

การศึกษาประสบการณ์และความต้องการผู้ใช้: แนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน A Study of User Experiences and Needs for Service Design in the Ministry of Labour Library

รุ่งนภา สมรฤทธิ์¹ และ ศศิพิมล ประพินพงศกร²
Rungnapa Samornrit¹ and Sasipimol Prapinongsakorn²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดกระทรวงแรงงาน การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 30 คน และนักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ แบบสัมภาษณ์ เหมแพลตฟอร์มที่การเดินทางของผู้ใช้ ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้ห้องสมุด เช่น ใช้บริการยืมคืน ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ใช้พื้นที่ในการอ่านหนังสือ และบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเพื่อหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและใช้ประกอบในการทำผลงานวิชาการและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ มีปัญหาและอุปสรรคทั้งในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร ซึ่งแนวทางการออกแบบบริการใหม่สำหรับห้องสมุด เช่น ออกแบบบริการให้ยืดหยุ่นและเข้าถึงได้ทุกที่ พัฒนาพื้นที่บริการให้ตอบโต้รูปแบบการใช้งานที่หลากหลาย เพิ่มจำนวนบุคลากรและทักษะความรู้เฉพาะด้านของบุคลากรที่ให้บริการ เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้สนองตอบตามความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

คำสำคัญ: ประสบการณ์ผู้ใช้, พฤติกรรมผู้ใช้, การศึกษาการใช้ห้องสมุด การออกแบบบริการ, ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน, ห้องสมุดเฉพาะ

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
email: rungnapa.sroy@gmail.com

² ค.ด. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตร ศศ.ม. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
email: sasipimol@gs.wvu.ac.th

Abstract

This research aims to explore the user experiences and needs regarding the services of the Ministry of Labour Library. Purposive sampling was used to choose 30 users from different divisions within the Ministry of Labour, as well as one labour academic. The research tools consisted of user behavior observation questionnaires, interview guides, and user path mapping templates. The findings revealed that the majority of users have previous library experience, such as borrowing and returning materials, searching for information resources, using reading areas, and utilizing reference and research support services for academic work and other needs related to information. However, various obstacles and challenges were found, including issues related to the physical environment, information resources, service quality, technological infrastructure, and staff. The study suggests approaches to designing new library services, such as developing flexible and accessible services, creating multifunctional spaces to accommodate diverse usage behaviors, increasing the number and expertise of library staff, expanding and updating information resources, and enhancing digital technology systems to better meet user needs.

Keywords: User experience, User behavior, Library use studies, Service design, Ministry of Labour Library, Special libraries

บทนำ

ปัจจุบันสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้ การทำงาน และการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร โดยเฉพาะในด้านการพัฒนา การบริหารจัดการ และการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ เทคโนโลยีดิจิทัลที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบและปริมาณของสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างมาก บุคคลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ขณะเดียวกันก็ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อบทบาทและรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด ในบริบทของห้องสมุดนั้นการทำความเข้าใจประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวและออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (ปริญญา ขวัญเรียง และ กันยารัตน์ เควีย เช่น, 2563; ศิริพร ศรีเพชรดี, รุ่งรวี ลาภมูล, และ อมรา เกรอด, 2564)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Service Design) ดังนั้นแนวคิด “ประสบการณ์ผู้ใช้” (User Experience: UX) ที่เป็นมุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ ความรู้สึก และการใช้งานของผู้ใช้ต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Forlizzi & Battarbee, 2004) ตั้งแต่ด้านความสามารถในการใช้งาน ความสวยงาม ความพึงพอใจ ไปจนถึงอารมณ์และความรู้สึกเชิงบวกระหว่างใช้งาน จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญและถูกนำมาประยุกต์ใช้ในหลายภาคส่วน รวมถึงการออกแบบบริการและวงการห้องสมุดด้วย เพราะช่วยให้เข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ สามารถนำไปสู่การออกแบบบริการที่ตอบโจทย์ ประทับใจ และสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น แนวคิดนี้ผสมเข้ากับหลักการออกแบบที่เน้นมนุษย์เป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถออกแบบและพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างเป็นระบบและยั่งยืน (วัชรศักดิ์ สุธหล้า, 2560; Young, Chao, & Chandler, 2020; Miller, 2015)

