



## การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

### โครงการการศึกษาผู้ใช้บริการ ของ

นางสาวจันทร์กะพ้อ	พินอภีรักษ์	รหัสนิสิต	62101010240
นางสาวพรชนก	หมื่นน้ำเงิน	รหัสนิสิต	62101010248
นางสาวรัชนีกร	โพธิ์เสนา	รหัสนิสิต	62101010250
นางสาวธวชินี	พลแก้ว	รหัสนิสิต	62101010664
นางสาวธัญชนก	ปานรุ่งโรจน์	รหัสนิสิต	62101010665
นางสาวรุจิรา	คงกำหนด	รหัสนิสิต	62101010673
นางสาวอัยยดา	จรกา	รหัสนิสิต	62101010677

### นิสิตชั้นปีที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

ปีการศึกษา 2564



## การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

### โครงการการศึกษาผู้ใช้บริการ

ของ

นางสาวจันทร์กะพ้อ	พินอภีรักษ์	รหัสนิสิต	62101010240
นางสาวพรชนก	หมื่นน้ำเงิน	รหัสนิสิต	62101010248
นางสาวรัชณีกร	โพธิ์เสนา	รหัสนิสิต	62101010250
นางสาวธวชินี	พลแก้ว	รหัสนิสิต	62101010664
นางสาวธัญชนก	ปานรุ่งโรจน์	รหัสนิสิต	62101010665
นางสาวรุจิรา	คงกำหนด	รหัสนิสิต	62101010673
นางสาวอัยยดา	จรงกา	รหัสนิสิต	62101010677

นิสิตชั้นปีที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

ปีการศึกษา 2564

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา.....	1
2. ขั้นตอนการศึกษา.....	1
2.1 กลุ่มเป้าหมาย.....	1
2.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	1
2.3 วิธีการศึกษา.....	1
2.3.1 การสัมภาษณ์.....	1
2.3.2 Custom Journey Map.....	1
2.4 วิเคราะห์ข้อมูล.....	2
2.4.1 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์.....	2
2.4.2 สรุปผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์.....	11
2.4.3 วิเคราะห์ Custom Journey Map.....	15
2.4.4 สรุปผลวิเคราะห์จาก Custom Journey Map.....	19
2.5 สรุปผลการศึกษา.....	22
3. แนวคิด/แนวทางการแก้ไขปรับปรุงในประเด็นปัญหาที่พบ.....	24
4. การสะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project.....	26
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายวิชา หรือการพัฒนาทักษะจากการทำ Project.....	26
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....	27
ภาคผนวก.....	28

## 1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

## 2. ขั้นตอนการศึกษา

### 2.1 กลุ่มเป้าหมาย

บุคคลทั่วไปที่มีประสบการณ์การเข้าใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

### 2.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและประสบการณ์การเข้าใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

### 2.3 วิธีการศึกษา

#### 2.3.1 การสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ศึกษาได้มีการสอบถามเพื่อนนิสิตคนที่มีประสบการณ์เข้าใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ก่อนการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์คิดคำถาม ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ที่เข้าถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ให้บริการจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์ online ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Line และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวตามความสะดวกของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ (ผู้ให้บริการ) ในระหว่างการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ศึกษาได้จัดบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หา จุดปะทะ (Touch Point) และ ปัญหา (Pain Point) ซึ่งทั้ง 2 อย่างนี้ล้วนเป็นจุดที่ผู้ให้บริการได้รับประสบการณ์มาจากการเข้าใช้บริการ และสำหรับแบบสอบถามกลุ่มของผู้ศึกษาได้สร้างคำถามจากการสำรวจผู้ให้บริการเบื้องต้นที่เคยใช้บริการก่อน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการแต่ละคนให้เหมือนกัน โดยกลุ่มผู้ศึกษาได้สร้างคำถามที่มีประเด็นครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้บริการที่หอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครไว้อย่างเป็นลำดับเพื่อให้ง่ายต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในการศึกษาผู้ใช้ให้เหมาะสม โดยกรอบคำถามสัมภาษณ์จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับภูมิหลังการให้บริการ และส่วนที่ 2 คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ คือ บุคคลทั่วไปที่มีประสบการณ์การเข้าใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน

#### 2.3.2 Custom Journey Map

เป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาเส้นทางการเข้าใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีที่มาจากจากการวิเคราะห์สัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึง ประสบการณ์ ปัญหา พฤติกรรม ความต้องการ และขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ ตั้งแต่ก่อนเข้าใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เห็นกิจกรรมที่

เกิดขึ้นของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการอาจจะมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือสนใจทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร อาทิ เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ บุคคลสถานที่ รูปภาพ เป็นต้น ซึ่งจะเกิดจุดปะทะขึ้น (Touch Point) และพบปัญหา (Pain Point) ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ได้รวมทั้งความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปสู่โอกาสในการพัฒนาบริการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงจุด และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจมากที่สุด

## 2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

### 2.4.1 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ คือ บุคคลทั่วไปที่มีประสบการณ์เข้าใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน กลุ่มผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ P แทน ผู้ให้สัมภาษณ์หรือผู้ใช้บริการไว้ตามลำดับ ดังนี้

P1 แทน ผู้ใช้บริการคนที่ 1

P2 แทน ผู้ใช้บริการคนที่ 2

P3 แทน ผู้ใช้บริการคนที่ 3

P4 แทน ผู้ใช้บริการคนที่ 4

P5 แทน ผู้ใช้บริการคนที่ 5

P6 แทน ผู้ใช้บริการคนที่ 6

P7 แทน ผู้ใช้บริการคนที่ 7

\*\*หมายเหตุ หอศิลป์ = หอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร

### คำถามเกี่ยวกับภูมิหลัง

**1. การเข้าใช้บริการ ทุกครั้งที่เข้าใช้บริการเกิดจากความตั้งใจตั้งแต่แรกหรือเกิดจากความบังเอิญที่ได้เข้าใช้บริการ เพราะอะไรถึงตัดสินใจเข้าหอศิลป์ และเข้าไปอะไรบ้าง**

จากการสัมภาษณ์ พบว่าการเข้าใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการเกิดจากความตั้งใจที่จะไปตั้งแต่แรก โดยความตั้งใจที่จะไปของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการไปแตกต่างกัน สามารถจำแนกความตั้งใจของผู้ใช้บริการได้ ดังนี้ 1) ตั้งใจไปถ่ายรูปกับเพื่อน เพื่อนำภาพมาลงโซเชียลของตนเอง 2) ตั้งใจไปเพื่อศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ ประกอบการทำรายงาน 3) ตั้งใจไปเพื่อชมภาพนิทรรศการศิลปะ จากความชอบส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และยังมีผู้ใช้บริการบางส่วนเข้าใช้บริการหอศิลป์ด้วยความบังเอิญเนื่องจากผู้ใช้บริการมีธุระต้องไปทำในสถานที่ใกล้กับหอศิลป์พอดี เมื่อเสร็จธุระแล้วจึงได้เข้าใช้บริการหอศิลป์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเข้าใช้บริการหอศิลป์ค่อนข้างบ่อย หรืออย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง เพราะเป็นสถานที่ที่ได้พบปะกับเพื่อนๆ โดยกิจกรรมจะเน้นไปที่การถ่ายรูปด้วยกันตามอัธยาศัย จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

“ทุกครั้งที่ไปคือเกิดจากความตั้งใจ วางแผนกับเพื่อนว่าจะไปถ่ายรูป มีเตรียมชุดเอาไว้เพื่อคลุมโทนของรูป เข้าไปจะเดินดูงานตามแนวทางเดินกลมบ้าง แต่ครั้งต่อไปที่มาไม่เดินดูแล้ว เพราะไม่อินจะเน้นถ่ายรูปตัวเองมากกว่า” (P2)

“นานๆ ทีจะไปครั้ง 2-3 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่จะไปเมื่อมีโอกาสได้ไป เช่น เมื่อต้องไปธุระแถวสยามดิสคัฟเวอร์รี่ และหอศิลป์อยู่ใกล้กับทางออกของสยามดิสคัฟเวอร์รี่พอดี เลยมีโอกาสได้ไป จึงได้แวะไปหอศิลป์แถบทุกครั้ง ไปเดินเล่นชมงานศิลปะโดยไม่มีจุดประสงค์ที่ตั้งใจไว้ตั้งแต่แรก” (P4)

“เคยไปครั้งแรกเมื่อนานมากแล้ว ช่วงที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี 1 เหตุผลที่ไปเพราะต้องศึกษาแหล่งเรียนรู้เพื่อทำรายงาน” (P5)

“ตั้งใจทุกครั้งที่ไป ไปค่อนข้างบ่อย เพราะชอบชมงานศิลปะอยู่แล้ว” (P6)

“ส่วนใหญ่มาจากความตั้งใจที่จะเข้าใช้บริการหอศิลป์อยู่แล้ว จะไปอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพราะอยากเข้าไปชมผลงานศิลปะว่าช่วงนั้นมีงานอะไรใหม่ๆ บ้าง” (P7)

## 2. ชอบไปหอศิลป์คนเดียว หรือไปกับเพื่อนมากกว่า และเพราะอะไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการมักจะชอบเข้าหอศิลป์กับเพื่อนมากกว่า เพราะผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการไปคนเดียวไม่ควรไปคนเดียว การไปกับเพื่อนทำให้ได้เดินเล่นพูดคุยกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน อย่างสนุกสนาน เช่น การถ่ายภาพ โดยผู้ใช้บริการมักจะผลัดกันถ่ายภาพให้กันเพื่อบันทึกภาพเก็บเป็นความทรงจำ ซึ่งจะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

“ชอบไปหอศิลป์กับเพื่อนมากกว่า เพราะรู้สึกว่าการไปคนเดียวไม่ควรไปคนเดียว” (P1)

“ชอบไปกับเพื่อน ไปคนเดียวเหงา ไปกับเพื่อนได้ discuss กัน” (P2)

“ชอบไปกับเพื่อนมากกว่าเพราะเวลาถ่ายรูปมีคนถือกล้องให้” (P3)

