) สืบค้นได้แต่หน้าแรก เพิ่มหน้า browse ได้แก่ ตำแหน่ง หัวเรื่อง และปีที่จัดพิมพ์ ออกแบบหน้า display / location และทำการเชื่อม link ของแต่ละหน้า ซึ่งประกอบด้วยเมนู ดังต่อไปนี้

โดยหน้าแรกประกอบด้วย เมนูหลักอยู่ 2 เมนู คือ เมนู Search(สืบค้นผลงานวิชาการ) เมนู Browse(เรียกดูผลงานทางวิชาการ) ส่วนเมนูเพิ่มเติม ได้แก่ ผลงานทางวิชาการใหม่ เมนูข้อมูลประกอบในการจัดทำผลงาน ได้แก่ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข แนวทางในการจัดทำผลงาน ประเมินผลงานและบุคคล และคู่มือการสืบค้นผลงานทางวิชาการ ดังภาพประกอบ 22





ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก
▼

ปี พ.ศ. ถึง

Browse
Search

ผลงานทางวิชาการใหม่



การปรับปรุงระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...



การพัฒนาระบบงานของกระทรวงแรงงาน...

more ..



บริการและเงินโอน



แนวทางการจัดทำผลงาน



แบบประเมินผลงานและบุคคล



คู่มือการสืบค้นผลงาน

ติดต่อ สอบถาม

เปิดบริการ 08.30 น.
ปิดบริการ 16.30 น.
เปิดบริการวันที่ราชการหยุด

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

<http://lib.mol.go.th/>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการเจ้าหน้าที่
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

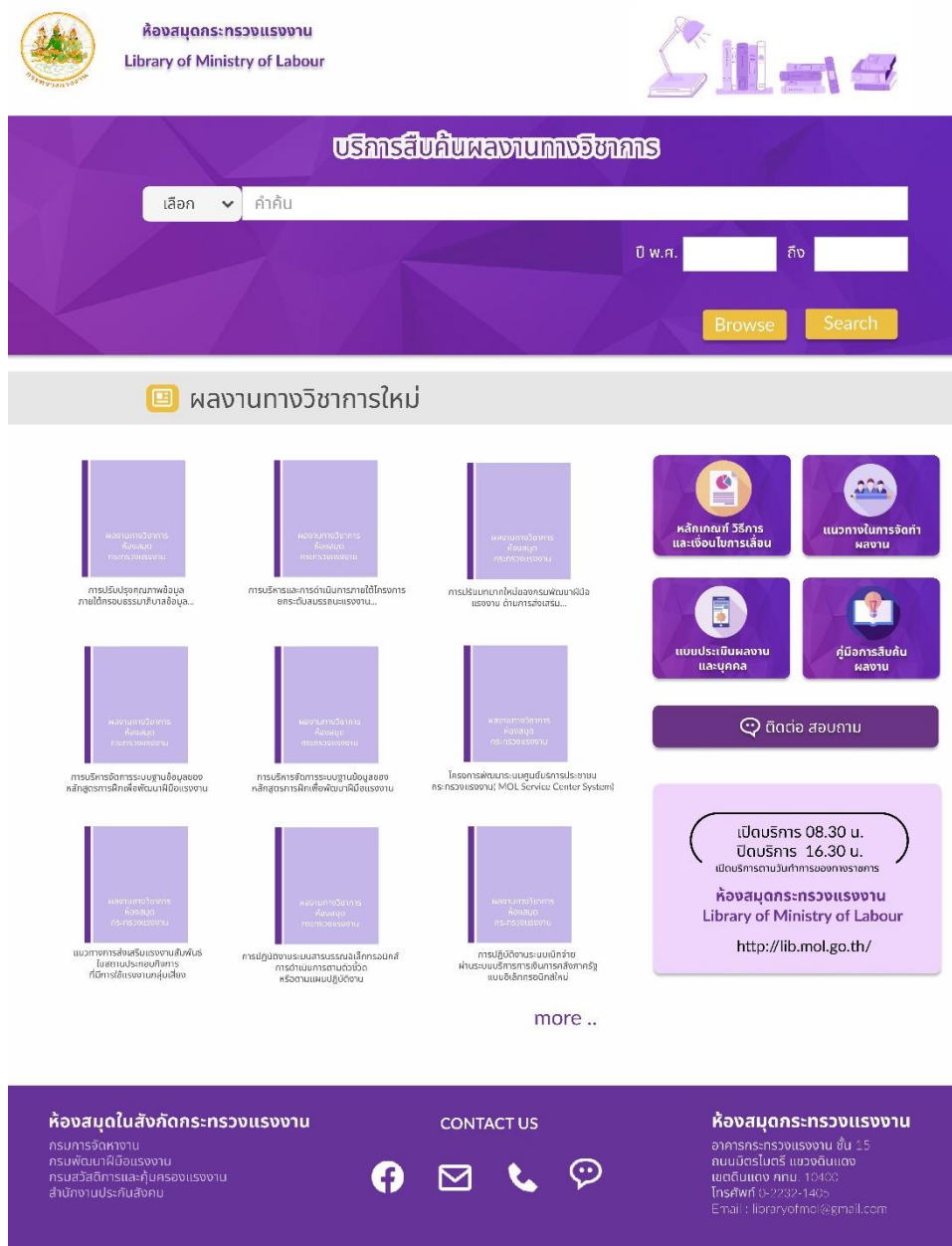
CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน


อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 1/5
ถนนมิตรไมตรี แขวงจตุจักร
เขตจตุจักร กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 22 หน้าแรกบริการการสืบค้นผลงานทางวิชาการ


1) เมนู Search (สืบค้นผลงานทางวิชาการ) โดยสามารถเลือกช่องทางการสืบค้น ได้แก่ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ตำแหน่ง หรือทั้งหมด ใส่คำค้นที่ต้องการสืบค้นลงในช่องว่าง ใส่ ปี พ.ศ. ที่ต้องการสืบค้น และ คลิก Search เพื่อทำการค้นหา ซึ่งพบรายการหนังสือ สามารถให้เลือกแสดง โดยเรียงลำดับตาม Relevance, Date-newest, Author, Title, Date-oldest ดูรายละเอียด หนังสือ มีไฟล์ฉบับสมบูรณ์ให้ดาวน์โหลด รายการหนังสือที่เกี่ยวข้อง และระบุชั้นวางของหนังสือ ดังภาพประกอบ 23 - 26



ภาพประกอบ 23 เมนู Search สืบค้นผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก
▼





ปี พ.ศ. ถึง

Browse
Search

Browse

ตำแหน่ง Found : 24 เรื่อง เรียงลำดับโดย : Relevance ▼ แสดง : 5 ▼ ต่อหน้า





นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File </p> <p>การขับเคลื่อนงานบริการให้ความช่วยเหลือและติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ จังหวัดพะเยา ฐาปิตา ไวยัง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ 2566</p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File </p> <p>การจัดประชุมคณะอนุกรรมการอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัดเลย สีลาวดี ศรีสุวรรณ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ 2554</p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File </p> <p>การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมภายใต้กรอบความร่วมมือเอเปคระหว่างปี พ.ศ. 2564-2565 ในบทบาทของกระทรวงแรงงาน ชญาณี นันทสุวรรณ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ 2566</p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File </p> <p>การดำเนินการโครงการแก้ปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อรุณธรรม ปวีณินท์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ 2566</p>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 24 หน้าแสดงรายการผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home **บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ**

เลือก ▼ คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

[Browse](#) [Search](#)

รายละเอียดผลงานวิชาการ

▲ สถิติ

ใช้ล่าสุดเมื่อ 5 ส.ค. 2567
ใช้งาน (ครั้ง) 3
เปิดดู (ครั้ง) 6

ชื่อเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพข้อมูล (Data quality) ภายใต้กรอบ
ธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Framework)

ผู้แต่ง ศิวพร เหลืองอรุณศักดิ์

พิมพ์ลักษณ์ กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน , 2566
ลักษณะ 62 แผ่น : ภาพประกอบ

หัวเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพข้อมูล
กรอบธรรมาภิบาลข้อมูล
คุณภาพข้อมูล

หมายเหตุ ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

Electronic ไฟล์แนบบนสมบุรณ์

▲ รายการที่เกี่ยวข้อง

- > การขับเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ
แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี / สุภกริช ธาระ
- > การจัดทำคู่มือ "รัฐจัดให้แรงงานนอกระบบ / ชาญวิทย์ ทะนันชัย
- > การจัดทำฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบผ่านอาสาสมัครแรงงาน
จังหวัดยโสธร การขยายเครือข่ายและสร้างความเข้มแข็งให้กับ
อาสาสมัครแรงงานจังหวัดยโสธร / พิชญาภา พลศรี

บาร์โค้ด	เลขเรียกหนังสือ	ตำแหน่งจัดวาง	ชั้น	สถานะ	วันกำหนดส่ง
19145	ว 12.05.6 ศ542ก 2567	เชี่ยวชาญ	2	พร้อมให้บริการ	

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 25 แสดงรายละเอียดผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก
▼

ปี พ.ศ. ถึง

Browse
Search

ไฟล์เอกสาร	ดาวน์โหลด
การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการก้ำกัมนุ้ยด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ.pdf	

ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

เรื่อง การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการก้ำกัมนุ้ยด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ

และ

ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง การพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ

โดย



นางสาวกษมา ทือราปุ

นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ ๕๐๕ สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US






ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 26 แสดงหน้าต่างตัวอย่างไฟล์ฉบับสมบูรณ์ให้ดาวน์โหลด

2) เมนู Browse(เรียกดูผลงานทางวิชาการ) 1) คลิก Browse 2) จะปรากฏรายการ อยู่ 3 ประเภท ได้แก่ ตำแหน่งทางวิชาการ หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ และปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์ (3)เลือกดูรายการหนังสือผลงานทางวิชาการจากประเภทต่างๆ ดังภาพประกอบ 27 - 29


The screenshot shows the website interface for the Library of Ministry of Labour. At the top, there is a logo and the text 'ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน Library of Ministry of Labour'. Below this is a navigation bar with a search box containing 'เลือก' and 'คำค้น', and a date range selector 'ปี พ.ศ.' with 'ถึง'. There are 'Browse' and 'Search' buttons. The main content area is titled 'บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ' and features three columns of search results under the heading 'ตำแหน่งทางวิชาการ'. Each column contains a list of items grouped into categories like 'กลุ่มที่ 1', 'กลุ่มที่ 2', and 'กลุ่มที่ 3'. At the bottom, there is a footer with contact information and social media icons.

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน
กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmjl@gmail.com

ภาพประกอบ 27 หน้า Browse ตำแหน่งทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour




Home บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ▼

คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง


Browse
Search



ตำแหน่งทางวิชาการ

การคลัง / การเงิน / งบประมาณ


- การขยายกอดตลาด
- การคลัง
- การเงิน
- การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- การเบิกจ่าย
- การประเมินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- คลังพัสดุ
- งบประมาณ งบประมาณ
- นโยบายการเงิน
- พัสดุ



หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ

การจ้างงาน / การหางาน

- การจ้างงาน
- การว่างงาน
- การจ้างงานคนพิการ
- การจ้างงานในต่างประเทศ
- การจ้างงานผู้สูงอายุ
- ค่าจ้างกับแรงงาน
- ค่าจ้างขั้นต่ำ
- นโยบายค่าจ้าง
- นายจ้าง
- พัฒนาระบบบริหารจัดการหางาน
- พัฒนาระบบบริหารการจัดงานส่งเสริมการมีงานทำ
- เพิ่มประสิทธิภาพการจ้างงานผู้สูงอายุ
- ประกันการว่างงาน
- ลูกจ้าง
- ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ



ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์

การทุจริต การบริหารความเสี่ยง





- การค้ำบุนุชย์
- การตรวจราชการ
- การตรวจแรงงาน
- การตรวจสอบภายใน
- การทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ
- การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- การบริหารความขัดแย้ง
- การบริหารความเสี่ยง
- การประเมินความเสี่ยง
- ผู้ตรวจราชการ
- ยาเสพติด
- ยาเสพติด – การป้องกัน
- อาชกรรมข้ามชาติ

1
2
3
4
ถัดไป

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US


ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ 15 แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 28 หน้า Browse หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour




บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก


ปี พ.ศ. ถึง

Browse
Search




ตำแหน่งทางวิชาการ

2553 - 2558
2553
2554
2555
2556
2557
2558



หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ

2559 - 2564
2559
2560
2561
2562
2563
2563







ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์

2565 - 2570
2565
2566
2567
2568
2569
2570

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US







ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน


อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 29 หน้า Browse ปี พ.ศ.ที่จัดพิมพ์

3) เมนูเพิ่มเติม ได้แก่ ผลงานทางวิชาการใหม่ เมนูข้อมูลประกอบในการจัดทำผลงาน ได้แก่ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข แนวทางในการจัดทำผลงาน ประเมินผลงานและบุคคล และ คู่มือการสืบค้นผลงานทางวิชาการ และช่องทางแชทติดต่อกับบรรณารักษ์ ดังภาพประกอบ 30 - 34



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ▼

ปี พ.ศ.
ถึง

Browse
Search

ไฟล์เอกสาร

แบบประเมินบุคคลและผลงานเพื่อประกอบพิจารณาคัดเลือก.pdf
↓

ดาวน์โหลด

(เอกสาร ๑)

แบบประเมินบุคคลและผลงาน
เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับการประเมิน

๑. ชื่อผู้รับการประเมิน

๒. วุฒิการศึกษา

๓. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ระดับ

(ตำแหน่งเลขที่.....) กลุ่มงาน สำนัก/ศูนย์.....

อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน บาท

อัตราเงินเดือนในปัจจุบันประมาณที่ผ่านมา บาท

๔. ตำแหน่งที่ขอประเมิน (ตำแหน่งเลขที่.....)

กลุ่มงาน สำนัก/ศูนย์.....

๕. ประวัติการรับราชการ

วัน เดือน ปี	ตำแหน่ง	สังกัด	รวมเวลา ปี/เดือน
.....
.....
.....

๖. ก. ดำรงตำแหน่งในสายงานที่จะขอประเมิน ตั้งแต่.....ถึง.....รวม.....ปี.....เดือน

ข. ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องและเกี่ยวเนื่องกับตำแหน่งที่จะขอประเมิน

๑) ดำรงตำแหน่ง.....ตั้งแต่.....ถึง.....รวม.....ปี.....เดือน

๒) ดำรงตำแหน่ง.....ตั้งแต่.....ถึง.....รวม.....ปี.....เดือน

๓) ดำรงตำแหน่ง.....ตั้งแต่.....ถึง.....รวม.....ปี.....เดือน

๗. ดำรงตำแหน่งในสายงานที่จะแต่งตั้งสำหรับผู้เข้ารับการประเมินที่มีวุฒิ (ระบุวุฒิสูงสุดและวงรวมมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเท่านั้น)

() ม. ๓ / ม. ๓ / ม. ๖	รวม.....ปี.....เดือน
() ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย (วิชาอาชีพ ๑)	รวม.....ปี.....เดือน
() บวช. หรือประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย (วิชาอาชีพ ๒)	รวม.....ปี.....เดือน
() ปวช. หรืออนุปริญญา ๒ ปี	รวม.....ปี.....เดือน
() ปวส. หรืออนุปริญญา ๓ ปี	รวม.....ปี.....เดือน
() ปริญญาตรี	รวม.....ปี.....เดือน

๘. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งปัจจุบัน.....