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน อยู่ภายใต้สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและบริการสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น เพื่อเป็นแหล่งความรู้แก่ผู้ที่มาใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้า เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2566 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้มีนโยบายให้งานบริการห้องสมุดและการบริหารจัดการพัฒนาและจัดระบบการให้บริการในรูปแบบเป็นห้องสมุดดิจิทัล (สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน, 2566) โดยเน้นการปรับปรุงและพัฒนาให้มีทรัพยากรสารสนเทศและบริการรูปแบบออนไลน์หรือรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะอาจช่วยทั้งในเรื่องข้อจำกัดของขนาดพื้นที่ห้องสมุดที่มีขนาดเล็กและเพื่อให้การบริการของห้องสมุดกระทรวงแรงงานมีความทันสมัยสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของคนยุคปัจจุบัน (ประจวบ ทองอยู่, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2566) อีกทั้งจากการ

สำรวจเบื้องต้นอย่างไม่เป็นทางการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดกระทรวงแรงงานมีแนวโน้มลดการใช้บริการในรูปแบบกายภาพลดลงในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา แต่มีการใช้งานผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดเพิ่มขึ้น สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้ใช้ไปสู่ช่องทางออนไลน์มากขึ้น ขณะเดียวกันก็พบปัญหาและอุปสรรคหลากหลาย ทั้งในด้านการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และพื้นที่ให้บริการ ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้โดยตรง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนไป เช่น การเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านช่องทางออนไลน์ การให้บริการที่เป็นมิตรและช่วยเหลือได้ตรงจุด การปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาห้องสมุดให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์และความต้องการใช้บริการของบุคลากรห้องสมุดกระทรวงแรงงานจึงมีความจำเป็น เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรม ปัญหา อุปสรรค รวมถึงความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการในยุคปัจจุบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารจัดการห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงแรงงานที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน และ 2) ผู้ให้บริการ ได้แก่ นักวิชาการแรงงาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในห้องสมุด จำนวน 1 คน โดยทั้งสองกลุ่มใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในศึกษา ประกอบด้วย 1) แบบสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ 2) แบบสัมภาษณ์ แนวคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดกระทรวงแรงงาน 3) เหมแพลตแผนการเดินทางของผู้ใช้ (Customer journey mapping) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยประเมินความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ซึ่งผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 จึงเป็นข้อคำถามที่มีคุณภาพ โดยผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการส่งโครงการวิจัยเพื่อขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขการรับรองที่ SWUEC-G-256/2566 โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC) เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2566 จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือต่างๆ โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการสรุปข้อมูลที่ได้ออกมา จากนั้นนำมาจัดระเบียบข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูล และจำแนกเนื้อหาตามประเด็นคำถามและประเด็นที่ศึกษา จากนั้นสรุปผลการศึกษา นำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดกระทรวงแรงงาน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นนักวิชาการแรงงานและเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ เข้ามาใช้พื้นที่ในการอ่านหนังสือ และบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและใช้ประกอบในการทำผลงานวิชาการและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ เวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงพักกลางวัน และมีเวลาใช้ห้องสมุดในระยะเวลาจำกัด เนื่องจากต้องปฏิบัติงานตามเวลาราชการ

ผลจากการสังเกตสภาพแวดล้อมของห้องสมุด/พื้นที่ทางกายภาพของห้องสมุด และการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและบุคลากรผู้ให้บริการ สรุปได้ดังตาราง ดังนี้