## 3. ชอบถ่ายรูปหรือไม่ หรือชอบดูภาพถ่ายมากกว่า เพราะอะไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะชอบถ่ายรูปมากกว่าดูภาพถ่ายจัดแสดง ซึ่งจะเน้นถ่ายภาพตนเองมากกว่าดูภาพถ่ายจัดแสดง แต่ก็มีดูภาพถ่ายจัดแสดงบ้างในภาพที่สนใจและสะดุดตา โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ให้เหตุผลว่าการถ่ายภาพเป็นเหมือนการบันทึกความทรงจำ เมื่อย้อนดูภาพถ่ายจะได้เห็นสิ่งต่างๆ ในมุมที่เราไม่เคยเห็น หรืออาจลืมไปแล้วบ้าง และอาจทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะไปต่อยอดจากสิ่งที่ภาพบันทึกไว้ได้อีก จะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

“ชอบถ่ายรูปภายในหอศิลป์ ทั้งภาพที่สนใจและภาพตัวเอง แต่จะชอบถ่ายรูปภาพตัวเองมากกว่าเพื่อไปลง IG” (P2)

“ชอบการถ่ายรูปเพราะเราจะได้เก็บช่วงเวลาที่เป็นความจำไว้ แล้วก็ชอบดูรูปด้วยเพราะจะได้เห็นสิ่งต่างๆ ในมุมที่เราไม่เคยเห็น ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ” (P3)

“ชื่นชอบและรักการถ่ายรูปรูปร่าง งานศิลปะมากๆ เนื่องด้วยบรรยากาศการตกแต่งภายในงานนิทรรศการมีความเป็นเอกลักษณ์ สวยตา มินิมอลทำให้ดึงดูด จึงอยากที่จะถ่ายภาพเก็บไว้” (P5)

“ชอบการถ่ายรูปรูปร่าง แต่ก็ชอบดูภาพถ่ายเช่นกัน ชอบที่แต่ละภาพวาดมันสื่อความหมายออกมาให้เราได้เข้าใจ ส่วนใหญ่ภาพจะสะท้อนเรื่องราวเกี่ยวกับสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ชีวิตในปัจจุบัน” (P6)

#### 4. ตอนเข้าหอศิลป์ครั้งแรกมีความคาดหวังอย่างไรบ้าง ในความคิดคิดว่าหอศิลป์ต้องเป็นแบบไหน อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการหอศิลป์ที่แตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละคน เช่น คาดหวังว่าหอศิลป์จะมีขนาดใหญ่ มีความสวยงามและทันสมัย มีการจัดนิทรรศการที่หลากหลายทั้งด้านจิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์ มีรูปของศิลปินที่มีชื่อเสียงแสดงไว้มากมาย หรือมีกิจกรรมให้เข้าร่วมเล่นได้ และมีข้อมูลที่นำเสนอไปใช้ประกอบการเรียนรู้ทำงานได้ แต่ก็ยังพบว่าผู้ใช้บริการบางคนไม่ได้มีความคาดหวังไว้ตั้งแต่แรก เนื่องจากไม่รู้จักหอศิลป์ ซึ่งบางความคาดหวังก็ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ตรงกับความคิดที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้หลังจากที่ได้มาหอศิลป์จริงๆ ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ก่อนจะไปหอศิลป์ครั้งแรก คิดว่าหอศิลป์มีนิทรรศการเยอะกว่านี้ มากกว่า 1 นิทรรศการ โทณะสีของอาคารมีสีสั่น แต่พอได้ไปสถานที่จริงพบว่าหอศิลป์มีการจัดแสดงที่เรียบง่าย ไม่ใช่ทางที่ชอบ และคิดว่าหอศิลป์มีโครงสร้างของอาคารเป็นห้องโล่งๆ ไม่ได้เป็นวงกลม” (P1)

“มีความคาดหวังว่าจะได้เข้าไปดูรูปภาพของศิลปินต่างๆ แต่พอเข้าไปจริงๆ ส่วนใหญ่มักจะเป็นรูปถ่ายแล้วก็เป็นภาพวาดส่วนน้อย แต่บางมุมมีศิลปะการตัดปะที่สวยงาม ตอนแรกคิดภาพในหัวว่าห้องจะเป็นห้องใหญ่ๆ จัดเรียงภาพเยอะ ความจริงคือจะเป็นรูปภาพที่ปะตามทางเดินจะยืนดูนานๆ ไม่ได้เพราะคนตามทางเดินจะเยอะมากเลยรู้สึกไม่ค่อยสะดวกในการดู” (P3)

“มีความคาดหวังที่จะได้เก็บข้อมูลที่นำเสนอเพื่อต่อยอดในการทำงาน” (P5)

“ไม่ได้คาดหวังแล้วก็ไม่ได้อะไรจากหอศิลป์มาก่อน และคิดว่าหอศิลป์จะมีแต่รูปภาพ คิดว่าจัดแสดงแบบเอาภาพวาดมาเรียงๆ กันแบบปกติ ไม่ได้คิดว่าจะจัดเป็นโซน” (P7)

#### 5. เคยเห็นหอศิลป์หรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับหอศิลป์ผ่านช่องทางไหนบ้าง อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์ผ่านช่องทางที่มีความแตกต่างกันตามการใช้งานสื่อของแต่ละคน โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่จะมีการทราบข้อมูลของหอศิลป์ผ่านช่องทางโซเชียล ได้แก่ Instagram twitter Facebook และ TikTok จะเป็นการดูรีวิวของผู้ใช้คนอื่นที่เคยเข้าใช้บริการหอศิลป์มาแล้ว และมีการทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงยังทราบข้อมูลมาจากการฟังเพื่อนเล่า

ซึ่งผู้ใช้บริการจะไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารที่มาจากช่องทางของหอศิลป์โดยตรง ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“มีทราบข้อมูลหอศิลป์จากเพื่อนที่เล่าฟังปากต่อปาก และเห็นจากรีวิวใน IG” (P1)

“เคยเห็นและทราบข้อมูลหอศิลป์จากรีวิวในสื่อต่างๆ เช่น Instagram Facebook คิดว่าข้อมูลจากรีวิวเพียงพอต่อความต้องการ ได้เห็นมุมต่างๆ ในหอศิลป์ เพราะความตั้งใจที่จะไป คือ ถ่ายรูป รีวิว ทำให้รู้ว่าจะถ่ายรูปตรงไหนได้บ้าง” (P2)

“เคยเห็นหอศิลป์หรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับหอศิลป์ผ่านช่องทาง Instagram และ twitter เพราะเป็นแอปพลิเคชันที่เล่นเป็นส่วนใหญ่” (P4)

“ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลมาจากสื่อออนไลน์ Instagram Twitter Facebook TikTok ที่รีวิวและแชร์กันเป็นส่วนใหญ่ตามเพจรีวิวต่างๆ ยังไม่ค่อยเห็นข้อมูล ข่าวสารจากหอศิลป์โดยตรง” (P5)

**6. ก่อนจะไปหอศิลป์แต่ละครั้งมีหาข้อมูลก่อนหรือไม่ ว่าตอนนี้หอศิลป์จัดนิทรรศการอะไรอยู่ ถ้าหาข้อมูลส่วนใหญ่จะหาข้อมูลจากช่องทางใด และมีรายละเอียดครอบคลุมเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร**

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีการค้นหาข้อมูลแต่ครั้งก่อนที่จะเข้าชมหอศิลป์ ผ่านช่องทางการค้นหาข้อมูลที่คล้ายกัน คือ ค้นหาข้อมูลจาก Google และจากโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เพจ Facebook และ twitter แต่ผู้ใช้บริการไม่ได้ค้นหาข้อมูลก่อนไปหอศิลป์อย่างจริงจัง เพียงแค่ค้นหาเพื่อให้ทราบเวลาเปิดและปิดของหอศิลป์เท่านั้น เพื่อเมื่อไปถึงสถานที่จริงแล้วจะได้ไม่เสียเวลาเปล่าหากหอศิลป์ปิดทำการ รวมถึงมีการทราบข้อมูลจากการเห็นรีวิวผ่านช่องทางโซเชียลโดยที่ไม่ได้ตั้งใจจะค้นหา ซึ่งการทราบข้อมูลโดยบังเอิญนี้จึงเป็นเหตุผลสำคัญด้วยที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจไปหอศิลป์ และสำหรับรายละเอียดข้อมูลที่ได้รับมานั้นมีทั้งที่เกิดจากความตั้งใจค้นหาและความไม่ได้ตั้งใจค้นหาก็กเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ก่อนไปไม่เคยหาข้อมูลเกี่ยวกับหอศิลป์เลย” (P1)

“ไม่ได้มีการหาข้อมูลเกี่ยวนิทรรศการแบบจริงจัง แต่เพียงจะไปหาข้อมูลว่าที่หอศิลป์เปิดหรือเปล่า ส่วนใหญ่หาข้อมูลจากใน Google กับข้อมูลที่มาจากเพจรีวิวตามเฟซบุ๊ก และทวิตเตอร์ รายละเอียดข้อมูลรู้สึกเพียงพอเพราะมีการอัปเดตผ่านเว็บไซต์ตลอด” (P3)

“ไม่ค่อยหาข้อมูลเท่าไร เพราะว่าช่วงนี้อยากไปก็ไปทันที” (P7)



## คำถามเพื่อเล่าประสบการณ์

### 7. เคยใช้บริการที่ทางหอศิลป์จัดให้ไว้ไหม อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่ทางหอศิลป์จัดไว้ให้ โดยบริการที่ผู้ใช้บริการจำได้และเคยใช้บริการเกือบทุกคน คือ พื้นที่บริการฝากกระเป๋า และบริการฝากแก้วน้ำ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องฝากกระเป๋าก่อนเข้าพื้นที่จัดนิทรรศการ กรณีหากกระเป๋ามีขนาดใหญ่เกินไป รวมทั้งบริการฝากแก้วน้ำ หากผู้ใช้บริการถือแก้วน้ำดื่มมาด้วย นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้บริการบางคนเคยใช้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในนิทรรศการด้วย เช่น การเขียนโปสเตอร์จดหมาย การเขียนโปสเตอร์ความประทับใจในนิทรรศการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบริการที่เป็นส่วนหนึ่งของนิทรรศการยังมีความหมายต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เคยใช้บริการฝากน้ำ แต่ตอนสุดท้ายพอออกไปก็ไม่ได้กินเพราะน้ำมันละลาย” (P3)