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน


กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US


ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10100
โทรศัพท์ 0 2332 1-05
Email : libraryofmo@gmail.com

ภาพประกอบ 30 หน้าดาวน์โหลดแบบประเมินบุคคลและผลงาน



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour




Home
บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก

คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Browse
Search

ไฟล์เอกสาร	ดาวน์โหลด
แนวทางการจัดทำผลงานวิชาการ.pdf	

แนวทางการจัดทำผลงานทางวิชาการ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

การจัดทำผลงานทางวิชาการ ผู้ขอรับการประเมินจะต้องดำเนินการตามแนวทางของหนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร ๑๐๐๖/ว๑๐ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๔๘ ซึ่งผู้ขอรับการประเมินต้องจัดทำให้มีเนื้อหาสาระที่ครบถ้วนและนำเสนอสิ่งที่เป็นผลงานที่เกิดจากงานในหน้าที่ความรับผิดชอบและข้อเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนางานในตำแหน่งที่จะแต่งตั้งของผู้ขอรับการประเมินให้คณะกรรมการประเมินผลงานพิจารณา แต่เนื่องจากหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลงานตามหนังสือที่สำนักงาน ก.พ.กำหนด ไม่มีการกำหนดรูปแบบการนำเสนอผลงานให้เหมือนการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ อย่างไรก็ตามในการนำเสนอผลงานซึ่งสุดท้ายจะต้องมีการจัดทำเอกสารผลงานเป็นรูปเล่มขึ้นมา เป็นผลให้ผู้ขอรับการประเมินไม่มีรูปแบบและทิศทางในการจัดทำผลงาน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจและไม่มีการจัดทำผลงานวิชาการที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน คณะกรรมการประเมินผลงานจึงได้กำหนดรูปแบบและส่วนประกอบของผลงานทางวิชาการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้สอดคล้องกับหนังสือสำนักงาน ก.พ. ดังกล่าว ไว้ดังนี้





รูปแบบของผลงานทางวิชาการ ประกอบด้วย

- ปกหน้าและปกใน
- บทคัดย่อ
- คำนำ
- สารบัญ
- ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
 ๑. ชื่อผลงาน
 ๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ
 ๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ
 ๔. สรุปรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ
 ๕. ผู้ร่วมดำเนินการ
 ๖. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ
 ๗. ผลสำเร็จของงาน
 ๘. การนำไปใช้ประโยชน์
 ๙. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค
 ๑๐. ข้อเสนอแนะ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการเจ้าหน้าที่
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : llibrary@mof@gmail.com

ภาพประกอบ 31 หน้าดาวน์โหลดแนวทางการจัดทำผลงาน



Home **บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ**

เลือก ปี พ.ศ. ถึง

ไฟล์เอกสาร	ดาวน์โหลด
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญ.pdf	

ประกาศ อ.ก.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญ
เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ
ระดับชำนาญการพิเศษ หรือระดับเชี่ยวชาญ

ตามที่ ก.พ. ได้ออกกฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญ ไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการ ในหรือต่างกระทรวงหรือกรม พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกับกฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการ ในหรือต่างกระทรวงหรือกรม พ.ศ. ๒๕๖๔ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๔ ลงวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๒๕ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๒๘ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ มติ อ.ก.พ. กระทรวงแรงงาน ในการประชุม ครั้งที่ ๘/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๔ และมติ อ.ก.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ หรือระดับเชี่ยวชาญ ไว้ดังต่อไปนี้

- คุณสมบัติของบุคคลที่เข้ารับการประเมินบุคคล เพื่อเลื่อนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใน ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ หรือระดับเชี่ยวชาญ
 - ๑.๑ มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งที่จะแต่งตั้งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
 - ๑.๒ มีคุณสมบัติในเรื่องเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของสายงานต่าง ๆ คุณวุฒิ หรือการอบรมหลักสูตร เพิ่มเติมครบถ้วนตามที่ ก.พ. กำหนดในแต่ละสายงานตามหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่งประเภทวิชาการ
 - ๑.๓ มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในสายงานที่จะแต่งตั้งตามคุณวุฒิของบุคคล สำหรับการเลื่อนขึ้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US




ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 32 หน้าดาวน์โหลดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home
บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ▼

คำค้น

ปี พ.ศ.

ถึง

Browse

Search

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

🏠
📺
📄
👤
🗨️

🗖️
🔔

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

+
i

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
802 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10400

และเพื่อส่ง

คุณได้เริ่มแชร์กับ สำนักงานพัฒนาคน สานพลังสังคมฯ จังหวัดนครพนม เราจะใช้ข้อมูลจากแอพนี้เพื่อมาปรับปรุงประสบการณ์ของคุณ เรียนรู้เกี่ยวกับเราธุรกิจและ
ความเป็นส่วนของคุณ

+
🌐
📧
📱
🗨️

Aa

😊
👍

👤
โปรไฟล์

🔍
ค้นหา

สื่อและไฟล์

▼

ความเป็นส่วนตัวและการสนับสนุน

▼

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US

📘
✉️
☎️
💬


ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 33 หน้าช่องทางเขตติดต่อกับบรรณารักษ์



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour




Home บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ


เลือก
คำค้น

ปี พ.ศ.

ถึง

Browse
Search





ไฟล์เอกสาร	ดาวน์โหลด
คู่มือการใช้งานสืบค้นผลงานวิชาการms.pdf	



ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการฝึกอาชีพ
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมส่งเสริมการส่งออก
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ ๕๕ แขวงจันทน์แดง
เขตจันทน์แดง กทม. 10400
โทรศัพท์ ๐ 2232 1405
Email : libraryofml@gmail.com

ภาพประกอบ 34 หน้าดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานสืบค้นผลงานทางวิชาการ

3.5 การปรับปรุงที่ชั้นผลงานวิชาการ

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงที่ชั้นหนังสือวิชาการ โดยจัดชั้นให้เป็นหมวดหมู่แยกตามประเภทของตำแหน่ง ได้แก่ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ จัดเรียงลำดับที่ชั้น โดยจัดเรียงลำดับตาม พ.ศ. จากเก่าไปหาใหม่ และเรียงลำดับตามเลขบาร์โค้ด และให้เชื่อมโยงกับการค้นหาทางเว็บไซต์ โดยหน้ารายละเอียดของรายการผลงานวิชาการบนเว็บไซต์ ระบุตำแหน่งจัดวาง ระบุชั้นวาง ซึ่งตรงกับชั้นวางผลงานวิชาการ ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาผลงานวิชาการที่ชั้นได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังภาพประกอบ 35



ภาพประกอบ 35 ชั้นหนังสือผลงานทางวิชาการ

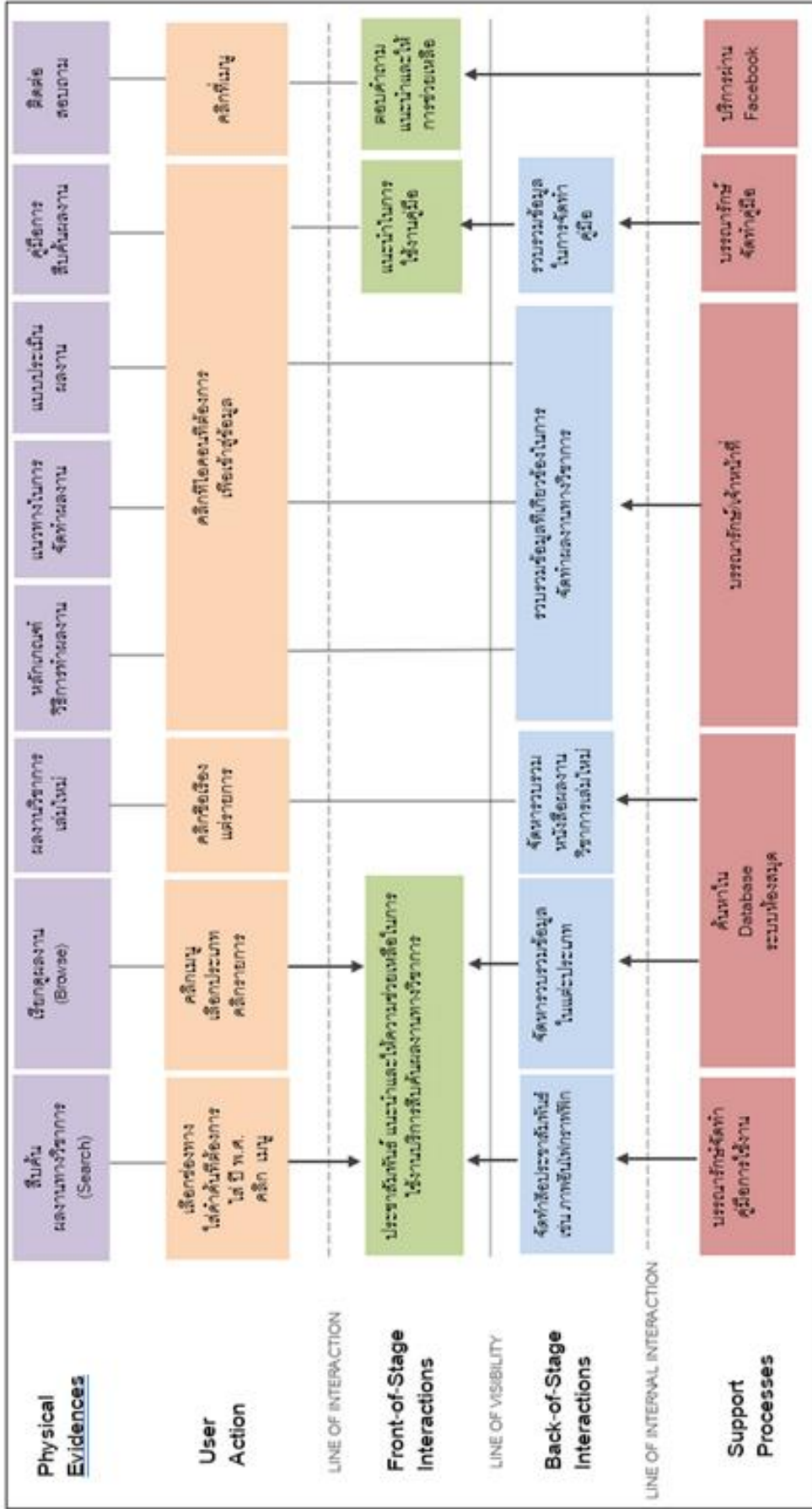
3.6 การพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ

ผู้วิจัยพัฒนาร่างพิมพ์เขียวการบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ จากข้อมูลต้นแบบบริการ สามารถอธิบายกระบวนการดำเนินการในหน้าแรก ได้ดังนี้

พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) ครั้งที่ 1 การแสดงภาพกระบวนการ โดยละเอียดของงานบริการทั้งหมด แสดงการเดินทางของผู้ใช้ จุดสัมผัสและช่องทางต่างๆ ทั้งหมดตลอดจนส่วนเบื้องหลังของบริการที่ทำให้มันใช้งานได้ ดังภาพประกอบ 36



พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint)



ภาพประกอบ 36 พิมพ์เขียวการบริการ (Service Blueprint)

4. การส่งมอบ (Deliver)

เป็นขั้นตอนเพื่อประเมินผลพิมพ์เขียวการบริการและต้นแบบการบริการ ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวบริการ พบว่า พิมพ์เขียวการบริการมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, $\bar{x} = 4.57$) รองลงมาคือ ด้านประโยชน์การใช้งาน และด้านการออกแบบและพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, $\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พิมพ์เขียวการบริการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมา คือ ห้องสมุดสามารถนำพิมพ์เขียวบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานได้จริง ($\bar{x} = 4.84$) และ พิมพ์เขียวการบริการมีรายละเอียดกระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.74$) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งทั้งสามข้ออยู่ในด้านความเป็นไปได้ ดังตาราง 5



ตาราง 5 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการ	\bar{x}	SD	แปลผล
ด้านการออกแบบและพัฒนา (ผู้เชี่ยวชาญ) (n=3)			
1. พิมพ์เขียวการบริการถูกพัฒนาตามแนวคิดและทฤษฎีอย่างเป็นระบบ	4.33	0.44	มาก
2. พิมพ์เขียวการบริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.33	0.44	มาก
3. พิมพ์เขียวการบริการมีความครบถ้วนของกระบวนการดำเนินงาน	3.67	0.44	มาก
4. พิมพ์เขียวการบริการมีการจัดวาง (Layout) ที่เข้าใจ	4.00	0.00	มาก
รวม	4.08	0.33	มาก
ด้านประโยชน์ในการใช้งาน (ผู้เชี่ยวชาญ) (n=3)			
5. พิมพ์เขียวการบริการทำให้ประสิทธิผลในการบริการดีขึ้น	4.67	0.44	มากที่สุด
6. พิมพ์เขียวการบริการช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการ	4.33	0.44	มาก
7. พิมพ์เขียวการบริการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ	4.00	0.00	มาก
8. พิมพ์เขียวการบริการสามารถใช้งานได้ง่าย	4.00	0.00	มาก
9. พิมพ์เขียวการบริการง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้	4.33	0.44	มาก
รวม	4.27	0.26	มาก
ด้านความเหมาะสม (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการ) (n=23)			
10. พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับงานบริการห้องสมุด	4.57	0.51	มากที่สุด
11. พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ	4.57	0.51	มากที่สุด
รวม	4.57	0.51	มากที่สุด
ด้านความเป็นไปได้ (ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการ) (n=23)			
13. พิมพ์เขียวการบริการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง	4.91	0.29	มากที่สุด
14. พิมพ์เขียวการบริการมีรายละเอียดกระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.74	0.45	มากที่สุด
15. ห้องสมุดสามารถนำพิมพ์เขียวการบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานได้จริง	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.44	0.37	มาก

4.2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวการบริการ

1) ต้นแบบบริการ

1.1) จุดแข็งของต้นแบบบริการ

1) ผู้เชี่ยวชาญ

1.1) การนำเสนอภาพรวมต้นแบบบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการของระบบงาน

1.2) ต้นแบบบริการใช้งานง่าย สามารถสืบค้นผลงานวิชาการได้อย่างรวดเร็ว มีข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผลงานทางวิชาการครบถ้วน

1.3) การออกแบบต้นแบบบริการมีความเรียบง่าย ใช้งานได้ง่าย จัดวางตำแหน่งเนื้อหาอย่างเหมาะสม

2) ผู้ใช้บริการ

2.1) มีฟังก์ชันการทำงานที่ครบถ้วนสามารถนำไปใช้งานได้จริง

2.2) การสืบค้นที่แยกเฉพาะหนังสือผลงานทางวิชาการเป็นประโยชน์โดยตรงกับผู้ที่กำลังทำผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งทางวิชาการ

2.3) ในส่วนของ Browse มีการเรียกดูผลงานทางวิชาการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น Browse จากตำแหน่ง หัวเรื่อง ปี พ.ศ. เป็นต้น และแยกเป็นประเภทต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

1.2) สิ่งที่ต้องปรับปรุงของต้นแบบบริการ

1) ผู้เชี่ยวชาญ

1.1) ความครอบคลุมต่อทุกฟังก์ชันงาน โดยเฉพาะในด้าน Ownership และ Responsibility ของข้อมูล

1.2) ในส่วนของ Browse เมื่อคลิกเฉพาะส่วนแล้วจะมีแถบสีขึ้น ควรเพิ่มความเข้มหรือขนาดของแถบสีให้เห็นชัดเจนมากขึ้น หรือ เมื่อคลิกเลือกหัวข้อหลักอันใดอันหนึ่งแล้วส่วนที่เหลือต้องไม่แสดงเพียงส่วนที่เลือกเท่านั้น เพื่อป้องกันการสับสนในการดูข้อมูล

