

การปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบ
(Design Thinking) กรณีศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
Improving journal service through design thinking
case study, Thaksin University Library

เสาวภา เพ็ชรรัตน์ (Saowapa Phetcharat)¹

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงการให้บริการวารสารจากการทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเพิ่มรูปแบบและช่องทางการให้บริการวารสารให้รองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการวารสารให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการวิจัยให้ได้มากที่สุด โดยดำเนินการสัมภาษณ์ตัวแทนนิสิต 10 คน และตัวแทนอาจารย์ 10 คน จากคณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา จากนั้นรวบรวมคำตอบที่ได้และจัดหมวดหมู่คำตอบโดยใช้วิธีวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) เพื่อให้ได้ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงจากผู้ใช้บริการ

¹บรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง E-mail: psaowapa@tsu.ac.th

¹Librarian Thaksin University Library Phatthalung Campus

(Received : May 31, 2022; Revised : July 21, 2022; Accepted : July 25, 2022)

ผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบจากการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ ซึ่งเป็นนิสิตและอาจารย์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับดี (4.50) แบ่งเป็นรายด้าน 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.45) 2) ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.60) และ 3) ด้านการให้การศึกษาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.45)

คำสำคัญ : การปรับปรุงบริการ, บริการวารสาร, การคิดเชิงออกแบบ

Abstract

Thaksin University Library has improved the service of journals with design thinking with the objective to improve the journal service from understanding the problems and needs of service users. in order to use the results obtained to increase the format and channels of journal service to meet the needs of service users and to enhance the quality of journal service to benefit teaching and research as much as possible. by conducting interviews with representatives of 10 students and representatives of 10 teachers from the Faculty of Health Sciences and Sports. Then collect the answers obtained and categorize the answers using thematic analysis to get the real problems and needs from the service users.

The results of the improvement of journal service with design thinking from the satisfaction assessment of the participants who were students and teachers of the target group of 20 people It was found that the overall satisfaction average in 3 aspects was at a good level (4.50), divided into aspects 1) information resources, the average satisfaction

was at a good level (4.45) 2) the service aspect, the average satisfaction it was in very good level (4.60) and 3) the education aspects, the average satisfaction level was good (4.45).

Keywords : Service Improvement, Journal Service, Design Thinking

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มุ่งเน้นพัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นห้องสมุด 4.0 ที่สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ เป็นห้องสมุดที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใช้บริการในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และให้บริการที่สอดคล้องกับประสบการณ์ พฤติกรรมและวิถีชีวิตของผู้ใช้บริการรุ่นใหม่ และโลกดิจิทัล เอื้อต่อการเข้าถึงความรู้ที่เปิดกว้างทั้งภายในและภายนอก สำนักหอสมุดอย่างสะดวกรวดเร็ว เน้นการบริการอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่ รวมถึงสนับสนุนการเข้าถึงองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและภูมิปัญญาท้องถิ่นภาคใต้ ซึ่งมีการจัดเก็บและเผยแพร่สู่สังคมไทยและนานาชาติด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยโดยมุ่งเน้นการเข้าถึงด้วยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศให้สอดคล้องกับประสบการณ์ และตอบสนอง พฤติกรรมสารสนเทศและวิถีชีวิตของผู้ใช้บริการในศตวรรษที่ 21 (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2561, น. 21)

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความก้าวหน้าแบบก้าวกระโดดของข้อมูลสารสนเทศทำให้มีวารสารที่ไม่จำกัดสิทธิการเข้าถึง (Open Access Journal) เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงบทความได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลาย การที่ผู้อ่านสามารถเข้าถึงผลงานวิชาการได้อย่างสะดวกดังกล่าว ส่งผลให้ผลงานของผู้เขียนได้รับการอ้างอิงมากขึ้น (ลักษณะเวทีพย์, 2556, น. 119)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดดของข้อมูลสารสนเทศประเภทวารสาร จึงได้มีการปรับปรุงการให้บริการวารสารโดยนำแนวคิดการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้ในการปรับปรุงการจัดบริการวารสารของสำนักหอสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มรูปแบบและช่องทางการให้บริการวารสารให้รองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งคาดว่าจะการพัฒนาบริการวารสารดังกล่าวจะสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการวารสารให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการวิจัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

