



รายงานการศึกษาผู้ใช้

เรื่อง การศึกษาประสบการณ์การใช้ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของผู้ใช้บริการ

ผู้จัดทำ

นาย จรรย์ ไชยวุฒิ 62101010238
นาย ชีร์โชติ นามวงศา 62101010246
นาย วรัญญู ขลิบปิ่น 62101010251
นาย ศรัณย์ ศรีศุภภาค 62101010253
นาย สิทธิโชค สายบุญสา 62101010255
นาย ปริณธร ชุ่นฮวด 62101010670
นาย พิณฉัญญ์ เกียรตินิพุล 62101010672

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้
หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รายงานการศึกษาผู้ใช้

เรื่อง การศึกษาประสบการณ์การใช้ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของผู้ใช้บริการ

ผู้จัดทำ

นาย จรรย์ ไชยวุฒิ 62101010238
นาย ชีร์โชติ นามวงศา 62101010246
นาย วรัญญู ขลิบปิ่น 62101010251
นาย ศรัณย์ ศรีศุภภาค 62101010253
นาย สิทธิโชค สายบุญสา 62101010255
นาย ปริณธร ชุ่นฮวด 62101010670
นาย พิณฉัญญ์ เกียรตินิพุล 62101010672

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้
หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา	1
2. ขั้นตอนการศึกษา	1
2.1 กลุ่มเป้าหมาย	1
2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	1
2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา.....	1
2.3.1 การสำรวจและเปรียบเทียบ	1
2.3.2 การสัมภาษณ์.....	2
2.3.3 Customer Journey Map.....	2
2.3.4 การทำ SWOT	2
2.4 วิเคราะห์ผลและการสรุปผลข้อมูล.....	2
2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสำรวจและเปรียบเทียบ	2
2.4.2 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์	5
2.4.3 วิเคราะห์ผลจาก Customer Journey Map.....	9
2.4.4 วิเคราะห์ผลจากการทำ SWOT.....	10
2.5 สรุปผลการศึกษา	13
3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง.....	14
4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ.....	15
4.1) ได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของสาระรายวิชาอะไรบ้าง และได้พัฒนาทักษะหรือได้เรียนรู้อะไรบ้าง จากการทำงานโครงการ	15
4.2) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....	17
ภาคผนวก	18

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบ 1 Customer Journey Map.....	9
ภาพประกอบ 2 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 1.....	19
ภาพประกอบ 3 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 2.....	20
ภาพประกอบ 4 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 3.....	20
ภาพประกอบ 5 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 4.....	21
ภาพประกอบ 6 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 5.....	22
ภาพประกอบ 7 รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว 1	23
ภาพประกอบ 8 รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว 2	24
ภาพประกอบ 9 รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว 3	25

เรื่อง การศึกษาประสบการณ์การใช้ Facebook Fanpage

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของผู้ใช้บริการ

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

เรื่อง การศึกษาประสบการณ์การใช้ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของผู้ใช้บริการ

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว ที่มีประสบการณ์ในการติดตามทั้งหมด 5 คน

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อสำรวจวิเคราะห์และศึกษาประสบการณ์การใช้ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว ของผู้ที่ติดตาม

2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

2.3.1 การสำรวจและเปรียบเทียบ

กลุ่มผู้ศึกษาได้ลงไปศึกษาสำรวจและเปรียบเทียบ Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ / (Thammasat University Library) ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และ (Khon Kaen University Library) ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบหาข้อดีและข้อเสียของ Facebook Fanpage ของมหาวิทยาลัยทั้ง 3 มหาวิทยาลัยที่กล่าวมาโดยใช้วิธีการสำรวจข้อมูล จำนวนโพสต์ ประเภทของเนื้อหา ในช่วงเวลาเดือน กุมภาพันธ์ และ เดือน มีนาคม พุทธศักราช 2565 เป็นเวลาทั้งหมด 2 เดือน ซึ่งสาเหตุที่เลือกอีก 2 มหาวิทยาลัยมาก็เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบให้เห็นภาพรวมทั้งจุดเด่นข้อดีและข้อเสีย หาความเหมือนและความแตกต่าง ของทั้ง 3 มหาวิทยาลัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้กับ Facebook Fanpage เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว โดยเหตุผลที่เลือก Facebook Fanpage (Thammasat University Library) ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และ(Khon Kaen University Library) ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมาทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลเนื่องจาก Facebook Fanpage ทั้งสองมหาวิทยาลัยมียอดผู้ติดตามและยอดถูกใจของ Facebook Fanpage ที่มีจำนวนมากกว่า Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจะทำให้เห็นถึงความแตกต่างได้อย่างชัดเจนในเรื่องของเนื้อหาและการจัดการ Facebook Fanpage ในด้านต่าง ๆ และทำให้สามารถนำมาเปรียบเทียบกับ Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) เพื่อให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

2.3.2 การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้ตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้งานและติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว เพื่อศึกษาพฤติกรรมและประสบการณ์การใช้งานทั้งในด้านการรับข้อมูลข่าวสารและในด้านความคิดเห็นต่อ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว ในการนำเสนอคอนเทนต์หรือเนื้อหาภายใน / จำนวนความถี่ในการโพสต์ / ปัญหาที่พบเจอ / ข้อเสนอแนะที่อยากให้เข้ามาภายใน Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว

2.3.3 Customer Journey Map

เป็นผลสรุปการเดินทางของผู้ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว จากข้อมูลการสัมภาษณ์ เพื่อแสดงให้เห็นความรู้สึก ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ติดตามต่อ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว ในขณะก่อนติดตาม เริ่มต้นติดตาม และติดตามไปได้สักระยะหนึ่งแล้ว

2.3.4 การทำ SWOT

นำเครื่องมือ SWOT มาใช้ในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบ จุดเด่น จุดด้อย โอกาสและอุปสรรคของ Facebook Fanpage เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว เพจ Thammasat University Library และเพจ Khon Kaen University Library

2.4 วิเคราะห์ผลและการสรุปผลข้อมูล

2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสำรวจและเปรียบเทียบ

ผลจากการสำรวจข้อมูลเชิงลึกของ Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ / (Thammasat University Library) ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ (Khon Kaen University Library) ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

คุณสมบัติ	Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว)	Facebook Fanpage (Khon Kaen University Library)	Facebook Fanpage (Thammasat University Library)
ยอดถูกใจ	13,502 คน	28,426 คน	116,575 คน
ยอดติดตาม	13,945 คน	29,358 คน	122,265 คน
ยอดโพสต์ในเดือน ก.พ.	24 โพสต์	41 โพสต์	138 โพสต์
ยอดโพสต์ในเดือน มี.ค.	24 โพสต์	50 โพสต์	130 โพสต์

แนะนำหนังสือ	5 โปสต์	8 โปสต์	67 โปสต์
ประชาสัมพันธ์ กิจกรรม	7 โปสต์	27 โปสต์	71 โปสต์
ข่าวสาร/การ บริการ	26 โปสต์	23 โปสต์	87 โปสต์
การเชิญชวนให้ ทำแบบประเมิน	1 โปสต์	1 โปสต์	0 โปสต์
อื่นๆ (คำคม ประมวลภาพ กิจกรรม คลิป Tik Tok เป็นต้น)	9 โปสต์	32 โปสต์	42 โปสต์
จุดเด่น	- ทางเพจมีการโปสต์ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและการบริการอยู่ เป็นประจำเกือบทุกวัน แต่ก็ มีบางวันที่ไม่มีการโปสต์เลย	- มีการโปสต์เฉลี่ยต่อ วันอยู่ที่ 1-2 โปสต์ แต่เนื้อหา ในบางโปสต์นั้นยังมี อยู่บ้างที่ไม่ค่อย เชื่อมโยงกับห้องสมุด สักเท่าไร	- ทางเพจมีการโปสต์ในส่วนของ ข่าวสาร การบริการ กิจกรรม การ แนะนำหนังสือและข้อมูลอื่นๆซึ่ง โดยรวมมีการโปสต์ทุกวันเฉลี่ยวัน ละ 1-3 โปสต์ต่อวัน - มีฐานผู้ติดตามและผู้ถูกใจที่มาก ทำให้เมื่อโปสต์ข่าวสารหรือ กิจกรรมทางเพจมีโอกาสที่ผู้ใช้จะ เห็นเป็นจำนวนมาก

<p>ข้อดี</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการสม่ำเสมอทุกเดือน - มีการติด Hashtag หรือโพสต์ข้อความและบทความจากหนังสือเพื่อโปรโมทหนังสือ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโพสต์สื่อที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารค่อนข้างบ่อย - มีเฉลี่ยการโพสต์ต่อเดือนที่เท่า ๆ กัน ไม่มากไม่น้อย - มีวิธีการแนะนำหนังสือได้อย่างน่าสนใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอข่าวสารและกิจกรรมต่างๆออกมาได้น่าสนใจและดึงดูดผู้ใช้ มีการนำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมมาปรับใช้กับตัวข้อมูล เนื้อหาบนโพสต์ทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจ - มีการโพสต์แนะนำหนังสือและวิทยานิพนธ์อยู่บ่อยครั้ง
<p>ข้อเสีย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมค่อนข้างน้อย - ไม่ค่อยมีการแนะนำหนังสือ - เฉลี่ยโพสต์ต่อเดือนนั้นค่อนข้างน้อย - คอนเทนต์ภายในเพจไม่มีความดึงดูดผู้อ่าน 	<ul style="list-style-type: none"> - ยังมีโพสต์หรือข้อมูลที่เป็นเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นงานกิจกรรมไม่ค่อยเกี่ยวกับห้องสมุดมากเท่าไร - โพสต์หลาย ๆ โพสต์ไม่ค่อยมีความเข้าถึงจากผู้ติดตามมากเท่าที่ควร 	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากจำนวนโพสต์ต่อวันที่มีมากอาจจะทำให้ผู้ติดตามบางรายเข้าถึงบางเนื้อหาไม่ได้ชัดเจนพอ
<p>ลักษณะเฉพาะ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีความเป็นทางการ - เน้นแนะนำบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความเป็นทางการ - เน้นเกี่ยวกับด้านวิชาการ - มีการแนะนำหนังสือได้อย่างน่าสนใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการเล่นกับกระแสสังคม - เนื้อหาเข้าถึงวัยรุ่น - กิจกรรมเยอะและน่าสนใจ