ประเด็นหลัก		รายละเอียด
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	พื้นที่นั่งอ่าน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พื้นที่จำกัด ไม่เพียงพอช่วงเวลาหนาแน่น มีโต๊ะนั่งอ่านเพียง 5 โต๊ะ (จำนวน 10 ที่นั่ง) และที่นั่งแบบโซฟามุมเด็ก ไม่มีพื้นที่นั่งอ่านแบบส่วนตัว
	พื้นที่ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ พื้นที่ให้บริการมีเพียงเคาน์เตอร์เดียวโดยให้บริการต่างๆ จุดเดียว เช่น บริการยืมคืน บริการช่วยการค้นคว้า ▪ มีบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น จำนวน 2 เครื่อง ▪ มีพื้นที่มุมเด็ก หนังสือทั่วไป และผลงานวิชาการ

ประเด็นหลัก		รายละเอียด
	ป้าย/สัญลักษณ์	<ul style="list-style-type: none"> มีป้ายชื่อ ป้ายหมวดหมู่ ป้ายหนังสือใหม่ แต่ยังไม่พบ ผู้ใช้บางส่วนยังหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ ผู้ใช้อีกคงพึ่งพาการค้นหาทรัพยากรจากเจ้าหน้าที่เป็นหลัก
	ความหนาแน่นผู้ใช้	<ul style="list-style-type: none"> หนาแน่นช่วงพักกลางวันระหว่างเวลา 11.30-13.00 น.
	เสียงรบกวน	<ul style="list-style-type: none"> มีเสียงดังรบกวนจากภายนอก เช่น การก่อสร้าง การซ่อมแซมจากพื้นที่ใกล้เคียง
มุมมองจากผู้ใช้บริการ	ลักษณะการเข้าใช้	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนใหญ่มาคนเดียว ตามความสะดวกของตนเอง
	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้	<ul style="list-style-type: none"> ค้นหาผลงานวิชาการ และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ยืมหนังสือใช้ในประกอบการปฏิบัติงาน การเรียนระดับสูง (ปริญญาโท) และการทำวิจัย อ่านหนังสือประเภทบันเทิงคดี อ่านหนังสือเพื่อเตรียมสอบด้านภาษาอังกฤษ
	ประสบการณ์การใช้บริการของผู้ใช้	<ul style="list-style-type: none"> บริการยืม-คืน: ยืมหนังสือที่เกี่ยวกับการทำงาน ผลงานวิชาการ และบันเทิงคดี เช่น นวนิยาย ฯลฯ บริการสืบค้นสารสนเทศ: ค้นข้อมูลเพื่อเรียนและทำวิจัยระดับปริญญาโท ค้นหนังสือผลงานวิชาการ หนังสือใช้ในการทำงาน และหนังสืออ่านเพื่อผ่อนคลาย บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า: ขอคำแนะนำและให้บุคลากรช่วยค้นหาหนังสือ เช่น หนังสือผลงานวิชาการ หนังสือสอบ ก.พ. หนังสือสอบเลื่อนตำแหน่งและกฎหมายทั่วไป บริการพื้นที่อ่าน: ใช้พื้นที่อ่านหนังสือเพื่อเตรียมสอบเลื่อนระดับ และอ่านประเภทบันเทิงคดีเพื่อผ่อนคลาย
	พฤติกรรมการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ค้นหาจากเว็บไซต์ก่อนแล้วเดินหาที่ชั้นหนังสือ หากไม่เจอจะสอบถามบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นหลัก	รายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ผู้ใช้บางรายไม่รู้จะเริ่มค้นหาอย่างไร ขาดทักษะการสืบค้น ยังพึ่งพาคูคณาจารย์ผู้ให้บริการเป็นหลัก
ระยะเวลาให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ พักกลางวัน: ใช้ระยะเวลาประมาณ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ส่วนในเวลาปฏิบัติงาน จะใช้เวลาประมาณ 5 - 30 นาที
สิ่งที่ผู้ใช้ไม่ประทับใจ/ปัญหาและอุปสรรค	<ul style="list-style-type: none"> ■ ด้านสภาพแวดล้อม <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่จำกัด ไม่เพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ และการศึกษาค้นคว้า ขาดพื้นที่นั่งอ่านแบบส่วนตัว - พื้นที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท โดยเฉพาะชั้นหนังสือผลงานวิชาการ ไม่สะดวกเมื่อมีผู้ใช้พร้อมกันหลายคน ■ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ โดยเฉพาะหนังสือ ผลงานวิชาการสำหรับเลื่อนตำแหน่ง หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการสอบราชการต่างๆ เป็นต้น - ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการค้นหาหนังสือและขาดทักษะการสืบค้น - ผู้ใช้ส่วนใหญ่สอบถามบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อให้ช่วยค้นหาสิ่งที่ต้องการ ■ ด้านการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - บริการส่วนใหญ่ต้องมาที่ห้องสมุดทำให้ไม่สะดวก <p>บริการออนไลน์ยังมีน้อย เว็บไซต์ไม่ค่อยทันสมัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบห้องสมุดไม่ทันสมัยใช้ระยะเวลาในการสืบค้น - ยังขาดระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการให้บริการของห้องสมุด ■ ด้านบุคลากร <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรให้บริการมีจำกัด (มีเพียง 2 คน) ต้องผลัดเปลี่ยนเวรให้บริการ

