

การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อออกแบบบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา

นิรชา อินทร์ศรี¹ ศศิพิมล ประพินพงศกร² กันยารัตน์ เควียเช่น³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อออกแบบบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double diamond design process) ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 51 คน ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้/ไม่ใช้บริการ จำนวน 40 คน ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญจากนั้นสุ่มแบบอ้างอิงปากต่อปาก 2) ผู้ให้บริการ จำนวน 11 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบการสังเกตการณ์การลงพื้นที่ แนวคำถามสัมภาษณ์ เทมเพลตแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ เทมเพลตแบบจำลองผู้ใช้ แนวคำถามระดมสมอง และ แผนผังการคัดเลือกความคิด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 คณะนิติศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้แบบออนไลน์ เช่น รับชมวิดีโอคำบรรยายย้อนหลัง การบรรยายสดผ่านห้องเรียน ปัญหาหลักที่ผู้ใช้อยู่ต้องการให้ห้องสมุดออกแบบและปรับปรุงเป็นบริการใหม่เกี่ยวกับการที่ผู้ใช้บริการไม่ทราบหนังสือที่ถูกแนะนำโดยอาจารย์และรุ่นพี่ ไม่ทราบว่าต้องอ่านหนังสือหรือตำราเรียนเพื่อใช้สำหรับการอ่านสอบ รวมถึงผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด

คำสำคัญ: ประสบการณ์ผู้ใช้, การออกแบบบริการ, พฤติกรรมผู้ใช้, ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

(Received: 17 April 2024 ; Revised: 24 June 2024 ; Accepted: 25 June 2024)

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Email : niracha.in@gmail.com

² ผศ.ดร., อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Corresponding author: E-mail: sasipimol@g.swu.ac.th

³ ผศ.ดร., อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail: kandad@kku.ac.th

**A Study of User Experience for Designing Library Service of Ramkhamhaeng University Library,
Bangna Campus**

Niracha Insri¹ Sasipimol Prapinpongsakorn² Kanyarat Kwiecien³

Abstract

This research aims to study user experience for designing services in the context of Ramkhamhaeng University Library, Bangna Campus. It is qualitative research utilizing the Double Diamond design process. The data was gathered using 51 individuals, including library users and non-users 40 individuals selected randomly and then sampled using snowball sampling technique. Service providers group: 11 individuals selected using purposive sampling method. Data collection tools utilized include observational forms, interview questionnaires, user experience journey map templates, user model templates, brainstorming questionnaires, and idea folio maps. The study found that the majority of library service users are first-year undergraduate law students. Their objectives for using the library include studying, researching, and learning online. Main issues identified for library improvement involve users' lack of awareness regarding recommended books by professors and senior students, uncertainty about which books or textbooks to read for studying, and lack of knowledge on how to search for information resources and library services.

Keywords: User experience, Service Design, User behavior, Academic library

¹ Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

Email : niracha.in@gmail.com

² Asst. Prof. Dr., Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

Corresponding author: E-mail: sasipimol@g.swu.ac.th

³ Asst. Prof. Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

E-mail: kandad@kku.ac.th

บทนำ

การบริการห้องสมุดในยุคภาวะปกติใหม่ ต้องคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience : UX) และความต้องการเชิงลึกผู้ใช้ (Insight customer) เพื่อจัดบริการที่มีคุณค่า ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกมีความสุขและเพลิดเพลินในการใช้บริการ (Norman & Nielsen, 2016) องค์การที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ผู้ใช้อาจเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (Rosenberg, 2014) เพราะองค์กรจะสามารถส่งมอบบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้ ด้วยประโยชน์ของประสบการณ์ผู้ใช้ทำให้องค์กรต่าง ๆ รวมถึงห้องสมุดที่เป็นหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไรได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการนำแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช่มาปรับใช้ในการบริการ ในขณะที่เดียวกันหากผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ก็จะสร้างความไม่ประทับใจและเกิดการบอกต่อ ซึ่งโดยส่วนมากมักเกิดจากข้อบกพร่องภายในหน่วยงาน

ดังนั้นหากห้องสมุดต้องการที่จะส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ ลดข้อบกพร่องจากภายในหน่วยงาน รวมทั้งลดความซับซ้อนของการทำงานเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ สอดรับกันทั้งระบบ ห้องสมุดควรนำแนวคิดเรื่องการออกแบบบริการ (Service design) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากการออกแบบบริการเป็นการสร้างสรรค์หรือปรับแต่งนวัตกรรมบริการ ที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Polaine, Lovlie, & Reason, 2013; Mager & Sung, 2011; Stickdorn & Schneider, 2012) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสบการณ์การทำงานของพนักงานและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ (Gibbons, 2017) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการวางแผน และจัดระเบียบสิ่งที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้คน ทรัพยากร และกระบวนการการทำงานของห้องสมุด มองการบริการแบบองค์รวม แนวคิดการออกแบบบริการถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายภาคส่วน อาทิเช่น ด้านพิพิธภัณฑ์ ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพิพิธภัณฑ์กับผู้ใช้งานและสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีไปยังผู้ใช้ (Liu & Bunlikitsiri, 2017) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ แนวคิดประสบการณ์ผู้ช่วยเพิ่มมูลค่าการใช้งาน หากประยุกต์การออกแบบบริการก็จะทำให้ผู้ใช้พึงพอใจมากยิ่งขึ้น (Veliverronena et al., 2021) ด้านการวางแผนและกลยุทธ์ มีการศึกษาเส้นทางกาใช้บริการของผู้ใช้จากนั้นนำมาสร้างต้นแบบ เพื่อใช้ในการจัดวางพื้นที่และบุคลากรที่ให้บริการ (Harrington & Churchill, 2022) ด้านการบริการ เกิดแนวทางใหม่ที่สามารถรวมเข้ากับการดำเนินงานของบริการเดิมและบริการที่จะเกิดขึ้นใหม่ (Trischler & Kelly, 2016) รวมถึงสามารถพัฒนาบริการให้มีความทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพ ทำให้ทรัพยากรของห้องสมุดถูกใช้อย่างคุ้มค่า (Chaisuwan & Nanthapichai, 2019) สร้างบริการที่เกิดมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้า (Niemi-Grundström, 2022)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา มีการจัดการเรียนการสอนแบบทั้งแบบชั้นเรียนและการศึกษาผ่านทางไกล มหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา ก่อตั้งขึ้นเพื่อรองรับการเพิ่มจำนวนของนักศึกษา ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1