2.4.2 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมาจากบุคคลที่ติดตามเพจ สำนักหอสมุดกลาง มศว จำนวน 5 คน นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้จัดทำได้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาการใช้งาน และประสบการณ์การใช้งาน รวมไปถึงความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อ Facebook Fanpage ของ สำนักหอสมุดกลาง มศว ของผู้ใช้ เพื่อที่จะได้เห็นถึงโอกาสและทิศทางในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้อย่างไร จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้

โดยได้มีการแบ่งผู้สัมภาษณ์ตามรหัส A-E โดยจะแยกผู้สัมภาษณ์ ตั้งแต่ 1-5 ดังนี้

(A) “ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ติดตามเพจคนที่ 1 ”

(B) “ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ติดตามเพจคนที่ 2 ”

(C) “ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ติดตามเพจคนที่ 3 ”

(D) “ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ติดตามเพจคนที่ 4 ”

(E) “ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ติดตามเพจคนที่ 5 ”

ซึ่งจะวิเคราะห์ตามแนวคำถามดังนี้

1. รู้จักช่องทางการติดตามเพจ สำนักหอสมุดกลางมศว จากช่องทางใดบ้าง

จากการสัมภาษณ์พบว่า ช่องทางที่ผู้ใช้ ใช้เพื่อติดตามเพจสำนักหอสมุดกลาง มศว ส่วนใหญ่จะรู้จักจากการแนะนำของอาจารย์ หรือจากบุคคลภายในมหาลัย ไม่มีการติดตามที่มาจากภายนอก ซึ่งจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ ติดตามเพจจากวันแรกที่เข้าเรียนที่คณะครับ เพราะอาจารย์แนะนำให้รู้จักและฝากติดตาม ”

(B) “ รู้จักเพจสำนักหอสมุดมศวจากเว็บไซต์หอสมุดกลาง มศวครับ ”

(C) “ ทราบมาจากเพื่อนครับว่ามีเพจใน Facebook เลยเข้าไปติดตาม ”

(D) “ เพราะว่าชอบเข้าห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยอยู่แล้วจึงติดตามเพิ่มเติมไปอีกหนึ่งช่องทาง ”

(E) “ ติดตามเพจจากการแนะนำตอนไปเข้าชมรมตอนปีหนึ่ง ”

2. มีความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับเนื้อหาภายในเพจ สำนักหอสมุดกลางมศว

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้ใช้งานบางส่วนที่ไม่ค่อยสนใจเกี่ยวกับข้อมูลเนื้อหาภายในเพจมากเท่าไร เพราะ ผู้ให้ข้อมูลไม่มีส่วนได้ส่วนเสียจากเนื้อหาภายในเพจของ สำนักหอสมุดกลาง มศว แต่มีบางส่วนที่บอกว่าเนื้อหาภายในเพจ มีประโยชน์ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

(A) “คิดว่าเนื้อหาภายในดูมีประโยชน์ครับแต่ส่วนใหญ่ที่เห็นก็จะเป็นพวกคำคมข่าวสารของห้องสมุดครับ ”

(B) “ไม่ค่อยได้อ่านจริงจังเท่าไรครับเพราะส่วนใหญ่ที่เห็นเป็นพวกข้อความและอาจจะเพราะการนำเสนอส่วนใหญ่เป็นอินโฟกราฟิกก็จริงแต่ดูไม่น่าดึงดูดให้เข้าไปอ่านครับ ”

(C) “คิดว่าเนื้อหาส่วนใหญ่ดีครับแต่บางโพสต์ดูไม่ค่อยน่าสนใจเท่าที่ควรครับ ”

(D) “ปกติจะเข้าไปดูตอนที่ต้องการข่าวสารจริงๆครับส่วนใหญ่ก็เนื้อหาให้ครบถ้วนดีครับ ”

(E) “เนื้อหาเท่าที่เห็นมีพวกโพสต์กิจกรรมและก็ข่าวสารครับคิดว่าเนื้อหาส่วนใหญ่จะเห็นประมาณนี้ครับ”

3. จำนวนความถี่ของโพสต์ที่หน้าเพจสำนักหอสมุดกลางมศว ปรากฏบนหน้าแรกของคุณ

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ที่ติดตามเพจสำนักหอสมุดกลางมศว ส่วนใหญ่ไม่ค่อยเห็นการแจ้งเตือนโพสต์ภายในหน้าแรกบนเฟซบุ๊กของตนเอง หากต้องการที่จะเห็นข้อมูลภายในเพจจะต้องเข้าเพจสำนักหอสมุดกลางมศว เพื่อเข้าไปดูข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ไม่ค่อยมีโพสต์จากเพจปรากฏบนหน้าแรกเลย ”

(B) “ ไม่ได้สังเกตเลยครับ ”

(C) “ มีบ้างแต่ส่วนตัวไม่ค่อยได้เข้าเล่นเฟซบุ๊กมากเท่าไรครับ ”

(D) “ ไม่ค่อยขึ้นบนหน้าแรก หากต้องการจะรู้ข้อมูลอะไรที่เกี่ยวกับห้องสมุดต้องกดเข้าไปเองจากการค้นหาบนหน้าเฟซบุ๊ก ”

(E) “ ไม่เคยขึ้นบนหน้าแรกเลย ”

4. ได้รับข้อมูลข่าวสารอะไรบ้างจากการติดตามเพจ สำนักหอสมุดกลางมศว

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่ติดตามเพจสำนักหอสมุดกลาง มศว เข้าไปรับข่าวสารด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากข่าวสารส่วนใหญ่ที่ปรากฏในหน้าแรกไม่ได้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ ส่วนใหญ่จะเข้าไปดูแต่เวลาเปิด-ปิด ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 ”

(B) “ ไม่ค่อยได้รับข่าวสารอะไรมากเท่าไรเพราะมันไม่ค่อยขึ้นบนหน้าแรก ”

(C) “ ไม่ได้รับข่าวสารอะไรเลยครับ ”

(D) “ เข้าไปดูเวลาเปิด-ปิดของห้องสมุด ก่อนที่จะเข้าไปใช้บริการ จะได้แน่ใจว่าห้องสมุดตอนนี้เปิดอยู่ ส่วนข่าวสารอื่น ๆ ไม่ค่อยมีมากเท่าไร ”

(E) “ ไม่ค่อยได้ติดตามเพจมากเท่าไรจึงไม่รู้ว่ามีการทำอะไรบ้างที่ทางเพจเผยแพร่ ”

5. เมื่อได้อ่านคอนเทนต์บนเพจแล้วคิดว่ามีความน่าสนใจหรือไม่

จากการสัมภาษณ์พบว่าคอนเทนต์บนเพจไม่มีความน่าสนใจ และมีการเปรียบเทียบจากผู้ใช้งานและเนื้อหาที่มีความทางการจนเกินไป บ้างก็มีผู้ใช้บริการที่ให้ข้อเสนอว่าเนื้อหาไม่มีความน่าสนใจอยู่แล้ว ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

(A) “คอนเทนต์ไม่มีความน่าสนใจ ทำให้ไม่อยากติดตามเพจเมื่อเปรียบเทียบกับเพจแบบเดียวกันนั้น เพจอื่นมีเนื้อหาที่น่าสนใจมากกว่า”

(B) “คิดว่าเนื้อหาดูมีความเป็นทางการเกินไปบางโพสต์ดูเข้าถึงได้ยาก”

(C) “พวกเนื้อหาที่เป็นคำคมหนังสือดูมีความน่าสนใจดีครับ”

(D) “คอนเทนต์ไม่ค่อยน่าอ่านเท่าไรครับบางโพสต์เนื้อหาที่สำคัญก็ไม่ได้ถูกรูปที่ปะทะทำให้ขี้เกียจเข้าไปอ่านเพิ่มครับ”

(E) “คอนเทนต์ที่โพสต์ดูแล้วทำให้ไม่อยากกดเข้าไปดูเท่าไรครับ”

6. คิดว่ากิจกรรมที่ห้องสมุดจัดนั้นเป็นอย่างไรเยอะหรือน้อยไปหรือไม่

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้ใช้งานบางคนติดตาม แต่ไม่ค่อยได้เข้าห้องสมุดเท่าไรจึงไม่ได้ติดตาม และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมภายในเพจของห้องสมุดให้มีหลากหลายมากขึ้น เพื่อที่จะให้คนมาติดตามเพจหรือเข้าใช้งานห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