“เคยใช้บริการที่ฝากกระเป๋า ช่วงก่อนโควิดที่ไม่ให้เอากระเป๋าใหญ่กว่ากระดาดเข้าในพื้นที่จัดนิทรรศการ” (P7)

“เคยใช้บริการงานเขียนโปสเตอร์จดหมาย ที่สามารถเขียนถึงความประทับใจที่เกิดขึ้นระหว่างเยี่ยมชมงาน” (P5)

### 8. ระหว่างเดินชมนิทรรศการและภาพถ่ายภายในหอศิลป์ ผู้ใช้บริการเคยได้รับข้อมูลความรู้จากนิทรรศการหรือรูปภาพที่จัดขึ้นบ้างหรือไม่ และรับรู้มาด้วยวิธีใด อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลความรู้จากนิทรรศการที่จัดขึ้นภายในหอศิลป์ในรูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่แตกต่างกัน เช่น ป้ายอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับรูปภาพ ป้ายอธิบายเทคนิคการวาดภาพ วิดีโอเกี่ยวกับนิทรรศการ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลสารสนเทศหรือป้ายข้อมูล que ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศนั้นมีความหลากหลาย สามารถสื่อความหมายเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ดังจะเห็นได้จากสัมภาษณ์ ดังนี้

“ได้รับข้อมูลสารสนเทศจากหอศิลป์จากการสังเกตคำอธิบายใต้รูป เพราะบางที่ไม่เข้าใจสิ่งที่รูปภาพสื่อ รวมทั้งคำอธิบายถึงเทคนิคที่ใช้รูป เช่น ใช้กล้องอะไรถ่าย ใช้เลนส์อะไร ทำไมภาพสวย” (P1)

“เคยได้รับข้อมูลและความรู้มาบ้าง เช่นบางรูปที่เราสนใจก็จะเข้าไปอ่านข้อมูลมีแนวคิดในการผลิตภาพอย่างไรและมีวัสดุอะไรในการทำบ้าง โดยข้อมูลส่วนใหญ่อ่านจากป้ายในพื้นที่จัดนิทรรศการ” (P7)

## 9. ผู้ใช้บริการเคยเจอปัญหาจากผู้ให้บริการในหอศิลป์ด้วยกันหรือไม่ หากเจตตอนนั้นทำอย่างไร ได้แจ้งปัญหาลงกับเจ้าหน้าที่หรือไม่

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ให้บริการเจอปัญหาจากผู้ให้บริการหอศิลป์ร่วมกัน โดยปัญหาที่เจอจะมีความแตกต่างกันตามแต่ละช่วงจังหวะของเวลาในการเข้าใช้บริการ โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการเยอะมากเกินไปในเวลาเดียวกัน จนทำให้ขวางทางกันในขณะชมนิทรรศการ ซึ่งผู้ให้บริการที่ประสบปัญหาเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการแจ้งเจ้าหน้าที่ เพราะคิดว่าไม่ใช่ปัญหาสำคัญอะไร โดยจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เคยเจอปัญหาที่อยากถ่ายรูปมูมหนึ่ง แต่ผู้ใช้คนก่อนหน้าไม่ขยับสักที ทำให้ต้องยืนรอเพื่อถ่ายรูป” (P2)

“คนเยอะบางที่มันเบียดกัน บางคนเขายืนคุยกันเฉยๆ ตรงภาพที่เราอยากเข้าไปดูเลยแก้ปัญหาโดยการเดินไปดูภาพอื่นๆ แทนแล้วค่อยกลับมา ไม่ได้แจ้งเพราะคิดว่าไม่ได้เรื่องใหญ่มากแต่ไม่อยากให้ไปทำแบบนี้ที่ไหน” (P3)

“เคยประสบปัญหากับผู้เข้าชมผู้บริการหอศิลป์ด้วยกัน เนื่องจากมีผู้ชมผลงานเป็นจำนวนมาก เลยทำให้เกิดความไม่สะดวกและไม่สบายใจกับการชมงานศิลปะ” (P4)

## 10. ผู้ใช้บริการมีความประทับใจหรือชอบบริการอะไรในหอศิลป์บ้าง และคิดว่าบริการที่ชอบนี้ควรมีการเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้บริการมีความประทับใจในเรื่องของโครงสร้างอาคารและการออกแบบอาคารที่มีการตกแต่งที่เหมาะสมแก่การมาถ่ายภาพ อีกทั้งยังมีนิทรรศการที่หลากหลายไม่ซ้ำกันในแต่ละเดือน ทำให้ไม่น่าเบื่อ เหมาะกับคนที่ต้องการหาไอเดียใหม่ๆ เป็นแรงบันดาลใจในการทำงาน และหลังจากที่มีข่าวหอศิลป์จะปิดกิจการ ทำให้ผู้บริการที่ทราบข่าวเกิดความรู้สึกไม่พอใจและไม่อยากให้หอศิลป์ปิดกิจการ จึงเกิดกระแสอยากให้คนทั่วไปหันมาสนับสนุนงานศิลปะเยอะมากขึ้น เพื่อเป็นการอนุรักษ์หอศิลป์ทั้งสถานที่ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมงานศิลปะและผลงานงานศิลปะที่ถูกจัดแสดงให้คงอยู่ต่อไป นอกจากนี้ในส่วนของบริการผู้บริการมีความประทับใจในบริการรับฝากกระเป๋า เนื่องจากผู้บริการมักจะพกของมาเยอะ การรับฝากกระเป๋าจึงช่วยลดภาระระหว่างการชมนิทรรศการของผู้บริการไปได้เยอะมาก

สำหรับความต้องการเพิ่มเติมจากผู้บริการ พบว่าผู้บริการอยากให้มีการเพิ่มบริการตู้ฝากของในชั้นอื่นๆ ด้วย โดยอาจจะปรับเป็นตู้ฝากของอัตโนมัติ เนื่องจากผู้บริการบางส่วนไม่ชอบการแลกบัตร จึงอยากให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริการ เช่น การมีแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อกับตู้รับฝากกระเป๋าให้ผู้บริการสามารถลงทะเบียนเพื่อใช้บริการฝากกระเป๋าได้ด้วยตัวเองผ่านตู้รับฝากกระเป๋าอัตโนมัติ และผู้บริการอยากให้เพิ่มเก้าอี้รับรองภายในจุดต่างๆ ของหอศิลป์ด้วย เพื่อให้สามารถนั่งพักผ่อนคลาย ใช้นั่ง

ความคิดระหว่างชมนิทรรศการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการอยากให้มีการจัดกิจกรรม workshop เกี่ยวกับงานศิลปะ เพื่อเป็นการสนับสนุนงานศิลปะและอาจเป็นการเพิ่มแรงบันดาลใจให้กับผู้ใช้บริการที่สนใจได้อีกด้วย จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ชอบบริการรับฝากกระเป๋า เพราะเป็นคนของเยอะ อยากให้มีที่ฝากในชั้นอื่นด้วย นอกจากชั้น 7 หรือมีตู้อัตโนมัติฝากกระเป๋าด้วย เพราะไม่ชอบการแลกบัตรเพื่อฝากกระเป๋า” (P2)

“บริการที่เจอรู้สึกเฉยๆ มากกว่าไม่ถึงกับชอบเพราะบริการที่มีค่อนข้างน้อย แต่จะชอบในส่วนของแสงกับประติมากรรมของโครงสร้างอาคารมากกว่าเพราะเขาออกแบบได้สวยมาก” (P3)

“โดยรวมค่อนข้างประทับใจ ไม่อยากให้มีประกาศปิดกิจการเกิดขึ้นอีก อยากให้หลายๆ คนสนับสนุนงานศิลปะกันมากขึ้น อยากเพิ่มบริการที่มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น workshop ให้นั่งทำกิจกรรมเกี่ยวข้องกับงานศิลปะ” (P7)

#### **11. ผู้ใช้บริการมีความผิดหวังหรือไม่พอใจอะไรในหอศิลป์หรือไม่ เพราะอะไร และอยากแนะนำให้หอศิลป์จัดการกับปัญหานี้อย่างไร**

จากการสัมภาษณ์ พบว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการรู้สึกผิดหวังไม่พอใจ คือ คนค่อนข้างเยอะ ทางหอศิลป์ไม่มีการกำหนดจำนวนคนเข้าชมเป็นรอบ ทำให้บางทีการเข้าชมนิทรรศการทำให้รู้สึกไม่ค่อยสะดวกในการชมนิทรรศการ ส่วนของบริการภายใน แม้ผู้ใช้บริการบางส่วนจะชอบบริการฝากกระเป๋า แต่ก็พบว่ายังมีผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พอใจในบริการรับฝากกระเป๋า รวมถึงบริการรับฝากแก้วน้ำด้วย สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจบริการรับฝากกระเป๋า เพราะจุดรับฝากตั้งอยู่ชั้นบนและมีแค่จุดบริการเดียว หากผู้ใช้ต้องการชมภาพศิลปะชั้นล่าง แต่ต้องการฝากกระเป๋าด้วย ผู้ใช้บริการจะต้องไปชั้นที่มีจุดรับฝากกระเป๋าก่อนเพื่อทำการฝากกระเป๋า หลังจากนั้นถึงจะลงมาชั้นที่ต้องการดูภาพศิลปะอีกครั้ง ซึ่งสาเหตุนี้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกยุ่งยากและไม่ประทับใจในบริการรับฝากกระเป๋าของศิลป์ จึงอยากให้มีจุดบริการรับฝากกระเป๋าที่ชั้นล่างมากกว่าหรือเพิ่มตู้รับฝากกระเป๋าอัตโนมัติเข้ามาเพิ่มขึ้น และสาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่พอใจบริการรับฝากแก้วน้ำ เพราะเมื่อผู้ใช้บริการกลับมารับแก้วน้ำที่ฝาก พบว่าน้ำแข็งละลายหมดแล้วไม่สามารถดื่มต่อได้อีก ผู้ใช้บริการจึงแนะนำว่าหากหอศิลป์มีบริการรับฝากแก้วน้ำและเครื่องดื่มแล้ว ก็อยากให้มีส่วนแช่เก็บความเย็นด้วย เพื่อรักษาความเย็นไม่ให้ น้ำแข็งละลาย ให้สามารถดื่มต่อได้อีกเมื่อกลับมารับแก้วน้ำคืน อีกทั้งผู้ใช้บริการแนะนำว่าอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายๆ ช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการคนอื่นๆ หรือผู้ใช้บริการในอนาคตได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของหอศิลป์มากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีการใช้งานสื่อแตกต่างกัน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้จึงมีความแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“1) ไม่ชอบบริการฝากของที่อยู่อันบน เพราะต้องเดินขึ้นไปฝากที่ชั้นบนสุดเท่านั้นอยากให้ มีที่ฝากของอยู่ชั้นล่างมากกว่า 2) ไม่ชอบบริการฝากน้ำเพราะทำให้น้ำละลายหรือไม่เย็น 3) ก่อนเข้างานไม่มีการแนะนำอะไรข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เลย เช่น ไม่มีใบปลิว ไม่มีวีดีโอแนะนำ” (P3)