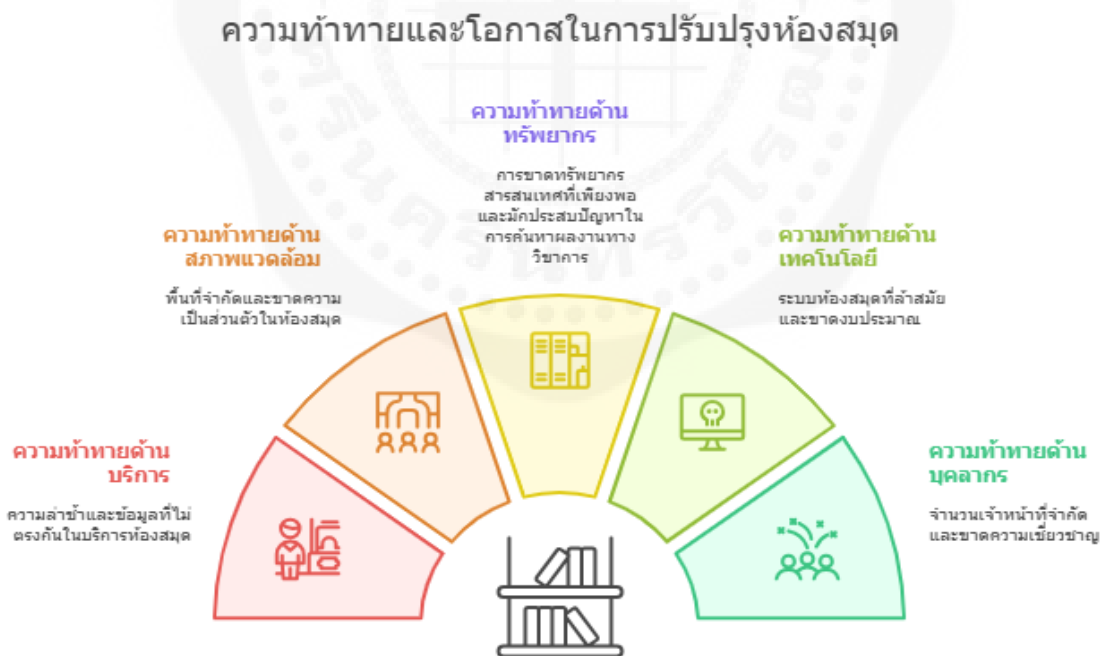
ประเด็นหลัก		รายละเอียด
		<p>- บุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะโดยเฉพาะใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานของกระทรวงแรงงานและที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวง ทำให้ไม่สามารถ แนะนำข้อมูลหรือทรัพยากรเชิงลึกให้กับผู้ใช้บริการได้</p>
	ความต้องการและ ความคาดหวังของ ผู้ใช้	<ul style="list-style-type: none"> ■ ด้านสภาพแวดล้อม ต้องการให้ขยายพื้นที่ห้องสมุด และ มีการจัดพื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่ให้บริการทรัพยากร สารสนเทศแต่ละประเภทให้ชัดเจน ■ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ต้องการให้เพิ่มหนังสือด้าน แรงงานและผลงานวิชาการ และที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานและการสอบต่างๆ <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารออนไลน์ - แนะนำวิธีการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เนื่องจากขาดทักษะ การสืบค้นข้อมูลและการใช้ห้องสมุด ■ ด้านการบริการ ต้องการให้เพิ่มบริการออนไลน์ต่างๆให้ มากขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการที่ห้องสมุด ■ ด้านระบบและเทคโนโลยี ต้องการให้ห้องสมุดพัฒนา ระบบและเทคโนโลยีต่างๆ สนับสนุนการให้บริการที่มี ความทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและ พฤติกรรมสารสนเทศที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้ในปัจจุบันที่ เน้นการเข้าถึงผ่านทางออนไลน์/รูปแบบดิจิทัล ■ ด้านบุคลากร ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในช่วง ที่มีผู้ใช้หนาแน่นเพื่อรองรับการได้ทันเวลา
มุมมองจากบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านสภาพแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> ■ พื้นที่ห้องสมุดจำกัด ทั้งในส่วนพื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่จัด ทรัพยากรให้บริการ
	ด้านการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ อุปสรรคในการช่วยค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ ต้องการ เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถบอกความต้องการ