2) ผู้ใช้บริการ

2.1) ออกแบบให้รองรับในส่วนของข้อมูล รวบรวมเนื้อหาให้ครบถ้วนและครอบคลุมกับทุกๆตำแหน่งและเนื้อหาที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย

2.2) พัฒนาในส่วนของการโหลดข้อมูลในเว็บไซต์ต้องเร็ว และการใช้งาน เว็บไซต์ได้ทุกหน้าจอ

1.3) ข้อเสนอแนะ

1) เพิ่มเติมรายละเอียดของต้นแบบการบริการให้มีความครบถ้วน เพื่อความสมบูรณ์ของแบบพิมพ์เขียวการบริการ

3) ความเหมาะสมของต้นแบบการบริการต่อผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการไม่มีความจำเป็นในการใช้พิมพ์เขียวการบริการ แต่การศึกษาผู้ใช้เป็นขั้นตอนที่เป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบกระบวนการ

2) พิมพ์เขียวการบริการ

2.1) จุดเด่นของพิมพ์เขียวการบริการ

1.1) พิมพ์เขียวการบริการมีการแบ่ง Front – End / Back-End และเชื่อมโยง ความเกี่ยวข้องกับระบบ ทำให้เห็นขอบเขตที่จะเกิดขึ้นกับระบบงานได้อย่างชัดเจน

1.2) พิมพ์เขียวการบริการดูง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาได้

1.3) พิมพ์เขียวการบริการมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

2.2) สิ่งที่ต้องปรับปรุงของพิมพ์เขียวการบริการ

2.1) ยังไม่ครอบคลุมถึงภาระในการ Maintain ข้อมูล เช่น การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2.2) ด้านความครบถ้วนของกระบวนการ Support Process และ Back Stage ให้มีความชัดเจน แสดงให้เห็นใคร ทำอะไร อย่างไร

2.3) เพิ่มคำอธิบายพร้อมทั้งรายละเอียดของแต่ละส่วนอีกเล็กน้อย เพื่อให้ เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น และเพื่อประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคตต่อไป

4.3 ผลจากให้ข้อมูลป้อนกลับจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวการบริการ ฉบับสุดท้าย ฉบับสมบูรณ์ ดังนี้

โดยหน้าแรกจะเพิ่มเติมเมนู Advance Search ดังนั้น เมนูหลักจะประกอบด้วย 3 เมนู ได้แก่เมนู Search(สืบค้นผลงานวิชาการ) เมนู Browse(เรียกดูผลงานทางวิชาการ) และเมนู Advance Search(การสืบค้นแบบขั้นสูง) ส่วนเมนูเพิ่มเติม ได้แก่ ผลงานทางวิชาการใหม่ เมนูข้อมูลประกอบในการจัดทำผลงาน ได้แก่ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข แนวทางในการจัดทำผลงาน ประเมินผลงานและบุคคล และคู่มือการสืบค้นผลงานทางวิชาการ ดังภาพประกอบ 37



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก
▼

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search
Browse
Search

ผลงานทางวิชาการใหม่



การปรับปรุงคุณภาพข้อมูลทางได้รณรงค์รณรงค์ทางข้อมูล...



การบริการและการดำเนินการภายใต้โครงการยกระดับสมรรถนะแรงงาน...



การปรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้านการส่งเสริม...



ผลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ของหลักสูตรการฝึกอาชีพพัฒนาฝีมือแรงงาน



ผลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ของหลักสูตรการฝึกอาชีพพัฒนาฝีมือแรงงาน



โครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)



แนวทางการส่งเสริมแรงงานในพื้นที่ในสามปีแรกของการที่กรมส่งเสริมแรงงานกลุ่มสี่เขต



การปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดหรือตามแผนปฏิบัติการ



การปฏิบัติงานระบบเบิกจ่ายผ่านระบบบริการการสมัครเลือกตั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ของัดสัน



ผลิตภัณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเลือก



แนวทางในการจัดทำผลงาน



แบบประเมินผลงานและบุคคล



คู่มือการสืบค้นผลงาน

[ติดต่อ สอบถาม](#)

เปิดบริการ 08.30 น.
ปิดบริการ 16.30 น.
เปิดบริการตามวันทำการของราชการ

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

<http://lib.mol.go.th/>

more ..

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

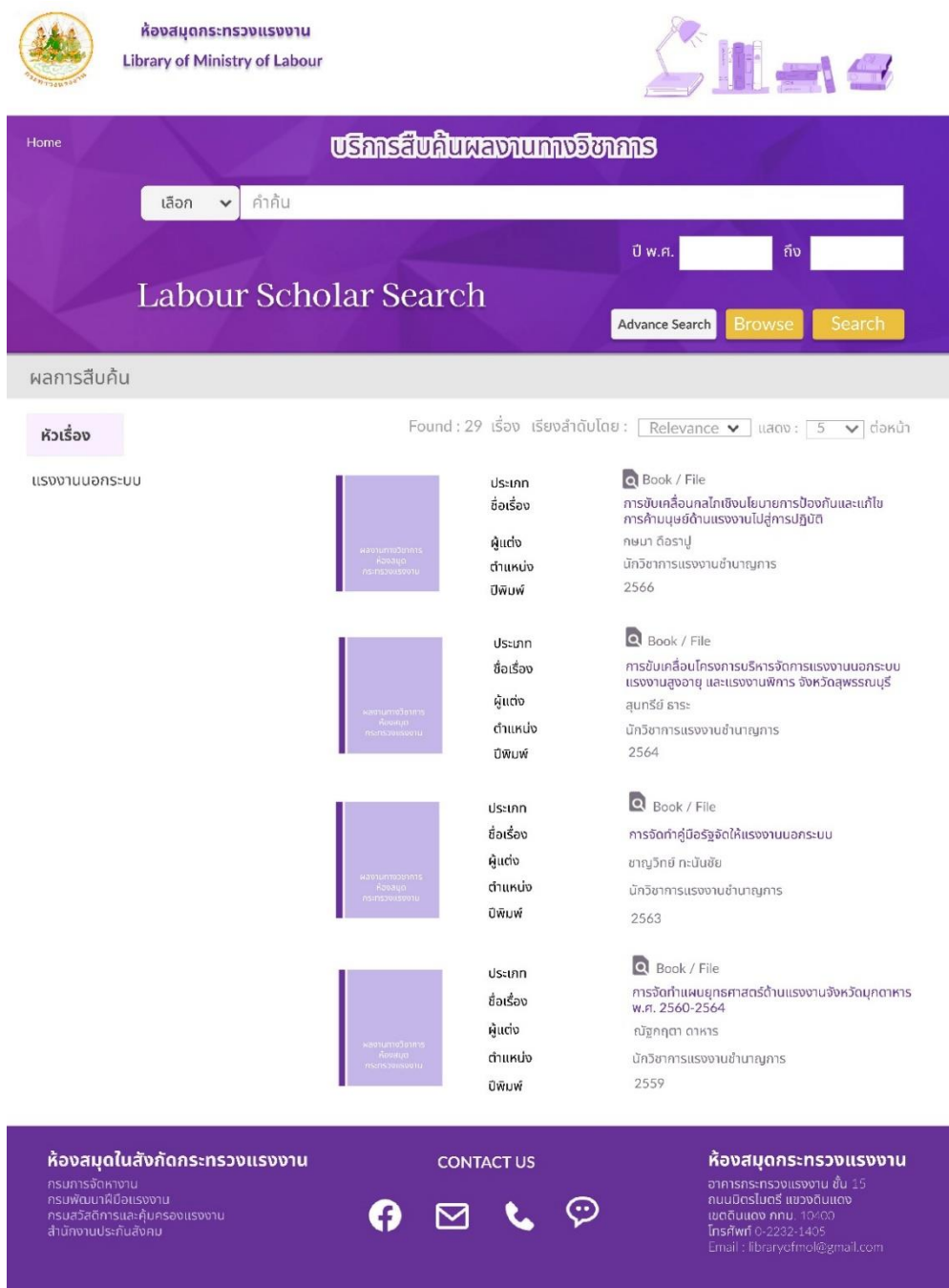
CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 37 หน้าแรกบริการ Labour Scholar Search

1) เมนู Search (สืบค้นผลงานทางวิชาการ) โดยเพิ่มเติมช่องทางการสืบค้น ได้แก่ คำสำคัญ และผู้แต่ง ดังนั้นช่องทางการสืบค้นสามารถเลือกช่องทางได้ดังนี้ คำสำคัญ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ชื่อผู้แต่ง และตำแหน่ง โดยใส่คำค้นที่ต้องการสืบค้นลงในช่องว่าง ใส่ ปี พ.ศ. ที่ต้องการสืบค้น และคลิก Search เพื่อทำการค้นหา ซึ่งจะพบรายการหนังสือ และรายละเอียดของหนังสือ ดังภาพประกอบ 38 - 40



ภาพประกอบ 38 หน้าแสดงรายการผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ▼ คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

รายละเอียดผลงานวิชาการ

▲ สถิติ

ใช้ล่าสุดเมื่อ 5 ส.ค. 2567
ใช้งาน (ครั้ง) 3
เปิดดู (ครั้ง) 6

ชื่อเรื่อง	การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการค้ำมนุษย์ ด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ
ชื่อเรื่องเพิ่ม	การพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ
ผู้แต่ง	กษมา ตีธราปู
พิมพ์ลักษณ์	กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน , 2566
ลักษณะ	45 แผ่น : ภาพประกอบ
หัวเรื่อง	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ การค้ำมนุษย์ แรงงานนอกระบบ
หมายเหตุ	ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
Electronic	ไฟล์เล่มฉบับสมบูรณ์

▲ รายการที่เกี่ยวข้อง

- > การขับเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ
แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี / สุนทรีย์ ธาระ
- > การจัดทำคู่มือ "รัฐจัดให้แรงงานนอกระบบ / ชาญวิทย์ ทะนันชัย
การจัดทำฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบผ่านอาสาสมัครแรงงาน
> จังหวัดยโสธร การขยายเครือข่ายและสร้างความเข้มแข็งให้กับ
อาสาสมัครแรงงานจังหวัดยโสธร / พิชญาภา พาสตร์

บาร์โค้ด	เลขเรียกหนังสือ	ตำแหน่งจัดวาง	ชั้น	สถานะ	วันกำหนดส่ง
19134	ว12.05.6 ฐ320ก 2566	ชำนาญการ	2	พร้อมให้บริการ	

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน


กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 39 หน้าแสดงรายละเอียดผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก
▼

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search
Browse
Search

ไฟล์เอกสาร	ดาวน์โหลด
การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการค้ำบุนุ้ยด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ.pdf	

ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน
เรื่อง การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการค้ำบุนุ้ย
ด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ

และ



ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน
เรื่อง การพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ
โดย
นางสาวกษมา ศีอรานู
นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ ๕๐๕ สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US






ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 40 หน้าแสดงไฟล์ดาวน์โหลดผลงานทางวิชาการ

2) เมนู Browse(เรียกดูผลงานทางวิชาการ) โดยเพิ่มเติมในส่วนของแถบสีตรงหัวข้อหลักให้มีความเด่นชัดมากยิ่งขึ้น เมนู Browse หัวเรื่องผลงานวิชาการ เพิ่มเติมให้สามารถ Browse จากตัวอักษร ก-ฮ ได้ ดังนั้นสามารถ Browse จากตำแหน่งทางวิชาการ หัวเรื่องผลงานวิชาการ และปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์ ดังภาพประกอบ 41 - 43

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search Browse Search

ตำแหน่งทางวิชาการ

หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ

ปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์

กลุ่มที่ 1

- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
- นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
- นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
- นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ
- นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
- นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
- นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการแรงงานเชี่ยวชาญ
- นักวิชาการแรงงานทรงคุณวุฒิ
- นักวิเคราะห์สมรรถนะชำนาญการ
- นักวิเคราะห์สมรรถนะชำนาญการพิเศษ

กลุ่มที่ 2

- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
- นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
- นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
- นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
- นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ

กลุ่มที่ 3

- บรรณารักษ์ชำนาญการ

กลุ่มที่ 4

- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์เชี่ยวชาญ

กลุ่มที่ 5

- นิติกรชำนาญการ
- นิติกรชำนาญการพิเศษ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US

Facebook Email Phone Chat


ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 41 เมนู Browse ตำแหน่งทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home
บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก

คำค้น

ปี พ.ศ.


ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search

Browse


Search



ตำแหน่งทางวิชาการ

การคลัง / การเงิน / จบประมาณ


- การขยายตลาด
- การคลัง
- การเงิน
- การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- การเบิกจ่าย
- การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- คลังพัสดุ
- งบประมาณ จบประมาณ
- นโยบายการเงิน
- พัสดุ



หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ

การจ้างงาน / การหางาน

- การจ้างงาน
- การว่างงาน
- การจ้างงานคนพิการ
- การจ้างงานในต่างประเทศ
- การจ้างงานผู้สูงอายุ
- ค่าจ้างกับแรงงาน
- ค่าจ้างขั้นต่ำ
- นโยบายค่าจ้าง
- นายจ้าง
- พัฒนาระบบบริหารจัดการหางาน
- พัฒนาระบบบริหารจัดการจัดงานส่งเสริมการมีงานทำ
- เพิ่มประสิทธิภาพการจ้างงานผู้สูงอายุ
- ประกันการว่างงาน
- ลูกจ้าง
- ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ



ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์

การทุจริต การบริหารความเสี่ยง

- การค้ำมนุษย์
- การตรวจราชการ
- การตรวจแรงงาน
- การตรวจสอบภายใน
- การทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ
- การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- การบริหารความขัดแย้ง
- การบริหารความเสี่ยง
- การประเมินความเสี่ยง
- ผู้ตรวจราชการ
- ยาเสพติด
- ยาเสพติด- การป้องกัน
- อาชกรรรมข้ามชาติ

เลือกตัวอักษรที่ต้องการค้นหา

ก	ข	ช	ค	ด	ม	ง	จ	ฉ	ช	ญ	ฎ	ฏ	ฐ	ท	ณ	ด	ต				
ล	ท	ธ	บ	บ	ป	ผ	ฬ	พ	ท	ม	ย	ร	ล	ว	ศ	บ	ส	ห	ฟ	อ	ช

1

2

3

4

ถัดไป

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US








ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 42 เมนู Browse หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home
บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ


เลือก ▼

คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search


Advance Search
Browse
Search



ตำแหน่งทางวิชาการ

2553 - 2558


2553
2554
2555
2556
2557
2558



หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ

2559 - 2564

2559
2560
2561
2562
2563
2563



ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์





2565 - 2570

2565
2566
2567
2568
2569
2570

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ภาพประกอบ 43 เมนู Browse ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์ผลงาน

3) เพิ่มเมนู Advance Search(การสืบค้นแบบขั้นสูง) โดยเริ่มต้นจาก 1) คลิก Advance Search 2) โดยสามารถเลือกช่องทางการสืบค้น ได้แก่ คำสำคัญ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ผู้แต่ง และตำแหน่ง 3) เลือก และ / หรือ ใส่คำค้นที่ต้องการสืบค้นลงในช่องว่าง ใส่ ปี พ.ศ. ที่ต้องการสืบค้น และ คลิก Search เพื่อทำการค้นหา ดังภาพประกอบ 44

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

Home

การสืบค้นขั้นสูง (Advance search)

คำสำคัญ คำค้น

และ ชื่อเรื่อง คำค้น

หรือ หัวเรื่อง คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search Search

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน
กรมการศึกษานานาชาติ
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ ฝั่งใต้ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-4405
Email : libraryofml@gmail.com