“ไม่ค่อยทราบว่ามีการจัดนิทรรศการอะไรจัดขึ้นอยู่เพราะส่วนใหญ่ถ้าอยากรู้ว่ามี นิทรรศการอะไร ต้องเข้าไปดูที่เพจเฟซบุ๊ก แต่ส่วนตัวแล้วไม่ค่อยไม่ได้เล่นเฟซบุ๊กเลยทำให้ไม่ได้ทราบว่าหอ ศิลป์กำลังจัดนิทรรศการอะไร” (P4)

## 12. ปกติแล้วเดินทางมาหอศิลป์ด้วยวิธีใด เดินทางยากหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการบอกเป็นเสียงเดียวกันว่าสามารถเดินทางมาหอศิลป์ได้ง่าย และสะดวกมากๆ เนื่องจากหอศิลป์ตั้งอยู่ในพื้นที่ใจกลางเมือง อีกทั้งยังมีการคมนาคมสะดวก สามารถเดินทาง มาได้หลายช่องทาง ซึ่งผู้ใช้บริการจะนิยมเดินทางด้วยรถประจำทาง และ รถไฟฟ้า BTS เป็นหลัก เนื่องจาก ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะพักอยู่ใกล้กับแนวสถานีรถไฟฟ้า BTS ซึ่งจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“จะเดินทางด้วยบีทีเอสเป็นหลัก เดินทางไม่ยากเพราะนั่งต่อเดียวจากบ้านก็มาถึงเลย” (P3)

“ปกติแล้วมาด้วยรถไฟฟ้า BTS เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็ว” (P4)

“ไม่ยาก เพราะหอศิลป์ตั้งในพื้นที่คมนาคมสะดวก ส่วนตัวคือนั่งรถเมล์จากหอพักตรง ประตูน้ำ ระยะทางใกล้กับที่พัก ทำให้เดินทางสะดวกมากๆ” (P5)

## 13. หากไม่เคยเข้าใช้บริการหอศิลป์เลย มีความคาดหวังว่าหอศิลป์จะมีการให้บริการเป็น อย่างไร และหลังจากเข้าใช้บริการแล้ว ตรงตามความคาดหวังหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่า ภายในหอศิลป์จะมีการจัดงานศิลปะ ประเภทต่างๆ ทั้งงานวาดและงานภาพถ่าย มีศิลปินมาทำงานศิลปะให้ดูจริงๆ แต่หลังจากที่ใช้บริการแล้ว พบว่าหอศิลป์ก็ไม่ได้มีบริการตรงตามที่คาดหวังไว้ทั้งหมด งานศิลปะส่วนใหญ่จะเป็นภาพถ่ายมากกว่าภาพวาด สำหรับบริการที่ผู้ใช้บริการไม่ได้คาดหวังว่าจะมี แต่กลับพบว่ามี คือ ร้านขายของ handmade และการบริการ ฝากกระเป๋า บริการห้องสมุด ซึ่งเกินความคาดหวังไว้จากตอนแรก แต่ผู้ใช้บริการยังคงมีความคาดหวังว่าอยาก ให้มีบริการมากกว่านี้ เช่น คนให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปภาพและผลงานศิลปะ ใบปลิวแนะนำข้อมูลต่างๆ จะ เห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“หากไม่เคยมา คิดว่าหอศิลป์จะมีแต่การแสดงรูปภาพ ไม่มีร้านค้า” (P1)

“หากไม่เคยเข้าใช้คิดว่าหอศิลป์จะใหญ่กว่านี้ ไม่คิดว่าจะมีร้านค้าของเยอะขนาดนี้ แต่ ร้านขายของก็ถือว่าดีช่วยอนุรักษ์สิ่งประดิษฐ์ที่ขาย เพราะสิ่งที่ขายเป็นงาน handmade” (P2)

“ไม่ค่อยตรงตามที่หวัง เพราะคิดว่าจะมีศิลปินมาวาดภาพให้ดูรูปบางรูปที่มาแปะส่วนใหญ่จะเป็นภาพถ่าย คิดว่ามันน่าจะมีบริการมากกว่านี้ เช่น คนให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปภาพต่างๆ ใบปลิวแนะนำอะไรก็ไม่เหมือนเราจะต้องเข้าไปเรียนรู้ด้วยตัวเองมากกว่า” (P3)

“ก่อนเข้าใช้บริการคิดว่าไม่น่าจะมีบริการอะไรนอกจากจัดแสดงนิทรรศการภาพถ่าย แต่หลังจากเข้าใช้บริการก็ค้นพบว่ามีการบริการที่หลากหลาย เช่น บริการฝากกระเป๋า และบริการแนะนำให้ข้อมูลความรู้ บริการห้องสมุด ที่เกินความคาดหวังไว้จากตอนแรก” (P7)

#### 14. จากประสบการณ์เข้าใช้บริการหอศิลป์ ผู้ใช้บริการพอใจกับสถานที่รูปแบบการจัดวางนิทรรศการหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจกับการจัดวางพื้นที่ของหอศิลป์ ที่มีการจัดวางที่เหมาะสมและมีทัศนียภาพที่ดี จัดระเบียบทัศนียภาพดี แต่อาจจะมีปัญหาในบางจุดที่มีคนเข้าชมจำนวนมาก ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการชมงานศิลปะ จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“สิ่งที่ชอบคือแสงสวย จัดระเบียบทัศนียภาพดี” (P1)

“รู้สึกว่าการจัดพื้นที่ได้น่าพอใจและเว้นพื้นที่ให้ผู้ให้บริการให้เดินดูได้ดี และอยู่ในเกณฑ์ที่ดี” (P7)

#### 15. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการที่ต้องการในหอศิลป์

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการในบริการที่แตกต่างกันไป แล้วแต่ความต้องการรูปแบบที่เฉพาะบุคคล โดยการบริการที่อยากให้มีเพิ่มเติมส่วนใหญ่จะมีสาเหตุประเด็นปัญหาจากด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลาย ไม่ว่าจะภายในตัวหอศิลป์เองที่ผู้ให้บริการต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือคอยอธิบายผลงานศิลปะต่างๆ และภายนอกผู้ให้บริการต้องการให้มีการประกาศเกี่ยวกับอีเว้นท์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในช่วงนั้นให้ผู้บริการได้ทราบเพื่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ ผ่านช่องทางสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ให้มีการประชาสัมพันธ์ โปรโมทที่กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริการยังมีความต้องการในเรื่องของพื้นที่ เช่น อยากให้ให้มี co-working สำหรับทำงานได้ พื้นที่สำหรับจัดงานอีเว้นท์เพิ่มเติม และพื้นที่รับรองมีเก้าอี้สำหรับนั่งพัก ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ไม่เคยรู้เลยว่าหอศิลป์มีห้องสมุด อยากให้มีการโปรโมทห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น อยากให้มีที่นั่งพักมากกว่านี้ด้วย” (P2)

“1) อยากให้เพิ่มบริการการฝากของมาไว้ชั้นล่าง 2) อยากให้คาเฟ่มีเก้าอี้เยอะขึ้น 3) อยากให้มีแหล่งหรือการให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหอศิลป์มากกว่านี้ เช่น การทำคลิปวิดีโอแนะนำก่อนเข้าชม หรือเป็นการแจกใบปลิวแนะนำ มีคนให้บริการข้อมูลในเรื่องต่างๆของหอศิลป์มากกว่านี้” (P3)

“อยากให้มีการโปรโมทให้กว้างกว่านี้ อาจจะเพิ่มช่องทาง twitter หรือ Instagram เพื่อความครอบคลุมกับผู้ใช้งานที่หลากหลาย” (P4)

“อยากให้มีการนำพื้นที่มาใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น หรือมีงานศิลปะเพิ่มมากขึ้น มีอีเว้นใหม่ๆ ที่เหมาะตามช่วงเทศกาล” (P6)

“อยากเพิ่มบริการ co-working space ให้สามารถนั่งทำงานที่รายล้อมไปด้วยงานศิลปะได้ อาจทำให้มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น” (P7)

#### 2.4.2 สรุปผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการทั้ง 7 คน สามารถสรุปผลวิเคราะห์เป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