ในรายวิชาพื้นฐานทั่วไปและโครงการพิเศษในระดับปริญญาโท จำนวน 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (Bangna Campus Division, Ramkhamhaeng University, 2019) ห้องสมุดวิทยาเขตบางนาถูกก่อตั้งขึ้นในปีเดียวกัน โดยมีปณิธานในการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และมีวิสัยทัศน์เพื่อในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัยของมหาวิทยาลัยด้วยนวัตกรรมใหม่ เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Ramkhamhaeng University Library, 2017) การเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา มีส่วนทำให้พฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาแตกต่างจากมหาวิทยาลัยทั่วไป จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการให้บริการของห้องสมุดเบื้องต้น หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา กล่าวว่า “ปัจจุบันนักศึกษาเข้ามาใช้บริการห้องสมุดลดน้อยลง เนื่องจากมีการจัดการเรียนการสอนระบบออนไลน์ทำให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้จากที่พำนักอาศัยได้เลย โดยไม่ต้องเดินทางมายังมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจึงควรปรับตัวโดยจะต้องพัฒนาบริการที่เป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาในปัจจุบัน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการ” (Sawinai, personal communication, April 4, 2022) นอกจากนี้นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีจำนวนมากที่เรียนควบคู่กับการทำงาน ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้ รวมถึงสารสนเทศในชั้นเรียนที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำหนังสือให้อ่านเพิ่มเติม

ประสบการณ์ผู้ใช้ คือการที่ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเผชิญหน้ากับบริการหรือระบบที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้ใช้งานห้องสมุด ซึ่งประสบการณ์ที่ดีสามารถสร้างขึ้นได้เมื่อห้องสมุดทราบปัญหาและจุดบกพร่องของบริการ โดยนำแนวคิดการออกแบบบริการด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาประยุกต์ใช้กับการบริการ กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ (The Double Diamond design process) เป็นวิธีการที่เป็นที่รู้จักดีและถูกพัฒนาขึ้นในปี 2005 โดยสภาการออกแบบแห่งอังกฤษ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นพบ (Discover) การกำหนดปัญหา (Define) การพัฒนา (Develop) และการส่งมอบ (Deliver) ในทุกขั้นตอนสามารถทำซ้ำเพื่อพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดในการปรับปรุงพัฒนางานบริการ (Design Council, 2015)

จากปัญหาข้างต้นกอปร กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ยังไม่เคยมีการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาบริการใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด จึงนำแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้ แนวคิดการออกแบบบริการ และใช้กระบวนการออกแบบดับเบิลไดอะมอนด์ในขั้นตอนการค้นพบและการกำหนดปัญหาเป็นกรอบในการศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้เพื่อทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมเชิงลึกของผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลข้อมูลสำคัญที่ได้ไปใช้ในออกแบบบริการใหม่ในขั้นตอนการพัฒนาและการส่งมอบให้ห้องสมุดต่อไป เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์จากการบริการที่ตรงกับความต้องการ

สามารถสร้างความประทับใจ รวมถึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการยกระดับคุณค่าของงานห้องสมุดด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อออกแบบบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคิดของกระบวนการดับเบิลไดอะมอน ซึ่งในช่วงเริ่มต้นเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้งานวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในขั้นตอนการค้นหา (Discover) ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกในการค้นหาปัญหา โอกาส หรือความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ขั้นตอนที่สอง คือ การกำหนดปัญหา (Define) ซึ่งเป็นการระบุปัญหาที่ชัดเจนและแคบลงเพื่อนำไปกำหนดเป็นกรอบในการดำเนินการสำหรับการออกแบบบริการในขั้นตอนถัดไป (Design Council, 2015) โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ/ผู้ไม่ใช้บริการ ประกอบด้วย นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และบุคคลทั่วไป จำนวน 40 คน ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากนั้นใช้การอ้างอิงต่อแบบปากต่อปาก (Snowball sampling) ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงระยะเวลา 1-3 ปี ที่ผ่านมา เป็นผู้ใช้ประจำที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุด ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญเช่นเดียวกันจากบุคคลที่อยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา 2) ผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด จำนวน 11 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกจากบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การทำงาน ไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

- 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการค้นหา (Discover) ได้แก่ 1) แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ (Service safari) เป็นการเก็บข้อมูลจากประเด็นต่างๆ ที่ใช้สังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ รวมถึงสภาพแวดล้อมของห้องสมุด 2) แนวคำถามสัมภาษณ์ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประเด็นประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ 3) เทมเพลตแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ (User journey map) เป็นเครื่องมือที่แสดงภาพเส้นทางของผู้ใช้จากกิจกรรมต่างๆ ปัญหา/อุปสรรคที่พบ จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) ระดับอารมณ์ของผู้ใช้ โอกาสในการปรับปรุง/พัฒนาบริการ และ 4) เทมเพลตแบบจำลองผู้ใช้ (Persona) เป็นเครื่องมือที่สะท้อนให้ข้อมูลพื้นฐาน

ส่วนบุคคล ลักษณะต่างๆ เป้าหมาย ความต้องการ ปัญหา เพื่อเป็นตัวแทนของผู้ใช้ให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการกำหนดปัญหา (Define) ได้แก่ 1) แนวคำถามการระดมสมองระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและความต้องการของตน 2) แผนผังการคัดเลือกความคิด ใช้สำหรับคัดเลือกประเด็นปัญหา โดยผู้เข้าร่วมคัดเลือกประเด็นปัญหาที่เป็นปัญหาที่เร่งด่วน/สำคัญ เรียงลำดับจากปัญหาที่สำคัญมาก ในการคัดเลือกประเด็นปัญหาที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก และสามารถทำให้เกิดขึ้นจริงได้

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ด้านการออกแบบบริการ จำนวน 1 คน ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์/สารสนเทศศึกษา จำนวน 2 คน รวม 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ทุกเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วย 1) แบบสังเกตการณ์การลงพื้นที่ 2) แนวคำถามสัมภาษณ์ 3) เทมเพลตแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ 4) เทมเพลตแบบจำลองผู้ใช้ 5) แนวคำถามการระดมสมอง นำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) ผลการประเมินอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกเครื่องมืออยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง (Kunsawat, 2015)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยลงพื้นที่สังเกตการณ์ และสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า จากนั้นบันทึกข้อมูลและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถระบุถึงตัวผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยได้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G- 411/2565