(A) “คิดว่าถ้าเพจมีพวกการจัดกิจกรรมภายในเพจและเข้าใช้บริการในห้องสมุดบ่อยขึ้นก็อาจจะทำให้ติดตามเพจห้องสมุดก็ได้ครับ”

(B) “คิดว่าปัจจุบันไม่ค่อยได้เข้าห้องสมุดบ่อยเท่าไรจึงไม่ค่อยได้ติดตามครับ”

(C) “อยากให้ลองจัดกิจกรรมอะไรที่ให้ผู้ติดตามได้มีส่วนร่วมกับห้องสมุดดูครับ คิดว่าน่าจะสนุกดี”

(D) “คิดว่ากำลังดีครับเมื่อเทียบกับสถานการณ์ในปัจจุบัน”

(E) “คิดว่าควรเพิ่มกิจกรรมให้มากกว่านี้ครับอยากได้กิจกรรมที่หลากหลายและมีให้เลือกตามความสนใจของแต่ละคน ”

7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีผู้ใช้บริการอยากเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคือ เนื้อหาส่วนใหญ่ภายในเพจ เช่น การยกเลิกราคาที่ดูแล้วหลัง อยากให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ลดการใช้ตัวหนังสือ มุ่งเน้นไปที่ใจความสำคัญของเนื้อหาที่จะสื่อ ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

(A) “ อยากให้เพจมีการนำเสนอคอนเทนต์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มการแนะนำหนังสือ การจัดกิจกรรมภายในเพจเพื่อให้เพจมีคนติดตามมากขึ้น ”

(B) “ อยากให้ทางเพจมีกิจกรรมเพื่อที่จะดึงดูดให้คนเข้าถึงมากกว่านี้ เช่น การทำกิจกรรมร่วมสนุกอะไรสักอย่างเพื่อให้มีคนมาติดตามเพจมากยิ่งขึ้น ”

(C) “ อยากให้มีกิจกรรมอะไรสักอย่างที่น่าสนใจมากขึ้น เพราะปัจจุบันมีพวกคำคมหรืออะไรต่าง ๆ มันไม่ค่อยน่าสนใจครับ อยากให้มีเป็นพวกวิดีโอแนะนำการใช้ห้องสมุดครับ ตัวหนังสือเยอะเกินไปทำให้ไม่อยากจะอ่านไม่ว่าคอนเทนต์ไม่ค่อยมีประโยชน์การนำเสนอมันไม่น่าสนใจ ถ้ามันน่าสนใจจะกดเข้าไปอ่านอยู่แล้วเหมือนถ้าเป็นวิดีโอจะอยากกดเข้าไปอ่านมากกว่านี้ เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว ไม่ได้ทำให้ตัวห้องสมุดน่าใช้งานขึ้นมาเลยครับ การนำเสนอข่าวสารหรือข้อมูลดูแล้วหลัง พอเป็นโปรเตอร์ตัวหนังสือก็ตัวเล็กอ่านยาก ”

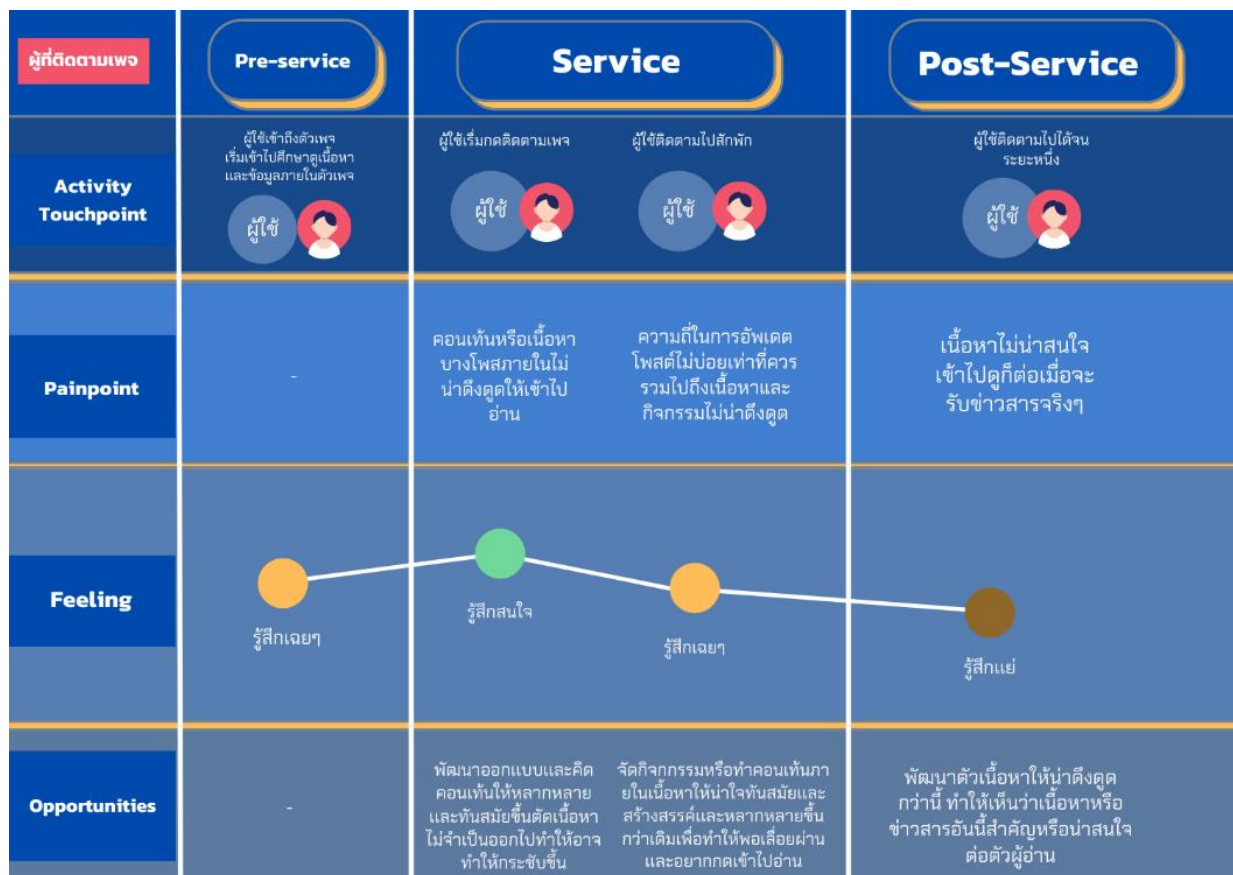
(D) “ อยากให้เพิ่มเนื้อหาสำคัญให้อยู่บนรูปเลยครับ เพราะบางทีก็ไม่อยากใช้เวลาในการอ่านข้อความนั้นๆ นานเท่าไรอยากรู้เลยว่ามันเป็นอย่างไง ”

(E) “ อยากให้ทางเพจเปลี่ยนการนำเสนอตัวคอนเทนต์ให้มันดูทันสมัยมากขึ้นครับอาจจะเอาเหตุการณ์ที่เป็นกระแสมาปรับประยุกต์ใช้กับคอนเทนต์ที่จะโพสต์ครับมันจะดึงดูดความสนใจมากกว่าครับ”

สรุปผลการสัมภาษณ์

จากสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำให้เห็นถึงประเด็นเกี่ยวข้องในส่วนเนื้อหาของเนื้อหาผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความเห็นเหมือนกันว่าเนื้อหาในเพจเป็นไปในทางที่ดีมีความครบถ้วนจะมีบางส่วนเท่านั้นที่คิดว่าเนื้อหาไม่มีความน่าดึงดูดให้เข้าไปอ่าน ในส่วนของคอนเทนต์บนเพจนั้นจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานความเห็นส่วนใหญ่เป็นไปในแนวเดียวกันคือควรแก้ไขและพัฒนาคอนเทนต์เพราะคอนเทนต์ดูซ้ำหลัง เป็นทางการเกินไป ไม่มีความดึงดูด แต่บางคอนเทนต์ก็มีผู้ใช้งานชื่นชอบ ได้แก่ คอนเทนต์คำคมหนังสือแต่โดยรวมควรแก้ไขในด้านคอนเทนต์ ต่อมาในส่วนของความถี่ในการโพสต์จากการที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ติดตามทั้งหมดพูดเหมือนกันว่าไม่ปรากฏโพสต์ของเพจห้องสมุดอยู่บนหน้าแรกของตนเองเลยหากผู้ใช้งานต้องการดูข้อมูลต้องเข้าไปดูที่หน้าเพจเองเท่านั้น ในส่วนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ติดตามมีทั้งผู้ที่ได้รับและไม่ได้รับข่าวสารผู้ที่ได้รับจะเป็นผู้ที่ไม่ได้เข้าไปดูในตัวเพจทำให้ไม่ได้ข้อมูลข่าวสารอะไร เนื่องจากโพสต์ของเพจไม่ปรากฏที่หน้าแรกของผู้ใช้งาน ส่วนผู้ที่ได้จะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาเปิดปิดห้องสมุด ในส่วนของกิจกรรมห้องสมุดจากการที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ติดตาม ผู้ติดตามมีความต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มกิจกรรมให้เยอะขึ้นและมีการจัดกิจกรรมที่ผู้ติดตามสามารถมีส่วนร่วมกับห้องสมุดและควรมีการเพิ่มกิจกรรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะจากการที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ติดตามทำให้ทราบถึงไอเดียต่างๆ เช่น การออกแบบกิจกรรม การจัดทำโปสเตอร์ การจัดทำสื่อวิดีโอ และอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้นั้นสามารถเข้าใจถึงเนื้อหาต่างๆบนเพจได้อย่างเข้าใจง่ายที่สุด และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น “ อยากให้แฟนเพจมีการนำเสนอคอนเทนต์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มการแนะนำหนังสือ การจัดกิจกรรมภายในเพจเพื่อให้แฟนมีคนติดตามมากขึ้น ” เป็นต้น