##### ภูมิหลังเกี่ยวกับก่อนการเข้าใช้บริการ

##### **การวางแผนตัดสินใจ เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ**

ผลจากการศึกษาการวางแผนเพื่อตัดสินใจเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเข้าใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดจากความตั้งใจที่จะเข้าใช้บริการตั้งแต่แรกจึงมีการเตรียมตัวหาข้อมูลไว้ และมีผู้ใช้บริการส่วนน้อยเข้าใช้บริการด้วยเกิดจากความบังเอิญไม่ได้เตรียมตัวหาข้อมูลมา ซึ่งการเตรียมตัวหาข้อมูลของผู้ใช้บริการจะมีการค้นหาข้อมูลมาจากช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น Google เพจ facebook twitter และ TikTok เป็นต้น เพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นสำหรับวางแผนการเข้าใช้บริการในเรื่องของการแต่งกาย และการคาดการณ์เวลาให้เหมาะสมก่อนจะเดินทางไปเข้าใช้บริการที่หอศิลป์ โดยผู้ใช้บริการจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันในการเข้าชมนิทรรศการภายใน เช่น ต้องการถ่ายภาพ ต้องการศึกษาศิลปะเป็นแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ประกอบการทำรายงาน ต้องการชมภาพนิทรรศการศิลปะจากศิลปินที่สนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมักจะถ่ายภาพเพื่อเก็บเป็นที่ระลึกมากกว่าดูภาพจัดแสดง ซึ่งจะเน้นถ่ายรูปร่างตัวเองกับมุมยอดฮิตของหอศิลป์มากที่สุด แต่ก็ยังมีการถ่ายภาพจัดแสดงบ้างในภาพที่สนใจและสะดุดตา นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเข้าใช้บริการหอศิลป์ค่อนข้างบ่อย หรืออย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง เนื่องจากเป็นสถานที่ที่สามารถนัดเจอเพื่อนได้ โดยเฉพาะนักเรียน นักศึกษา

##### **ความคาดหวังก่อนการเข้าใช้บริการภายในหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร**

ผลจากการศึกษาความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการเข้าใช้หอศิลป์ที่ต่างกัน ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าหอศิลป์จะใหญ่ มีความสวยงามและทันสมัย มีการจัดนิทรรศการที่หลากหลายทั้งด้านจิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์ มีรูปของศิลปินที่มีชื่อเสียงแสดงไว้มากมาย หรือมีกิจกรรมให้เข้าร่วมเล่นได้ รวมถึงมีข้อมูลที่น่าสนใจเพื่อนำไปใช้ทำงานได้ แต่หลังจากผู้ใช้บริการได้เข้ามาใช้บริการภายในหอศิลป์แล้ว พบว่าบางความคาดหวังก็ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ตรง

กับความคิดที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ตั้งแต่แรก เช่น ก่อนเข้าใช้บริการคาดหวังว่าจะได้ชมงานศิลปะของศิลปินดังๆ แต่หลังเข้าใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่ภายในมักจะมีจัดแสดงภาพถ่ายทั่วไปมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าก่อนเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนไม่ได้มีความคาดหวังไว้ตั้งแต่แรก เนื่องจากไม่รู้จักหอคิลป์มาก่อน ดังนั้นเหตุผลที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการจึงเกิดจากการดึงดูดความสนใจในด้านสภาพแวดล้อมภายในหอคิลป์ ในเรื่องของ การจัดแสงและทัศนียภาพมุมถ่ายรูปร่างต่างๆ ในหอคิลป์มากกว่าการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการชมนิทรรศการ

### **การรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับหอคิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร**

ผลจากการศึกษาการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับหอคิลป์ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับหอคิลป์ ตามการใช้งานจากช่องทางสื่อโซเชียลที่ตนเองใช้ เช่น Instagram twitter Facebook และ TikTok โดยจะเป็นการดูรีวิวกของผู้ใช้บริการที่ไปหอคิลป์ และมีการทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ที่เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหอคิลป์ไว้ รวมถึงยังทราบข้อมูลมาจากการฟังเพื่อนเล่าจากปากต่อปาก ซึ่งผู้ใช้บริการจะไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารที่มาจากช่องทางของหอคิลป์โดยตรง เนื่องจากการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์จากช่องทางของหอคิลป์โดยตรง ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้เท่าที่ควร

### **ประสบการณ์หลังจากเข้าใช้บริการ**

#### **การให้บริการภายในที่หอคิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครจัดไว้ให้**

ผลจากการศึกษาการให้บริการภายในที่หอคิลป์จัดไว้ให้ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่ทางหอคิลป์จัดไว้ให้ โดยบริการที่ผู้ใช้จำได้และเคยใช้บริการเกือบทุกคน คือ บริการฝากกระเป๋า ใช้ในการจัดเก็บทรัพย์สินของตนเอง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องฝากกระเป๋า ก่อนเข้าพื้นที่จัดนิทรรศการ กรณีหากกระเป๋ามีขนาดใหญ่เกินไป เพื่อความปลอดภัย และสะดวกสบายตลอดการเข้าชมนิทรรศการ แต่เนื่องจากบริการฝากกระเป๋ามีเพียงแค่จุดบริการเดียวและอยู่ชั้นบนทำให้ผู้ใช้บริการบางคนต้องการให้หอคิลป์ปรับปรุงบริการฝากกระเป๋าให้มีจุดฝากที่ชั้นอื่นๆ ด้วย อาจเพิ่มเป็นตู้อัตโนมัติลงทะเบียนเพื่อใช้งานผ่านแอปพลิเคชันเพราะผู้ใช้บริการไม่ชอบการแลกบัตร จึงต้องการความเป็นส่วนตัวในทรัพย์สินและข้อมูลของตนเอง รวมถึงบริการฝากแก้วน้ำที่ผู้ใช้เคยใช้บริการ กรณีที่ผู้ใช้บริการถือแก้วน้ำดื่มเข้ามาด้วย แต่ก็ยังพบปัญหาว่าเมื่อผู้ใช้กลับมารับแก้วน้ำของตนเอง พบว่าน้ำแข็งละลายหมดแล้ว เพราะบริการฝากแก้วน้ำเป็นเพียงชั้นวางแก้วเฉยๆ ไม่สามารถเก็บความเย็นได้ ผู้ใช้บริการจึงต้องการตู้แช่ที่สามารถเก็บความเย็นได้ เพื่อรักษาความเย็นของเครื่องดื่มไว้ เมื่อกลับมารับจะได้สามารถดื่มต่อได้เหมือนเดิม

#### **การรับรู้สารสนเทศจากนิทรรศการ หรือรูปภาพที่จัดแสดง**

ผลจากการศึกษาการรับรู้สารสนเทศภายในหอคิลป์ จากนิทรรศการหรือรูปภาพที่จัดแสดง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับความรู้สารสนเทศจากนิทรรศการที่มาจาก ป้ายอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับรูปภาพ เช่น

การบอกเทคนิคการถ่ายภาพ หรือเทคนิคการวาดภาพ และวิดีโอเกี่ยวกับนิทรรศการ ซึ่งข้อมูลสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ ช่วยทำให้ผู้ให้บริการได้ทราบว่าภาพที่ตนเองสนใจมีเทคนิคการสร้างผลงานอย่างไร หรือแรงบันดาลใจของผลงานเกิดจากอะไร เพื่อสื่อความหมายที่เป็นประโยชน์ในการต่อยอดสร้างสรรค์ผลงานศิลปะที่ตรงตามให้แก่ผู้ให้บริการได้

### **ปัญหาจากผู้ให้บริการหอศิลป์ด้วยกัน**

ผลการศึกษาปัญหาจากผู้ให้บริการหอศิลป์ด้วยกัน สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการมักเจอปัญหาจากผู้ให้บริการหอศิลป์ด้วยกันในช่วงเวลาเดียวกัน คือ ผู้ให้บริการมักจะขวางทางกันในขณะชมนิทรรศการ ทำให้ผู้ให้บริการที่ถูกขวางต้องรอให้ผู้เข้าชมดังกล่าวไปก่อน หรือผู้ให้บริการที่ถูกขวางจะต้องตัดสินใจไปดูภาพอื่นก่อนแล้วจึงค่อยกลับมาดูภาพใหม่อีกรอบ และโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้ที่เจอปัญหานี้เลือกที่จะหลีกเลี่ยงการแจ้งเจ้าหน้าที่ เพราะคิดว่าไม่ใช่เรื่องใหญ่

### **บริการที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษาบริการที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในบริการฝากกระเป๋ามาก เนื่องจากผู้ให้บริการบางคนมักจะพกของมาเยอะทำให้ไม่คล่องตัวในการชมนิทรรศการจึงจำเป็นต้องฝากกระเป๋าก่อนชมนิทรรศการ ซึ่งในส่วนของนิทรรศการผู้ให้บริการมีความประทับใจในการจัดนิทรรศการของหอศิลป์ เพราะมีนิทรรศการที่หลากหลายไม่ซ้ำแบบ ทำให้ไม่น่าเบื่อ เหมาะมากสำหรับคนที่ต้องการหาไอเดียใหม่ๆ เช่น นิทรรศการที่สะท้อนสังคม ช่วยทำให้เห็นแง่มุมอื่นๆ ในสังคมมากขึ้น และผู้ให้บริการยังมีความพึงพอใจกับการจัดวางพื้นที่ของหอศิลป์ ที่มีการจัดวางงานศิลปะเป็นโซนต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม จัดระเบียบทัศนียภาพได้อย่างดีเยี่ยม แต่อาจจะมีปัญหาในบางจุดที่ในบางเวลาที่มีผู้เข้าใช้บริการมากเกินไป จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกในการชมงานศิลปะ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังประทับใจในการออกแบบโครงสร้างอาคารของหอศิลป์ด้วย ทั้งแสง สี และมุมต่างๆ ที่ตกแต่งเหมาะแก่การถ่ายภาพมาก และหลังจากมีข่าวว่าหอศิลป์จะปิดกิจการ ทำให้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ยอมให้หอศิลป์ปิดกิจการ จึงอยากให้ทุกคนเข้ามาหันมาสนับสนุนงานศิลปะมากขึ้น