ความหมายของการคิดเชิงออกแบบ

การคิดเชิงออกแบบ คือ กระบวนการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ปัญหาและสร้างสรรค์นวัตกรรมผ่านผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ใช้การทำความเข้าใจในปัญหาอย่างลึกซึ้ง โดยยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง และนำเอาความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างแนวคิดทดสอบและพัฒนา เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้บริการและสถานการณ์ (เดคซ์ สเพรส, 2560, ออนไลน์) ทั้งนี้กระบวนการออกแบบที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางนี้เรียกว่า “Human-Centered Design” ซึ่งช่วยทำให้เกิดนวัตกรรมและยังช่วยสร้างทักษะ การคิดแก้ปัญหา มุมมอง และประสบการณ์ให้กับทีมที่ร่วมเรียนรู้อีกด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า การคิดเชิงออกแบบ คือ กระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหาหรือโจทย์ให้ถูกจุด ตลอดจนพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือโจทย์ที่ตั้งไว้เพื่อที่จะหาวิธีทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด ซึ่งการแก้ปัญหาตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบนี้จะเน้นไปที่ผู้ใช้บริการ (User-Centered) เป็นหลัก โดยมีเจตนาในการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ตอบโจทย์ตลอดจนแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์อีกด้วย (เฮซฮาร์ ไนต์, 2562, ออนไลน์)

Cox (2016, Online) ให้ความหมายของการคิดเชิงออกแบบ ว่าเป็นวิธีการทำงานที่มีคนเป็นศูนย์กลาง เน้นการลงมือปฏิบัติและความร่วมมือเพื่อสร้างความ

เข้าใจ เปลี่ยน กรอบความคิด และแก้ปัญหา การคิดเชิงออกแบบให้ความสำคัญกับการทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากกว่ารูปร่างหน้าตาของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สรุปได้ว่า การคิดเชิงออกแบบ คือ กระบวนการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมและบริการใหม่ ๆ อย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการทำความเข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้ (Empathize) เพื่อหาวิธีการนวัตกรรมใหม่หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและตอบโจทย์ให้แก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด โดยที่กระบวนการทำความเข้าใจปัญหาจะช่วยทำให้มีการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน และมีลำดับการบริหารจัดการที่ดีไม่ว่าจะนำไปใช้กับการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามทำให้รู้จักมองปัญหาได้รอบทิศรอบคอบและหลากหลายมุมมอง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนสามารถหาทางแก้อื่นสำรองได้ทันทั่วทั้งหากทางแก้ที่เลือกไม่ประสบผลสำเร็จ

ความสำคัญของการคิดเชิงออกแบบ (ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และชูจิต ตริรัตน์พันธ์, 2560, น. 19)

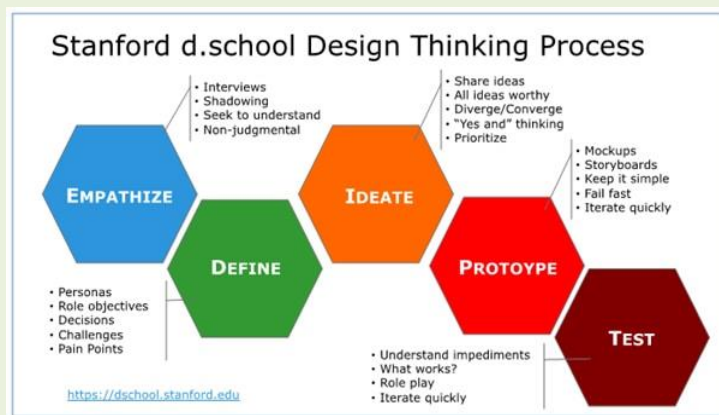
1. ลดความเสี่ยงในการเปิดตัวหรือวางตลาดสิ่งใหม่ ๆ
2. ช่วยจัดระบบการเรียนรู้และสิ่งที่เรียนรู้ในโครงการอย่างรวดเร็ว
3. สร้างทางออกที่เป็นนวัตกรรมก้าวกระโดด ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย ๆ
4. พัฒนาแนวทางและเครื่องมือสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์กร
5. สร้างวัฒนธรรมการคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมในองค์กร
6. เอื้อให้ใช้ประโยชน์จากบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มศักยภาพด้วยการร่วมมือกันทำงานเป็นทีมระหว่างคนต่างศาสตร์ในทุกกระดับ
7. กระตุ้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้และความคิดภายในองค์กร
8. เพิ่มและสร้างมูลค่าของนวัตกรรมให้สูงที่สุดด้วยโมเดลธุรกิจใหม่