2.4.3 วิเคราะห์ผลจาก Customer Journey Map



ภาพประกอบ 1 Customer Journey Map

จากการทำ Customer Journey Map ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานและการเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้ในด้านต่างๆ ทำให้ทราบทิศทางการใช้งานของผู้ใช้ตั้งแต่เริ่มต้นใช้งานไปจนถึงสิ้นสุดการใช้งานโดยจะชี้ให้เห็นตั้งแต่การเริ่มต้นใช้ที่ผู้ใช้งานจะต้องเข้าสู่ข้อมูลผ่านเพจเฟซบุ๊กสำนักหอสมุดกลาง มศว โดยผู้ที่เข้ามาติดตามจะได้ประโยชน์จากเพจก็คือการได้รับข้อมูลข่าวสารและอัปเดตต่างๆของห้องสมุดกลาง มศว และเมื่อได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้วเฉลี่ยพบว่ารู้สึกเฉยๆ ต่อมา ผู้สัมภาษณ์เริ่มติดตามเพจ จะพบว่า คอนเทนต์และเนื้อหาภายในเพจบางอันดูไม่น่าดึงดูดให้เข้าไปอ่านเท่าที่ควรและเมื่อได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้วเฉลี่ยพบว่า รู้สึกสนใจเนื้อหาภายในเพจสำนักหอสมุดกลาง มศว และจากข้อเสนอแนะ ควรพัฒนาออกแบบและคิดคอนเทนต์ให้มีความหลากหลายและทันสมัย และทำเนื้อหาให้กระชับเข้าใจง่ายน่าอ่าน ต่อมาจะเป็นตอนที่ผู้สัมภาษณ์ได้ติดตามเพจมาได้สักระยะแล้ว ผู้สัมภาษณ์จะไม่ได้สนใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารภายในเพจสักเท่าไร รวมถึงเมื่อมีโพสเกี่ยวกับเพจดังขึ้นมาก็จะเลื่อนผ่านหรืออ่านผ่าน ๆ เพราะไม่ได้สนใจคอนเทนต์และเนื้อหาสักเท่าไร และเมื่อได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้วเฉลี่ยพบว่า รู้สึกเฉยๆ และข้อเสนอแนะคือ ควรจัดกิจกรรมหรือทำคอนเทนต์

ให้ดูทันสมัยและดูน่าสนใจและมีความหลากหลายเพิ่มขึ้น และเมื่อผู้สัมภาษณ์ได้ติดตามเพจเป็นระยะเวลา นาน โปสจะไม่ค่อยแสดงในหน้าฟีดเฟซบุ๊กโดยนานๆจะแสดงให้เห็นสักครั้งหนึ่ง และผู้สัมภาษณ์ก็จะเข้าไปดูข้อมูลในเพจนานๆครั้งหรือมีข่าวสารที่ตนเองสนใจเท่านั้น และเมื่อได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้วเฉลยพบว่า รู้สึกแย่ ข้อเสนอแนะคือ พัฒนาเนื้อหาให้ดูน่าสนใจกว่านี้รวมถึงทำให้ผู้ติดตามเห็นว่าเนื้อหาที่มีความสำคัญต่อตัวผู้ติดตาม

2.4.4 วิเคราะห์ผลจากการทำ SWOT

ทำ SWOT เปรียบเทียบจุดอ่อนจุดแข็งของเพจ สำนักหอสมุดกลาง มศว กับห้องสมุดอื่นที่ได้รับความนิยมกว่า เพื่อให้ทราบว่าเพราะเหตุใดสำนักหอสมุดกลาง มศว ถึงมียอดผู้ติดตาม จำนวนไลค์ จำนวนผู้เข้าถึงได้น้อยกว่า

- เปรียบเทียบ SWOT ของ เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว กับ Thammasat University Library และ Khon Kaen University Library (ย้อนหลัง 2 เดือน : กุมภาพันธ์-มีนาคม)

เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว

เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว	
S จุดแข็ง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการ Active ในการอัปเดตเนื้อหาหรือคอนเทนต์จากการโพสต์บน Facebook อยู่ตลอดเวลา - มีการโพสต์ข่าวสารและข้อมูลครบถ้วน มีทั้งข้อความและรูปภาพ - มีการรับความคิดเห็นจากการทำแบบประเมินของผู้ใช้เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา
W จุดอ่อน	<ul style="list-style-type: none"> - เนื้อหาไม่น่าสนใจ - นักศึกษาในมหาวิทยาลัยไม่ทราบว่า มีเพจอยู่ - คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าที่ควร - อินโฟกราฟิกที่ใช้นำเสนอข้อมูลหรือข่าวสารภายในเพจดูล้าหลัง - โปสต์การแนะนำหนังสือดูทางการมากเกินไปทำให้สับสนคิดว่าเป็นการแจ้งข่าวสาร
O โอกาส	<ul style="list-style-type: none"> - มีโอกาสในการพัฒนาเนื้อหาให้ดีและน่าสนใจยิ่งขึ้น - พัฒนาการประชาสัมพันธ์เพจผ่านช่องทางใหม่ๆ - จัดกิจกรรมที่ให้ผู้ติดตามสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ (ออนไลน์) - สร้างความร่วมมือกับอินฟลูเอนเซอร์ ผลิตคอนเทนต์ที่สามารถทำให้ผู้คนหันมาสนใจมากขึ้น - ออกแบบการนำเสนอ อาทิเช่น อินโฟกราฟิก รูปภาพ/วิดีโอให้น่าสนใจและดึงดูดมากขึ้น
T อุปสรรค	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ติดตามน้อย คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจ - มีสิ่งที่น่าสนใจมากกว่าเนื้อหาบนเพจหอสมุดกลาง มศว - ค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมในปัจจุบัน - คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยเล่น Facebook

สรุป - ภายในเพจมีการโพสต์คอนเทนต์และข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดๆแต่ตัวเนื้อหาไม่มีความดึงดูดพอทั้ง อินโฟกราฟิก รูปภาพ/วิดีโอ ทำให้ผู้ติดตามเล็งเห็นว่าคอนเทนต์หรือตัวเนื้อหาไม่มีความสำคัญหรือประโยชน์แก่ตนเอง จึงทำให้ เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว เกิดอุปสรรคในด้านของ คนติดตาม เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว ที่น้อย

เพจ Khon Kaen University Library

เพจ Khon Kaen University Library	
S จุดแข็ง	หน้าเพจมีการอัปเดตอยู่ตลอด คอนเทนต์ภายในเพจมีความหลากหลาย ทั้ง รูป โพสต์ข้อความ และวิดีโอ
W จุดอ่อน	นักศึกษาไม่ทราบว่า มีเพจห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเปิดให้บริการอยู่ เนื้อหาไม่น่าสนใจ
O โอกาส	มีโอกาสนในการพัฒนาเนื้อหาให้ดียิ่งขึ้น
T อุปสรรค	คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจ

สรุป- เนื้อหาที่มีความหลากหลาย มีทั้งรูปภาพข้อความคลิปวิดีโอต่างๆ แต่ปัญหาจะเป็นตัวคอนเทนต์ที่ส่วนใหญ่ไม่ได้มีความน่าสนใจมากพอที่จะดึงให้มาสนใจเนื้อหาภายในเพจหรือติดตามเพจได้ แต่ก็มีโอกาสนในการพัฒนาให้ดีขึ้นได้ เพื่อดึงดูดผู้ใช้ให้เข้ามาติดตามมากขึ้น จากการพัฒนาตัวคอนเทนต์ที่น่าสนใจและดึงดูดตัวผู้ชมมากขึ้นกว่าเดิม

เพจ Thammasat University Library

เพจ Thammasat University Library	
S จุดแข็ง	มีผู้ติดตามมากกว่า 1 แสนคน มียอดผู้ติดตามเพจเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ มีการอัปเดตโพสต์คอนเทนต์ เนื้อหาข่าวสารอยู่ตลอดเวลา และในส่วนของเนื้อหาคอนเทนต์สามารถดึงดูดผู้ใช้ เพราะเนื้อหาคอนเทนต์มีความทันสมัยและเข้าถึงกลุ่มผู้ติดตามส่วนใหญ่
W จุดอ่อน	นักศึกษาบางคนในมหาวิทยาลัยไม่ทราบว่า มีเว็บเพจอยู่จึงไม่ได้เข้ามาติดตาม

O โอกาส	เนื่องด้วยการที่มีจำนวนคนติดตามที่เยอะ ทำให้มีโอกาสในการที่จะประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและบริการใหม่ๆได้เรื่อย ๆ และทำให้ผู้ติดตามเข้ามามีส่วนร่วมกับเพจได้อยู่เสมอ
T อุปสรรค	ส่วนใหญ่ที่ติดตามเพจจะเป็นนิสิตนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