### **บริการที่ไม่พอใจของผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษาบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกผิดหวัง และไม่พอใจอย่างมาก คือ บางเวลาหอศิลป์มีผู้ให้บริการเยอะเกินไป โดยทางหอศิลป์ไม่มีการกำหนดจำนวนคนเข้าชมเป็นรอบๆ จึงทำให้บางที่ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกไม่สะดวกในการเข้าชมภาพศิลปะ และในส่วนของบริการฝากกระเป๋านั้นผู้ให้บริการรู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจกับจุดที่รับฝาก เนื่องจากจุดรับฝากตั้งอยู่ชั้นบนของหอศิลป์ ทำให้ผู้บริการรู้สึกเสียเวลาที่จะต้องขึ้นไป รวมทั้งบริการรับฝากแก้วน้ำที่ผู้บริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อผู้บริการกลับมารับแก้วน้ำที่ฝากไว้ พบว่าน้ำแข็งละลายหมดแล้วไม่สามารถดื่มต่อได้อีกทำให้



ต้องทิ้งแคว้นไปเลยซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเสียดายมาก นอกจากนี้ผู้ใช้บริการบางส่วนมีความรู้สึกไม่พอใจกับเจ้าหน้าที่ในบริเวณพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น มีการใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี หรือมีการนินทาผู้ใช้บริการ

### **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่า ภายในหอศิลป์จะมีการแสดงงานศิลปะประเภทต่างๆ ทั้งงานภาพวาดและงานภาพถ่าย แต่หลังจากที่ใช้บริการแล้ว พบว่างานศิลปะส่วนใหญ่จะเป็นภาพถ่ายมากกว่าภาพวาด และผู้ใช้บริการไม่ได้คาดหวังว่าจะมีร้านค้าและบริการต่างๆ ภายในหอศิลป์ เช่น ร้านขายของ handmade บริการฝากกระเป๋า บริการแนะนำข้อมูล และบริการห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่เกินความคาดหวังไว้จากตอนแรก รวมถึงผู้ใช้บริการบางคนมีความคาดหวังว่าจะมีศิลปินมาทำงานศิลปะให้ดูจริงๆ แต่ส่วนนี้ไม่ได้ตรงตามที่คาดหวังไว้ สำหรับบริการที่ผู้ใช้บริการยังคาดหวังว่าจะมีบริการมากกว่านี้ คือ การแนะนำข้อมูลเกี่ยวนิทรรศการที่จัดแสดง ผ่านใบปลิวหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้ใช้ที่เข้าชมนิทรรศการเข้าใจการสื่อความหมายของงานศิลปะที่จัดแสดงได้ดีมากยิ่งขึ้น

### **การเดินทางมาหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร**

ผลการศึกษาการเดินทางมาหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการให้การยืนยันเสียงเดียวกันว่าสามารถเดินทางมาที่หอศิลป์ได้ง่าย และสะดวกมากๆ เนื่องด้วยหอศิลป์นั้นตั้งอยู่พื้นที่ใจกลางเมืองอีกทั้งยังมีการคมนาคมที่สะดวก ทำให้สามารถเลือกเดินทางมาได้หลายช่องทาง ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมักจะนิยมเดินทางมาด้วยรถไฟฟ้าเป็นหลัก เพราะมีที่พักอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า

### **ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการที่ต้องการเพิ่มเติมภายในหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร**

ผลการสัมภาษณ์ถึงข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มเติม สรุปได้ว่า บริการที่ผู้ใช้บริการอยากให้มีเพิ่มเติมส่วนใหญ่จะมีสาเหตุมาจากปัญหาการประชาสัมพันธ์ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมทั้งจากส่วนภายในหอศิลป์ ที่อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ หรือคอยอธิบายผลงานต่างๆ หรือมีการประกาศเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นและกำลังจะเกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้และเข้าใจ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย ไม่ว่าจะเป็นตามสื่อโซเชียล เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram โดยที่อยากจะมีประชาสัมพันธ์ที่กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังมีความต้องการเพิ่มเติมในเรื่องของพื้นที่ โดยอยากให้มี co-working space สำหรับทำงาน และพื้นที่สำหรับจัดงานอีเวนต์ด้วย รวมทั้งการเพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งพักหรือนั่งคอย และบริการโรงภาพยนตร์ที่ฉายหนังสั้นเกี่ยวกับนิทรรศการนั้นๆ และมีจุดบริการฝากของที่ตั้งอยู่ชั้นแรกหรือกระจายไปตามชั้นต่างๆ เพื่อให้สามารถ

ฝากของได้สะดวกมากขึ้น รวมถึงบริการฝากแก้วน้ำโดยเพิ่มตู้แช่สำหรับเก็บความเย็น เพื่อป้องกันไม่ให้น้ำแข็งในแก้วที่นำมาฝากละลายด้วย

### 2.4.3 วิเคราะห์ Custom Journey Map

จากการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการตั้งแต่ก่อนใช้บริการ (Pre Service) ระหว่างใช้บริการ (During Service) และหลังใช้บริการ (End Service) ของผู้ใช้บริการว่าเจอจุดปะทะ (Touch Point) และปัญหา (Pain Point) อย่างไรบ้าง เป็นเส้นทาง Custom Journey Map ได้ 12 กิจกรรมหลัก ดังนี้

#### ก่อนใช้บริการ (Pre Service)

##### กิจกรรมที่ 1 การค้นหาและรับรู้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์

เมื่อผู้ใช้บริการตัดสินใจแล้วว่าจะเข้าใช้บริการหอศิลป์ ผู้ใช้บริการจะมีการค้นหาข้อมูลเพื่อให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์ก่อน สำหรับใช้ในการเตรียมตัวก่อนเข้าใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะค้นหาข้อมูลจากช่องทางโซเชียลเป็นหลัก ตามการใช้งานของผู้ใช้ เช่น Instagram twitter facebook และ TikTok โดยจะเป็นการดูรีวิวจากผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการมาแล้ว และค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์อื่นๆ บ้าง รวมถึงการรับทราบข้อมูลมาจากการฟังเพื่อนเล่า ซึ่งผู้ใช้บริการจะไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารที่มาจากช่องทางของหอศิลป์โดยตรง ซึ่งจุดปะทะส่วนนี้ คือ โซเชียล จึงทำให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของหอศิลป์เองยังไม่เป็นที่น่าพอใจ และยังไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้เท่าที่ควรจะเป็น

##### กิจกรรมที่ 2 ผู้ใช้บริการมักจะชอบไปหอศิลป์กับเพื่อนมากกว่า

สาเหตุที่ผู้ใช้บริการมักจะชอบไปกับเพื่อนมากกว่า เพราะผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการไปคนเดียว การไปกับเพื่อนทำให้ได้เดินเล่นพูดคุยกัน ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น ผลิตกันถ่ายภาพให้กัน เพื่อเก็บเป็นความทรงจำ เป็นต้น

##### กิจกรรมที่ 3 การเดินทางมายังหอศิลป์

พบว่าผู้ใช้บริการบอกเป็นเสียงเดียวกันว่าสามารถเดินทางมาหอศิลป์ได้ง่ายและสะดวกมากๆ เนื่องจากหอศิลป์ตั้งอยู่ในพื้นที่ใจกลางเมือง มีการคมนาคมสะดวก สามารถเดินทางมาได้หลายช่องทาง ซึ่งผู้ใช้บริการจะนิยมเดินทางด้วยรถไฟฟ้า BTS เป็นหลัก เนื่องจากที่พิกาศัยอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า

#### ระหว่างใช้บริการ (During Service)

##### กิจกรรมที่ 4 ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย

เมื่อเข้ามายังหอศิลป์สิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องพบอย่างแรก คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย เพื่อสร้างความปลอดภัยและความสบายใจของผู้ใช้บริการด้วยกัน ซึ่งจุดปะทะนี้ คือ เครื่องวัดอุณหภูมิ และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่คอยกล่าวต้อนรับผู้เข้าใช้บริการเป็นอย่างดี

### กิจกรรมที่ 5 บริการฝากของของทางหอศิลป์

การใช้บริการฝากของของทางหอศิลป์ จุดปะทะ คือ เจ้าหน้าที่ และตู้ฝากของ ชั้นตอนนี้ผู้ใช้บริการพบปัญหา คือ จุดรับฝากของอยู่ชั้นบนของหอศิลป์ และมีเพียงแค่จุดบริการเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่สะดวกที่จะเดินไปที่จุดรับฝากของ บางครั้งจึงไม่ได้ไปใช้บริการฝากของ

### กิจกรรมที่ 6 บริการฝากแก้วน้ำดื่ม

สำหรับผู้ใช้บริการที่ถือแก้วน้ำติดมือมาด้วย ก่อนชมนิทรรศการผู้ใช้บริการจะต้องฝากแก้วน้ำก่อน ซึ่งจุดปะทะ คือ ชั้นวางแก้วน้ำ และปัญหาที่พบหลังจากผู้ใช้บริการได้ใช้บริการแล้ว คือ เครื่องดื่มละลาย ผู้ใช้บริการจึงไม่ต้องการที่จะนำเครื่องดื่มกลับไปด้วย ส่งผลให้เกิดเป็นขยะมากมาย เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่สามารถดื่มต่อได้แล้ว

### กิจกรรมที่ 7 ชมงานศิลปะตามจุดต่างๆ

การเข้าชมงานศิลปะภายในของผู้ใช้บริการ จุดปะทะ คือ งานศิลปะประเภทต่างๆ ผู้ใช้บริการร่วมด้วยกันเอง และเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัญหาที่ผู้ใช้บริการเจอ คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการเยอะในเวลาเดียวกัน ทำให้มีการรบกวนกันในระหว่างชมนิทรรศการและระหว่างถ่ายภาพ และยังพบปัญหาอีกว่า มีผู้ใช้บริการบางส่วนมีความรู้สึกไม่พอใจกับเจ้าหน้าที่ในบริเวณพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น มีการใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี หรือมีการนิทาผู้ใช้บริการ

### กิจกรรมที่ 8 การรับรู้สารสนเทศจากนิทรรศการที่จัดแสดง

ผู้ใช้บริการจะได้รับความรู้สารสนเทศ ผ่านป้ายอธิบายข้อมูลได้รูปภาพนั้นๆ ที่ผู้ใช้สนใจ จุดปะทะ คือ ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรูปภาพ เช่น การบอกเทคนิคถ่ายภาพ หรือเทคนิคการวาดภาพ แต่พบปัญหาว่า บางครั้งข้อมูลสารสนเทศมีการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่น่าสนใจ ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับรู้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานศิลปะชิ้นนั้น เป็นเพียงการผ่านมาแล้วผ่านไปโดยที่ไม่ได้ประโยชน์อย่างใดเลย

