

## บริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์ Experiential Reference Services

กิตติยา สุทธิประภา วราภรณ์ พนมศิริ ศิวะนัท ศรีสุนทร  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: kittsu@kku.ac.th

---

### บทคัดย่อ

บริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์ (Experiential Reference Services) เป็นรูปแบบการจัดบริการอ้างอิงแบบใหม่โดยบูรณาการบริการอ้างอิงแบบเดิม เพื่อตอบสนองประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience) ทั้งในสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมเสมือนห้องสมุด จุดเด่นของบริการนี้ คือ สามารถให้บริการได้ใกล้เคียงกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่หลัก คือ สนับสนุนและส่งเสริมการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 บริการ ได้แก่ บริการตอบคำถาม (Answering) บริการสารสนเทศ (Information Service) การจัดหลักสูตรการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) บริการให้คำปรึกษาและแนะนำ (Guidance and Counseling Service) และพบปะนักวิจัย (Site visit)

### คำสำคัญ:

นวัตกรรมบริการ, บริการอ้างอิง, บริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์, ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ

### Abstract

Experiential Reference Service lead to the brand-new reference service and integrated the traditional reference service which will serve user experience in library environment (both physical and visual). The strong point of this service is we could provide service which resembles the user experience and served user need which user could efficiently utilize this service. Our primary mission is providing support and promoting Khon Kaen University's researcher to do researching more efficiency with our 5 main roles including Answering, Information Service, providing Information literacy course, Guidance and counseling service and Site visit.

### Keyword:

Innovative Service, Reference Service, Experiential Reference Services,  
User experience

## บทนำ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มุ่งสู่การเป็นสถาบันชั้นนำในด้านการวิจัย การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน นำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่ใช้การวิจัยเป็นฐานในการพัฒนา โดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้สานต่อโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ 2 เป็นศูนย์กลางความรู้และบริการเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ มีเป้าประสงค์ คือ เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว และเป็นแหล่งรวมเครื่องมือ เพื่อการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อส่งเสริมแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด จึงได้จัดให้มีทีมบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย (Reference Librarian-หรือเป็นที่รู้จักในชื่อทีม RefLib) ที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการตอบคำถาม (Answering) บริการสารสนเทศ (Information Service) การจัดหลักสูตรการสอนการรู้สารสนเทศ (Information literacy Instruction) เพื่อแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด แหล่งข้อมูลและเครื่องมือต่าง ๆ ที่สำนักสำนักหอสมุดจัดไว้ให้บริการ รวมถึงแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการกับทางห้องสมุด

จากการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้บทบาทของบริการสารสนเทศฯ เปลี่ยนแปลงไปหลายด้าน เช่น รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ ที่แต่เดิมความรู้อยู่ในรูปแบบหนังสือ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอยู่ในรูปแบบสื่อดิจิทัลและออนไลน์ การหาข้อมูลสารสนเทศทั่วไป สามารถค้นหาได้จาก Search Engine เช่น Google หรือสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ได้จากทุกที่ ทุกเวลา (Buss, S.P, 2016) แต่อย่างไรก็ตามในการค้นหาสารสนเทศเชิงลึก โดยเฉพาะในเชิงวิชาการและการวิจัย จำเป็นจะต้องมีคำแนะนำจากบรรณารักษ์ที่เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาชี้แนะข้อสงสัย และช่วยในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในบางครั้งบริการที่มีอยู่เดิมไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ทำให้ผู้ใช้บริการหลายคนไม่เข้ามาใช้บริการสารสนเทศฯ ดังกล่าว และในการสังเกตการณ์การใช้บริการฯ พบว่า นักวิจัยและอาจารย์ ส่วนใหญ่ไม่มาใช้บริการ โดยให้เหตุผลว่าไม่สะดวกที่จะมาใช้บริการที่ห้องสมุด และการค้นคว้าสารสนเทศบางอย่างมีความเชี่ยวชาญมากกว่าบรรณารักษ์ อีกทั้งบางกลุ่มวิจัยต้องลงพื้นที่ในการทำวิจัย จึงทำให้ไม่สะดวกที่จะมาปรึกษาหรือใช้บริการฯ ได้ ในส่วนของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มาเรียนในวันเสาร์-อาทิตย์ ไม่สะดวกมาใช้บริการฯ ในวันธรรมดาได้ นอกจากนี้ยังมีนักศึกษาชาวต่างชาติที่ไม่มาใช้บริการฯ เลย เนื่องจากว่ามีปัญหาในเรื่องทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ทำให้นักศึกษาชาวต่างชาติเกิดความกังวล หรือไม่กล้าที่จะมาใช้บริการ