สรุป- มีผู้ติดตามเยอะ เนื้อหาที่มีความหลากหลายและน่าสนใจ มีการ Active ในการอัปเดตโพสต์อยู่เป็นประจำ มีโอกาสในการโปรโมตและประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการต่างๆได้ค่อนข้างดี ตัวคอนเทนต์ทันสมัยมีการใช้เนื้อหาหรือเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมาใช้ประกอบภายในคอนเทนต์เพื่อให้ผู้ใช้สนใจมากขึ้นและเข้าถึง นิสิตนักศึกษาได้มากกว่าปกติ แต่โดยรวมแล้วปัญหาคือผู้ติดตามส่วนใหญ่จะจำกัดอยู่แค่นิสิตและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

จากการเปรียบเทียบ SWOT จากเพจ Facebook Fanpage ของ (เพจสำนักหอสมุดกลาง มศว) / (เพจ Thammasat University Library) / (เพจ Khon Kaen University Library) จุดแข็งส่วนใหญ่ของ เพจ สำนักหอสมุดกลาง มศวและเพจ Khon Kaen University Library จะเป็นในด้านของ ที่ตัวเพจมีการอัปเดตโพสต์อยู่สม่ำเสมอ คอนเทนต์มีความหลากหลายแต่จุดแข็งของเพจ Thammasat University Library จะมีในส่วนของคอนเทนต์หรือเนื้อหาที่มีความทันสมัยและน่าสนใจดึงดูดผู้ใช้เข้ามาใช้ซึ่งทั้งสองเพจมีแต่ไม่สามารถดึงดูดผู้ใช้ได้ จุดอ่อนส่วนใหญ่จะเป็นคนไม่ทราบและไม่สนใจที่จะเข้ามาติดตามเนื้อหาหรือคอนเทนต์ภายในเพจ และเนื้อหาไม่ดึงดูดทำให้ไม่ผู้ติดตามไม่ค่อยสนใจและไม่ได้ก่อให้เกิดการเพิ่มผู้ติดตามใหม่จะเป็นจุดอ่อนหรือปัญหาสำคัญมาก สำหรับเพจสำนักหอสมุดกลาง มศว และ เพจ Khon Kaen University Library และในส่วนของโอกาสจะคล้ายกันของทั้ง 3 เพจ เป็นในส่วนของการพัฒนาในส่วนของตัวคอนเทนต์และเนื้อหาให้ดีขึ้นการทำประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น อุปสรรคเพจสำนักหอสมุดกลาง มศว และ เพจ Khon Kaen University Library จะเป็นในส่วนของผู้ติดตามที่น้อยโดยส่วนใหญ่ คนไม่ค่อยให้ความสนใจตัวคอนเทนต์ข่าวสารที่โพสต์ภายในเพจ ส่วนเพจ Thammasat University Library จะเป็นอุปสรรคที่ไม่ค่อยหนักเท่ากับทั้งสองเพจอย่างเพจสำนักหอสมุดกลาง มศว และ เพจ KhonKaen University Library เพราะส่วนใหญ่ผู้ที่ติดตามเพจจะเป็นนิสิตนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

2.5 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากการทำ Customer Journey Map ของ Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว รวมไปถึงการวิเคราะห์ผล SWOT เปรียบเทียบจุดอ่อนจุดแข็งกับ Facebook Fanpage ของมหาวิทยาลัยอื่น (เพจ Thammasat University Library และ เพจ Khon Kaen University Library) จึงสรุปได้ว่า ในประเด็นการอัปเดตโพสต์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารและการบริการนั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี เนื่องจากมีการอัปเดตอยู่เป็นประจำ อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆอยู่บ้าง แต่ก็ไม่ได้มากเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับ Facebook Fanpage ของมหาวิทยาลัยอื่นๆ โดยในส่วนที่เป็นปัญหาก็จะเป็นในเรื่องของประเด็นเนื้อหา ซึ่งโดยรวมนั้นก็ถือว่ามีความครบถ้วนไม่ว่าจะเป็นในส่วนของคุณภาพและรูปภาพ เพียงแต่รูปแบบของสื่อหรือดีไซน์ของ Infographic นั้นยังไม่น่าสนใจหรือไม่น่าดึงดูดเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับ Facebook Fanpage ของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้นั้นเลื่อนผ่านไปและไม่ได้เข้าไปดูอีก รวมไปถึงประเด็นการเข้าถึง Facebook Fanpage ของสำนักหอสมุดกลาง มศว ที่การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางและภาพลักษณ์นั้นยังไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ยังคงมีนิสิตอีกหลาย ๆ คนมีไม่ทราบว่า Facebook Fanpage ของสำนักหอสมุดกลาง มศว อยู่ รวมไปถึงผู้ใช้งานอื่น ๆ ในวงกว้างอีกด้วย ซึ่งถ้าหากสามารถแก้ไขในประเด็นปัญหาเหล่านี้ได้ก็จะเป็นการเพิ่มฐานผู้ติดตาม ที่จะเข้ามามีส่วนช่วยในการกระตุ้นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้กับทาง Facebook Fanpage ซึ่งจะทำให้สามารถเผยแพร่ข่าวสาร การบริการ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นวงกว้างและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง

จากการศึกษาผู้ที่ติดตาม / สํารวจและเปรียบเทียบ / การจัดทำ SWOT ของ Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงโดยแยกออกเป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุงออกมา 3 ด้านดังนี้

ด้านเนื้อหาข่าวสาร/คอนเทนต์ภายใน Facebook Fanpage

- กำหนดเป้าหมายเนื้อหาข่าวสารและข้อมูลภายในเพจให้ตรงกับตัวผู้ใช้ในปัจจุบัน
- สร้างเนื้อหาในคอนเทนต์ให้ดูทันสมัยน่ากระแสดังกล่าวทางสังคมปัจจุบันมาปรับใช้กับการนำเสนอเนื้อหาข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆภายใน Facebook Fanpage โปสต์มีมีที่สอดแทรกเนื้อหาสาระ หรือ สร้างโพลที่ทำให้ผู้ติดตามได้เข้ามาเล่น ร่วมสนุก ผ่านคลายเบาสมอง สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างแอดมินที่ดูแลเพจและผู้ติดตาม
- โปสต์ให้ถี่และบ่อยขึ้นโดยกำหนดให้มีการโพสต์อย่างน้อย 1-2 โปสต์ต่อวัน อาจมีการโพสต์คอนเทนต์การแนะนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ของห้องสมุด มศว ให้มากขึ้นและเลือกเวลาในการลงเนื้อหาโดยการเลือกลงให้เวลาที่คิดว่าผู้ติดตามเข้ามาเปิดแอปพลิเคชัน Facebook เพื่อทำให้ผู้ติดตามได้โพสต์เห็นมากขึ้น
- แนะนำให้ผู้ดูแล Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของ Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) โดยการใช้ Facebook Analysis เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง

ด้านการส่งเสริมจัดกิจกรรม

- การจัดกิจกรรม อาทิเช่น การตอบคำถามร่วมกับทาง Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) การประกวดผลงานการออกแบบโปสเตอร์ห้องสมุดต่างๆ เป็นต้น โดยมอบรางวัลให้กับผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อทำให้สร้างการปฏิสัมพันธ์กับผู้ติดตามทำให้ผู้ที่ร่วมกิจกรรมเกิดความผูกพันกับทาง Facebook Fanpage และสนใจโพสต์ที่เห็นผ่านตาบ่อยครั้งขึ้น

ด้านภาพลักษณ์

- ปรับเปลี่ยนรูปโปรไฟล์และรูปภาพปกบน Facebook Fanpage (สำนักหอสมุดกลาง มศว) ให้ดูเรียบง่ายและทันสมัยขึ้น มีการปรับเปลี่ยนภาพโปรไฟล์ตามเทศกาลหรือตามกระแสทางสังคมต่าง เพื่อแสดงถึงความ Active ของ Facebook Fanpage และทำให้ผู้ใช้ที่ผ่านไปผ่านมาเกิดสะดุดตาแล้วกดเข้ามายัง Facebook Fanpage มากขึ้น
- สร้างความร่วมมือกับอินฟลูเอนเซอร์ ผลิตคอนเทนต์ที่สามารถทำให้ผู้คนหันมาสนใจมากขึ้น เช่น การร่วมมือกับคนที่มีชื่อเสียงภายในมหาวิทยาลัยหรือนักเขียนชื่อดังเพื่อจัดกิจกรรมต่างๆขึ้นมา อีกทั้งยังเป็นการดึงดูดให้ฐานผู้ติดตามของอินฟลูเอนเซอร์นั้นเข้ามาติดตามและมีส่วนร่วมกับทาง Facebook Fanpage อีกด้วย
- ตอบข้อความและข้อสงสัยที่ผู้ติดตามสอบถามเข้ามาทางกล่องข้อความ อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น โดยการจัดการแอดมินเพิ่มเพื่อคอยตรวจสอบกล่องข้อความอยู่เสมอๆ นอกจากนี้ควรมีการใช้ Chat Bot เข้ามาช่วยเหลือในการตอบคำถามเบื้องต้น โดยทำการวิเคราะห์จากข้อความเก่าที่ผู้ใช้นั้นเคยถามเข้ามา เพื่อนำมาคิดเป็นแนวข้อคำถามและป้อนข้อมูลให้กับ Chat Bot ต่อไป

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

4.1) ได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของสาระรายวิชาอะไรบ้าง และได้พัฒนาทักษะหรือได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงานโครงการ

1. นาย จรณ ไขยวุฒิ 62101010238

ได้เรียนรู้วิธีการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล การนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ ทำให้เห็นถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน ได้เรียนรู้วิธีการเลือกเก็บข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์กับงานของตนมากที่สุด การสรุปผลต่างๆทั้งการสรุปผลการสัมภาษณ์และการสรุปผล Customer Journey Map การนำข้อมูลที่ได้อามาSWOT เพื่อวิเคราะห์ หาจุดอ่อนและจุดแข็ง เพื่อพัฒนาห้องสมุด ซึ่งคาดว่ารายงานที่กลุ่มตนได้ทำห้องสมุดจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาได้ในอนาคต

2. นาย ธีรโชติ นามวงศา 62101010246

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการครั้งนี้ ได้เรียนรู้และฝึกการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก แล้วนำมาเปรียบเทียบ ได้ฝึกการสัมภาษณ์บนออนไลน์ที่เป็นรูปแบบการสัมภาษณ์อีกรูปแบบหนึ่งที่ค่อนข้างใหม่ และได้เรียนรู้การทำงานกลุ่มหรือการทำงานเป็นทีม จัดการวางแผนการทำงานร่วมกันกับเพื่อนๆ ในกลุ่ม แบ่งกันทำงานเป็นแบบทีม เพื่อที่จะให้งานสำเร็จตามวันเวลาที่วางแผนไว้ อีกทั้งยังได้ฝึกการทำ Customer Journey map เพื่อเป็นการวิเคราะห์ศึกษาผู้ใช้ และยังมีการฝึกทำ SWOT เพื่อเป็นการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อวิเคราะห์แนวทางและโอกาสการแก้ไขของปัญหานั้นๆ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการทำงานภายในอนาคตได้

3. นาย วรัญญ ขลิบบัน 62101010251

ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการศึกษาผู้ใช้ ว่ามีขั้นตอนอย่างไร ควรเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการแบบไหน ซึ่งทำให้เห็นถึงมุมมอง ความคิด ความรู้สึก และปัญหาต่างๆของผู้ใช้ เพื่อที่จะสามารถค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นๆได้ ผ่านการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา การศึกษาข้อดี-ข้อเสีย ผ่านการทำ SWOT และการฝึกการทำ Customer Journey โดยทักษะและความรู้ที่เราได้รับจากการทำโปรเจคเจคในครั้งนี้ คิดว่าน่าเป็นประโยชน์อย่างมากหากต้องนำไปใช้กับการทำงานในอนาคตข้างหน้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำงานเป็นทีมหรือวิธีการศึกษาผู้ใช้เองก็ตาม

4. นาย ศรัณย์ ศรีศุภภัค 62101010253

ได้เรียนรู้กระบวนการทำงานต่างๆ ในการศึกษาผู้ใช้ พฤติกรรมของผู้ใช้ ซึ่งใช้การสัมภาษณ์ออนไลน์ ซึ่งทำให้เห็นถึงมุมมอง ความเห็นต่างๆ ที่แปลกใหม่ และทำให้เห็นจุดเด่นจุดด้อยของแต่ละเพจห้องสมุดต่างๆ เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการทำ Journey map การทำ Swot เพื่อที่จะได้เห็นภาพมากขึ้น และการทำงานร่วมกับคนในกลุ่ม ซึ่งจากทักษะต่างๆที่ได้มาสามารถนำไปต่อยอดในอนาคตได้

5. นาย สิทธิโชค สายบุญสา 62101010255

จากการทำโครงการในครั้งนี้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน คือ การได้ศึกษาและมองเห็นถึงปัญหา และพฤติกรรมความต้องการและการใช้งานของผู้ใช้ โดยใช้วิธีการศึกษาหลากหลายวิธีไม่ว่าจะเป็น การสัมภาษณ์ผู้ใช้ การสำรวจและเปรียบเทียบ การทำ Customer Journey Map การทำ SWOT ของการทำโครงการในครั้งนี้ อีกทั้งยังได้ทักษะการสื่อสาร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการแบ่งหน้าที่งานให้กับสมาชิกภายในทีมโดยคิดว่าการทำงานครั้งจะส่งผลให้มีประสบการณ์ในการทำงานในครั้งต่อให้ดีขึ้น และคาดหวังว่าโครงการครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาอ่านไม่มากก็น้อย

6. นาย ปรีณธร ชุ่นหวด 62101010670

ได้รู้เกี่ยวกับกระบวนการศึกษาผู้ใช้หลากหลายรูปแบบ ที่ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกันและทำให้เห็นถึงปัญหา ซึ่งทำให้รู้ว่าควรแก้ปัญหาที่ส่วนไหนและสามารถทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากขึ้น และจากการทำ project ในครั้งนี้ ทำให้ได้ทักษะด้านการคิด วิเคราะห์และจับประเด็นปัญหาที่ผู้ใช้ประสบพบเจอ ได้ทำ Customer Journey Map เพื่อศึกษาเส้นทางการใช้บริการของผู้ใช้ และได้ประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มและการสื่อสารกันภายในทีม

7. นาย พิณธัญ เกียรตินิพุล 62101010672

ได้ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เรียนรู้และฝึกทักษะการสัมภาษณ์และทักษะการรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการ ทำให้เห็นถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหา อีกทั้งยังเห็นถึงมุมมองและความต้องการของผู้ให้สัมภาษณ์ นอกจากนี้ยังได้ฝึกวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียจากการทำ SWOT และวิเคราะห์ถึงขั้นตอนการเดินทางและPainPoint ในแต่ละขั้นตอนจากการทำ Customer Journey Map โดยผมคิดว่าการทำงานโปรเจกต์ในครั้งนี้จะสามารถเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคตได้

4.2) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 จึงทำให้การทำงานเกิดปัญหาหลายเรื่องดังนี้

การสัมภาษณ์ จำเป็นต้องสัมภาษณ์แบบออนไลน์ และบางทีจากการสัมภาษณ์อาจจะเก็บข้อมูลมาได้ไม่ครบถ้วน จึงจำเป็นต้อง ไปรบกวนเวลาสัมภาษณ์จากผู้ที่ให้สัมภาษณ์อีก ซึ่งจะเป็นการรบกวนเวลาของผู้สัมภาษณ์ได้

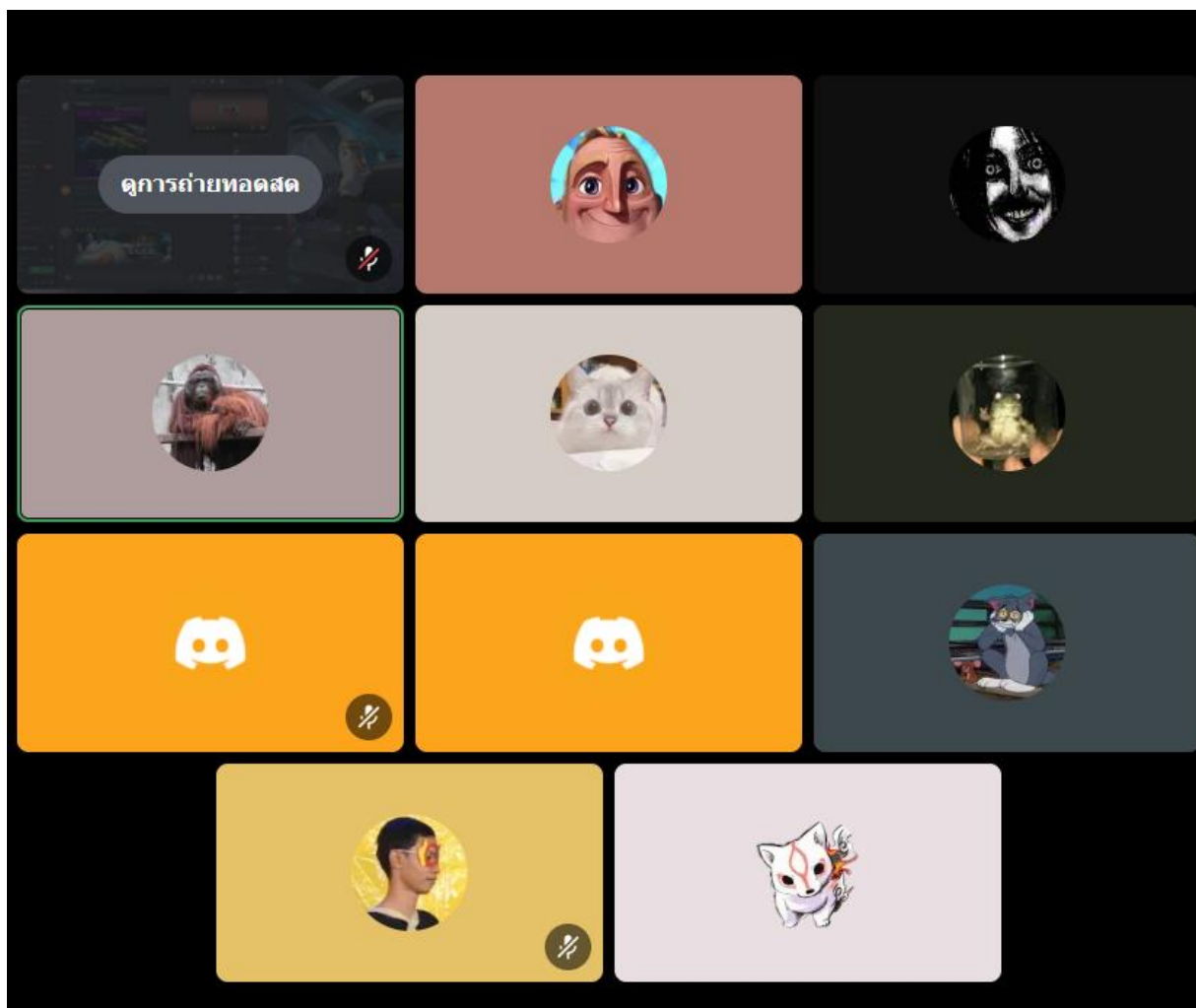
เวลาในการทำงาน เนื่องจากไม่ได้เจอและร่วมทำงานด้วยกัน การทำงานทั้งหมดจึงอยู่ในรูปแบบออนไลน์ จึงทำให้เวลาที่จะร่วมกันทำงานอาจจะมีเวลาวางไม่ตรงกันบ้าง จึงจำเป็นต้องขยายเวลาการทำงานในบางส่วนหรือนัดเวลากันทำงานใหม่ภายในเวลาที่ว่างกันทุกคน