5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมกับการเก็บข้อมูล เพื่อความครบถ้วนของข้อมูลจากการสังเกตการณ์การลงพื้นที่ การสัมภาษณ์ผู้ใช้/ผู้ไม่ใช้บริการ จากการสุ่มแบบบังเอิญ และผู้ให้บริการ จำนวน 51 คน การระดมสมอง ซึ่งเลือกแบบเจาะจงจากตัวแทนผู้ให้บริการ ห้องสมุดเป็นประจำและผู้ให้บริการ จำนวน 15 คน โดยถอดข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกและไฟล์บันทึกเสียง วิเคราะห์ จัดระเบียบและจัดหมวดหมู่ประเภทของข้อมูล สรุปข้อมูลตามประเด็น นำข้อมูลที่ได้ไปสร้างแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้ แบบจำลองตัวแทนผู้ใช้ และแผนผัง Idea folio ตามลำดับ จากนั้นสรุปผลข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาจากขั้นตอนการค้นพบ (Discover) สรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 พักอาศัยในบริเวณใกล้กับมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการเข้าศึกษาในชั้นเรียนและการสอบ ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ ศึกษาศาสตร์ โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 19 – 22 ปี รองลงมาคือกลุ่มศิษย์เก่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาจากคณะนิติศาสตร์ ถัดมาเป็นบุคคลทั่วไปและนักเรียนมีการเข้าใช้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากไม่เสียค่าธรรมเนียมการเข้าใช้บริการ

จากการสังเกตการณ์ลงพื้นที่ห้องสมุด พบประเด็นที่น่าสนใจ สรุปได้ดังนี้

ลักษณะและพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้ามาใช้พื้นที่ของห้องสมุดในการเรียนออนไลน์/ฟังคำบรรยายย้อนหลัง อ่านหนังสือเพื่อเตรียมตัวสอบไล่ในแต่ละภาคเรียน นักศึกษาใหม่จะเดินสำรวจห้องสมุดแต่จะไม่สอบถามเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการอ่านและเรียนหนังสือออนไลน์ ในช่วงก่อนสอบไล่ 1 สัปดาห์ – สัปดาห์ก่อนสอบ จะมีผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือเตรียมสอบ ในช่วงเวลาปกติจะมีนักศึกษาไม่มากนัก กลุ่มศิษย์เก่าเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ มีการนำสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และ/หรือคอมพิวเตอร์พกพามาใช้ในการประกอบการเรียนออนไลน์ ในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านอุณหภูมิของห้องสมุดที่มีอากาศเย็นสบาย ทำให้มีสมาธิต่อการอ่านเพิ่มขึ้น แต่เก้าอี้บางส่วนนั่งไม่สบาย รูปลักษณ์ไม่ทันสมัย ไม่มีเบาะตรงที่นั่งและพนักพิง ส่งผลให้เมื่อใช้งานเป็นระยะเวลานานเกิดอาการปวดเมื่อยลำ

สิ่งที่ไม่ชื่นชอบ/ไม่ประทับใจจากประสบการณ์ และอุปสรรค ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ไม่ทราบบริการของห้องสมุดนอกจากบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เคา์เตอร์บริการทุกชั้นจะถูกสอบถามเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด การใช้งานห้องสมุด ที่ตั้งของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ นอกจากนี้การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้อย่างทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนมากไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยผู้ใช้บริการจะเดินสำรวจและอ่านป้ายบ่งชี้ไปเรื่อย ๆ จึงใช้เวลานานในการค้นหา จากนั้นจึงจะสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศหรือความต้องการใช้บริการของตน อีกทั้งห้องสมุดยังไม่มีป้ายบ่งชี้หรือวิธีการใช้งานห้องสมุดที่เพียงพอ ผู้ใช้บริการบางส่วนมีรุ่นพี่แนะนำการใช้งานห้องสมุดและการสืบค้น รวมถึงแนะนำหนังสือที่ตนเองอ่านให้แก่น้องที่รู้จัก บางส่วนมักจะเร่งรีบเข้ามายืมตำราเรียนและหนังสือจำนวนมากภายในครั้งเดียวและไม่ได้ใช้บริการอื่นของห้องสมุด นอกจากนี้นักศึกษาบางส่วนไม่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เนื่องจากมีความกังวลเรื่องค่าปรับ

จากการสัมภาษณ์ พบประเด็นที่น่าสนใจ สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด 1) เพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ เช่น การรับชมวิดีโอคำบรรยายย้อนหลัง RU Course on Demand (M-Learning) การรับชมการบรรยายสดผ่าน

ห้องเรียน (RU Cyber Classroom) การเรียนออนไลน์/รับชมวิดีโอย้อนหลังของเนติบัณฑิตยสภา และผ่านช่องทางออนไลน์อื่น เช่น YouTube 2) เพื่ออ่านหนังสือทำงานและค้นคว้าข้อมูล เนื่องจากห้องสมุดวิทยาเขตบางนาตั้งอยู่ในเขตชุมชน บนถนนเส้นหลักของชุมชน ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก และไม่มีค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้บริการ จึงทำให้ประชาชนบริเวณใกล้เคียงที่มีความต้องการสถานที่ในการอ่านหนังสือหรือศึกษาค้นคว้าเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้ ความถี่ และระยะเวลาในการใช้งาน มักเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ระยะเวลาในการใช้งาน 1-5 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่จะเข้าใช้ห้องสมุดเฉพาะในวันที่เข้าเรียน ช่วงก่อนเรียน และหลังเลิกเรียนเพื่อทบทวนความรู้และผ่อนคลายจากการเรียน จึงไม่สามารถระบุช่วงเวลาที่ชัดเจนได้ ผู้ใช้บริการ บางส่วนจะเข้าห้องสมุดในช่วงก่อนสอบ 2 สัปดาห์ - 1 เดือนและใช้งานห้องสมุด 5-6 ชั่วโมง ในขณะที่กลุ่มศิษย์เก่าเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 6-7 ครั้ง ใช้งานห้องสมุด 6-7 ชั่วโมง เนื่องจากศิษย์เก่าส่วนใหญ่กำลังศึกษาต่อในระดับบัณฑิต