จากความสำเร็จและปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดบริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์ (Experiential Reference Services) โดยมีการพัฒนาและเพิ่มบทบาทบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย (Reference Service) ที่มุ่งเน้นบริการเชิงรุก และนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีความหลากหลายของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังนำแนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience) มาใช้ในการออกแบบบริการ (Schmidt, A & Ethces, A., 2014) โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การนำไปใช้ประโยชน์ (Useful) พร้อมให้บริการ (Usable) และสร้างความพึงพอใจ (Desirable) มุ่งเน้นไปที่บริการเชิงรุกและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของการให้บริการ (Service goal) และเป้าหมายของผู้ใช้บริการ (User goal) สูงสุด (Stern, C., 2014) ให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกในทางบวกทั้งความพึงพอใจ ความประทับใจ ทั้งจากการได้ใช้บริการและหลังจากการได้รับบริการ ก่อให้เกิดเป็นความรู้สึกดีๆ มีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ จนเป็นผู้ใช้บริการที่ภักดีต่อห้องสมุด ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพราะการจัดการบริการที่มีอยู่เดิม อาจไม่ตรงกับประสบการณ์ในการใช้ของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ทางสำนักหอสมุดจึงจัดให้มีบริการให้คำปรึกษา

และแนะนำ (Guidance and Counseling Service) ที่ช่วยเหลือแนะนำในการแสวงหาและการเข้าถึง และการใช้สารสนเทศ รวมไปถึงบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยเฉพาะบุคคลซึ่งจัดให้มี บริการ Clinic Search โดยได้จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความรู้และให้คำปรึกษาเฉพาะด้านในแต่ละสาขาวิชา และการพบปะนักวิจัย (Site visit) เป็นการออกไปพบนักวิจัยตามศูนย์วิจัยต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ในการทำวิจัย และการเสวนาวิชาการ โดยการเชิญนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เพื่อร่วมเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มนักวิจัยและผู้สนใจ จุดเด่นของบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและอ้างอิง คือ นอกจากจะใช้แนวคิด User Experience มาใช้ในการออกแบบบริการแล้ว ยังนำเอาแนวคิด Embedded librarianship (ทรงพันธ์ เจริมประยง, 2558) เข้ามาเปลี่ยนบทบาทและความสามารถในการให้บริการเชิงลึกของบรรณารักษ์ในทีมบริการสารสนเทศฯ ในการประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีสนับสนุนหัวข้อวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และเข้าไปมีบทบาทในรายวิชาการระเบียบวิธีวิจัย (Research methodology) ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมไปถึงการออกไปร่วมงานอย่างใกล้ชิดกับนักวิจัย เพื่อช่วยสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ให้กับอาจารย์บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย ที่ตอบสนองประสบการณ์ของผู้ใช้บริการมากที่สุด
2. เพื่อสร้างบริการที่ส่งเสริมการทำวิจัยแก่นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยที่มีคุณภาพ
3. เพื่อให้ทีมบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการให้บริการพัฒนาทักษะด้านการวิจัย และสามารถให้บริการแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

บริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์ เป็นการจัดบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย ได้แก่ ให้บริการตอบคำถาม บริการสารสนเทศ การจัดหลักสูตรการสอนการรู้สารสนเทศ บริการให้คำปรึกษาและแนะนำ และการพบปะนักวิจัย เพื่อตอบสนองประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ทีมบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัยมีหน้าที่และกระทำการ ดังนี้