ภาพประกอบ 44 เมนู Advance Search(การสืบค้นแบบขั้นสูง)

4.3 ปรับปรุงพิมพ์เขียวการบริการครั้งที่ 2 ดังภาพประกอบ 45

จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขพิมพ์เขียวการบริการ ดังนี้

1) ในส่วนของ Front of stage ของการสืบค้นผลงานทางวิชาการ เพิ่มข้อมูลทางการให้บริการทั้งทางกายภาพและทางออนไลน์

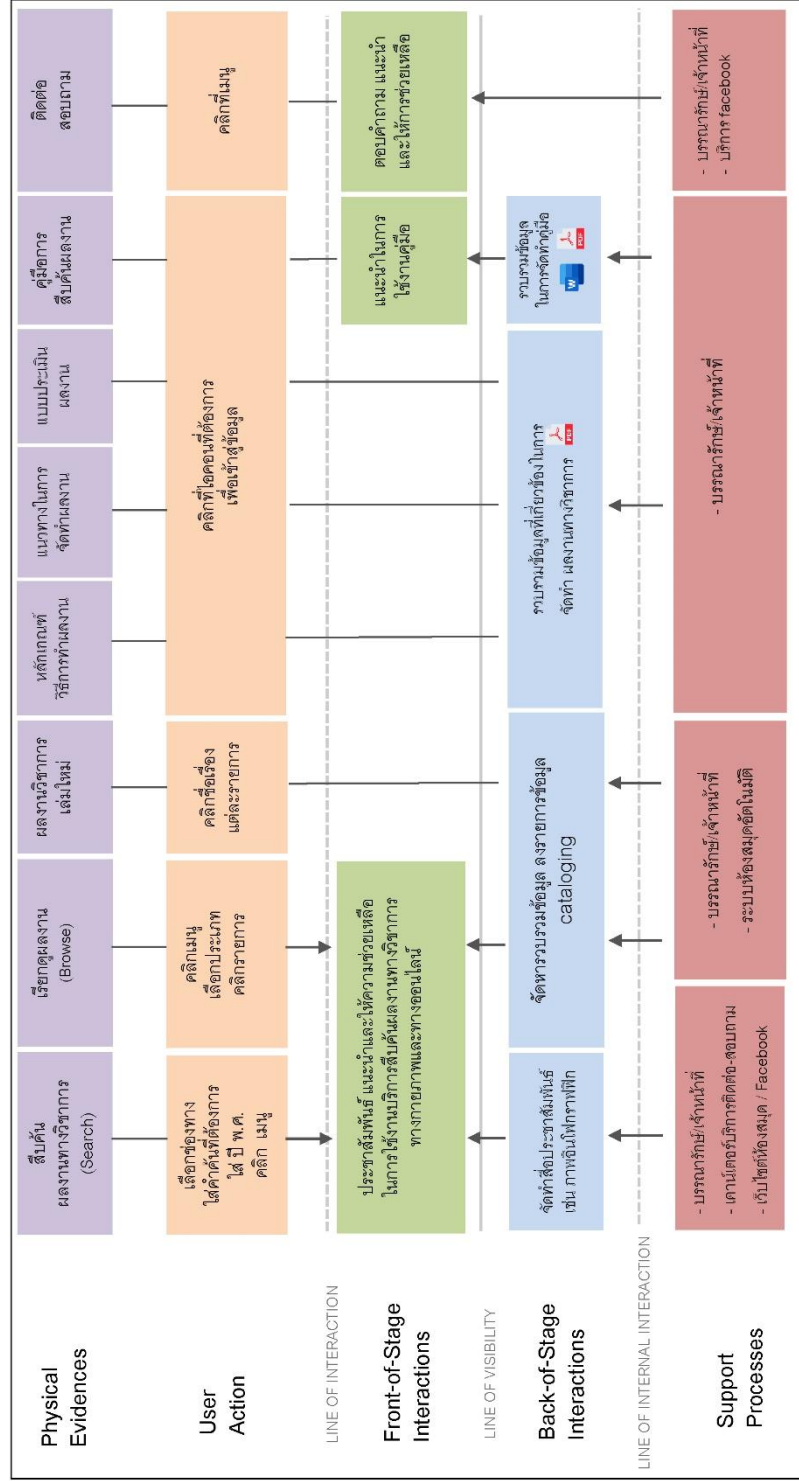
2) ในส่วนของ Back of state ของ Browse และผลงานวิชาการเล่มใหม่ ให้ยุบรวมกันและ เพิ่มการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ

3) เพิ่มข้อมูลและรายละเอียดให้ครบถ้วนของกระบวนการ Support Process และ Back Stage ให้มีความชัดเจน แสดงให้เห็นใคร ทำอะไร อย่างไร

4) เพิ่มคำอธิบายรายละเอียดของแต่ละส่วนอีกเล็กน้อย เพื่อให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น



พิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) การแสดงภาพกระบวนการโดยละเอียดของงานบริการทั้งหมด แสดงการเดินทางของผู้ใช้
 จุดสัมผัสแต่ละช่องทางต่างๆ ทั้งหมด ตลอดจนส่วนเบื้องหลังของการที่ทำได้



ภาพประกอบ 45 ปรับปรุงพิมพ์เขียวการบริการครั้งที่ 2

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน หลังจากได้ผลการศึกษาลแล้ว สามารถสรุปผลการดำเนินงาน โดยแบ่งหัวข้อในการสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน โดยใช้ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแบบการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) เป็นกรอบในการศึกษา โดยดำเนินการตามกระบวนการเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การค้นพบ (Discover) 2) การกำหนดปัญหา(Define) 3) การพัฒนา (Develop) และ 4) การส่งมอบ (Deliver)

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1) กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ประจำ กลุ่มผู้ใช้แบบสุดขีด (Extreme users) และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน และ 2) ผู้ให้บริการ ได้แก่ นักวิชาการแรงงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในห้องสมุด จำนวน 1 คน โดยทั้งสองกลุ่มใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) อ้างอิงจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนประมาณ 5-30 คน (ประไพพิมพ์ สุวีลสินนนท์ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2559)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการค้นพบ (Discover) ได้แก่ 1) แบบสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ ประกอบด้วยประเด็นในการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ รวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับบริการ 2) แบบสัมภาษณ์ เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการพูดคุยกับผู้ใช้ โดยมีข้อความเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ และประเด็นประสบการณ์ผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาของผู้ใช้ ในการใช้

และการให้บริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน 3) เหมแพลตแคนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User journey mapping) ใช้สำหรับการแสดงภาพการเดินทางของผู้ใช้ ระบุขั้นตอนสำคัญ จุดสัมผัส และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ประกอบกันเป็นประสบการณ์การบริการของผู้ใช้

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการค้นพบ (Discover) ได้แก่ 1) แบบจำลองผู้ใช้บริการ (Persona) เป็นเครื่องมือที่ใช้การสร้างผู้ใช้จำลองจากข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้ เป็นการผสมผสานของภาพและข้อความ สามารถครอบคลุมข้อมูลต่างๆ เช่น ชื่อ อายุ อาชีพ ที่อยู่อาศัย ครอบครัว งานอดิเรกและความสนใจ สิ่งที่ชอบและไม่ชอบในการบริการ 2) แนวคำถามสำหรับการระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการใช้แนวคำถามเพื่อให้กลุ่มผู้ใช้ได้ระดมสมองแบบกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนพูดคุย เพื่อระดมความคิดเห็นต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อสร้างทางเลือกและแนวคิดใหม่ที่เป็นไปได้

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการพัฒนา (Develop) ได้แก่ เหมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ (Service Blueprint) โดยแสดงกระบวนการโดยละเอียดของงานบริการทั้งหมด แสดงการเดินทางของผู้ใช้ จุดสัมผัสและช่องทางต่างๆทั้งหมดตลอดจนเบื้องหลังของบริการที่ทำให้มันใช้งานได้

2.4 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver) ได้แก่ แบบประเมินความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ มีทั้งหมด 3 ตอน ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็น เช่น ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการใช้งานจริงของพิมพ์เขียวการบริการ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมพิมพ์เขียวการบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการนำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรม สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขการรับรองที่ SWUEC-G-256-2566 วันที่ 7 สิงหาคม 2566 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล นิตหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อทำการระดมสมอง จัดทำแบบจำลองผู้ใช้บริการ ทำการบันทึกประเด็นที่ได้จากการระดมความคิดของผู้ใช้ รวบรวมข้อมูลจากการระดมสมองที่ระบุถึงปัญหาที่ต้องการแก้ไข เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้และการสัมภาษณ์ไปพร้อมๆกับการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจัดระเบียบ ข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหา จำแนกเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการและนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ ขั้นตอนที่ 2 และ 3 นำ

ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาจัดกระทำโดยสร้างแบบจำลองผู้ใช้บริการ (Persona) จากนั้นทำการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลจากการระดมสมองเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ ส่วนขั้นตอนที่ 4 นำแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการมาวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษารออกแบบบริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน สรุปผลตามกระบวนการการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) ดังนี้

1. ขั้นตอนการค้นพบ (Discover) สรุปเป็นประเด็นดังนี้

1.1 ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลหลัก

1) กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นนักวิชาการแรงงาน และเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่กระทรวงแรงงาน ส่วนผู้ให้บริการมีตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในห้องสมุดและงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ จากกลุ่มงาน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และไม่ได้มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

1.2 การสังเกตการณ์การลงพื้นที่ (Service safari) พบประเด็นที่น่าสนใจสรุปได้ดังนี้

1) การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยส่วนมากผู้ใช้บริการมีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ห้องสมุดมาก่อนที่จะเข้ามาห้องสมุด เมื่อเข้ามาที่ห้องสมุดผู้ใช้จะเดินเข้าไปค้นหาที่ชั้นเลย ในกรณีที่ผู้ใช้หาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ ผู้ใช้เข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยเฉพาะผู้ใช้บริการเข้ามาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่จะใช้ประกอบในการจัดทำผลงานวิชาการ ผู้ใช้ไม่ทราบว่าจะไปค้นหาหนังสือเรื่องอะไร ไปค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือไหนได้บ้าง ผู้ใช้ส่วนมากจะเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุดว่าจะทำผลงานเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่ห้องสมุดมีหนังสือที่เกี่ยวข้องหรือมีหนังสือผลงานวิชาการในลักษณะนี้มั้ย ให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการค้นหาหนังสือ ผู้ใช้บางคนอาจจะไม่ได้สืบค้นที่เว็บไซต์ห้องสมุดมาก่อนอาจจะเข้ามาสืบค้นที่คอมพิวเตอร์ของห้องสมุด หรือถ้าผู้ใช้รู้จักมุมที่จัดวางหนังสือเดินเข้าไปหาที่ชั้นเลยได้แก่ ผลงานวิชาการกฎหมายแรงงาน จิตวิทยา นวนิยาย เป็นต้น

2) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ห้องสมุด ผู้ใช้บริการจะเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง และให้ผู้ให้บริการค้นหาหนังสือให้ ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

เช่น การค้นหาผลงานวิชาการ ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการในช่วงที่ทำผลงานวิชาการของตนเอง โดยสอบถามชั้นวางผลงานวิชาการ และสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกี่ยวกับการค้นหาผลงานทางวิชาการให้ตรงกับที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ

1.3) การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่ามีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) ประสพการณ์ใช้/เคยเข้าใช้บริการห้องสมุด 1) ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เช่น หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลงานวิชาการ หนังสือด้านกฎหมาย หนังสือแม่และเด็ก จิตวิทยา และนวนิยายต่างๆ 2) ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการเรียนและทำวิจัยสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท 3) บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและใช้ประกอบในการทำผลงานวิชาการ หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการราชการและการทดสอบด้านภาษา หนังสือกฎหมายทั่วไปและกฎหมายแรงงาน เป็นต้น 4) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (5) ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการสำหรับอ่านหนังสือ สำหรับการสอบ การเลื่อนระดับ และเพื่อการผ่อนคลายจากการทำงาน

2) วัตถุประสงค์ที่มาใช้ห้องสมุด เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือผลงานวิชาการ หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หนังสือนวนิยาย การพัฒนาการด้านภาษา การสอบ และหนังสือเพื่อการผ่อนคลายต่างๆ เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ในกรณีที่สืบค้นข้อมูลที่เว็บไซต์ของของห้องสมุดหรือที่ชั้นวางหนังสือไม่พบ และเพื่อใช้บริการ ยืม - คืน เมื่อผู้ใช้พบหนังสือที่ต้องการจากนั้นผู้ใช้จะเข้ามาใช้บริการยืมหนังสือ เมื่อถึงกำหนดคืนหนังสือผู้ใช้นำหนังสือที่ยืมมาคืนที่ห้องสมุด

3) สิ่งที่ไม่ประทับใจ/อุปสรรคจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุด

3.1) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ สถานที่ของห้องสมุดมีขนาดค่อนข้างเล็ก สถานที่แต่ละพื้นที่ค่อนข้างแคบ โดยเฉพาะพื้นที่ค้นหาและนั่งอ่านผลงานวิชาการจะมีพื้นที่แคบในกรณีที่ผู้ใช้เข้ามาค้นหาพร้อมกันหลายคนจะมีพื้นที่ไม่เพียงพอ

3.2) ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้มักจะประสบปัญหาในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้ใช้ที่จะทำผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่ง ผู้ใช้ไม่สามารถหาผลงานวิชาการหรือหนังสือที่เกี่ยวข้องได้

3.3) บุคลากรของห้องสมุดมีจำกัด มีบุคลากรที่ให้บริการจำนวน 2 คน ได้แก่ บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน โดยเฉพาะเวลาที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการหลายคนในคราวเดียวกัน การให้บริการจะไม่ทั่วถึง

3.4) ระบบห้องสมุด ผู้ใช้มักจะประสบปัญหาการค้นหาผ่านระบบที่ใช้ระยะเวลาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เวลานาน ผู้ใช้ต้องรอระบบนานถึงจะค้นหาได้

4) ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดของผู้ใช้บริการ 1) ด้านบริการ ผู้ใช้บริการส่วนมากต้องการให้ห้องสมุดมีระบบบริการ ยืม-คืน ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดโดยตรงโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด 2) ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มหนังสือที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานและเกี่ยวข้องกับการทำผลงานวิชาการมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ห้องสมุดมีการจัดซื้อ จัดหา หนังสือในรูปแบบดิจิทัล E-book เพื่อเพิ่มช่องทางให้มีการอ่านเพิ่มมากขึ้น 3) ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการส่วนมากต้องการให้ห้องสมุดขยายพื้นที่ให้บริการ ต้องการให้มีสวนแยกที่เป็นพื้นที่ต่างๆ อย่างชัดเจน 4) ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุด กระทรวงแรงงานเพิ่มบุคลากรในการดูแลผู้ให้บริการมากขึ้น 5) ระบบห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนมากต้องการให้ห้องสมุดกระทรวงแรงงานพัฒนาระบบห้องสมุดมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและตรงกับผู้ใช้ต้องการ