ช่องทางการให้บริการห้องสมุด ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้พื้นที่นั่งอ่านในการศึกษาค้นคว้าและฟังคำบรรยาย โดยมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและบุคลากรในเรื่องการสอบถามวัน-เวลาทำการของห้องสมุดในแต่ละเดือน หรืออ่านจากประกาศบริเวณบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการได้มีการติดตาม LINE และ Facebook Fanpage ของห้องสมุดเพื่อรับข้อมูลข่าวสาร

ความต้องการและความคาดหวังต่อห้องสมุด

1) ด้านการบริการและกิจกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการมีพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย เนื่องจากอ่อนเพลียจากการเข้าชั้นเรียนและการเรียนออนไลน์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ต้องการให้ห้องสมุดจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายวิชาเพื่อให้ค้นหาและเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงบริการแนะนำหนังสือสำหรับแต่ละสาขาวิชาผ่านช่องทางออนไลน์ การมีบริการออนไลน์จะเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแก่นักศึกษาเป็นอย่างมาก อีกทั้งต้องการกิจกรรมที่เน้นการพบปะพูดคุย เน้นการมีปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การแนะนำการเรียนจากรุ่นพี่ ศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จในการเรียนและการประกอบอาชีพ รองลงมาคือกิจกรรมที่เน้นการผ่อนคลายจากการเรียน การงานและการดำเนินชีวิต เช่น การจัดนิทรรศการศิลปะ ดนตรีในสวน เป็นต้น

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ใหม่เข้าห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านกฎหมาย และหนังสือเตรียมสอบ

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มจุดบริการคอมพิวเตอร์ จัดซื้อหูฟังเพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ ควรทำความสะอาดหูฟังทุกครั้งหลังการใช้งาน ทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้งานไวไฟ (Wi-Fi) ให้เห็นชัดเจน นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องการเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มช่องทางการใช้บริการ ต้องการให้มีฟังก์ชันการแชร์หนังสือ ผ่าน

ทางสื่อสังคมออนไลน์ จอแสดงผลแบบสัมผัสขนาดใหญ่ (Touch Screen monitor) เพื่อแสดงข้อมูลและใช้สืบค้นรวมถึงเพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการประชุมหรือศึกษาค้นคว้า เช่น กระดานอัจฉริยะ (Interactive White Board) รางปลั๊กไฟ เป็นต้น

4) ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรควรให้บริการด้วยความเป็นมิตรและยิ้มแย้ม แจ่มใส สามารถแนะนำหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันได้ การให้บริการควรอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมโดยพิจารณาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่ไม่ใช้บริการมีเหตุผลที่ไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด ใน 3 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

1) ด้านเวลาทำการของห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดมีเวลาทำการตั้งแต่เวลา 08.30 – 19.30 น. ตรงกับเวลาทำงานของนักศึกษาจึงทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าใช้งานห้องสมุด

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะทางในสาขาวิชาของตนให้บริการ เช่น ด้านศึกษาศาสตร์ อาทิเช่น คู่มือการเตรียมการสอนและสื่อการเรียนการสอนสำหรับระดับประถมศึกษา

3) ด้านแหล่งสารสนเทศ อาจารย์ผู้สอนใช้หนังสือและตำราเตรียมสอนของตนเองและใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ในการค้นหาข้อมูล เช่น Youtube Facebook Fanpage ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการผลิตสื่อการสอนและเทคนิคการสอน นักศึกษาใช้แหล่งสารสนเทศจากตำราเรียนของมหาวิทยาลัย หนังสือที่จัดซื้อด้วยตนเอง เอกสารประกอบการสอนของอาจารย์ รวมถึงซีดีอ่านสรุปของร้านค้า จึงไม่ได้เข้าห้องสมุด

สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้บริการสะท้อนให้เห็นสภาพการทำงานและข้อสังเกตจากการมีปฏิสัมพันธ์ และ/หรือให้บริการกับผู้ใช้นี้

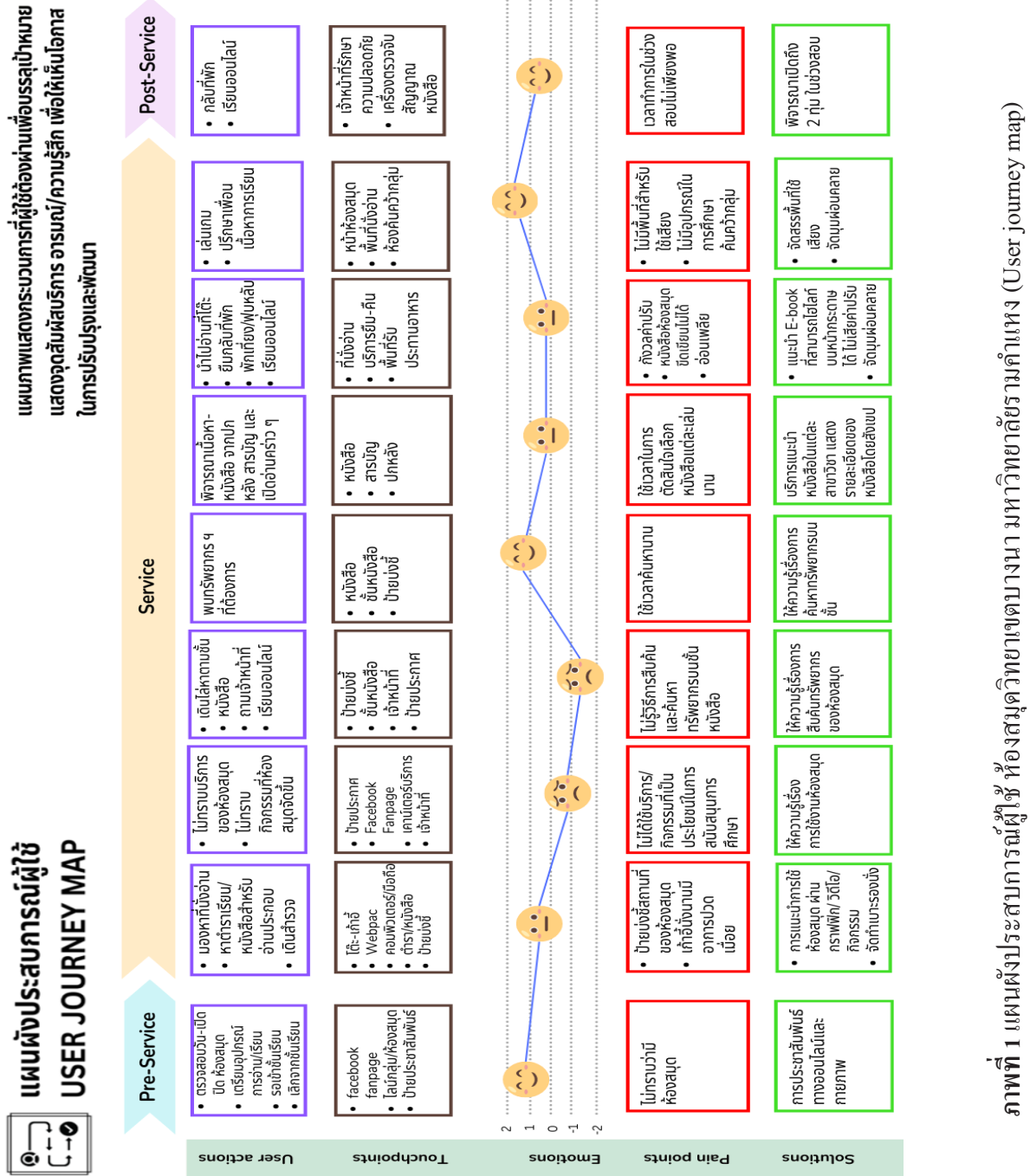
ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาหลักในการทำงาน คือการปฏิบัติงานเคาน์เตอร์บริการที่มีการหมุนเวียน จำนวน 4 เคาน์เตอร์บริการ เมื่อต้องให้บริการเคาน์เตอร์ที่ไม่ใช่งานรับผิดชอบหลักของตนไม่สามารถให้บริการได้อย่างทันที เนื่องจากไม่มั่นใจในขั้นตอนและระเบียบในการปฏิบัติงาน เคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ พบปัญหาและข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากมีรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากกว่าเคาน์เตอร์อื่น เช่น การต่ออายุสมาชิก การทำรายการหนังสือหายหรือชำรุด การชำระค่าปรับหนังสือ และการปลดล็อคการลงทะเบียนเรียน เป็นต้น