ประเด็นหลัก		รายละเอียด
		<p>ของตนได้อย่างชัดเจน และผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงาน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน/ทำผลงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เนื่องจากบุคลากรมีจำกัด และยังขาดบริการที่ผู้ใช้สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง จึงทำให้บริการไม่ทันต่อความต้องการ
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขาดทักษะการสืบค้น ทำให้ไม่สามารถค้นหาทรัพยากรที่ต้องการได้ และเนื่องจากบุคลากรมีจำกัด และผู้ใช้มีเวลาการใช้ห้องสมุดที่จำกัด ทำให้เกิดความรีบเร่ง
	ด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ยังเป็นระบบเก่าไม่ทันสมัย แต่เนื่องจากมีงบประมาณที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถพัฒนาระบบใหม่เพื่อรองรับกับความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบันได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
	ด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีจำนวนจำกัด ทำให้บริการไม่ทั่วถึง และยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปเป็นแผนภาพการเดินทางของผู้ใช้ (Customer journey mapping) (ภาพประกอบ 1) และเป็นความท้าทายและโอกาสให้ห้องสมุดกระทรวงแรงงานได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการในด้านสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่มมากขึ้น (ภาพประกอบ 2)

	Pre- Service	Service						Post – Service		
Activities	- ได้รับความแนะนำการใช้บริการห้องสมุด	- เข้าใช้บริการห้องสมุด	- สอบถามการใช้บริการ	- การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	- พบทรัพยากรสารสนเทศ	- ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา	- เลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ	- ยืมทรัพยากรสารสนเทศ-ดาวน์โหลดไฟล์ที่ต้องการ	- ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ	- คืนหนังสือ
Touchpoints	- บุคลากรแนะนำ- เว็บไซต์ห้องสมุด- Facebook /Line	- เคาน์เตอร์บริการ- บุคลากร	- ชั้นวาง- คอมพิวเตอร์	- ชั้นวาง- รายการหนังสือ	- ใต้นั่งอ่าน- รายละเอียดของทรัพยากร	- ใต้นั่งอ่าน- เว็บไซต์	- ใต้นั่งอ่าน- เว็บไซต์	- เคาน์เตอร์บริการ- เว็บไซต์		- เคาน์เตอร์บริการ
Emotions										
Pain points	- ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ห้องสมุด ทางโซเชียลมีเดีย และบนเว็บไซต์ห้องสมุด	- ผู้ใช้ไม่ทราบการเข้าใช้บริการของห้องสมุด	- ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการค้นหา	- ไม่ทราบว่ามีหนังสือเล่มไหนที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ	- ใต้นั่งอ่านมีจำนวนน้อย	- ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับที่ต้องการ	- ไม่มีบริการยืมออนไลน์			
Opportunities	- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่ห้องสมุดและผ่านช่องทางต่างๆให้หลากหลาย	- แนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุด- เพิ่มช่องทางในการสอบถาม Facebook / Line	- แนะนำวิธีการค้นหาที่ชั้นและการสืบค้นที่เว็บไซต์	- เพิ่มช่องทางบริการติดต่อสอบถามให้หลากหลาย	- เพิ่มจุดนั่งอ่านให้มากขึ้น	- เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการหลากหลายมากขึ้น	- ยืมหนังสือผ่านทางออนไลน์ได้	- เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น	- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น	