ประโยชน์ของการคิดเชิงออกแบบ (เฮซอร์ โนต์, 2562, ออนไลน์) มีดังนี้

1. ฝึกกระบวนการแก้ไขปัญหามองหาทางออกที่เป็นลำดับขั้นตอนอย่างรอบคอบและละเอียดมากขึ้น ทำให้เข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้และแก้ไขได้ตรงจุด
2. มีทางเลือกที่หลากหลาย เพราะการคิดบนพื้นฐานข้อมูลที่มีหลากหลายทำให้มองเห็นอะไรรอบด้านและมีตัวเลือกที่ดีที่สุด ก่อนนำไปใช้แก้ปัญหาจริงหรือนำไปปฏิบัติจริง
3. มีตัวเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด เพราะรู้จักคิดวิเคราะห์ ทำให้สามารถเลือกทางเลือกที่ดีและเหมาะสมที่สุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ฝึกความคิดสร้างสรรค์ จากการระดมความคิด เพราะจะทำให้สมองฝักคิดหลากหลายรูปแบบ หลากหลายวิธี หลากหลายมุมมอง และทำให้รู้จักหาวิธีแปลก ๆ ใหม่ ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีในการแก้ปัญหา
5. เกิดกระบวนการและนวัตกรรมใหม่ จากการคิดหลากหลายรูปแบบ เพราะการฝึกคิดจะทำให้มักค้นพบวิธีและนวัตกรรมใหม่ ๆ
6. มีแผนสำรองในการแก้ปัญหา เพราะการคิดหลากหลายวิธีจะทำให้สามารถวิเคราะห์และเลือกวิธีที่ดีที่สุดได้แล้วนั่น ยังทำให้มีตัวเลือกสำรองไปในตัว เพราะผ่านกระบวนการลำดับความสำคัญมาเรียบร้อยแล้ว ทำให้สามารถเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาได้หลากหลายวิธี หากวิธีการที่เลือกไม่ประสบความสำเร็จ
7. องค์กรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ เพราะบุคลากรถูกฝึกให้คิดอย่างเป็นระบบแบบแผนซึ่งช่วยปลูกฝังระบบการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรและองค์กรควบคู่กันไป

หลักกระบวนการการคิดเชิงออกแบบ

การคิดเชิงออกแบบของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford d.school) ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน (ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และชูจิต ตรีรัตนพันธ์, 2560, น. 21) ดังนี้



ภาพที่ 1 Stanford Design Thinking Process

ที่มา : “Stanford Design Thinking Process” (2017, Online)

1. การสร้างความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathize)

โดยการพูดคุย สัมภาษณ์ สังเกต และการเข้าไปลงมือประสบการณ์จริงหรือลองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป้าหมาย โดยยึดหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจความรู้สึกนึกคิด ทักษะคติ ค่านิยม ความเชื่อ ปัจจัยการตัดสินใจ และปัญหาความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unmet Needs) ของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างนวัตกรรม การสร้างกรอบโจทย์ใหม่ซึ่งมุ่งตอบปัญหาความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองและมีความสำคัญต่อกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่มีคุณค่าอย่างแท้จริง (Value Innovation)

2. การตั้งกรอบโจทย์ (Define) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุ

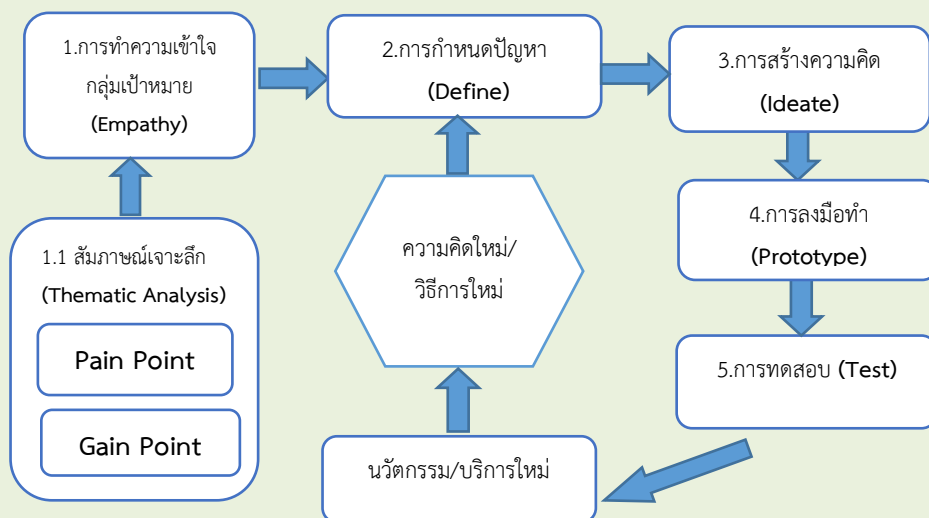
โอกาสในการพัฒนานวัตกรรม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Insights) รวมถึงบริบทที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์เพื่อสรุปประเด็นสำคัญและเป้าหมายของการออกแบบ เพื่อให้ได้กรอบโจทย์ที่ชัดเจน ทั้งนี้กรอบโจทย์ที่ดีควรมีความชัดเจนและมาจากประเด็นสำคัญที่ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายทั้งเชิงคุณค่า คุณประโยชน์ สร้างแรงบันดาลใจ และเปิดกว้างให้คนในทีมสามารถสร้างสรรค์ไอเดีย นวัตกรรมร่วมกันได้ ไม่กว้างและไม่แคบจนเกินไป เป็นหลักยึดของทีมให้ไปสู่เป้าหมาย

สูงสุดร่วมกัน ไม่หลงประเด็นในการคิดแนวทางแก้ปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับโจทย์ที่ตั้งร่วมกันไว้

3. การสังเคราะห์คำตอบหรือทางเลือกใหม่ ๆ (Ideate) มองหาทางเลือกที่หลากหลาย ด้วยการระดมความคิดใหม่ ๆ อย่างไม่มีขีดจำกัด หรือการสร้างความคิดต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น โดยเน้นการหาแนวคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้มากที่สุด หลากหลายที่สุด โดยความคิดและแนวทางต่าง ๆ ที่คิดขึ้นมานั้นก็เพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งมุ่งเน้นการคิดรวบรวบความคิดที่ดีเข้าด้วยกันทำให้ได้คำตอบหรือทางเลือกใหม่ที่มีคุณภาพและสมบูรณ์ขึ้น

4. การสร้างแบบจำลอง หรือการสร้างต้นแบบขึ้นมา (Prototype) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทดสอบ ตอบคำถาม และวิพากษ์วิจารณ์ เพื่อที่จะได้เข้าใจสิ่งที่อยากรู้อย่างยิ่งขึ้น และลองหาข้อผิดพลาด และเรียนรู้เกี่ยวกับไอเดียได้เร็วเท่านั้น ดังนั้น ต้นแบบจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการระดมความคิดและสร้างความชัดเจนในการสื่อสาร ช่วยจุดประกายให้เกิดบทสนทนาที่หลากหลายร่วมกันอย่างรวดเร็ว ช่วยให้สามารถทดสอบไอเดียจำนวนมากได้โดยไม่เสียเวลาและใช้เงินไม่มาก เพื่อใช้ในการพูดคุยกับผู้ใช้บริการเพื่อหาทางแก้ปัญหาร่วมกับผู้ใช้บริการอื่น รวมถึงเก็บความคิดเห็นกลับมาพัฒนาต่อ แล้วนำไปทดสอบอีกครั้งวนไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้รับการที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

5. การทดสอบ (Test) เพื่อพัฒนาและปรับแก้แนวคิดให้ดีขึ้น การทดสอบกับผู้ใช้บริการเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการออกแบบโดยมีคนเป็นจุดศูนย์กลาง (Human-centered Design) ซึ่งจะทำความเข้าใจกับการสร้างต้นแบบที่จะช่วยให้เข้าใจผู้ใช้บริการได้มากขึ้น และเป็นโอกาสที่จะช่วยพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการทั้งด้านคุณค่าการใช้งานและความชอบ



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบ
ที่มา : ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และชูจิต ตรีรัตนพันธ์ (2560, น. 21)

จากภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามโมเดลของ Stanford D.School (ไปรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา และชูจิต ตรีรัตนพันธ์, 2560, น. 21) ซึ่งใช้ในการแก้ปัญหา และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง (Empathize)

ดำเนินการทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยการสัมภาษณ์ นิสิตและอาจารย์ด้วยคำถามปลายเปิดใน 3 ประเด็นหลัก คือ 1) ประสบการณ์การให้บริการวารสารของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ 2) ปัญหาอุปสรรคที่เจอในการใช้บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศของสำนักหอสมุด และ 3) ความต้องการ/ความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการวารสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยสัมภาษณ์ตัวแทนจากคณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา

รวมทั้งหมด 20 คน แบ่งเป็นนิสิต 10 คน และอาจารย์ 10 คน ทั้งนี้การคัดเลือกตัวแทนของนิสิตและอาจารย์ใช้เกณฑ์การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด พบว่า คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มีการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศสูงสุดเป็นลำดับแรก จากนั้นดำเนินการคัดเลือกรายชื่อนิสิตและอาจารย์ที่มีการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด 5 ลำดับแรก นิสิตและอาจารย์ที่มีการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุด 5 อันดับหลัง จากนั้นรวบรวมคำตอบที่ได้และจัดหมวดหมู่คำตอบโดยใช้วิธีวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) เพื่อให้ได้ปัญหาที่แท้จริงจากผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดปัญหา (Define)

นำคำตอบทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ใน 3 ประเด็นหลัก มาวิเคราะห์แก่นสาระ เพื่อสังเคราะห์และแยกแยะคำตอบเป็น Pain Point และ Gain Point โดยพบว่า Pain Point และ Gain Point ที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการใช้บริการวารสารมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ และ 3) ด้านการให้การศึกษา ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 Pain Point, Gain Point และแนวทางแก้ไข Pain Point & Gain Point

ด้าน	Pain Point	Gain Point	แนวทางแก้ไข
ทรัพยากรสารสนเทศ	• นิยมสืบค้นบทความวารสารจาก Google และ Google Scholar มากกว่าสืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด	• ต้องการให้ห้องสมุดจัดเรียงวารสารบนชั้นและบนเว็บไซต์จำแนกรายชื่อตามคณะเพื่อให้หาวารสารได้ง่ายขึ้น	• จัดเรียงวารสารบนชั้น บนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด และในระบบสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ TSU LIB Access จำแนกรายชื่อตามคณะ (P,G)



ด้าน	Pain Point	Gain Point	แนวทางแก้ไข
			• ปรับปรุงชั้นบริการวารสารเป็นชั้นจำแนกรายชื่อวารสารตามคณะ (G) • รวบรวมลิงก์วารสารออนไลน์แบบไม่มีค่าใช้จ่าย (Open Access Journal) ให้บริการบนเว็บไซต์โดยจำแนกรายชื่อวารสารตามคณะ (P,G)
บริการ	• อาจารย์ไม่มีเวลามายืมวารสารที่ห้องสมุด • นิยมสืบค้นวารสารออนไลน์จากเว็บไซต์อื่นที่ใช้งานอยู่เป็นประจำ	• ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Social Network • ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง E-Mail อื่นนอกเหนือจาก E-Mail มหาวิทยาลัย • อาจารย์ไม่มีเวลามายืมวารสารที่ห้องสมุด	• จัดบริการ TSU LIB Journal Delivery นำส่งวารสารถึงที่ภายในมหาวิทยาลัยและจัดส่งทางไปรษณีย์ (P) • บริการยืมต่อวารสารให้โดยอัตโนมัติ (P) • จัดทำ Infographic แนะนำวารสารที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ (P,G)

ด้าน	Pain Point	Gain Point	แนวทางแก้ไข
			• ประชาสัมพันธ์ Infographic ผ่านเพจสำนักหอสมุด Line Group และ E-Mail ของอาจารย์ (P,G)
การให้การศึกษา	• ไม่ทราบวิธีสืบค้นและวิธีการใช้งานวารสารที่ห้องสมุดมีให้บริการ	• เพิ่มคลิปแนะนำการติดตั้ง VPN • เพิ่มบริการสอนการสืบค้นวารสารให้แก่นิสิต	• สอน/แนะนำการติดตั้ง VPN กรณีต้องการดาวน์โหลดข้อมูลจากภายนอก (G) • จัดทำคลิปวิดีโอแนะนำการสืบค้นและใช้งานวารสารประเภทออนไลน์ที่สำนักหอสมุดจัดซื้อวารสารประเภทออนไลน์แบบไม่เสียค่าใช้จ่ายวารสารฉบับพิมพ์ที่สำนักหอสมุดจัดซื้อและวารสารฉบับพิมพ์แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย (G)