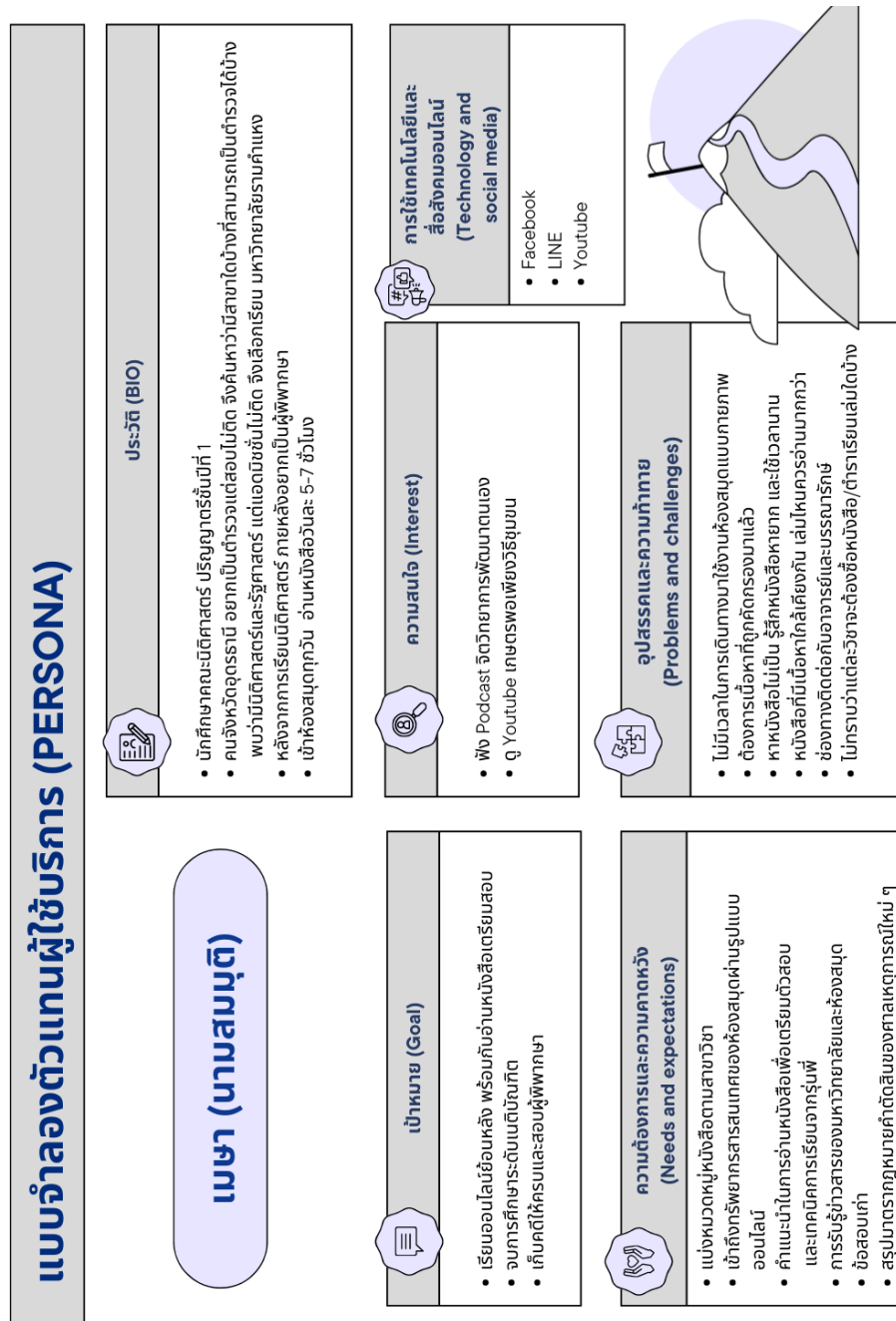
ด้านการบริการและกิจกรรม พบว่า นักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี ปีที่ 1 ขาดความรู้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผ่านระบบ WebPAC และการค้นหาหนังสือบนชั้น รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการไม่ทราบบริการและกิจกรรมของห้องสมุด การต่ออายุสมาชิก นักศึกษาจะต้องแสดงใบเสร็จรับเงินทุกภาคการศึกษาเพื่อทำการต่ออายุสมาชิก ไม่มีระบบที่เชื่อมโยงกับสำนักทะเบียน สำหรับ

ศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก ไม่สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศได้ เนื่องจากห้องสมุดยังไม่มียุทธศาสตร์
ดังกล่าว ในช่วงบ่ายจะพบเห็นผู้ใช้บริการอ่อนเพลีย เมื่อยล้าจากการอ่านหนังสือ และห้องสมุดจัดกิจกรรม
ที่มีส่วนร่วมกับผู้ใช้บริการไม่มากนัก

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์มีปริมาณที่เก่าและล้าสมัย
จำนวนมาก จำนวนเล่มต่อชื่อเรื่องไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะหนังสือทางด้าน
นิศาสตร์ รัฐศาสตร์ มีที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนมากกว่าสาขาวิชาอื่น เมื่อจำนวนเล่มไม่เพียงพอ
ผู้ใช้บริการจึงทำการจองหนังสือไว้ต่างหมวด ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีให้บริการหลากหลาย
สาขาวิชา แต่มีผู้ใช้บริการเข้าใช้งานน้อย

สรุปการแสดงผลข้อมูลจากแผนผังประสบการณ์ผู้ใช้จากขั้นตอนการค้นพบ ดังภาพที่ 1



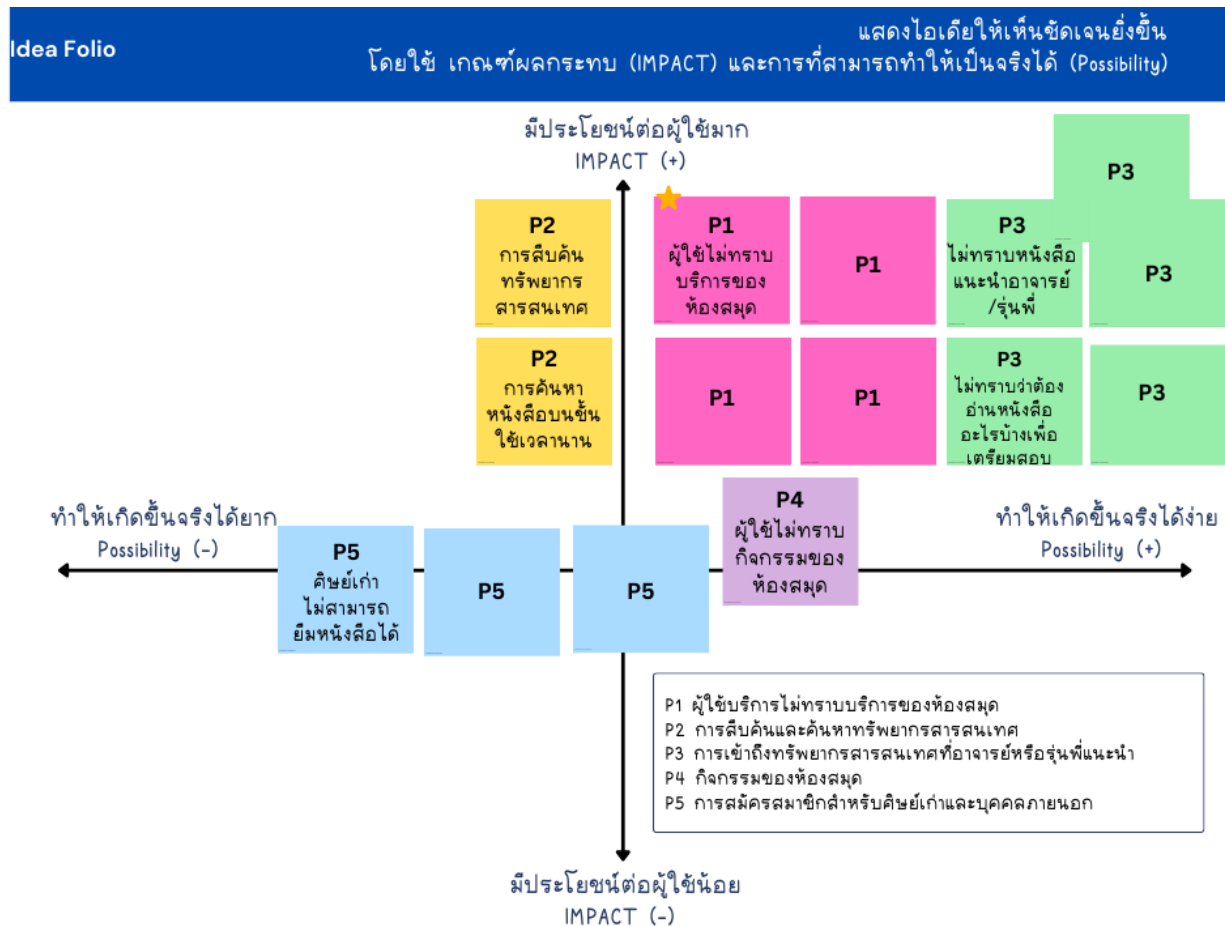


ภาพที่ 2 ตัวอย่างแบบจำลองผู้ใช้ (PERSONA)

2. ผลการศึกษาจากขั้นตอนการกำหนดปัญหา (Define) สรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

จากการค้นพบปัญหาที่หลากหลายในขั้นตอนแรก ผู้วิจัยนำข้อมูลต่าง ๆ มาให้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระดมสมองเพื่อคัดเลือกและระบุปัญหาหลัก เพื่อนำไปกำหนดเป็นกรอบการดำเนินการ โดยร่วมกันพิจารณาความสำคัญของประเด็นที่ค้นพบว่าเรื่องใดมีความจำเป็น ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง ก่อน รวมถึงมีความเป็นไปได้ในการปรับปรุงและพัฒนาเป็นบริการใหม่ให้เกิดขึ้นจริงได้ โดยได้ข้อสรุปในการกำหนดปัญหาหลัก คือ ผู้ให้บริการไม่ทราบหนังสือที่ถูกแนะนำโดยอาจารย์และรุ่นพี่/ไม่ทราบว่าต้อง

อ่านหนังสือหรือตำราเรียนเล่มใดเพื่อใช้สำหรับการอ่านสอบ และ ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ซึ่งสรุปการแสดงผลข้อมูลจากแผนผังการคัดเลือกความคิด (Idea folio) ภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แผนผังการคัดเลือกความคิด