การรวบรวมข้อมูล เนื่องจากมีวิธีการใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายมากเกินไป จึงทำให้อาจจะทำให้เกิดการสับสนและข้อมูลที่มีจำนวนมากจึงทำให้เกิดความซับซ้อนขึ้น

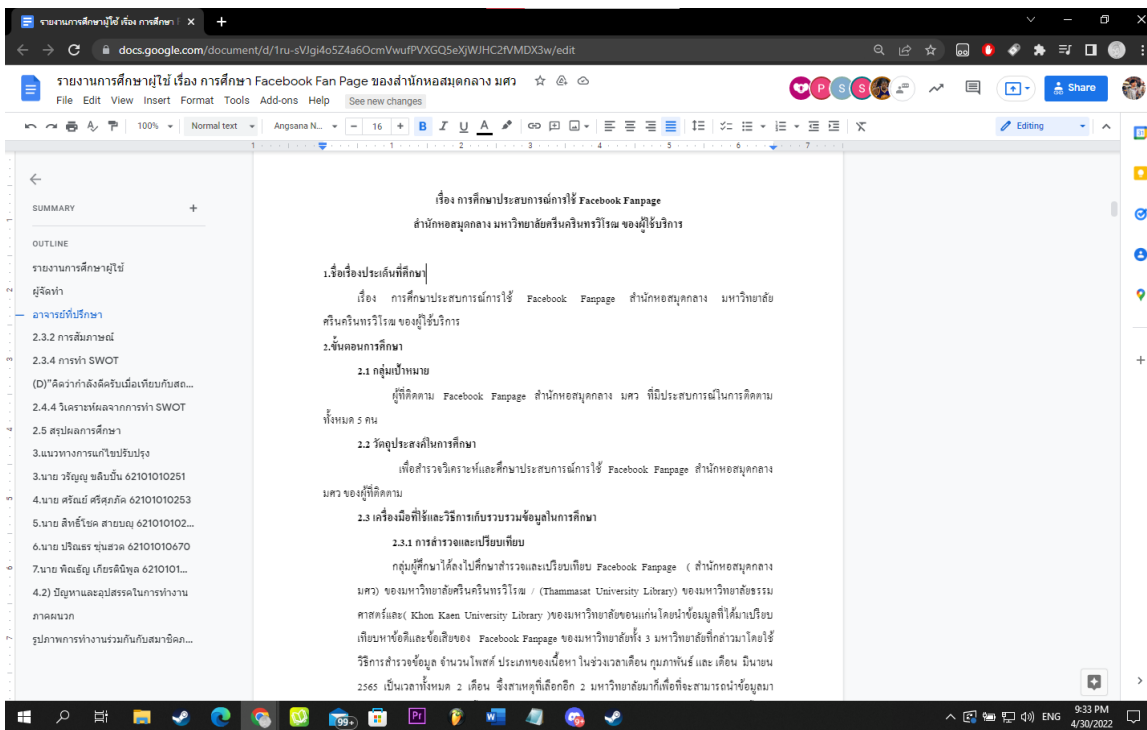
การสื่อสาร เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องติดต่อกันผ่านช่องทางออนไลน์ได้เพียงอย่างเดียว ทำให้มีปัญหาในเรื่องการสื่อสารและทำงานอยู่บ้างเล็กน้อย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือความไม่เสถียรของโปรแกรมที่ใช้ (Discord) ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

ภาคผนวก

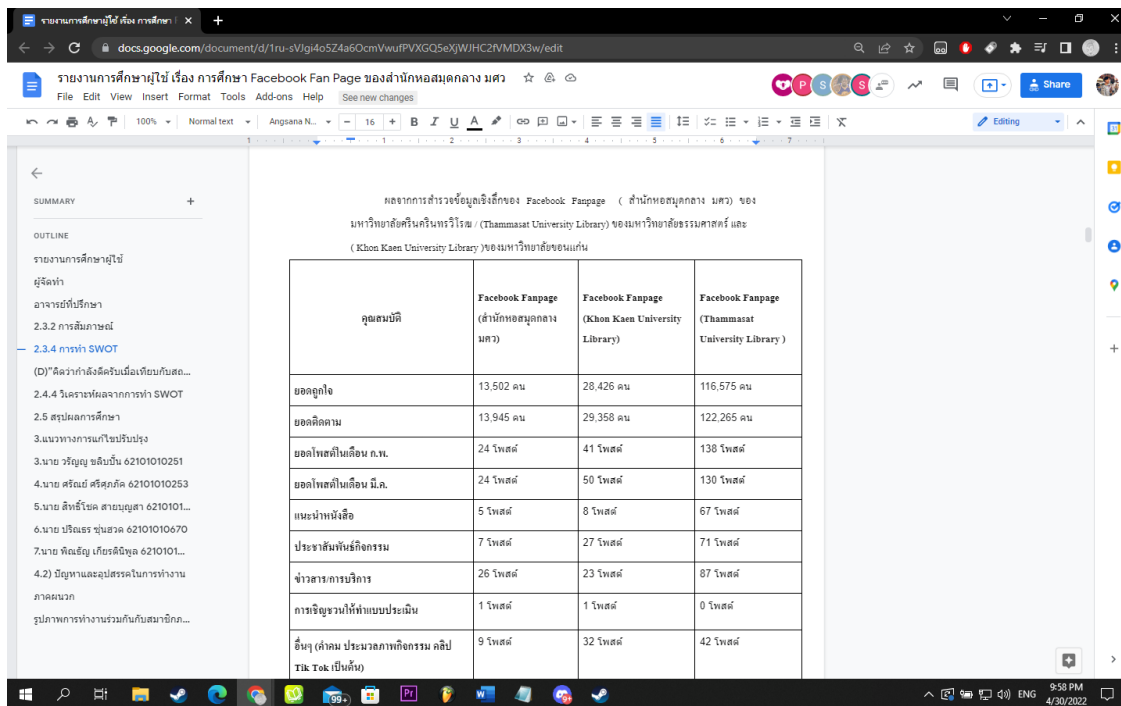
รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม



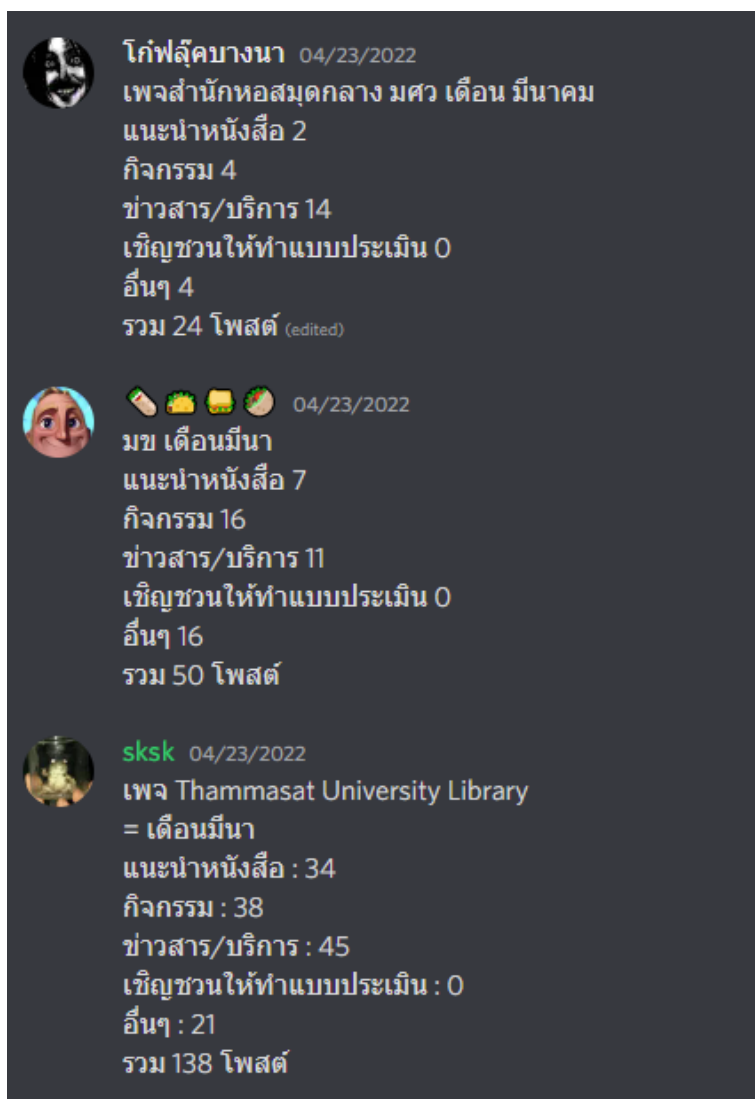
ภาพประกอบ 2 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 1