ด้าน	Pain Point	Gain Point	แนวทางแก้ไข
			สอนและแนะนำการสืบค้นบทความวารสาร ให้ชนิดชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 เพื่อใช้ในการทำรายงานและวิจัย (G)

หมายเหตุ P (Pain Point = จุดเจ็บปวด), G (Gain Point = ความต้องการ)

ขั้นตอนที่ 3 การระดมความคิด (Ideate)

หลังจากวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหาเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการจัดตั้งทีมงานหลัก ประกอบด้วย บรรณารักษ์ จำนวน 7 คน และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน รวมจำนวน 8 คน เพื่อวางแผนการดำเนินการตามการคิดเชิงออกแบบ ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ได้ประชุมระดมความคิดกับทีมงานหลัก และบันทึกแนวคิดที่ได้ลงบนกระดาษ Post-it (1 ประเด็น/1Post-it) และนำไปติดบนกระดาน และจัดหมวดหมู่แนวคิดที่ได้โดยใช้วิธีวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) จากนั้นคัดเลือกแนวคิดที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากการระดมความคิดได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ และ 3) ด้านการให้การศึกษา ดังแสดงตามตารางที่ 1

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างต้นแบบ (Prototype)

ดำเนินการสร้างต้นแบบจากการระดมความคิดกับทีมงานหลักในการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดหมวดหมู่ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้มาซึ่งต้นแบบกรอบแนวคิดใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ และ 3) ด้านการให้การศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดกิจกรรมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อหาจุดบกพร่องหรือข้อโหว่และปรับปรุงแก้ไขต้นแบบ ก่อนนำไปใช้งานจริงกับผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 5 การนำไปทดสอบ (Test)

ดำเนินการนำต้นแบบไปทดสอบโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจการปรับปรุงการให้บริการวารสารที่ครอบคลุมใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ และ 3) ด้านการให้การศึกษาแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นตัวแทนนิสิตและอาจารย์คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำนวน 20 คน จากนั้นนำผลการทดสอบต้นแบบที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนนำต้นแบบไปใช้งานจริงกับผู้ใช้บริการทั้งหมดของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

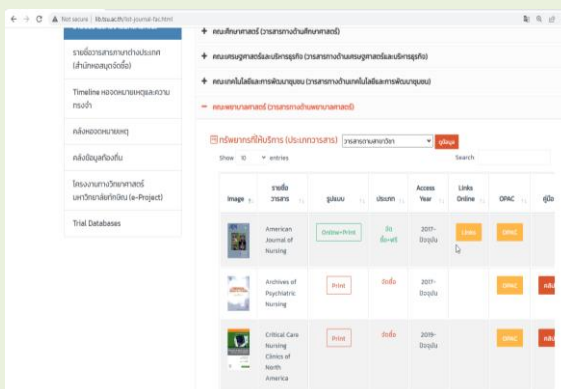
บทสรุป

การปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบเป็นกระบวนการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางในการออกแบบบริการเพื่อแก้ปัญหาและความต้องการ ช่วยให้การให้บริการวารสารเป็นระบบมองเห็นปัญหาและแนวทางแก้ไข Pain Point และ Gain Point สามารถออกแบบบริการและสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง จากการนำกิจกรรมการปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบไปทดสอบใช้กับกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นนิสิตและอาจารย์ จำนวน 20 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการให้บริการวารสารภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.50) แบ่งเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.45) แบ่งเป็น (1.1) วารสารมีความสอดคล้องกับคณะและสาขาที่ศึกษา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.46) (1.2) วารสารมีความหลากหลายตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.44) และ (1.3) วารสารมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.44) 2) ด้านบริการค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.60) แบ่งเป็น (2.1) ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก (4.60) (2.2) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก (4.60) และ (2.3) ส่งเสริมให้เกิดการใช้วารสารอย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก (4.59) และ 3) ด้านการให้การศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