1.4) สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ พบว่า มีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ปัญหาที่พบในห้องสมุดและสาเหตุของปัญหา โดยสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบริการ ปัญหาที่พบคือ ปัญหาการให้บริการช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการค้นหาผลงานวิชาการให้กับผู้ใช้ ส่วนมากจะใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน และเรื่องที่ค้นหาได้ไม่ตรงกับผู้ใช้ต้องการ 2) ด้านสภาพแวดล้อม ปัญหาที่พบคือ สถานที่ห้องสมุดค่อนข้างมีจำกัด ทำให้พื้นที่ในการอ่านหนังสือจะมีไม่ค่อยเยอะ ไม่ค่อยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ และไม่มีพื้นที่ส่วนตัวให้ผู้ใช้บริการ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ไม่พบตามที่ต้องการเพราะไม่ทราบชื่อหนังสือ เช่น การหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการ ผู้ใช้บริการไม่รู้ว่าจะต้องค้นหาหนังสืออะไร หรือห้องสมุดมีหนังสืออะไรที่เกี่ยวข้องบ้าง จะเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบห้องสมุดยังเป็นระบบเก่าอยู่ การพัฒนา ที่จะทำให้เป็นระบบใหม่ บริการใหม่ๆ ทำได้ยาก เนื่องจากมีงบประมาณที่จำกัด 5) ด้านบุคลากร บุคลากรที่บริการผู้ใช้ของห้องสมุดมีจำนวนจำกัด ต้องสลับกันให้บริการ และในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้หรือ

ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ ทำให้ผู้ใช้ได้หนังสือไม่ตรงกับที่ต้องการ สรุปการแสดงผลข้อมูลจากแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้จากขั้นตอนการค้นพบ จากภาพที่ 1

2. ขั้นตอนกำหนดปัญหา (Define) ผู้วิจัยได้รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ ประเภทต่างๆ ที่ใช้บริการห้องสมุดในลักษณะเดียวกัน ช่วยให้เข้าใจความต้องการ ประสบการณ์ พฤติกรรม เป้าหมายของผู้ใช้ และอุปสรรคในการใช้ห้องสมุด สร้างตัวอย่างแบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน และการระดมสมอง (Brainstorming) สามารถสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้เข้าร่วมการระดมสมองแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอแนวทางหรือวิธีแก้ไขปัญหามาใช้เพื่อสร้างทางเลือกและแนวคิดใหม่ที่เป็นไปได้ ดังต่อไปนี้

ปรับปรุงและพัฒนาบริการการค้นหาลงงานทางวิชาการ พัฒนาบริการในเรื่องของการค้นหาลงงานทางวิชาการที่ชั้นหนังสือโดยจัดเรียงประเภทหมวดหมู่ตามระดับตำแหน่งให้ชัดเจน ได้แก่ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ เป็นต้น และจัดเรียงให้ผู้ใช้ค้นหาได้ง่าย ได้แก่ การจัดเรียงหนังสือ ตาม พ.ศ. และเลขบาร์โค้ดของหนังสือ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงหนังสือผลงานได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และปรับปรุงพัฒนาบริการการสืบค้นผลงานทางวิชาการทางเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องไปสืบค้นร่วมกับหนังสือประเภทอื่น ต้องการสืบค้นได้เฉพาะหนังสือทางผลงานวิชาการได้เลย และการสืบค้นสามารถเข้าถึงหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้สามารถเลือกค้นหาได้จากหมวดหมู่ต่างๆมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ค้นหาจากตำแหน่งทางวิชาการ ค้นหาจากหัวเรื่อง ค้นหาจากชื่อผู้แต่ง ค้นหา จากปีพ.ศ. และระบุตำแหน่งการค้นหาที่ชั้นหนังสือได้อย่างชัดเจนให้ผู้ใช้บริการค้นหาได้ง่ายขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้ติดต่อสอบถามบรรณารักษ์และบุคลากรของห้องสมุด

3. ขั้นการพัฒนา (Develop) ขั้นตอนนี้เป็นการพัฒนาเป็นต้นแบบบริการ และพิมพ์เขียวการบริการ ทำให้ได้ผลลัพธ์ต้นแบบบริการสืบค้นผลงานวิชาการ (Labour Scholar Search) ของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน (ภาพประกอบ 37- 44) และพิมพ์เขียวการบริการ (ภาพประกอบ 45)

4. การส่งมอบ (Deliver) ส่งมอบต้นแบบบริการสืบค้นผลงานวิชาการ (Labour Scholar Search) กับพิมพ์เขียวการบริการ ให้กับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ซึ่งผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นไปได้ และด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประโยชน์การใช้งาน และด้านการออกแบบและพัฒนา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พิมพ์เขียวการบริการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมา คือ ห้องสมุดสามารถนำพิมพ์เขียวบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานได้จริง และ พิมพ์เขียวการบริการมีรายละเอียดกระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งทั้งสามข้ออยู่ในด้านความเป็นไปได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงานในหลายด้านด้วยกัน เช่น ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านระบบห้องสมุด ด้านบริการ และด้านบุคลากร แต่ปัญหาที่จากกลุ่มตัวแทนผู้ใช้จำลองและผู้ให้บริการได้ร่วมกันพิจารณาว่าเป็นปัญหาหลักและต้องการให้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นก่อนเป็นสำคัญ คือ ปัญหาการค้นหาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะผลงานทางวิชาการเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่งของราชการ เช่น การปรับระดับจากตำแหน่งปฏิบัติการ เป็นชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ ฯลฯ โดยผู้ใช้มักประสบปัญหาด้านการค้นหาลงานทางวิชาการ ไม่สามารถเข้าถึงผลงานวิชาการเรื่องที่ตรงกับความต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหานี้ซึ่งที่ชั้นหนังสือผลงานทางวิชาการและผ่านระบบ OPAC ที่ให้บริการทางเว็บไซต์ห้องสมุดโดยใช้ระยะเวลาเนิ่นนาน เนื่องจากระบบการจัดเก็บและค้นหาทั้งในรูปแบบออนไลน์และทางกายภาพยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจำเป็นต้องสอบถามบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่าการค้นหาดด้วยตนเอง อีกทั้งขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ จึงต้องการให้ปรับปรุงพัฒนาบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการของกระทรวงแรงงานให้สามารถค้นหา เข้าถึงผลงานวิชาการที่ต้องการศึกษาตรงกับความต้องการมากขึ้น และต้องการบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการผ่านทางระบบออนไลน์เพราะผู้ใช้จากหน่วยงานย่อยต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานจะสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการลดภาระการตอบคำถามจากบุคลากรห้องสมุดที่มีจำนวนน้อย ปัญหาต่างๆ ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่าประเด็นผู้ใช้มักมีปัญหาค้นหาและอุปสรรคในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเป็นลำดับต้นๆ เช่น ปัญหาจากการจัดเก็บผลงานทางวิชาการยากต่อการเข้าใช้และการค้นหาสถานที่จัดเก็บผลงานทางวิชาการไม่ชัดเจน ไม่ดึงดูดให้ผู้เข้าใช้บริการ (สุกันยา ตวนกู, 2560) ผู้ใช้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บสารสนเทศของแหล่งสารสนเทศแต่ละแหล่ง (ยุภาพร วิวัฒน์พัฒนกุล, 2561) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการสืบค้นจึงใช้เวลานานในการค้นหา ผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการสืบค้นรายการระบบ OPAC และผู้ขาดความรู้และทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูล (นิรชา อินทร์ศรี, ศศิพิมล ประพินพงศกร, และ กันยารัตน์ เควียเช่น, 2567; บุญล้น กุลจิตร,

2558) การศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้เพื่อนำไปสู่การออกแบบบริการใหม่จะช่วยให้ห้องสมุดยกระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และเป็นการทำงานปรับตัวให้ทันกับบริบทและพฤติกรรมผู้ใช้ยุคปัจจุบัน หากห้องสมุดยังคงมีภาพจำว่าค้นหาอะไรไม่เจอจะกระทบต่อบทบาทของห้องสมุดในฐานะแหล่งสารสนเทศสำคัญขององค์กร และจะยิ่งเพิ่มช่องว่างระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากร

2. ต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวการบริการ

จากผลการศึกษาโดยรวมที่พบว่า ต้นแบบบริการสืบค้นผลงานวิชาการ (Labour Scholar Search) ถูกออกแบบมาให้มีความเรียบง่าย ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย และสามารถสืบค้นผลงานวิชาการได้อย่างรวดเร็ว มีข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผลงานทางวิชาการครบถ้วน มีการจัดวางตำแหน่งเนื้อหาอย่างเหมาะสม มีฟังก์ชันการทำงานที่ครบถ้วนสามารถนำไปใช้งานได้จริง โดยเฉพาะการออกแบบให้ผู้ใช้ค้นหาผลงานได้เฉพาะเจาะจงและคัดกรองผลการค้นให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น เช่น ค้นหาได้จากชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ตำแหน่งทางวิชาการ ปีพ.ศ.ที่จัดพิมพ์ อีกทั้งมีจัดกลุ่มการค้นหาแบบ Browse ตามตำแหน่งทางวิชาการ หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ และปีพ.ศ.ที่จัดพิมพ์อย่างชัดเจน จึงช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงผลงานทางวิชาการในรูปแบบไฟล์ฉบับเต็มได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังแสดงข้อมูลสถานที่จัดเก็บ (location) ผลงานทางวิชาการที่มีการจัดระบบบนชั้นหนังสือจากหน้าที่แสดงผลการค้น ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มในรูปแบบสิ่งพิมพ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเช่นกัน ส่งผลให้บริการสามารถตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้ดีขึ้น ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้เร็วขึ้น ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น ลดอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูล และลดภาระงานของบุคลากรห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามกระบวนการออกแบบบริการและประสบการณ์ผู้ใช้ที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เนื่องจากแนวคิดการออกแบบบริการเป็นแนวทางแบบองค์รวม เน้นผู้ใช้งาน ไม่ใช่แค่กระบวนการทำงาน แต่ยังเป็นวิธีที่เปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการด้วย อีกทั้งมุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางโดยให้ความสำคัญกับบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานอย่างแท้จริงที่ผู้ใช้จะได้รับระหว่างการใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการมีปฏิสัมพันธ์กับทรัพยากรสารสนเทศทั้งทางกายภาพและแบบออนไลน์ที่พิจารณาทั้งมุมมองของผู้ใช้บริการและมุมมองของผู้ให้บริการควบคู่กันไป (Luca & Ulyannikova, 2020; Marquez & Downey, 2016; Young et al., 2020) จึงทำให้ได้บริการที่มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความเชื่อถือในการใช้บริการจากผู้ใช้งานและช่วยเพิ่มคุณค่าและประสิทธิภาพในการบริการของห้องสมุด ซึ่งการออกแบบโดยมุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางและเน้นความง่ายในการใช้งาน (Usability) จะช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วไม่ต้องคิดซับซ้อน (Krug, 2005) ส่งผลให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูล

ผลงานวิชาการได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการ นอกจากนี้การออกแบบตามแนวคิดที่เน้นความสำคัญของโครงสร้างข้อมูล และการออกแบบที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้ (Morville & Rosenfeld, 2006) ทำให้ได้ฟังก์ชันการค้นหาที่ตรงเป้าหมายและตอบโจทย์ผู้ใช้ เพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล เป็นการตอบสนองพฤติกรรมการค้นหาของผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคลากรของหน่วยงานในบริบทของสังกัดกระทรวงแรงงานด้วย ซึ่งในภาพรวมมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารรณ์ ไชยสุวรรณ และ ศิวานถ นันทพิชัย (2562) ที่ศึกษาการออกแบบบริการในห้องสมุดแล้วพบว่า บริการใหม่สำหรับห้องสมุดเกิดจากการรวมแนวคิดของการนำกระบวนการทำงานของห้องสมุดมาออกแบบและสร้างบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป และต่อยอดบริการของห้องสมุดที่มีอยู่ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรชา อินทร์ศรี (2566) ที่ศึกษาการออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กระบวนการออกแบบบริการและนำไปสู่ผลลัพธ์ต้นแบบบริการและพิมพ์เขียวบริการแนะนำหนังสือผ่านแอปพลิเคชันที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้สามารถนำไปใช้พัฒนาต่อได้จริง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Luca & Ulyannikova (2020) ที่สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการศึกษาจากมุมมองของผู้ใช้และการออกแบบบริการ ทำให้ห้องสมุดสามารถเปลี่ยนแปลงบริการ พัฒนาเครื่องมือที่ใช้บริการในห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ และงานของ Starostka, Morelli, & De Götzen (2023) ที่สะท้อนให้เห็นบริการใหม่และเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้และชุมชนจากการนำการออกแบบบริการ การเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และการคิดสร้างสรรค์ร่วมกันมาใช้เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรเช่นกัน

ส่วนผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวบริการสืบค้นผลงานวิชาการที่พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเหมาะสม ด้านประโยชน์การใช้งาน ด้านการออกแบบและพัฒนาอยู่ในระดับมากเช่นกัน และข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พิมพ์เขียวการบริการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง ห้องสมุดสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางาน และมีรายละเอียดกระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงนั้น เนื่องจากมีการพัฒนาที่เป็นระบบ ครอบคลุมและได้รับการออกแบบตามแนวคิดการออกแบบบริการทำให้ความสอดคล้องระหว่างการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และความเป็นไปได้ในการให้บริการของบุคลากร มีการนำเสนอภาพกระบวนการบริการที่เป็นรูปธรรม มีรายละเอียดชัดเจนที่ทำให้บุคลากรห้องสมุดสามารถเข้าใจกระบวนการบริการได้ง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางโดยตรงในการนำไปปฏิบัติงานได้ สะท้อนให้เห็นว่าพิมพ์เขียวการบริการที่พัฒนาขึ้นมีการออกแบบที่เหมาะสมกับบริการและบริบทของห้องสมุดพร้อมที่จะส่งมอบบริการ และเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของแผนผังบริการที่มี