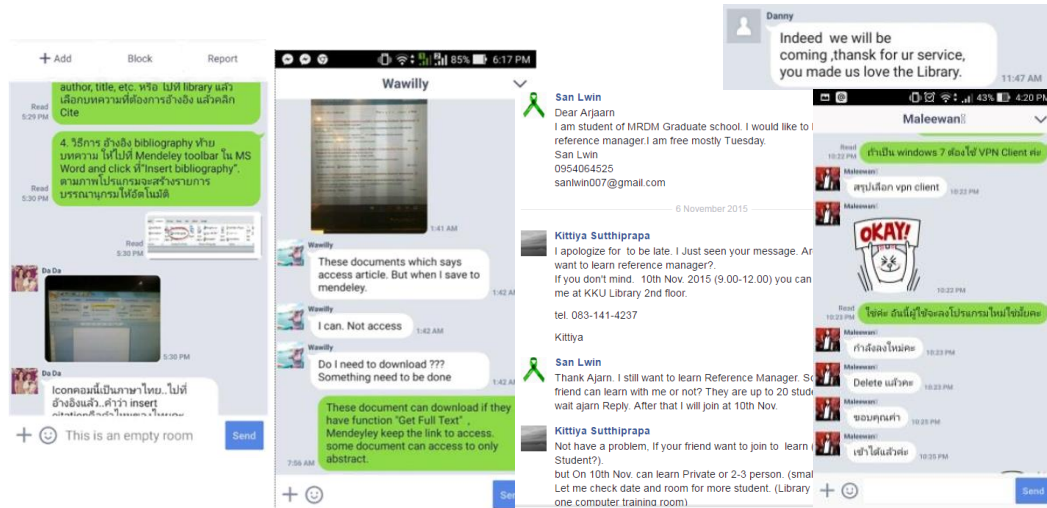
1. จัดกลุ่มและวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้ออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้
  - 1.1 กลุ่ม A บัณฑิตศึกษา
  - 1.2 กลุ่ม B อาจารย์ที่จะทำตำแหน่งทางวิชาการ
  - 1.3 กลุ่ม C กลุ่มวิจัย
  - 1.4 กลุ่ม D อาจารย์ทั่วไป
  - 1.5 กลุ่ม E บุคลากรสายสนับสนุน

### 2. การพัฒนานวัตกรรมบริการ

ในการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย มุ่งเน้นไปใน 2 ทิศทาง คือ

**2.1 เทคโนโลยี** เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น นักศึกษาระดับบัณฑิตส่วนใหญ่มาเรียนในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ อีกทั้งในการทำวิจัยการเกิดข้อคำถาม หรือข้อสงสัยไม่สามารถเลือกเวลาได้ ต้องการคำตอบและคำแนะนำในทันทีทันใด หรือเร็วที่สุด เพื่อให้ทันต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ การนำเอา Social media เข้ามาเพิ่มช่องทางในบริการตอบคำถาม และการให้คำปรึกษาหรือการชี้แนะ มุ่งเน้นไปที่ช่องทาง

สื่อสารที่เป็นที่นิยมมากที่สุด ได้แก่ Facebook และ Line ทำให้การให้คำปรึกษาเป็นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสร้างความเป็นกันเองให้กับนักศึกษา รวมไปถึงนักวิจัย และอาจารย์อีกด้วย



ภาพที่ 1 การให้ตอบคำถามและให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการ

2.2 การพัฒนาบริการ เป็นการเพิ่มการมีส่วนร่วมกับผู้ใช้บริการ โดยใช้ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ มาออกแบบบริการให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด รวมไปถึงการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมและการฝังตัว (Embedded librarianship) ให้มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มนั้นจะต้องมีการดำเนินการดังนี้

- 2.2.1 การเตรียมเนื้อหาสารสนเทศ และความรู้ที่จะใช้ในการบรรยายในชั้นเรียน
- 2.2.2 การให้คำปรึกษานอกห้องเรียน
- 2.2.3 การจัดคลินิกวิจัย
- 2.2.4 การลงพื้นที่วิจัยร่วมกับนักวิจัย



ภาพที่ 2 การลงพื้นที่วิจัยร่วมกับนักวิจัย

จากการพัฒนานวัตกรรมใน 2 ด้านข้างต้น การจัดกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการนั้น จำเป็นจะต้องมีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ และเครื่องมือวิจัย (Research tool) ที่เหมาะสมตามสาขาวิชา และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเครื่องมือและเนื้อหา รวมถึงการให้บริการในแต่ละสาขาวิชา หรือแต่ละกลุ่มผู้ใช้บริการ ต้องการความรู้และบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มนักศึกษาและนักวิจัยทางสาขาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ต้องการฐานข้อมูลที่ทันสมัยที่สุด มีกรณีศึกษาของผลการวิจัยในเชิงลึก ฐานข้อมูลเฉพาะด้านที่มีให้บริการอาจจะไม่เพียงพอ จำเป็นจะต้องมีเครื่องมือและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพิ่มเติม ยกตัวอย่างฐานข้อมูลที่ได้รับความสนใจและการตอบรับที่ดีจากกลุ่มดังกล่าว คือ ฐานข้อมูลพิพิธภัณฑิ์โครงกระดูกเสมือน ที่มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ตลอด ไม่มีข้อจำกัดทั้งในด้านเวลาและสถานที่