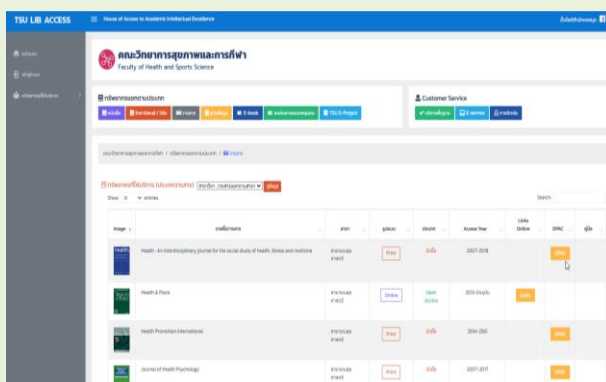
(4.45) แบ่งเป็น (3.1) เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้ออบรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.47) (3.2) ความรู้ความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.46) และ (3.3) ความน่าสนใจของสื่อการสอน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.44)

ผลการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการวารสารทั้ง 3 ด้านได้ดำเนินการดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการทั้งในห้องสมุดและออนไลน์
ดำเนินการ 1) จัดเรียงวารสารจำแนกรายชื่อตามคณะบนเว็บไซต์ห้องสมุดและบนระบบสนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ TSU LIB Access 2) ปรับปรุงชั้นวารสารเป็นชั้นจำแนกรายชื่อวารสารตามคณะ และจุด Scan QR Code วารสารออนไลน์ 3) รวบรวมลิงก์วารสารออนไลน์แบบไม่มีค่าใช้จ่าย (Open Access Journal)



ภาพที่ 3 หน้าจวารสารจำแนกรายชื่อวารสารตามคณะบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด



ภาพที่ 4 หน้าจอรายชื่อวารสารจำแนกรายชื่อตามคณะบรรณระบบฯ TSU LIB Access



ภาพที่ 5 ชั้นบริการวารสารจำแนกรายชื่อตามคณะ



ภาพที่ 6 จุด Scan QR Code วารสารออนไลน์

2) ด้านบริการ ดำเนินการ 2.1) จัดบริการ TSU LIB Journal Delivery นำส่งวารสารตามความต้องการของคณาจารย์ (Document Delivery on Demand) ถึงที่ภายในมหาวิทยาลัยและจัดส่งทางไปรษณีย์ 2.2) บริการยืมต่อวารสารให้โดยอัตโนมัติ และ 2.3) จัดทำอินโฟกราฟิก (Infographic) ประชาสัมพันธ์ในหัวข้อแนะนำรายชื่อวารสารที่สำนักหอสมุดมีให้บริการผ่านเพจ Facebook เว็บไซต์ และ Line Group ของสำนักหอสมุด และ ส่งไปยัง E-Mail ของอาจารย์