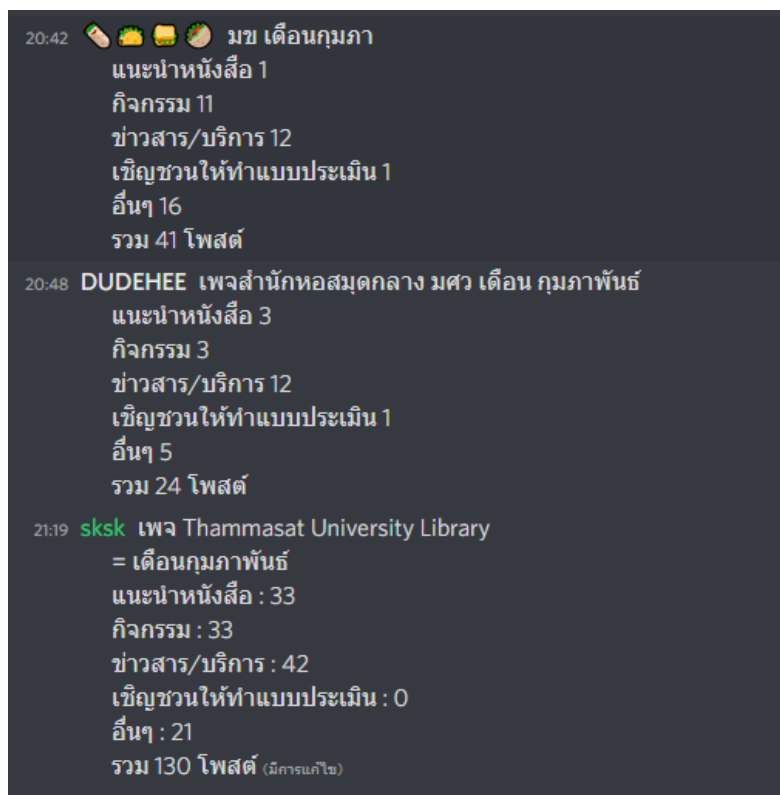
ภาพประกอบ 3 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 2



ภาพประกอบ 4 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 3



ภาพประกอบ 5 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 4

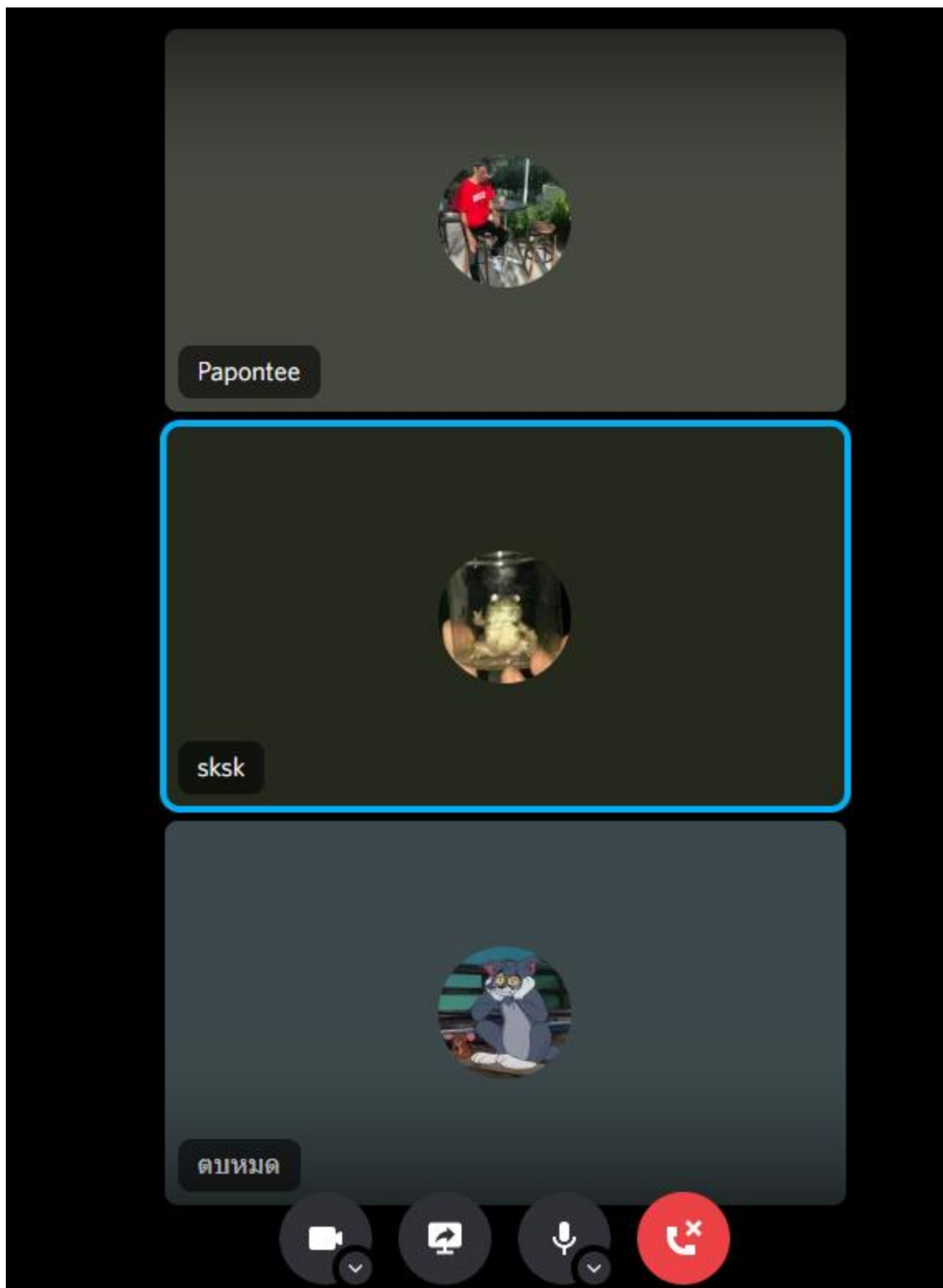


ภาพประกอบ 6 รูปภาพการทำงานร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม 5

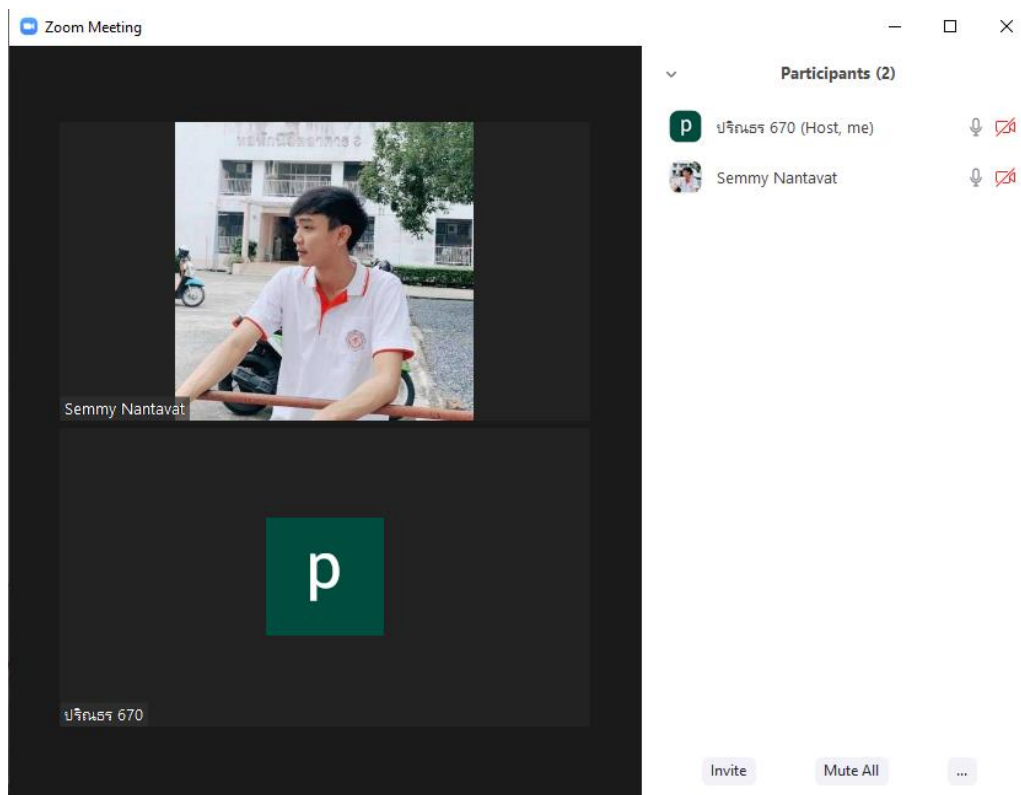
รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว



ภาพประกอบ 7 รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว 1



ภาพประกอบ 8 รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว 2



ภาพประกอบ 9 รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่ติดตาม Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มศว 3