### 3. ด้านการพัฒนาบุคลากรในทีมบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย (RefLib)

3.1 ถ่ายทอด แนะนำ การใช้ Research tool และทรัพยากรของห้องสมุด ภายในทีมบริการสารสนเทศ บุคลากรในทีมสามารถใช้ Research tool ได้และสามารถถ่ายทอดไปสู่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ให้บุคลากรติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยอาจจะสมัครเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีฟังก์ชันพิเศษ เช่น For Librarian แล้วหาความรู้ด้วยตนเอง แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในงาน

3.3 ศึกษาการใช้งานโปรแกรม Reference Manager และ Plagiarism ที่นอกเหนือ จากที่มีอยู่ เพื่อเพิ่มช่องทางและเครื่องมือให้กับผู้ใช้บริการ

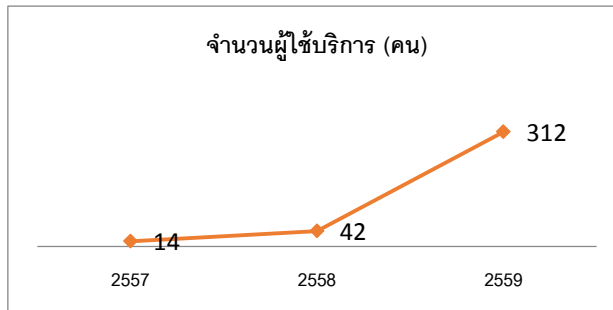
3.4 พัฒนาทักษะด้านภาษาให้กับทีมบริการฯ โดยจัดให้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ทางสำนักหอสมุด คณะ หรือมหาวิทยาลัยจัดขึ้น เช่น โครงการฝึกประสบการณ์และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในประเทศ สิงคโปร์ โครงการส่งเสริมอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกระดับหลักสูตรให้มีสมรรถนะด้านการพยาบาลและการสื่อสารระดับนานาชาติ ณ ประเทศอินโดนีเซีย โครงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อการใช้งานทรัพยากรที่คุ้มค่าโดยใช้หลักการของ Ownership and access และโครงการ JST's (Japan Science Technology) Exchange Program ณ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งจะประกาศผลการคัดเลือกในเดือนธันวาคม 2559 นี้



ภาพที่ 3 ประชุมเครือข่ายความร่วมมือกับ The University of Malaya Library

#### ผลการศึกษา และอภิปรายผล

ในปัจจุบันทีม RefLib ได้ปรับการให้บริการที่เน้นเชิงรุก และส่งเสริมการทำวิจัยมากขึ้น โดยมีการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ของบรรณารักษ์ภายในทีม เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถให้บริการได้เหมือนกันทุกคน ทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มจากปี 2557 จาก 14 คน เป็น 312 คนในปี 2559 และมีผู้เชี่ยวชาญภายในทีมและภายนอกมาช่วยในการให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ และส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีผลงานวิชาการตีพิมพ์เพิ่มมากขึ้น สรุปผลการให้บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัยเป็นดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการ

การให้บริการในเดือน มิถุนายน- ตุลาคม 2559	จำนวน	หน่วยนับ
บริการตอบคำถาม		
- ผ่านทางเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม	436	(ครั้ง)
- ผ่าน Social media เช่น Facebook, Line	214	(ครั้ง)
บทบาทการมีส่วนร่วมในห้องเรียน		(รายวิชา)
- ห้องเรียนนักศึกษาไทย	9	
- ห้องเรียนนักศึกษาต่างชาติ	3	
กลุ่มวิจัยที่ออก Site visit	5	(กลุ่ม)
คลินิกวิจัย	4	(คลินิก)
คลินิกวิจัยพิเศษ	3	(คลินิก)
การจัดสัมมนาวิชาการ	1	(ครั้ง)
Research tool	10	(เครื่องมือ)