### กิจกรรมที่ 9 ร้านขายของที่ระลึก

ผู้ใช้บริการซื้อของที่ร้านขายของที่ระลึก จุดปะทะ คือ ร้านขายของ และพนักงานภายในร้าน ซึ่งในร้านขายของที่ระลึกของหอศิลป์จะจำหน่ายสินค้าที่ระลึกจากนิทรรศการ สินค้าที่ผลิตจากผลงานของศิลปิน และสินค้า handmade โดยจะมีพนักงานภายในร้านให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้า ซึ่งพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี จึงไม่เกิดปัญหาอะไร

### กิจกรรมที่ 10 ร้านคาเฟ่ภายในหอศิลป์

เมื่อผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการร้านคาเฟ่หรือร้านอาหารภายในหอศิลป์ จุดปะทะ คือ ร้านคาเฟ่ และพนักงานในร้าน ซึ่งปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบ คือ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าอาหารค่อนข้างแพง แต่ก็ตัดสินใจใช้บริการเพราะต้องการพื้นที่สำหรับพักผ่อนหลังจากเดินชมหอศิลป์เสร็จแล้ว

## หลังใช้บริการ (End Service)

### กิจกรรมที่ 11 การรับกระเป๋าจากจุดฝากของ

หลังจากที่ผู้ใช้บริการเดินชมนิทรรศการต่างๆ ในหอศิลป์เสร็จแล้ว ผู้ใช้บริการจะพบกับจุดปะทะในบริการนี้อีกครั้ง คือ เจ้าหน้าที่ และตู้ฝากของ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมนี้ คือ จุดรับฝากของมีเพียงชั้นเดียวเท่านั้น นั่นคือ ชั้นบนจึงทำให้ผู้ใช้บริการต้องเดินขึ้นไปเพื่อรับของจากจุดรับฝากอีกครั้ง

### กิจกรรมที่ 12 ผู้ใช้เดินทางออกจากหอศิลป์

หลังจากผู้ใช้บริการได้เข้าใช้บริการในหอศิลป์แล้ว ผู้ใช้บริการมีความคิดว่า เจ้าหน้าที่ดูแลผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย จุดปะทะ คือ เจ้าหน้าที่ และปัญหา คือ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูแล หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลงานหรือภาพจัดแสดงได้อย่างทั่วถึง

จากทั้งหมด 12 กิจกรรมแสดงเป็นภาพ Custom Journey Map ได้ดังภาพ

# CUSTOMER JOURNEY MAP



การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ  
หอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร



## PRE SERVICE

**กิจกรรม 1 การค้นหาและรับข้อมูลข่าวสารของหอศิลป์**

**Touchpoint**  
ช่องทางโซเชียลมีเดีย

**pain point**  
การประชาสัมพันธ์ช่องทางหอศิลป์เข้าถึงผู้ใช้ไม่ครอบคลุม

**opportunities**  
- ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล หรือการอัปเดตงานนิทรรศการ และกิจกรรมที่จัดขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ platform ต่างๆ  
- ควรจะมีรางวัลหรือเชิญ Influencer เข้ามาใช้บริการและทำการโปรโมทหอศิลป์ และทำการโปรโมทเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของหอศิลป์โดยตรง

**กิจกรรม 2 ผู้ใช้บริการมักจะไม่ชอบไปหอศิลป์ที่เพื่อนมากกว่า**

**Touchpoint**  
-

**pain point**  
-

**opportunities**  
-

**กิจกรรม 3 เดินทางมาด้วยรถไฟฟ้า BTS**

**Touchpoint**  
รถไฟฟ้า BTS

**pain point**  
-

**opportunities**  
-

**SERVICE**

**กิจกรรม 4 ตรวจสอบตัวตนที่รูปร่างกาย**

**Touchpoint**  
เครื่องวัดอุณหภูมิ, สปรก

**pain point**  
-

**opportunities**  
-

**กิจกรรม 5 ใช้บริการฝากของ**

**Touchpoint**  
เจ้าหน้าที่, ตู้ฝากของ

**pain point**  
จุดที่รับฝากของอยู่ชั้นบนไม่สะดวกการไปฝาก

**opportunities**  
- ควรมีการปรับเปลี่ยนจุดรับฝากของให้อยู่ชั้นล่างของทางเข้า หรือให้มีจุดฝากของในทุกๆ ชั้น  
- ปรับเป็นตู้ฝากของอัตโนมัติ

**กิจกรรม 6 ใช้บริการฝากน้ำ**

**Touchpoint**  
เจ้าหน้าที่, จุดรับฝากน้ำ

**pain point**  
ยื่นวางแก้วน้ำ ไม่สามารถเก็บความเย็นได้ ทำให้เครื่องดื่มและสายน้ำสามารถดื่มต่อได้ยาก

**opportunities**  
ควรมีตู้เย็นสำหรับแช่เครื่องดื่ม

**กิจกรรม 7 เข้าชมงานศิลปะ**

**Touchpoint**  
ผลงานศิลปะ, ผู้ใช้บริการร่วม และเจ้าหน้าที่

**pain point**  
ผู้ใช้บริการอยู่ในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดการรบกวนระหว่างผู้ใช้ด้วยกันและเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม

**opportunities**  
- กำหนดจำนวนคนเข้าชมนิทรรศการเป็นรอบ  
- จัดกรอบรมเจ้าหน้าที่

**กิจกรรม 8 การรับรู้อารมณ์แสดงนิทรรศการที่จัดแสดง**

**Touchpoint**  
ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรูปผลงานที่จัดแสดง

**pain point**  
นำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับรู้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานศิลปะชิ้นนั้นได้ละเอียดผ่านมาและผ่านไป

**opportunities**  
ควรจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับภาพและงานนิทรรศการให้หลากหลาย ตรงกับต้องการของผู้ใช้บริการ

**กิจกรรม 9 ซื้อของที่ร้านขายของที่ระลึก**

**Touchpoint**  
ร้านค้า, แม่ค้า

**pain point**  
-

**opportunities**  
-

**กิจกรรม 10 เข้าใช้บริการร้านค้าภายในหอศิลป์**

**Touchpoint**  
ร้านค้า, พนักงาน, อาหาร

**pain point**  
อาหารค่อนข้างแพง แต่ต้องเข้าใช้บริการเพราะต้องการพักผ่อน

**opportunities**  
ควรมีการเพิ่มเก้าอี้ตามจุดต่างๆ ในหอศิลป์ โดยการออกแบบที่ตอบสนองต่อความชอบของผู้ใช้บริการ

## POST SERVICE

**กิจกรรม 11 การรับกระเป๋าจากจุดฝากของ**

**Touchpoint**  
ตู้ฝากของ, เจ้าหน้าที่ดูแลกระเป๋า

**pain point**  
มีชั้นฝากของแต่เพียงชั้นเดียว

**opportunities**  
- เพิ่มบริการฝากกระเป๋าในทุกชั้นที่มีนิทรรศการของหอศิลป์ หรือชั้นที่เชื่อมกับ Sky walk BTS  
- ปรับให้มีตู้ฝากของอัตโนมัติเข้าใช้ในการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันแทน

**กิจกรรม 12 เดินทางออกจากหอศิลป์**

**Touchpoint**  
เจ้าหน้าที่

**pain point**  
เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยดูแลผู้ใช้บริการไม่ทั่วถึง

**opportunities**  
- เพิ่มเจ้าหน้าที่คอยให้บริการผู้ใช้งานแบ่งเป็นโซนตามความรับผิดชอบ  
- มีเจ้าหน้าที่คอยกล่าวคำทักทาย คำอำลา และบอกเส้นทางทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ

## 2.4.4 สรุปผลวิเคราะห์จาก Custom Journey Map

จากการวิเคราะห์ Custom Journey Map ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและเส้นทางการใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการชัดเจนมากขึ้น ตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมโดยรวมไปในทิศทางใด เพื่อให้ทราบจุดปะทะ (Touch Point) และปัญหา (Pain Point) ว่าได้รับการบริการเป็นอย่างไร ซึ่งสามารถสรุปเส้นทางการวิเคราะห์ Custom Journey Map ได้ดังนี้

### ก่อนใช้บริการ (Pre Service)

#### กิจกรรมที่ 1 การค้นหาและรับรู้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์

ขั้นตอนแรกของการเข้าไปใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ พบปัญหา คือ การประชาสัมพันธ์จากหอศิลป์เข้าถึงผู้บริการไม่ครอบคลุม เนื่องจากผู้บริการไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารที่มาจากช่องทางของหอศิลป์โดยตรง ซึ่งจุดปะทะ คือ โซเชียลมีเดีย ดังนั้นโอกาสในการพัฒนา คือ หอศิลป์ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลหรือการอัปเดตงานนิทรรศการต่างๆ และกิจกรรมที่จัดขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์แอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Instagram twitter Facebook และ TikTok ให้มากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้บริการของหอศิลป์ให้มากกว่านี้ และปัจจุบันจะเห็นได้ว่ากระแสนิยมตามบุคคลดัง ดารา หรือ Influencer เข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพลที่ส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวสถานที่ต่างๆ ตามบุคคลที่เราติดตามในโซเชียล ดังนั้นเราสามารถใช้อีกาสนี้ในการใช้ประโยชน์จากโซเชียลมาช่วยพัฒนาในด้านของเนื้อหาสารสนเทศ หมายความว่า ควรจะมีการจ้างหรือเชิญชวน Influencer ที่มีกระแส หรือบุคคลที่กำลังเป็นที่สนใจมีผู้ติดตามเยอะในปัจจุบันให้เข้ามาใช้บริการและทำการโปรโมทหอศิลป์โดยถ่ายภาพรีวิว ทำคลิปวิดีโอประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการต่างๆ จากนั้นทำการโปรโมทเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลของหอศิลป์โดยตรง รวมทั้งช่องทางของ Influencer หรือบุคคลที่ว่าจ้าง เพื่อให้ผู้ติดตามและกลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจได้ทราบข้อมูลสารสนเทศของหอศิลป์มากขึ้น