คุณภาพ ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้เห็นภาพว่าบริการบูรณาการกันอย่างไรภายในระบบนิเวศบริการที่เชื่อมโยงกันและแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งมอบบริการ (Young et al., 2019) มุมมองแบบองค์รวมนี้ทำให้เห็นว่าพิมพ์เชี่ยวชาญการบริการมีความเกี่ยวข้องและเหมาะสมกับบริบทการดำเนินงานเฉพาะของบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า พิมพ์เชี่ยวชาญการบริการเป็นแผนผังที่ทำให้มองเห็นงานบริการที่มักเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้กลายเป็นสิ่งที่มองเห็นเป็นรูปธรรม ทำให้เห็นภาพรวมของการดำเนินการบริการ ซึ่งสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการในแง่ปฏิบัติของการส่งมอบบริการ (Marquez & Downey, 2016; Young et al., 2020) และพิมพ์เชี่ยวชาญการบริการที่ดีจะต้องช่วยให้สามารถนำไปปรับใช้และพัฒนาได้จริงในสภาพแวดล้อมการทำงาน ช่วยให้เข้าใจและพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมต่อผู้ใช้และองค์กร (Bitner, Ostrom & Morgan, 2008) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพงษ์ ติมไทย (2559) ที่พบว่า พิมพ์เชี่ยวชาญการบริการทำให้เกิดการนำนวัตกรรมบริการมาปรับปรุงที่เป็นปัญหาของกิจกรรมทั้งหมด เชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน สามารถปรับปรุงระบบงานบริการให้มีคุณภาพดีขึ้นและอำนวยความสะดวกในการสร้างระบบสนับสนุนงานบริการนิสิตที่เน้นนิสิตเป็นศูนย์กลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ต้นแบบบริการ และพิมพ์เชี่ยวชาญการบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์สำคัญที่สามารถนำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมบริการใหม่ นำไปปรับใช้ในห้องสมุดของหน่วยงานอื่น หรือกระทรวงอื่นๆ ที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้สำหรับห้องสมุดที่มีโจทย์ปัญหาและความต้องการในประเด็นที่คล้ายคลึงกัน โดยนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบบริการ อีกทั้งยังสามารถศึกษาวิธีการออกแบบบริการตามกระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design model) ในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาต้นแบบบริการ และพิมพ์เชี่ยวชาญการบริการ เพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการใหม่สำหรับผู้ใช้บริการ ตลอดจนสามารถนำไปเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกลางที่สามารถใช้ร่วมกันระหว่างห้องสมุดในเครือข่ายกระทรวงแรงงาน เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลข้ามหน่วยงาน ซึ่งเป็นการลดภาระงานของบรรณารักษ์ในการช่วยสืบค้นข้อมูล และเพิ่มโอกาสในการเผยแพร่งานวิชาการของกระทรวงแรงงานมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้สามารถต่อยอดโดยการศึกษาการนำพิมพ์เชี่ยวชาญการบริการไปทดลองใช้จริงในห้องสมุด แล้วประเมินผลก่อนและหลังการใช้งานเพื่อยืนยันประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 1-24.
- Chan, F. K. Y., Brown, S. A., Thong, J. Y. L., & Venkatesh, V. (2020). Service design and citizensatisfaction with E-government Services: A multidimensional perspective. *Public administration review*, 81 (5), 874-894.
- Design Council. (2015). *An introduction to service design and a selection of service design tools*. Retrieved from <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/resources/design-methods-developing-services>
- Forlizzi, J., & Battarbee, K. (2004). *Understanding experience in interactive systems*. Retrieved from <https://doi.org/10.1145/1013115.1013152>
- Haines, K., & Rodgers, E. P. (2021). Creating a contactless pickup service at the University of Michigan library: Iterative service design and interaction safety during the pandemic. *Journal of access services*, 18(4), 225-252. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1967162>
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience-a research agenda. *Behaviour & information Technology*, 25(2), 91-97. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01449290500330331>
- Jang, K.-S., Lee, M., Park, H., Chung, K.-H., Baek, M., Kweon, Y.-R., & Kim, Y.-H. (2022). Effectiveness of a service design training program to improve clinical nurses' compassion and problem-solving in Korea. *Academic Search Ultimate*, 17(8), 1-11. Retrieved from <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=7b286bd3-3081-49f7-9fb2-9017a4396271%40redis>
- Ketola, P., & Roto, V. (2008). Exploring user experience measurement needs. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/253893781_Exploring_User_Experience_Measurement_Needs

Krug, S. (2005). *Don't make me think: A common sense approach to web usability*.

Retrieved from <https://dl.acm.org/doi/abs/10.5555/1051204>

Luca, E. J., & Ulyannikova, Y. (2020). Towards a user-centred systematic review service:

The transformative power of service design thinking. *Journal of the Australian Library & Information Association*, 69(3), 357-374. Retrieved from

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=1ae08aa1-460e-4965-89de-2f497a958121%40redis>

Marquez, J. J., & Downey, A. (2016). *Library service design: A LITA Guide to holistic assessment, insight, and improvement*. London: Rowman & Littlefield.

Miller, M. E. (2015). *How many service designer does it take to define Service Design*.

Retrieved from <https://medium.com/practical-service-design/how-many-service-designers-does-it-take-to-define-service-design-6f87af060ce9>

Morville, P., & Rosenfeld, L. (2006). Information architecture for the World Wide Web.

Morville & Rosenfeld, (3). Retrieved from

<https://users.dcc.uchile.cl/~nbaloian/ArquitecturaDeLaInformacion/materialDeLAWeb/InformationArchitecturefortheWorldWideWebThirdEditi.pdf>

Partala, T., & Saari, T. (2015). Understanding the most influential user experiences in successful and unsuccessful technology adoptions. *Computers in Human Behavior*, (53), 381-395. Retrieved from

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563215300236>

Starostka, J., Morelli, N., & De Götzen, A. (2023) The transformative role of service design

A case study of a public library. *ServDes.2023 Entanglements & Flows*

Conference: Service Encounters and Meanings Proceedings, 28-43. Retrieved

from <https://doi.org/10.3384/ecp203001>

Stern, C. (2014). *CUBI A user experience model for project success*. Retrieved from

<https://uxmag.com/articles/cubi-a-user-experience-model-for-project-success>

- Tolle, H., Rokhmawati, R. I., & Eunike, M. T. (2022). User experience design of malang city public service information mobile application using human-centered design method. *Proceedings of the 5th International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology*, 200–205. Retrieved from <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3427423.3427467>
- Young, S. W. H., Chao, Z., & Chandler, A. (2020). User experience methods and maturity in academic libraries. *Information Technology & Libraries*, 39(1), 1-31. Retrieved from <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=00304198-4c1f-4311-b141-992c75097c8c%40redis>
- Young, S. W. H., Mannheimer, S., Rossmann, D., Swedman, D., & Shanks, J. D. (2020,). Service blueprinting a method for assessing library technologies within an interconnected service ecosystem. *Public Library Quarterly*, 39(3), 190-211. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1637222>
- กระทรวงแรงงาน. (2564). รายงานประจำปี 2564 กระทรวงแรงงาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.
- กิตติยา สุทธิประภา. (2565). แนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น. *อินฟอร์เมชั่น*, 29(1), 65-78. สืบค้นจาก <http://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/519>
- กิตติยา สุทธิประภา, และ กุลธิดา ท้วมสุข. (2564). การออกแบบบริการอ้างอิงสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา: กรณีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 14(2), 1-17. สืบค้นจาก https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_research/article/view/251675/171711
- ชัยรัตน์ รัตโนภาส. (2558). การพัฒนางานออกแบบบริการห้องสมุดเพื่อการบ้านจักรยาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. สืบค้นจาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php
- ณัฐนันท์ ตาสุข, และ กันยารัตน์ เควียเช่น. (2564). ประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน. *วารสารสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 39(1), 59-72. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/249526>

- ดลญา นาทิพย์. (2563). รูปแบบการออกแบบประสบการณ์ในการบริการนักท่องเที่ยวของธุรกิจ
 ยานพาหนะเช่าจังหวัดเชียงใหม่. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้].
 สืบค้นจาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php
- นราศักดิ์ ภูนาพลอย. (2563). การพัฒนาการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยการคิดเชิงออกแบบเป็นฐาน
 เพื่อสร้างผลงานสร้างสรรค์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
 จอมเกล้าพระนครเหนือ]. สืบค้นจาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php
- นิรชา อินทร์ศรี. (2566). การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. สืบค้น
 จาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/2720>
- นิรชา อินทร์ศรี, ศศิพิมล ประพินพงศกร, และ กันยารัตน์ เควียะเสน. (2567). การศึกษาประสบการณ์
 ผู้ใช้เพื่อออกแบบบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา. *วารสาร
 ห้องสมุด*, 68(2), 31-48. สืบค้นจาก [https://so06.tci-
 thaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/view/273046/186505](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_bulletin/article/view/273046/186505)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุหลัน กุลวิจิตร. (2558). การใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะอักษรศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร
 (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ)*, 8(1), 868-886. สืบค้นจาก [https://he02.tci-
 thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/31798/30121](https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/31798/30121)
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์, และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการ
 วิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติ*, 29(2), 31-48. สืบค้นจาก [https://so05.tci-
 thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/69461/56396](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/69461/56396)
- ปริญญา ขวัญเรียง, และ กันยารัตน์ เควียะเสน. (2563). สภาพการให้บริการสารสนเทศ ห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย. *วารสารปาริชาติ*, 33(3), 118-131. สืบค้นจาก
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/236450>
- พิชานันท์ ปานพรม. (2464). การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อ
 ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา เรื่อง อาหารในชีวิตประจำวัน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. สืบค้นจาก
https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php

- ยาใจ แสงงหาทรัพย์. (2558). *การพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการสำหรับธุรกิจสปาไทย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. สืบค้นจาก
https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php
- ยุภาพร วิวัฒน์พัฒนกุล. (2561). *แนวทางการใช้สารสนเทศในการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. วารสารวิชาการมนุษย์และ
สังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 2(1), 61-77. สืบค้นจาก [https://so08.tci-
thaijo.org/index.php/jhuso/article/view/557/400](https://so08.tci-
thaijo.org/index.php/jhuso/article/view/557/400)*
- วัชรศักดิ์ สุธหล้า. (2560). *การพัฒนาเครื่องมือวัดและส่งเสริมบรรยากาศโรงเรียนเพื่อสุขภาพและ
ความยืดหยุ่นผูกพันกับงานของครู: การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้*. [วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ศิริพร ศรีเพชรดี, รุ่งรวี ลาภมุล, และ อมรา เกรอด. (2564). *การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. วารสารวิทยากรจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 3(1),
52-62. สืบค้นจาก <https://so10.tci-thaijo.org/index.php/msdru/article/view/120/80>*
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2557). *คู่มือการออกแบบบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งาน
ออกแบบ (TCDC). สืบค้นจาก [https://resource.tcdc.or.th/ebook/TCDC-Service-
Design-Workbook.pdf](https://resource.tcdc.or.th/ebook/TCDC-Service-
Design-Workbook.pdf) .
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2558). *กระบวนการและวิธีการออกแบบบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์
สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC). สืบค้นจาก [https://resource.tcdc.or.th/ebook/Service-
Design-Book-Final.pdf](https://resource.tcdc.or.th/ebook/Service-
Design-Book-Final.pdf).
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2566). *แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*.
กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, และ เปรมปรีดา ทองลา. (2559). *แนวทางการออกแบบบริการของท่า
อากาศยานนานาชาติอุ้งทะเกาสู่ความเป็นเลิศ*. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สิทธิพงษ์ ฉิมไทย. (2559). *การสร้างพิมพ์เขียวการบริการสำหรับนวัตกรรมบริการ กรณีศึกษา :
ระบบติดตามงานนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. สืบค้นจาก
https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php

สุกัญญา ตวนภู. (2560). แนวทางการจัดการผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ในสำนักหอสมุดกลาง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *รังสิตสารสนเทศ*, 23(2), 74-98.

สืบค้นจาก <https://rijj.rsu.ac.th/download/article/119>

สุวิมล ว่องวานิช. (2560). เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัยก่อบรูปและการวิจัยเชิงการออกแบบ
(2756648). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ, และ ศิวนาถ นันทพิชัย. (2562). การออกแบบบริการสำหรับงานพัฒนา
ทรัพยากรสารสนเทศ: แนวคิดและความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์. สืบค้นจาก
<https://pulinet2019.buu.ac.th/Documentation/Proceeding/Oral/CRM/19.pdf>





ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 12412

ที่ อว 8718.1/1427

วันที่ 19 พฤศจิกายน 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.วิภากร วัฒนสินธุ์

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินทงศกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินความพึงพอใจ พิมพ์เขียวการบริการ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 081 771 1855

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ และ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





ที่ อว 8718/1609

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

19 พฤศจิกายน 2567

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินความพึงพอใจพิมพ์เขียวการบริการ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 771 1855

ที่ อว 8718/1609



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

19 พฤศจิกายน 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวกานต์ฐพิชญ์ มณีเย็น เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินความพึงพอใจพิมพ์เขียวการบริการ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081 771 1855



ภาคผนวก ข
เครื่องมือวิจัย

แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ (Service safari) ใช้สำหรับสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ ประกอบด้วยประเด็นในการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ จวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับบริการ การระบุสิ่งที่ทำให้ได้รับประสบการณ์ในการบริการประเภทต่างๆ

วันที่ เดือน..... พ.ศ.	
ช่วงเวลา <input type="checkbox"/> 08.30 – 11.00 <input type="checkbox"/> 11.00 – 13.00 <input type="checkbox"/> 13.00 – 16.30	
สถานที่ ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน	
ประเด็นในการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการ	
สภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพ	การสังเกตผู้ใช้
บริการสังเกตผู้ใช้บริการ	การบริการ/ทรัพยากรสารสนเทศ





แนวคำถามสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
เรื่อง การออกแบบบริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ

นิติระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
ความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อคำถามของการสัมภาษณ์นี้ เป็นการเก็บรวบรวมในขั้นตอนที่ 1 คือขั้นตอนการค้นพบ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ และประเด็นประสบการณ์ผู้ใช้ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาของผู้ใช้ในการใช้และการให้บริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

คำชี้แจงสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์
ตอนที่ 2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์


1. วัน/เดือน/ปี
2. ผู้ให้ข้อมูล (กำหนดสัญลักษณ์หรือรหัสแทนโดยไม่ระบุชื่อจริง)
3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
3. ตำแหน่ง
4. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

<input type="checkbox"/> สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	<input type="checkbox"/> กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
<input type="checkbox"/> กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	<input type="checkbox"/> สำนักงานประกันสังคม

ตอนที่ 2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. ปัญหาและอุปสรรคที่พบต่อการใช้บริการห้องสมุด
2. มีวิธีการแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
3. ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดของผู้ใช้บริการ (ด้านบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม)
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

เทมเพลตแผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User journey mapping) แสดงภาพการเดินทางของผู้ใช้ ระบุขั้นตอนสำคัญ จุดสัมผัส และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ประกอบกันเป็นประสบการณ์การบริการของผู้ใช้

	PRE – SERVICE ก่อนการใช้บริการ	SERVICE ระหว่างการใช้บริการ	POST – SERVICE หลังการใช้บริการ
ACTIVITIES กิจกรรมที่เกิดขึ้น			
TOUCHPOINTS จุดปะทะ			
HOW IT FEELS ความพึงพอใจของผู้ใช้			
OPPORTUNITIES โอกาสที่นำไปสู่ การพัฒนา			

หมายเหตุ : เทมเพลตแผนที่การเดินทางของผู้ใช้ ผู้วิจัยเป็นผู้วิเคราะห์เองจากข้อมูลในขั้นตอนที่ 1



แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ (Persona) วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ประเภทต่างๆ ที่อาจใช้บริการห้องสมุดในลักษณะเดียวกัน ช่วยให้เข้าใจความต้องการ ประสบการณ์ พฤติกรรม และเป้าหมายของผู้ใช้

	ชื่อสมมุติ (กำหนดสัญลักษณ์หรือรหัสแทนโดยไม่ระบุชื่อจริง) ตำแหน่ง หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน.....	
ความสนใจ (Interest)	เป้าหมาย (Goal)	แรงจูงใจ (Motivation)
การใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ (Technology and social media)	ความต้องการและความคาดหวัง (Needs and expectations)	อุปสรรคและความท้าทาย (Problems and challenges)

หมายเหตุ : แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเป็นผู้วิเคราะห์เองจากข้อมูลในขั้นตอนที่ 1





แนวทางและแนวคำถามที่ในการระดมสมอง
เรื่อง การออกแบบบริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

นางสาวรุ่งนภา สมฤทธิ์

นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อแลกเปลี่ยนพูดคุย ระดมความคิดเห็นต่าง ๆ นำมาใช้ สำหรับกำหนดปัญหา และการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างทางเลือกและแนวคิดใหม่ที่เป็นไปได้

แนวทาง

1. ผู้วิจัยนัดหมายผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ จำนวนประมาณ 15 คน ในการระดมสมอง
2. จัดเตรียมสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการระดมสมอง
3. เปิดประเด็นคำถามเรื่องปัญหาการบริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ให้สมาชิกในกลุ่มแลกเปลี่ยนพูดคุย ระดมความคิดเห็นต่างๆ จากนั้นเสนอแนวทางแก้ไข หรือคัดเลือกปัญหาที่ถูกนำเสนอ
4. ไม่ปิดกั้นความคิด ไม่ตัดสินความคิดของผู้อื่น ในระหว่างการแสดงความคิดเห็นรวบรวม เน้นที่ปริมาณความคิดที่หลากหลาย โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที
5. นำเสนอปัญหาที่เลือกและแนวทางการแก้ปัญหา โดยใช้เวลา 30 นาที