ภาพที่ 5 แสดงจำนวนการให้บริการ

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การให้บริการอ้างอิงเชิงประสพการณ์ นี้ใช้แบบประเมินออนไลน์ในการประเมินความรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความรู้ก่อนและหลังการให้บริการ ด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลจากการให้บริการ

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 87 ( $\bar{x} = 4.8$ ) มีความรู้ก่อนใช้บริการมีคะแนนอยู่ในระดับน้อยมาก ร้อยละ 100 ( $\bar{x} = 4$ ) และมีความรู้หลังจากใช้บริการแล้ว คะแนนอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 92 ( $\bar{x} = 8$ )

### ข้อเสนอแนะ

1. ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน อีกทั้งปัญหาที่พบในขณะที่ให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ และผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการจัดการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการรวบรวมและแบ่งปันประสบการณ์การทำงานด้วย กิจกรรม Weekly talk หรือกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM) จนนำไปสู่การกำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น เนื่องจากยังมีกลุ่มวิจัยและนักศึกษาบางส่วนไม่ทราบว่ามีการดังกล่าว

## การนำไปใช้ประโยชน์

**ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ**ในการให้บริการแต่ละครั้งไม่สามารถที่จะนำเสนอบริการและสารสนเทศแบบเดียวกันให้กับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม แต่ละสาขาวิชาได้ การให้บริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสนุกและมีส่วนร่วมในการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการมาใช้บริการด้วยตนเองหรือผ่านทางบริการเสมือนที่จัดไว้ให้ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถนำเสนอสารสนเทศ เครื่องมือสนับสนุนการทำวิจัย และนำความรู้ที่ได้จากการรับบริการไปใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยของตนเอง การให้บริการมีความเป็นกันเอง รู้สึกผูกพัน เกิดประสบการณ์ที่แปลกใหม่ พึงพอใจและมีความภักดี ปัจจุบันมีจำนวนกลุ่มนักวิจัยเฉพาะทางจำนวน 6 กลุ่ม จากทั้งหมด 17 กลุ่ม และจะเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2560 นอกจากนี้ยังมีรายวิชาที่มาใช้บริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์เพิ่มมากขึ้นและต่อเนื่องในรายวิชาระเบียบวิธีวิจัย เช่น หลักสูตรนานาชาติสาขาวิชาการจัดการการพัฒนาระบบ บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร ภาควิชาการวิศวกรรมโยธา รายวิชาสัมมนาของคณะเทคโนโลยีและกลุ่มนักวิจัย และนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์



ภาพที่ 6 การมีส่วนร่วมในรายวิชาระเบียบวิธีวิจัย

### ประโยชน์ต่องานห้องสมุด

การให้บริการอ้างอิงเชิงประสบการณ์นี้ เป็นการให้บริการแบบภายนอกสู่ภายใน เป็นการให้บริการที่ใกล้เคียงกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการมากที่สุด ทำให้สำนักหอสมุดมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปพัฒนาต่อยอด เกิดรูปแบบการจัดบริการอ้างอิงแบบใหม่และการบูรณาการบริการอ้างอิงแบบเดิมเพื่อตอบสนองประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User experience) ทั้งในสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมเสมือนห้องสมุด ที่ห้องสมุดอื่นๆ สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการอ้างอิงเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้

### ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการได้ประยุกต์ใช้ทักษะและความรู้ของตนเองในการให้บริการอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ให้บริการมีความมั่นใจในการให้บริการ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ใหม่ เกิดความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการให้บริการพัฒนาทักษะด้านการวิจัย มีเทคนิควิธีในการที่จะทำให้งานวิจัยจากเรื่องที่ยากให้กลายเป็นเรื่องง่าย จากที่แต่เดิมมีผู้ให้บริการหลักในการออกให้บริการเพียงแค่ 2 คนเท่านั้น แต่ในปัจจุบันสามารถออกให้บริการทดแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ โดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทนในการให้บริการแม้จะต้องให้บริการนอกเวลาราชการ

**รายการอ้างอิง**

- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2558). *การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต*. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://goo.gl/hRJO2Q>.
- Buss, S.P. (2016). Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia?. *The Reference Librarian*, 57(4), 265-271.
- Schmidt, A. & Ethces, A. (2014). *Useful, Useable, Desirable; Applying user experience design to your library*. Chicago: ALA.
- Stern, C. (2014). *CUBI: A User Experience Model for Project Success*. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://goo.gl/0Hpc9K>.