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนออภิปรายผลเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ในประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. **ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 พักอาศัยบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัย เนื่องจากสะดวกในการเดินทางเข้ามาศึกษาในชั้นเรียน ความถี่ในการเข้าใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ระยะเวลาในการใช้งานตั้งแต่ 1-5 ชั่วโมง โดยส่วนมากจะเข้าใช้ห้องสมุดเฉพาะในวันที่มีเรียนในชั้นเรียน ก่อนเรียนและหลังเลิกเรียน จึงไม่สามารถระบุช่วงเวลาที่แน่นอนได้ รองลงมาคือผู้ให้บริการประเภทยืมยืม ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 6-7 ครั้ง ระยะเวลาการใช้ห้องสมุด 6-7 ชั่วโมง บุคคลทั่วไป เข้าใช้ห้องสมุด 5-6 วัน ระยะเวลาในการใช้งาน 5-6 ชั่วโมง โดยวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการเรียนในรูปแบบออนไลน์ เช่น การรับชมวิดีโอคำบรรยาย

ย้อนหลัง การถ่ายทอดสดจากชั้นเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phosuwat (2007) Pamokkhasem (2007) Sinnoi (2008) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suriya (2010) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ช่วงเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะไม่สามารถระบุเวลาที่แน่นอนได้ เพื่ออ่านหนังสือทำงานและค้นคว้าข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัย Rattanatanu & Angchun (2018) Wilson (1981) ผู้ใช้ห้องสมุดเนติบัณฑิตยสภา ใช้ห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่ตนเองมีความคุ้นเคย สถานที่ตั้งและการคมนาคมสามารถเดินทางไปยังห้องสมุดได้อย่างสะดวก

2. ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการสืบค้นจึงใช้เวลานานในการค้นหา โดยเฉพาะนักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี ปีที่ 1 ที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ WebPAC รวมถึงการค้นหาหนังสือบนชั้น เมื่อผู้ให้บริการพบเห็น ผู้ใช้ที่ค้นหาหนังสือด้วยตนเองเป็นเวลานาน ทำการเดินเข้าไปสอบถามเพื่อให้การช่วยเหลือและสอนวิธีการสืบค้นแก่ผู้ใช้ สอดคล้องกับงานของ Sritongsuk (2008) Theeraphongpakdee (2005) พบว่านักศึกษาไม่ทราบวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเพราะไม่ทราบวิธีการสืบค้น ผู้ใช้ประสบปัญหาในการหาตัวเล่มบนชั้น และงานของ Bodhipukana & Kimakam (2001) ที่พบว่า มีนักศึกษาจำนวนน้อยที่ใช้งานระบบ WebPAC ได้ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ในขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการให้เหตุผลว่าไม่มีเวลาในการใช้งานห้องสมุด เนื่องจากนักศึกษาบางส่วนทำงานควบคู่กับการเรียน เน้นการใช้ตำราเรียน หนังสือ และชีทสรุปที่ซื้อจากร้านค้า อีกทั้งเวลาเปิด-ปิดทำการของห้องสมุด ไม่สอดคล้องกับการใช้งานของกลุ่มเจ้าหน้าที่และอาจารย์ที่ตรงกับช่วงเวลางาน มีช่วงเวลาพักกลางวันเพียง 1 ชั่วโมง ในช่วงเย็นอาจารย์ต้องสละเวลางานและเตรียมการสอนจึงไม่สะดวกเข้ามาใช้งานห้องสมุด รวมถึงผู้ให้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการ โดยเฉพาะในช่วงการสอบเพื่อให้มีสถานที่ในการศึกษาค้นคว้าที่ปลอดภัยและใกล้แหล่งที่พัก และใช้จากแหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งค้นคว้าจากที่พักซึ่งสะดวกรวดเร็วกว่าการเข้าไปค้นหาที่ห้องสมุดรวมถึงมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากกว่า เนื่องจากห้องสมุดไม่ได้มีหนังสือที่เฉพาะด้านสาขาวิชาศึกษาศาสตร์มากนัก รวมถึงหนังสือมีปีพิมพ์ที่เก่า เนื้อหาไม่ทันสมัย จึงไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kerdyu (1997) พบว่า การที่นิสิตไม่ไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุด ตำราไม่สอดคล้องกับความต้องการ รวมถึงเวลาเปิดบริการที่ไม่เหมาะสม เป็นหนึ่งในสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด นอกจากนี้ผู้ให้บริการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการใดบ้าง และทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะหนังสือทางด้านกฎหมายที่มีจำนวนฉบับไม่เพียงพอส่งผลให้นักศึกษาบางส่วนซ่อนหนังสือไว้ที่ชั้นหนังสือหมวด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thiamkaew (2018) ที่พบปัญหาและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ หนังสือและตำราเรียนบางชื่อเรื่อง ต้องใช้ในการเรียนการสอนของนิสิต ควรจัดซื้อจัดหาจำนวน (copy) ให้เพียงพอต่อความต้องการ

3. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ผู้ให้บริการมีความต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยเฉพาะตำราเรียน และหนังสือที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรตามคณะหรือสาขาวิชา มีการคัดเลือกและพิจารณาเนื้อหาของสารสนเทศเพื่อประหยัดเวลาในการเลือกหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันจำนวนมากในห้องสมุด มีบทวิจารณ์ (Review) จากผู้อ่าน และสามารถแชร์หนังสือไปยังสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงมีการแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการบริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Goodson & Frederiksen (2011) พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรให้บริการหนังสือสำรองตามรายวิชา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริการหลักของห้องสมุด การจัดการรายวิชาของมหาวิทยาลัยถือเป็นโอกาสสำหรับห้องสมุดในการปรับเปลี่ยนเป็นบริการสารสนเทศตามรายวิชาแบบอิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาของ Khun Charoen et al., (2022) จัดทำระบบ E-Course Reserves เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนสำหรับอาจารย์และนิสิตในการเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศของห้องสมุด รวมถึงเอกสารประกอบการสอนในรูปแบบออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยทำให้ทราบถึงประสบการณ์ ปัญหา ความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถนำไปวางแผนสำหรับการออกแบบบริการใหม่ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดอื่นที่มีลักษณะปัญหาและ/หรือพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่อยู่ในบริบทใกล้เคียงกันในบริบทของมหาวิทยาลัยแบบเปิด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่อาจมีพฤติกรรม ปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี

2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับงานบริการของห้องสมุด เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางการออกแบบบริการที่เพิ่มประสิทธิภาพของทุกงาน

References

- Bangna Campus Division, Ramkhamhaeng University. (2019). **History Bangna Campus Division**. Retrieved October 11, 2024, from <https://shorturl.asia/54i9N> [In Thai]
- Bodhipukana, T., & Kimakam., J. (2001). **Access to User Education Services in University Library: A Case Study of Students at Prince of Songkla University, Pattani Campus**. Retrieved October 11, 2024, from <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/6826> [In Thai]
- Chaisuwan, A., & Nanthapichai., S. (2019). **Service design for information resource development: concepts and challenges to support online learning**. <http://pulinet2019.buu.ac.th/Documentation/Proceeding/Oral/CRM/19.pdf> [In Thai]
- Design Council. (2015). **Design methods for developing services. Keeping Connected Business Challenge**. Retrieved October 11, 2024, from <https://bit.ly/3tIVXNz>
- Gibbons, S. (2017). **Service Design 101**. Retrieved October 11, 2024, from <https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>
- Goodson, K. A., & Frederiksen, L. (2011). E-Reserves in Transition: Exploring New Possibilities in EReserves Service Delivery. **Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve**, 21(1-2), 33-56. <https://doi.org/10.1080/1072303X.2011.557976>
- Harrington, S., & Churchill, V. (2022). Planning an entry sequence with service design: a case study. **Public Services Quarterly**, 18(1), 1-18. <https://doi.org/10.1080/15228959.2021.1895949>
- Hajide, A. (2014). **The use of library services by students of private Islamic schools in three areas Southern Border Provinces**. [Master's degree thesis]. Ramkhamhaeng University.
- Kerdyu, P. (1997). **The reasons for using and not using libraries among undergraduate students in higher education institutions**. Bangkok: Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Khun Charoen, S. et al. (2022). **The Use of Instructional Media and Resources System for Online Learning**. <https://pulinet2022.pulinet.org/wp-content/uploads/2022/08/IS-106.pdf> [In Thai]
- Kunsawat, T. (2015). **Determining the quality of research tools**. <https://km.buu.ac.th/public/backend/upload/article/file/document144620064347362700.pdf> [In Thai]
- Liu, E., & Boonlikitsiri., B. (2017). Digital service design for museum. **Burapha Arts Journal**, 20(1), 147-154 [In Thai]
- Mager, B., & Sung, T. (2011). Special Issue Editorial: Designing for Services. **International Journal of**

Design, 5(2), 1-3.

- Moenkratok, S. et al. (2012). **Institutional research report on evaluating the quality of services of the Educational Library and Media Center Suranaree University of Technology.** <http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/3824> [In Thai]
- Niemi-Grundström, M. (2022). Customer value as a key concept for enhancing the customer insight in academic libraries. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, 10(4), 407-415.** <http://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/545>
- Norman, D., & Nielsen, J. (2016). **The Definition of User Experience (UX).** Retrieved November 11, 2024, from <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- Pamokkhasem, P. (2007). **Use and demand for library services of the Faculty of Agro-Industry. Chiang Mai University.** Chiang Mai University Library Office: Chiang Mai. DOI : https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=10.14457/CMU.res.2007.613 [In Thai]
- Phosuwan, K. (2007). **A study of satisfaction and needs for using the library of Boromarajon College of Nursing. Chonnee Sawanpracharak. Nakhon Sawan.** (Research report) Boromarajonani Sawan College of Nursing. Pracharak Nakhon Sawan: Praboromarajchanok Institute Ministry of Public Health. [In Thai]
- Polaine, A., Lovlie, L., & Reason, B. (2013). **Service Design: From Insight to Implementation:** Rosenfeld Media.
- Ramkhamhaeng University Library. (2017). **5 year government operational plan (2017-2021).** https://www.lib.ru.ac.th/about/strategy-document/2021-02-17_RULib-plan2017-2021.pdf [In Thai]
- Rattanatanu, A., & Angchun, P. (2018). Information Seeking Behavior and Information Use: A Case Study of Library Users of the Thai Bar Association Under the Royal Patronage. **Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University, 11(2), 135–147.**
- Rosenberg, D. (2014). Introducing the business of UX. **interactions, 21(1), 74–76.**
- Saengarun, D. (2017). **The Usage and the need for usage of Suouphanouvong university's library of the Lao people's democratic republic.** [Master's degree independent study]. Chiang Mai University <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:126743> [In Thai]

- Sinnoi, M. (2008). **The Study of Student's Demand of Library Services for Students Instructional Resources Center, Ubon Ratchathani University**. Retrieved October 11, 2024, from <https://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/e-research/?q=node/361> [In Thai]
- Sritongsuk, B. (2008). **A Student satisfaction with using the service Academic Resources Office Nakhon Pathom Rajabhat University**. Nakhon Pathom: Nakhon Pathom Rajabhat University. [In Thai]
- Stickdorn, M., & Schneider, J. (2012). **This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases**. New Jersey, United States: Wiley.
- Suriya, N. (2010). **Satisfaction in using library services of students of the Faculty of Pharmacy. Chulalongkorn University**. [Master's degree thesis]. Chulalongkorn University.
- Theeraphongpakdee, S. (2005). **The borrow analysis and the books needs of Chiangmai University Library users**. Retrieved October 11, 2024, from <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:32484> [In Thai]
- Thiamkaew, N. (2018). **A Study of satisfaction with service quality Academic Resources Center Mahasarakham University Academic year 2017**. shorturl.at/grsP0 [In Thai]
- Trischler, J., & Kelly, K. (2016). Chapter 11 - User Involvement in the Design of New Library Services: Learning from the Application of Codesign on Library Service Design Projects. In J. Atkinson (Ed.), **Quality and the Academic Library** (pp. 111-120). Chandos Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-802105-7.00011-7>
- Veliverronena, L., Gr̄Infelde, I., & Java, O. (2021). WHY SERVICE DESIGN MATTERS: THE CASE OF NATIONAL LIBRARY OF LATVIA. *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference*, 4, 225–238. <https://doi.org/10.17770/sie2021vol4.6267>
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. **Journal of Librarianship**, 37(1), 3-15