แนวคำถาม

1. หากนึกถึงห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ท่านนึกถึงอะไรบ้าง
2. จากปัญหาดังต่อไปนี้ (ปัญหาด้านบริการ ด้านทรัพยากร ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม) ปัญหาใดเป็นปัญหาที่สำคัญ/ควรแก้ไขสำหรับท่าน
3. ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ/ควรแก้ไขดังกล่าวอย่างไรบ้าง จงอธิบาย

เทมเพลตพิมพ์เขียวการบริการ (Service blueprint) การแสดงภาพกระบวนการโดยละเอียดของงานบริการทั้งหมด แสดงการเดินทางของผู้ใช้ จุดสัมผัสและช่องทางต่างๆ ทั้งหมด ตลอดจนส่วนเบื้องหลังของบริการที่ช่วยให้มันใช้งานได้

สิ่งที่ปรากฏต่อสายตา ผู้ใช้บริการ	
กิจกรรมของผู้ใช้บริการ	
ส่วนงานบริการผู้ใช้	
ส่วนจัดเตรียมของผู้ให้บริการ	
ข้อกำหนดการทำงาน ของแต่ละส่วน	

หมายเหตุ : พิมพ์เขียวการบริการ ผู้วิจัยเป็นผู้วิเคราะห์เองจากการเก็บข้อมูลวิจัย





แบบประเมินความความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ
เรื่อง การออกแบบบริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อพิมพ์เขียวการบริการที่ถูกออกแบบและพัฒนาด้วยกระบวนการออกแบบบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบประเมิน

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อพิมพ์เขียวการบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบประเมิน

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตำแหน่ง

ประเด็นวัดความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการออกแบบและพัฒนา					
1. พิมพ์เขียวการบริการถูกพัฒนาตามแนวคิดและทฤษฎีอย่างเป็นระบบ					
2. พิมพ์เขียวการบริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน					
3. พิมพ์เขียวการบริการมีความครบถ้วนของกระบวนการดำเนินงาน					
4. พิมพ์เขียวการบริการมีการจัดวาง (lay out) ที่เข้าใจง่าย					
ด้านประโยชน์ในการใช้งาน					
5. พิมพ์เขียวการบริการทำให้ประสิทธิผลในการบริการดีขึ้น					
6. พิมพ์เขียวการบริการช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการ					
7. พิมพ์เขียวการบริการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ					
8. พิมพ์เขียวการบริการสามารถใช้งานได้ง่าย					
9. พิมพ์เขียวการบริการง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้					

ด้านความเหมาะสม					
10. พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับงานบริการห้องสมุด					
11. พิมพ์เขียวการบริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ					
ด้านความเป็นไปได้					
12. พิมพ์เขียวการบริการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง					
13. พิมพ์เขียวการบริการมีรายละเอียดกระบวนการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
14. ห้องสมุดสามารถนำพิมพ์เขียวบริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนา งานได้จริง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จุดแข็งของต้นแบบบริการ

.....

จุดอ่อน/สิ่งที่ต้องปรับปรุงของต้นแบบบริการ

.....

จุดเด่นของพิมพ์เขียวบริการ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุงของพิมพ์เขียวบริการ

.....

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่นๆ

.....

จุดแข็งของต้นแบบบริการ

.....

.....

.....

จุดอ่อน/สิ่งที่ต้องปรับปรุงของต้นแบบบริการ

.....

.....

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่นๆ

.....

.....





ภาคผนวก ค
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย



หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(เอกสารนี้เพื่อแสดงว่าคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยนี้)

ชื่อโครงการวิจัย : การออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวรุ่งนภา สมรฤทธิ
หน่วยงานต้นสังกัด : คณะมนุษยศาสตร์
รหัสโครงการวิจัย : SWUEC-G-256/2566X

โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC)

วันที่ยืนยัน : 7 สิงหาคม 2566
ยืนยันโดย : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

ออกให้ ณ วันที่ 7 สิงหาคม 2566

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิตรกุล)
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/X/G-256/2566



ภาคผนวก ง คู่มือการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

คู่มือ

การสืบค้นผลงานทางวิชาการ



เข้าสู่หน้าบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

ผลงานทางวิชาการใหม่

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของ
แม่ค้าและระบบการเงิน...

การบริการและทางเดินเท้าจากเวทีวิทยากร
ระดับจังหวัดและระดับ...

การประเมินการดำเนินงานของศูนย์
พัฒนาอาชีพ...

การประเมินผลกระทบของ
โครงการ...

การบริการและทางเดินเท้าจากเวทีวิทยากร
ระดับจังหวัดและระดับ...

การติดตามและประเมินผลโครงการ
พัฒนาอาชีพ...

การติดตามและประเมินผลโครงการ
พัฒนาอาชีพ...

การติดตามและประเมินผลโครงการ
พัฒนาอาชีพ...

การติดตามและประเมินผลโครงการ
พัฒนาอาชีพ...

more ..



หลักสูตร 5 ปี
และเชิงปฏิบัติการ



แนวทางในการจัดทำ
ผลงาน



แบบประเมินผลงาน
และบุคคล



คู่มือการสืบค้น
ผลงาน

ติดต่อ สอบถาม

เปิดบริการ 08.30 น.
ปิดบริการ 16.30 น.
เปิดบริการศูนย์บริการกระทรวงแรงงาน
ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour
<http://lib.mol.go.th/>

หนังสือใหม่

ข้อมูลประกอบในการจัดทำผลงาน

- หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข
- แนวทางในการจัดทำผลงาน
- ประเมินผลงานและบุคคล
- คู่มือการสืบค้นผลงาน

ติดต่อ - สอบถาม

การสืบค้น

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการฝึกงาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US



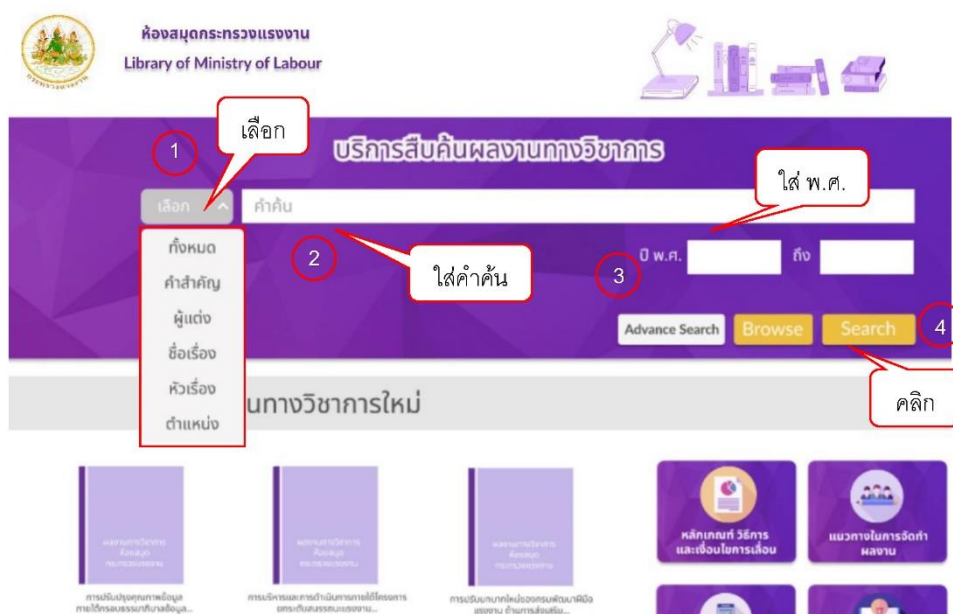



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน


อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนปิ่นเกล้า แขวงจตุจักร
เขตจตุจักร กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2332-1405
Email : librarymol@goe.go.th

1. การสืบค้นผลงานทางวิชาการ


- (1) เลือกช่องทางการสืบค้น ได้แก่ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ตำแหน่ง หรือทั้งหมด
- (2) ใส่คำค้นที่ต้องการสืบค้นลงในช่องว่าง
- (3) ใส่ ปี พ.ศ. ที่ต้องการสืบค้น
- (4) คลิก Search เพื่อทำการค้นหา



(5) แสดงผลการสืบค้นจากคำค้นที่ใช้ในการสืบค้น



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search









Advance Search
Browse
Search

ผลการสืบค้น

หัวข้อเรื่อง

แรงงานนอกระบบ





Found : 29 เรื่อง เรียงลำดับโดย : Relevance แสดง : 5 ต่อหน้า

		<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการข้ามเพศด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ</p> <p>กษมา ถ้อยราษฎร์</p> <p>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</p> <p>2566</p>
		<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การขับเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี</p> <p>สุนทรีย์ ธาระ</p> <p>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</p> <p>2564</p>
		<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การจัดทำคู่มือรัฐจัดให้แรงงานนอกระบบ</p> <p>ชาญวิทย์ ทะนินชัย</p> <p>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</p> <p>2563</p>
		<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านแรงงานจังหวัดนุฤนถาท พ.ศ. 2560-2564</p> <p>ณัฐฤฎดา ตาทาร</p> <p>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</p> <p>2559</p>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการเจ้าหน้าที่
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

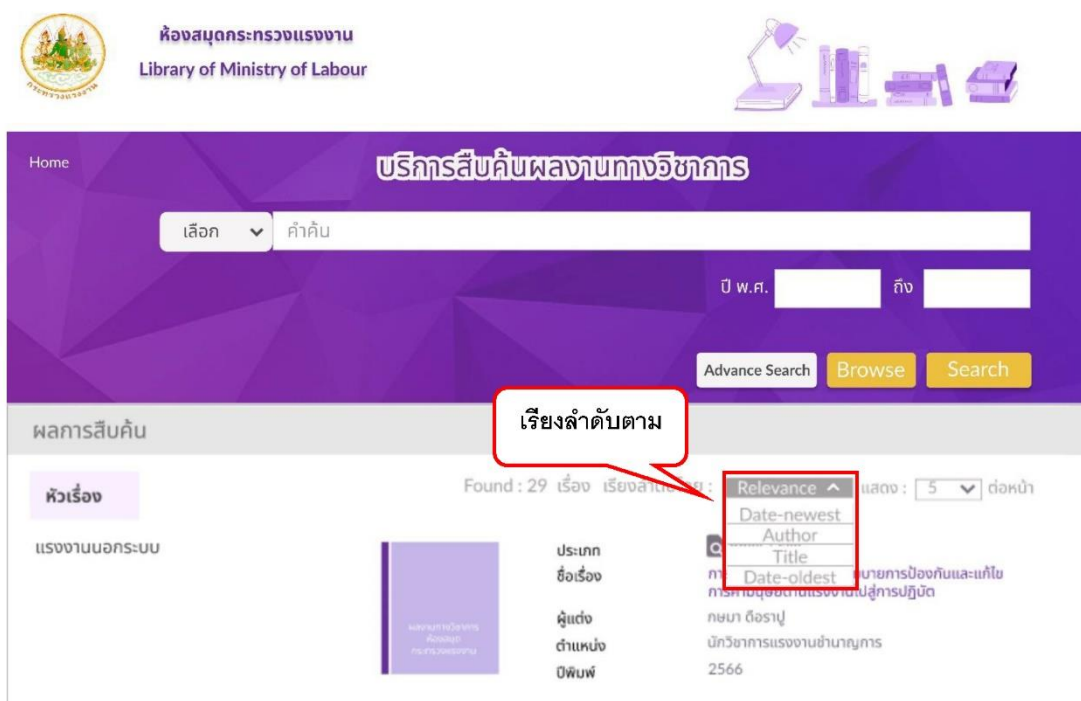
ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

แสดงผลการสืบค้นแต่ละรายการ

(6) สามารถให้เลือกแสดงโดยเรียงลำดับตาม

- Relevance หมายถึง ให้แสดงผลเรียงตามความเกี่ยวข้องของเนื้อหา
- Date-newest หมายถึง ให้แสดงผลตามปีพิมพ์ใหม่ล่าสุด
- Author หมายถึง ให้แสดงผลเรียงตามชื่อผู้เขียน
- Title หมายถึง ให้แสดงผลเรียงตามชื่อเรื่อง
- Date-oldest ให้แสดงผลตามปีพิมพ์เก่าล่าสุด



The screenshot shows the website interface for the Library of Ministry of Labour. At the top, there is a search bar with a dropdown menu set to 'คำค้น' (Search) and a date range selector. Below the search bar, there are buttons for 'Advance Search', 'Browse', and 'Search'. The main content area displays search results for 'ผลการสืบค้น' (Search Results). A red box highlights the 'เรียงลำดับตาม' (Sort by) dropdown menu, which is currently set to 'Relevance'. The dropdown menu options are: Relevance (selected), Date-newest, Author, Title, and Date-oldest. The search results show a list of items with columns for 'ประเภท' (Category), 'ชื่อเรื่อง' (Title), 'ผู้แต่ง' (Author), 'ตำแหน่ง' (Position), and 'ปีพิมพ์' (Year of Publication). The first item is 'แรงงานนอกระบบ' (Informal Workers) by 'กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน' (Department of Labour Protection and Welfare) published in 2566.