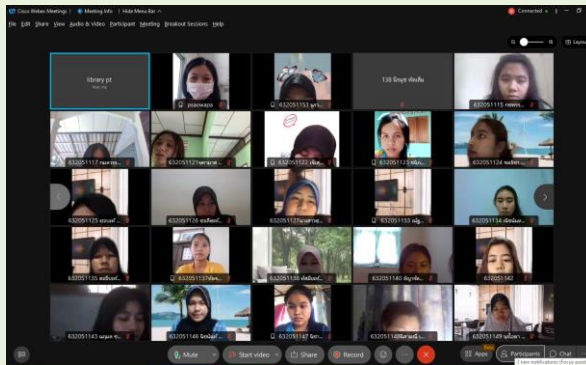


ภาพที่ 7 ตัวอย่าง Infographic แนะนำวารสารผ่านเพจ Facebook สำนักหอสมุด

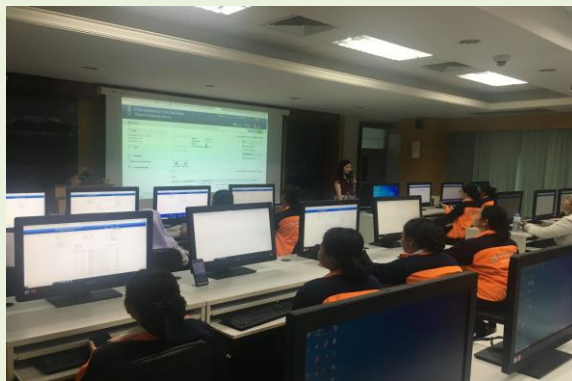
3) ด้านการให้การศึกษา ดำเนินการสอนรูปแบบออนไลน์ โดยใช้ Google Classroom ในกระบวนการเรียนการสอน และดำเนินการสอนรูปแบบออนไลน์ที่สำนักหอสมุด โดยนิสิตลงทะเบียนสมัครเข้าอบรมผ่านหลักสูตรนอกชั้นเรียน ICT1-ICT3 ซึ่งใช้เวลาสอนกลุ่มละ 2 ชั่วโมง โดยมีผู้รับผิดชอบการสอนหลักจำนวน 2 ท่าน คือ นางสาวเนาวลักษณ์ แสงสนิท ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ สอนแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก OPAC และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์/สอนแนะนำการติดตั้ง VPN กรณีต้องการดาวน์โหลดข้อมูลจากภายนอก และนางสาวภา เพ็ชรรัตน์ ตำแหน่งบรรณารักษ์ งานวารสาร สอนแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสารที่สำนักหอสมุดจัดซื้อและมีให้บริการ และดำเนินการจัดทำคลิปวิดีโอแนะนำการสืบค้นและวิธีการใช้งานวารสารประเภทออนไลน์ที่สำนักหอสมุดจัดซื้อ/วารสารประเภทออนไลน์แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย/วารสารฉบับพิมพ์ที่สำนักหอสมุดจัดซื้อและวารสารฉบับพิมพ์แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ให้แก่นิสิตและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยทักษิณ



ภาพที่ 8 ตัวอย่างคลิปวิดีโอแนะนำการสืบค้นและวิธีการใช้งานวารสาร



ภาพที่ 9 สอนการสืบค้นบทความวารสารรูปแบบออนไลน์ให้แก่นิสิตคณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา



ภาพที่ 10 สอนการสืบค้นบทความวารสารรูปแบบออนไลน์ให้แก่นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์

อภิปรายผลการศึกษา

จากการปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบ พบว่า ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนิสิตและอาจารย์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการให้บริการวารสารภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.50) แบ่งเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.45) แบ่งเป็น (1.1) วารสารมีความสอดคล้องกับคณะและสาขาที่ศึกษา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.46) (1.2) วารสารมีความหลากหลายตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

(4.44) และ (1.3) วารสารมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.44) 2) ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.60) แบ่งเป็น (2.1) ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก (4.60) (2.2) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก (4.60) และ (2.3) ส่งเสริมให้เกิดการใช้วารสารอย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก (4.59) และ 3) ด้านการให้การศึกษา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.45) แบ่งเป็น (3.1) เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้ออบรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.47) (3.2) ความรู้ความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.46) และ (3.3) ความน่าสนใจของสื่อการสอน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4.44)

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถแก้ Pain Point และตอบสนอง Gain Point ของผู้ใช้บริการได้ และการปรับปรุงการให้บริการวารสารเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา

1. ควรเพิ่มจำนวนคณะและสาขากลุ่มเป้าหมายที่สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาและความต้องการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. ควรติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการวารสารด้วยการคิดเชิงออกแบบ เพื่อนำผล Pain Point และ Gain Point ภายหลังจากการจัดกิจกรรมมาปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่ใช้วารสารของสำนักหอสมุด

บรรณานุกรม

- เดคซ์ สเปส. (2560). *Design Thinking คืออะไร (Overview)*. สืบค้น 6 มีนาคม 2565, จาก <http://www.dexspace.co/design-thinking-overview/>
- ไพโรมา อิศรเสนา ณ อยุธยา, และชูจิต ตริรัตน์พันธ์. (2560). *การคิดเชิงออกแบบ: เรียนรู้ด้วยการลงมือทำ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ, สำนักหอสมุด. (2561). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ระยะ 4 ปี (พ.ศ.2561-2565)*. สงขลา: ผู้แต่ง.
- ลักขณา เถาว์ทิพย์. (2556). วารสารที่ไม่จำกัดสิทธิการเข้าถึง: มุมมองของสำนักพิมพ์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 6(2), 118-123.
- เฮซอาร์ โน้ต. (2562). *กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เครื่องมือสำคัญของการสร้างความสำเร็จให้องค์กร*. สืบค้น 6 มีนาคม 2565, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190702-design-thinking/>
- Cox, M. (2016). *The role of design thinking in innovation*. Retrieved March 6, 2022, from <https://medium.com/pancentric-people/the-role-of-design-thinking-in-innovation-ba68a3d91683>
- Stanford Design Thinking Process*. (2017). Retrieved March 6, 2022, from <http://dschool.stanford.edu/dgift/>