ภาพประกอบ 1 แผนภาพการเดินทางของผู้ใช้ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน (Customer journey mapping)



ภาพประกอบ 2 ความท้าทายและโอกาสในการปรับปรุงห้องสมุด

จากผลการศึกษา ทำให้ได้ทั้งข้อมูลจากสภาพจริงแบบรอบด้าน และข้อมูลเชิงลึก ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการออกแบบบริการใหม่สำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงานได้อย่างมีทิศทางและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ที่สนับสนุนการพัฒนาวิชาชีพได้ทั่วถึงทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และยกระดับบทบาทของห้องสมุดในฐานะผู้สนับสนุนสำคัญต่อการพัฒนาวิชาชีพของบุคลากร สรุปแนวทางการออกแบบบริการสำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน ได้ดังนี้

1. ออกแบบบริการให้ยืดหยุ่นและเข้าถึงได้ทุกที่ เช่น การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้มากขึ้น เช่น ระบบยืม-คืนผ่านช่องทางออนไลน์ ระบบสืบค้นผลงานทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพ บริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น เพื่อตอบโจทยการใช้งานจากบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานในเวลาราชการ มีเวลาเข้าใช้ห้องสมุดจำกัด ให้ใช้บริการผ่านทางออนไลน์ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

2. พัฒนาพื้นที่บริการให้ตอบโจทยรูปแบบการใช้งานที่หลากหลาย เช่น การจัดพื้นที่ใช้งานให้ชัดเจน เช่น พื้นที่อ่านส่วนตัว เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือแบบกลุ่มหรือเสียบสงบเพื่อรองรับบุคลากรที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเพื่อการสอบหรือการทำผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ พื้นที่อ่านแบบผ่อนคลาย เป็นต้น

3. เสริมบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้ตรงความต้องการมากขึ้น เช่น พัฒนาทักษะบุคลากรให้สามารถให้คำแนะนำเชิงลึก เช่น แนะนำแหล่งข้อมูลสำหรับผลงานวิชาการเพื่อการขอเลื่อนตำแหน่งงาน การสอบราชการ การสอบภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนอาจจัดทำคลังคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อให้ผู้ใช้ค้นข้อมูลเบื้องต้นได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

4. เพิ่มจำนวนบุคลากรและทักษะความรู้เฉพาะด้านของบุคลากรที่ให้บริการ เช่น เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้หนาแน่น และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหมวดหมู่สำคัญของกระทรวงแรงงาน เป็นต้น

5. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การออกแบบปรับปรุงบริการสืบค้นผลงานทางวิชาการใหม่ให้เป็นระบบสืบค้นใหม่ให้ใช้งานง่าย รวดเร็ว และแม่นยำ โดยมีฟังก์ชันกรองผลลัพธ์ตามหมวดหมู่ การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาช่วยแนะนำหนังสือและตอบคำถามเบื้องต้น เป็นต้น

6. เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น จัดหาหนังสือที่ตอบโจทย เช่น กฎหมายแรงงาน การสอบราชการ และหนังสือผ่อนคลาย และรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิชาการอย่างครบถ้วนและเป็นหมวดหมู่ชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล มีดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด

จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประสบปัญหาในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดมีขนาดค่อนข้างเล็ก สถานที่แต่ละพื้นที่คับแคบ โดยเฉพาะพื้นที่การค้นหาลงานและนั่งอ่านผลงานวิชาการมีพื้นที่แคบในกรณีที่ใช้เข้ามาค้นหาพร้อมกันหลายคนมีพื้นที่ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาพักเที่ยง มีผู้ใช้เข้ามาบริการจำนวนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิษา ชันนีย์ และคนอื่น ๆ (2562) พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศภายในห้องสมุดที่ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอเก้าอี้ที่นั่งไม่สบาย คาดหวังให้ห้องสมุดเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและต้องการให้มีห้องทำงานกลุ่ม/ห้องศึกษากลุ่มเพิ่มขึ้น มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่วนปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศและการสืบค้น ที่พบว่า ผู้ใช้มักประสบปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้ใช้ทำผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่ง ผู้ใช้ไม่สามารถหาผลงานทางวิชาการหรือหนังสือที่เกี่ยวข้องได้ ไม่ทราบค้นหาเรื่องอะไร ขาดทักษะในการสืบค้นจึงมักจะสอบถามจากบุคลากรทุกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของบุหลัน กุลวิจิตร (2558) และนิรชา อินทร์ศรี ศศิพิมล ประพินพงศกร และกันยรัตน์ เครือเย็น (2567) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการสืบค้น ขาดทักษะการสืบค้น โดยผู้ให้บริการจะเดินสำรวจและอ่านจากป้ายสัญลักษณ์ จึงใช้เวลานานในการค้นหา และมักจะสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศหรือความต้องการใช้บริการของตน นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านบุคลากรให้บริการที่มีจำกัดไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลาหากมีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการหลายคนในเวลาเดียวกัน เช่น ช่วงพักกลางวัน การให้บริการไม่ทั่วถึง อีกทั้งบุคลากรให้บริการยังขาดความรู้เฉพาะทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร วิวัฒน์พัฒนกุล (2565) ที่พบว่า ผู้ให้สารสนเทศขาดความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดสารสนเทศจึงทำให้ไม่ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

จากผลการศึกษา พบว่า ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ และระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ นั้น ผู้ใช้ต้องการหนังสือที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานและเกี่ยวข้องกับการทำผลงานวิชาการมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการให้บริการในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลผ่านบริการระบบออนไลน์ อีกทั้งต้องการให้ปรับปรุงระบบของห้องสมุดให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงและการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี เลขาพันธ์ (2564) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการบริการสารสนเทศดิจิทัล และปาริชาติ แสงระชะฎ (2559) ที่กล่าวถึงบทบาทและความสำคัญของบริการสารสนเทศในยุคดิจิทัลว่า พฤติกรรมผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคดิจิทัล ห้องสมุดจึงต้องปรับตัวเพื่อให้บริการได้ทันต่อความต้องการ ทั้งด้านการเผยแพร่สารสนเทศ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และให้บริการออนไลน์ต่างๆ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ การให้บริการต้องเน้นทรัพยากรสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย อาศัยเทคโนโลยีสนับสนุนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ มีดังนี้

■ สำหรับห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

1. ควรปรับปรุงและออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของบุคลากร เช่น ออกแบบบริการสืบค้นผลงานวิชาการสำหรับเลื่อนตำแหน่งผ่านทางออนไลน์ โดยปรับปรุงระบบสืบค้นให้รวดเร็ว ทันสมัย และมีฟังก์ชันเฉพาะทาง เช่น การค้นหาตามตำแหน่งทางวิชาการ หมวดยุทธศาสตร์หน่วยงาน มีหัวข้อที่ครอบคลุมทุกเนื้อหาที่ต้องการทำผลงานทางวิชาการเพื่อขอเลื่อนตำแหน่ง และครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน

2. พัฒนาและยกระดับทักษะบุคลากรห้องสมุด พัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาด้านการสืบค้นเชิงลึก โดยเฉพาะข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับหมวดยุทธศาสตร์หน่วยงานและการขอเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ

3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ส่งเสริมการใช้บริการออนไลน์ต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และลดภาระของบุคลากรที่มีจำนวนน้อย

4. ปรับปรุงพื้นที่และสิ่งแวดล้อมในห้องสมุด เช่น ขยายและจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับการใช้งานจริง เช่น พื้นที่อ่านส่วนตัว พื้นที่ทำงานวิชาการ และพัฒนาให้เป็นพื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับบุคลากรในสังกัดกระทรวงแรงงาน

■ สำหรับห้องสมุดกระทรวงอื่น ๆ

1. พัฒนาบริการตามบริบทของภารกิจของหน่วยงาน บุคลากรทุกกระทรวงควรมีช่องทางเข้าถึงสารสนเทศที่สนับสนุนภารกิจและการพัฒนาตนเอง และห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในแต่ละกระทรวง โดยส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลวิชาการเพื่อการเลื่อนตำแหน่งในสายงาน เช่น พัฒนาระบบสืบค้นหรือคลังความรู้ออนไลน์เฉพาะทางตามสายงานของแต่ละกระทรวงและระดับตำแหน่ง การพัฒนาบริการออนไลน์ให้ตอบโจทย์ผู้ใช้แบบเฉพาะเจาะจง เป็นต้น

2. พัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และส่งเสริมการมีบทบาทเป็นบรรณารักษ์เฉพาะด้าน (Subject Librarian) ที่ตรงกับความรู้และเนื้อหาเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน

รายการอ้างอิง

ฐาปณี เลขาพันธ์. (2564). ความต้องการสารสนเทศดิจิทัลของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 44(1), 66-77.

นิรชา อินทร์ศรี, ศศิพิมล ประพินพงศกร, และกันยารัตน์ เครือเย็น (2567). การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อ

ออกแบบบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา. *วารสารห้องสมุด*, 68(2), 31-48.

- บุหลัน กุลวิจิตร. (2558). การใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ)*, 8(1), 868-886.
- ปริญญา ขวัญเรียง, และ กันยารัตน์ เคียวเช่น. (2563). สภาพการให้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศไทย *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 33(3), 118-131.
- ปาริชาติ แสงระชะฎ (2559). บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 11(38), 1-10.
- ยุภาพร วิวัฒน์พัฒนกุล. (2561). แนวทางการใช้สารสนเทศในการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. *วารสารวิชาการมนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 2(1), 61-77.
- วัชรศักดิ์ สุธหล้า. (2560). การพัฒนาเครื่องมือวัดและส่งเสริมบรรยากาศโรงเรียนเพื่อสุขภาวะและความยืดหยุ่นผูกพันกับงานของครู: การวิจัยประสบการณ์ผู้ใช้. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ศิริพร ศรีเพชรดี, รุ่งรวี ลาภมูล, & อมรา เกรอด. (2564, มกราคม-มิถุนายน). การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อความต้องการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 3(1), 52-62.
- สุนิษา ชันนุ้ย และคนอื่น ๆ. (2562, กรกฎาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ใช้ห้องสมุดของนิสิตและบุคลากรและแนวทางส่งเสริม: กรณีศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 8(1), 57-84.
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2566). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. สืบค้นจาก <https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2023/01/แผนปฏิบัติการประจำปี-66.pdf>
- Forlizzi, J & Battarbee, K . (2004). Understanding experience in interactive systems. *Cambridge, Massachusetts, USA*. 261 – 268. Retrieved from <https://doi.org/10.1145/1013115.1013152>
- 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>
- Young, S. W. H., Chao, Z., & Chandler, A. (2020). User experience methods and maturity in academic libraries. *Information Technology & Libraries*, 39(1), 1-31.