(7) คลิกดูรายละเอียดแต่ละรายการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home **บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ**

เลือก

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search Browse Search

ผลการสืบค้น

Found : 29 เรื่อง เรียงลำดับโดย : แสดง : ต่อหน้า

หัวข้อ	ประเภท	ชื่อเรื่อง	ผู้แต่ง	ตำแหน่ง	ปีพิมพ์
แรงงานนอกระบบ	ประเภท	การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไข การค้ามนุษย์ด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ	กษมา ตือราญ	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	2566
	ประเภท	การขับเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี	สุนทรีย์ ธาระ	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	2564
	ประเภท	การจัดทำคู่มือรัฐจัดให้แรงงานนอกระบบ	ชาญวิทย์ ทะมันชัย	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	2563
	ประเภท	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านแรงงานจังหวัดนุคตาหาร พ.ศ. 2560-2564	ณัฐฤตา ตาหาร	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	2559

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US




ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(8) หน้ารายละเอียดเล่มผลงานทางวิชาการ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ▼ คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search
Browse
Search

รายละเอียดผลงานวิชาการ

▲ สถิติ

ใช้ล่าสุดเมื่อ 5 ส.ค. 2567

ใช้งาน (ครั้ง) 3

เปิดดู (ครั้ง) 6

รายละเอียด

ชื่อเรื่อง	การขับเคลื่อนกลไกเชิงนโยบายการป้องกันและแก้ไขการค้ำมนุษย์ ด้านแรงงานไปสู่การปฏิบัติ
ชื่อเรื่องเพิ่ม	การพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบ
ผู้แต่ง	กษมา ตีอร่าปู
พื้พ้ลัษณ์	กรุงเทพฯ : สำนักงำนปลัดกระทรวงงเรงงำน , 2566
ลัษณะ	45 แผ่น : ภาพประกอบ
หัวเรื่ง	นักวิชาการงเรงงำนอำณการ การค้ำมนุษย์ งเรงงำนนอกระบบ
หมายเหตุ	ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการงเรงงำนอำณการ
Electronic	ไฟล์เล่มฉบับสมบูรณ์

รายการที่เกี่ยวข้อง

- > การขับเคลื่อนโครงการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ
แรงงานสูงอายุ และแรงงานพิการ จังหวัดสุพรรณบุรี / สุนทรีย์ ธาระ
- > การจัดทำคู่มือ "รัฐจัดให้แรงงานนอกระบบ / ชาญวิทย์ กะมันชัย
- การจัดทำฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบผ่านอาสาสมัครแรงงาน
- > จังหวัดยโสธร การขยายเครือข่ายและสร้างความเข้มแข็งให้กับ
อาสาสมัครแรงงานจังหวัดยโสธร / พิชญาภา พาศรี

บาร์โค้ด	เลขเรียกหนังสือ	ตำแหน่งจัดวาง	ชั้น	สถานะ	วันกำหนดส่ง
19134	ว12.05.6 ฐ320ก 2566	ชำนาญการ	2	พร้อมให้บริการ	

ตำแหน่งสถานที่จัดเก็บ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงำนประกันสังคม

CONTACT US

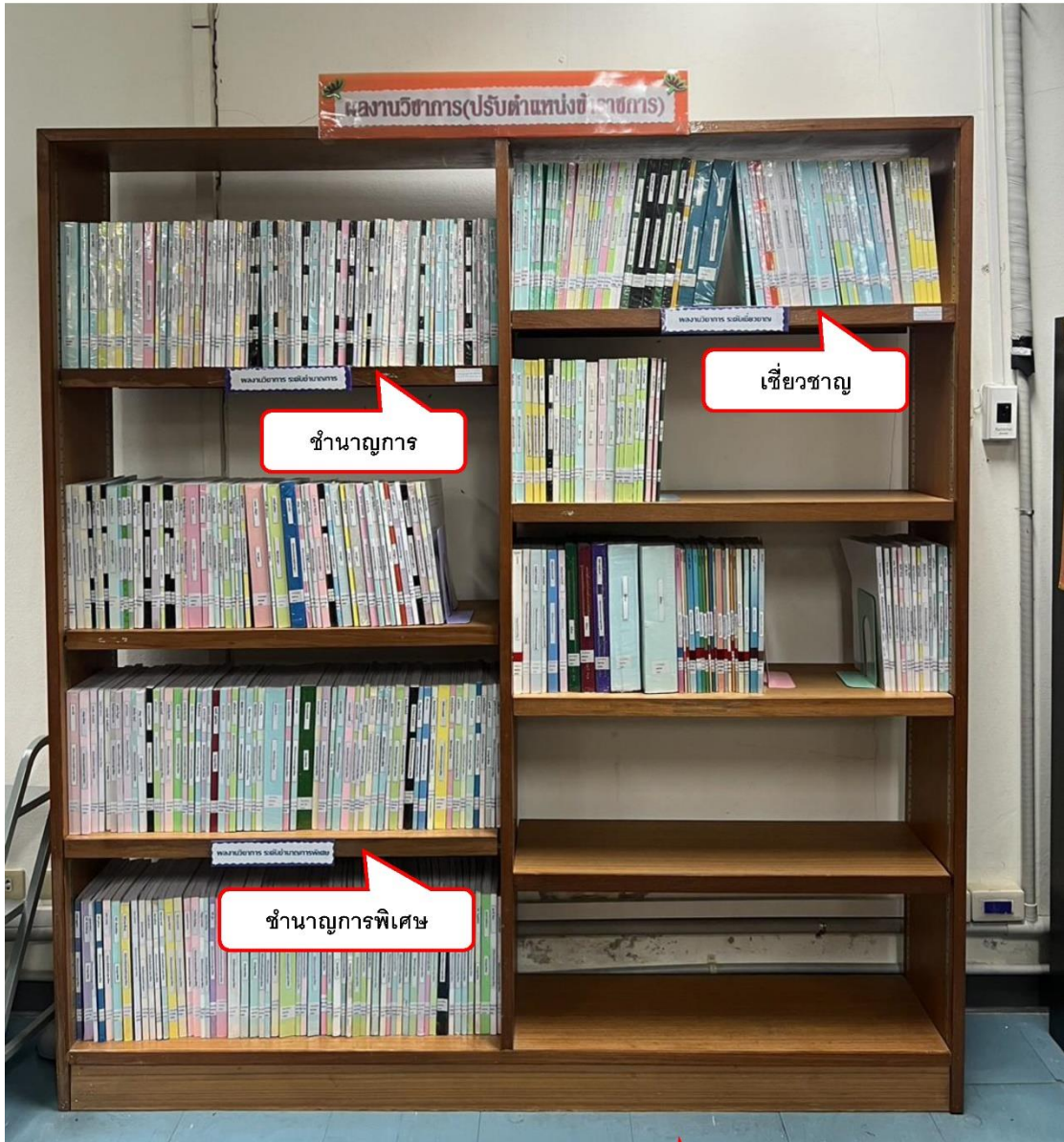





ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงงเรงงำน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

ชั้นจัดเก็บผลงานวิชาการ



ชั้นนายการ


ชั้นวิชาญ

ชั้นนายการพิเศษ


ชั้นจัดเก็บผลงานทางวิชาการ
- เรียงตามปี พ.ศ. และเลขบาร์โค้ด

2. การเรียกดูผลงานวิชาการ (Browse)

(1) คลิก Browse



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก
▼

คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

คลิก

Browse

Search

ผลงานทางวิชาการใหม่

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

การปรับปรุงคุณภาพข้อมูล
ภายใต้กรอบระบบฯ กับงานข้อมูล...

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

การบริหารและการดำเนินการภายใต้โครงการ
ยกระดับสมรรถนะแรงงาน...

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

การปรับปรุงแบบทบทวนไม่ขอรวมพัฒนาฝีมือ
แรงงาน ด้านการส่งเสริม...

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของ
หลักสูตรการศึกษาเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลของ
หลักสูตรการศึกษาเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

โครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชน
กระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

แนวทางส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์
ในสถานประกอบการ
ที่มีการใช้แรงงานกลุ่มเสี่ยง

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

การปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
การดำเนินงานตามเชิงวิจัย
หรือตามแผนปฏิบัติการ

ผลงานทางวิชาการ
คลังสมุด
กระทรวงแรงงาน

การปฏิบัติงานระบบเบิกจ่าย
ผ่านระบบบริการการยื่นการคลังภาครัฐ
แบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

คลิก

Browse

Search

คลิกเมนูที่ 5 วิธีการ
และเงื่อนไขการเลื่อน

แนวทางในการจัดทำ
ผลงาน

แบบประเมินผลงาน
และบุคคล

คู่มือการสืบค้น
ผลงาน

ติดต่อ สอบถาม

เปิดบริการ 08.30 น.
ปิดบริการ 16.30 น.
เปิดบริการตามวันทำการของทางราชการ

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

http://lib.mol.go.th/

more ..

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงาปปรึกษาสังคม


CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน


อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 1.5
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(2) จะปรากฏรายการดังภาพ สามารถเรียกดูข้อมูล ได้ดังนี้

- ตำแหน่งทางวิชาการ
- หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ
- ปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour




Home บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ▼


ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search


Advance Search
Browse
Search



ตำแหน่งทางวิชาการ



หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ



ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์

กลุ่มที่ 1

- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
- นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
- นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
- นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ
- นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
- นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
- นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการแรงงานเชี่ยวชาญ
- นักวิชาการแรงงานทรงคุณวุฒิ
- นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ
- นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ

กลุ่มที่ 2

- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
- นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
- นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
- นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
- นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ

กลุ่มที่ 3

บรรณารักษ์ชำนาญการ

กลุ่มที่ 4

- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์เชี่ยวชาญ





กลุ่มที่ 5

- นิติกรชำนาญการ
- นิติกรชำนาญการพิเศษ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0 2232 1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(3) การเรียกดูจากตำแหน่งทางวิชาการ คลิกตำแหน่งทางวิชาการ(1)
เลือก นักวิชาการแรงงานชำนาญการ(2)

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search Browse Search

คลิก

ตำแหน่งทางวิชาการ 1

หัวข้อผลงานทางวิชาการ

ปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์

คลิก

เลือก 2

เรียกดูจาก ตำแหน่งทางวิชาการ

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน


กรมการจดหมาย
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประสานสัมพันธ์

CC


ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(4) จะปรากฏรายการตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ดังรูปภาพ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home

บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก

คำค้น

ปี พ.ศ.

ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search

Browse









Search

Browse

ตำแหน่ง

Found : 24 เรื่อง เรียงลำดับโดย : Relevance แสดง : 5 ต่อหน้า





นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การขึ้นเครื่องงานบริการให้ความช่วยเหลือและติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยในต่างประเทศ จังหวัดพะเยา ฐาปิตา ไชยวิง <u>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</u> 2566</p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การจัดประชุมคณะอนุกรรมการอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัดเลย สีลาดี ศรีภุส <u>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</u> 2554</p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมภายใต้กรอบความร่วมมือเอเปคระหว่างปี พ.ศ. 2564-2565 ในบทบาทของกระทรวงแรงงาน ชญาณี นันตสุวรรณ <u>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</u> 2566</p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การดำเนินโครงการแก้ปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อรุณธรรม ปวุฒินันท์ <u>นักวิชาการแรงงานชำนาญการ</u> 2566</p>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(5) การเรียกดูจากหัวเรื่องผลงานทางวิชาการ

- คลิก หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ (1)
- เลือก การจ้างงาน (2)

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour

บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก คำค้น

ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search Browse Search

คลิก

ตำแหน่งทางวิชาการ หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ 1 ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์

การคลัง / การเงิน / งบประมาณ

การขยายตลาด
การคลัง
การเงิน
การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
การเบิกจ่าย
การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
คลังพัสดุ
งบประมาณ งบประมาณ
นโยบายการเงิน
พัสดุ

เลือก

การจ้างงาน / การหางาน

การจ้างงาน
การว่างงาน
การจ้างงานคนพิการ
การจ้างงานในต่างประเทศ
การจ้างงานผู้สูงอายุ
ค่าจ้างขั้นต่ำ
ค่าจ้างขั้นต่ำ
นโยบายค่าจ้าง
นายจ้าง
พัฒนาระบบบริหารจัดการหางาน
พัฒนาระบบบริหารการจัดงานส่งเสริมการมีงานทำ
เพิ่มประสิทธิภาพการจ้างงานผู้สูงอายุ
ประกันการว่างงาน
ลูกจ้าง
ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ

การทุจริต การบริหารความเสี่ยง

การค่านิยม
การตรวจราชการ
การตรวจราชการ
การตรวจสอบภายใน
การทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
การบริหารความขัดแย้ง
การบริหารความเสี่ยง
การประเมินความเสี่ยง
ผู้ตรวจราชการ
ยาเสพติด
ยาเสพติด – การป้องกัน
อาชกรรบ้านชาติ

เรียกดูจาก
หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ

เลือกตัวอักษรที่ต้องการค้นหา

ก ข ช ค ด น ง จ ฉ ช ญ ฎ ฏ ฐ ฑ ฒ ณ ด ต
ด ถ ร น บ บ ห ผ พ ฟ ก น บ ส ล ว ต ย ส ห พ อ อ

1 2 3 4 สิ้นไป

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการเจ้าหน้าที่
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US

Facebook, Email, Phone, Chat icons


ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(6) จะปรากฏรายการหัวเรื่อง การจ้างงาน ดังรูปภาพ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก

คำค้น

ปี พ.ศ.

ถึง

Advance Search
Browse
Search

ผลการสืบค้น

คำค้น

หัวเรื่อง

การจ้างงาน

Found : 24 เรื่อง เรียงลำดับโดย : Relevance แสดง : 5 ต่อหน้า

<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #4a4a8a; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-size: 8px;">ผลงานทางวิชาการ คลังสมุด กระทรวงแรงงาน</div>	<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การขยายตลาดการจ้างตรงแรงงานไทยที่ไม่ทำงานในเขตพื้นที่ควา รับผิดชอบของสำนักงานแรงงาน ณ กรุงเทพมหานคร (ส่วนที่ 2) โทเป สุดดี กิตติสุวรรณ นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ 2560</p>
<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #4a4a8a; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-size: 8px;">ผลงานทางวิชาการ คลังสมุด กระทรวงแรงงาน</div>	<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การจัดทำร่างปฏิญญาเวียนจันครว้ด้วยการส่งเสริมงานที่มีคุณค่า : การเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจในระบบบนในอาเซียน เรืองรัตน์ อติการี นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ 2560</p>
<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #4a4a8a; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-size: 8px;">ผลงานทางวิชาการ คลังสมุด กระทรวงแรงงาน</div>	<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การดำเนินโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนากทักษะฝีมือเพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนด้านอาชีพจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วีรจิตต์ สิทธิชัย นักวิชาการแรงงานชำนาญการ 2558</p>
<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #4a4a8a; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-size: 8px;">ผลงานทางวิชาการ คลังสมุด กระทรวงแรงงาน</div>	<p>ประเภท</p> <p>ชื่อเรื่อง</p> <p>ผู้แต่ง</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การดำเนินโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนากทักษะฝีมือเพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนด้านอาชีพจังหวัดนราธิวาส ชนิษฐา หะยิมะแซ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ 2559</p>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน


อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(7) การเรียกดูจาก ปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์

- คลิก ปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์ (1)
- เลือกร 2567 (2)



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour




บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก


ปี พ.ศ. ถึง

Labour Scholar Search


Advance Search
Browse
Search



ตำแหน่งทางวิชาการ



หัวเรื่องผลงานทางวิชาการ



ปีพ.ศ. ที่จัดพิมพ์ 1

2553 - 2558

2553
2554
2555
2556
2557
2558

2559 - 2564

2559
2560
2561
2562
2563
2563

2565 - 2570

2565
2566
2567
2568
2569
2570





2
เลือก

เรียกดูจาก
ปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม


CONTACT US

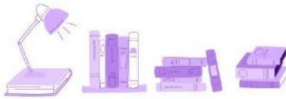
ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรภาพ แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com

(6) จะปรากฏรายการปี พ.ศ. 2567 ที่จัดพิมพ์ ดังรูปภาพ



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
Library of Ministry of Labour



Home
บริการสืบค้นผลงานทางวิชาการ

เลือก ▼

คำค้น

ปี พ.ศ.

ถึง

Labour Scholar Search

Advance Search

Browse


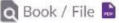






Search

Browse

ปี พ.ศ.

2567





Found : 29 เรื่อง เรียงลำดับโดย : Relevance ▼ แสดง : 5 ▼ ต่อหน้า

	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การปรับปรุงคุณภาพข้อมูล (Data quality) ภายใต้กรอบธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Framework) ศิวพร เหลืองอมรศักดิ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์เชี่ยวชาญ <u>2567</u></p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>แนวทางการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการที่มีการใช้แรงงานกลุ่มเสี่ยง กฤษชัย หงษ์ศิรินกนาก นักวิชาการแรงงานระดับเชี่ยวชาญ <u>2567</u></p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การจำรองแนวทางและหลักเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าแรงขั้นต่ำและสรุปข้อเสนออัตราค่าจ้างขั้นต่ำของจังหวัด ตนิษฐ กาวีวัน นักวิชาการแรงงานชำนาญการ <u>2567</u></p>
	<p>ประเภท ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ตำแหน่ง ปีพิมพ์</p>	<p> Book / File</p> <p>การดำเนินการสรรหาคณะอนุกรรมการพิจารณาอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัดในคณะกรรมการค่าจ้างชุดที่ 20 สุทธิกานต์ กพยส์วุฒิ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ <u>2567</u></p>

ห้องสมุดในสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม

CONTACT US

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 15
ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง
เขตดินแดง กทม. 10400
โทรศัพท์ 0-2232-1405
Email : libraryofmol@gmail.com



ประวัติผู้เขียน