#### กิจกรรมที่ 2 ผู้บริการมักจะชอบไปหอศิลป์กับเพื่อนมากกว่า

พบว่าผู้บริการมักจะชอบไปหอศิลป์กับเพื่อนมากกว่า เพราะผู้บริการรู้สึกว่าการไปคนเดียวไม่สะดวก การไปกับเพื่อนได้เดินเล่นพูดคุยกัน ได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น ผลิตกันถ่ายรูป เก็บเป็นความทรงจำให้กัน

#### กิจกรรมที่ 3 การเดินทางมายังหอศิลป์ด้วย BTS

พบว่าผู้บริการสามารถมีการเดินทางมาหอศิลป์สะดวก เนื่องจากหอศิลป์ตั้งอยู่ในพื้นที่ใจกลางเมือง มีการคมนาคมสะดวก สามารถเดินทางมาได้หลายช่องทาง ซึ่งผู้บริการจะนิยมเดินทางด้วยรถไฟฟ้า BTS เนื่องจากที่พักอาศัยอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า

## ระหว่างให้บริการ (During Service)

### **กิจกรรมที่ 4 ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย**

เมื่อเข้ามายังหอศิลป์สิ่งที่คุณใช้บริการต้องพบอย่างแรก คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย เพื่อสร้างความปลอดภัยและความสบายใจของผู้ใช้บริการด้วยกัน ซึ่งจุดปะทะในจุดนี้ คือ เครื่องวัดอุณหภูมิ และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่คอยกล่าวต้อนรับ

### **กิจกรรมที่ 5 บริการฝากของของทางหอศิลป์**

การให้บริการฝากของของทางหอศิลป์ จุดปะทะ คือ เจ้าหน้าที่ และตู้ฝากของ ชั้นตอนนี้ผู้ใช้บริการพบปัญหา คือ จุดรับฝากของอยู่ชั้นบนของหอศิลป์ และมีเพียงแค่จุดบริการเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่สะดวกที่จะเดินไปที่จุดรับฝากของ บางครั้งจึงไม่ได้ไปใช้บริการฝากของ ซึ่งโอกาสที่สามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบคือ ควรมีการปรับเปลี่ยนจุดรับฝากของให้อยู่ชั้นล่างของทางเข้า หรือให้มีจุดฝากของในทุกๆ ชั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถฝากสิ่งของไว้กับทางหอศิลป์ได้อย่างสะดวกมากขึ้น รวมทั้งอาจมีการปรับให้เพิ่มเป็นตู้ฝากของอัตโนมัติเข้ามา โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถลงทะเบียนเพื่อใช้บริการฝากของได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน

### **กิจกรรมที่ 6 บริการฝากแก้วน้ำดื่ม**

สำหรับผู้ใช้บริการที่ถือแก้วน้ำติดมือมาด้วย ก่อนชมนิทรรศการจะต้องฝากแก้วน้ำก่อน ซึ่งจุดปะทะคือ ชั้นวางแก้วน้ำ และปัญหาที่พบหลังจากผู้ใช้บริการได้ใช้บริการแล้ว คือ เครื่องดื่มละลาย ทำให้ดื่มต่อไม่ได้แล้ว ผู้ใช้บริการจึงไม่ต้องการที่จะนำเครื่องดื่มกลับไปด้วย ส่งผลให้เกิดเป็นขยะมากมาย โอกาสที่สามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบคือ ควรมีตู้แช่เย็น เฉพาะสำหรับบริการรับฝากเครื่องดื่มเพื่อให้ผู้ใช้บริการกลับมารับเครื่องดื่มที่ตนเองฝากไว้และสามารถดื่มต่อได้

### **กิจกรรมที่ 7 ชมงานศิลปะตามจุดต่างๆ**

การเข้าชมงานศิลปะภายในของผู้ใช้บริการ จุดปะทะ คือ ผลงานศิลปะ ผู้ใช้บริการร่วมด้วยกันเอง และเจ้าหน้าที่ ปัญหาพบ คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการเยอะในเวลาเดียวกัน ทำให้มีการรบกวนกันในระหว่างชมนิทรรศการ ซึ่งโอกาสที่เราสามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบคือ ควรมีการจำกัดจำนวนคนเข้าดูนิทรรศการเป็นรอบๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการชมงานศิลปะและการถ่ายภาพของผู้ใช้บริการ และยังพบอีกว่ามีผู้ใช้บริการบางส่วนมีความรู้สึกไม่พอใจกับเจ้าหน้าที่ในบริเวณพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น มีการใช้น้ำเสียงไม่ดี มีการนิทาผู้ใช้บริการ ซึ่งโอกาสที่สามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบ คือ ควรมีการจัดอบรมพนักงานเป็นประจำ โดยอาจจะจัดการอบรมเป็นประจำสัปดาห์หรือประจำเดือน เพื่อประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ลดข้อผิดพลาดจากการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ และเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ประทับใจอีก รวมถึงเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และทำให้

ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการใช้บริการหอศิลป์ เป็นประสบการณ์ที่ดีในการกลับมาใช้บริการหอศิลป์ อีกในอนาคต

### กิจกรรมที่ 8 การรับรู้สารสนเทศจากนิทรรศการที่จัดแสดง

ผู้ใช้บริการจะได้รับความรู้สารสนเทศ ผ่านป้ายอธิบายข้อมูลได้รูปภาพนั้นๆ ที่ผู้ใช้สนใจ จุดปะทะ คือ ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรูปภาพ เช่น การบอกเทคนิคถ่ายภาพ หรือเทคนิคการวาดภาพ แต่พบปัญหาว่า บางครั้งข้อมูลสารสนเทศมีการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่น่าสนใจ จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับรู้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานศิลปะชิ้นนั้น เป็นการผ่านมาแล้วผ่านไปโดยที่ไม่ได้ประโยชน์อย่างใดเลย ดังนั้นโอกาสที่จะพัฒนาแก้ไข คือ ควรจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่บรรยายข้อมูลเกี่ยวกับรูป และงานนิทรรศการให้หลากหลาย ตรงกับ ต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลในรูปแบบกระดาษ โบชัวร์ หรือการรับรู้สารสนเทศโดยการสแกน QR code ซึ่งจะช่วยให้ภายในหอศิลป์มีการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกสารสนเทศที่ต้องการได้เองตามความชอบและความสะดวกของตนเองได้

### กิจกรรมที่ 9 ร้านขายของที่ระลึก

ผู้ใช้บริการซื้อของที่ร้านขายของที่ระลึก จุดปะทะ คือ ร้านขายของ และพนักงานภายในร้าน ซึ่งในร้านขายของที่ระลึกของหอศิลป์จะจำหน่ายสินค้าที่ระลึกจากนิทรรศการ สินค้าที่ผลิตจากผลงานของศิลปิน และสินค้า handmade โดยจะมีพนักงานภายในร้านให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้า ซึ่งพนักงานสามารถให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี จึงไม่พบปัญหาอะไร

### กิจกรรมที่ 10 ร้านคาเฟ่ภายในหอศิลป์

เมื่อผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการร้านคาเฟ่หรือร้านอาหารภายในหอศิลป์ จุดปะทะ คือ ร้านคาเฟ่ และพนักงานในร้าน ซึ่งปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบ คือ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการค่อนข้างแพง แต่ก็ตัดสินใจใช้บริการ เพราะต้องการพื้นที่สำหรับพักผ่อนหลังจากเดินชมหอศิลป์เสร็จแล้ว โอกาสที่สามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบ คือ ควรมีการเพิ่มเก้าอี้ตามพื้นที่จุดต่างๆ ในหอศิลป์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการนั่งพัก ซึ่งต้องมีการออกแบบบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบโจทย์ความชอบและความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้บริการด้วยว่า ผู้ใช้บริการชอบการถ่ายภาพ ดังนั้นบรรยากาศภายในหอศิลป์ต้องมีการจัดวางเก้าอี้ตามมุมต่างๆ ให้ได้องค์ประกอบในการถ่ายภาพ รวมทั้งการออกแบบโทนสีและแสงให้มีความโดดเด่นดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการด้วย

### หลังใช้บริการ (End Service)

### กิจกรรมที่ 11 การรับกระเป๋าจากจุดฝากของ

หลังจากที่ผู้ใช้บริการเดินชมนิทรรศการต่างๆ เสร็จแล้ว ผู้ใช้บริการจะพบกับจุดปะทะในบริการนี้อีกครั้ง คือ เจ้าหน้าที่ และตู้ฝากของ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมนี้ คือ จุดรับฝากของมีเพียงชั้นเดียวเท่านั้น



คือ ชั้นบน จึงทำให้ผู้ใช้บริการต้องเดินขึ้นไปเพื่อรับของจากจุดรับฝากอีกครั้ง โดยโอกาสที่สามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบคือ การเพิ่มบริการฝากกระเป๋าทุกชั้น ตั้งแต่ชั้นล่างสุดของทางเข้า หรือชั้นที่เชื่อมกับ Sky walk BTS เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และอาจจะมีการปรับให้เพิ่มตู้ฝากของอัตโนมัติเข้ามา ใช้การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันแทน สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการแลกบัตรกับเจ้าหน้าที่ในจุดรับฝากของ

### กิจกรรมที่ 12 ผู้ใช้บริการเดินทางออกจากหอศิลป์

หลังจากผู้ใช้บริการได้เข้าใช้บริการในหอศิลป์แล้ว ผู้ใช้บริการมีความคิดว่า เจ้าหน้าที่ดูแลผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ซึ่งจุดปะทะในกิจกรรมนี้ คือ เจ้าหน้าที่ และปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูแล และให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลงานหรือภาพจัดแสดงได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นโอกาสที่จะสามารถพัฒนาได้จากปัญหา คือ เพิ่มเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยจัดแบ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไว้เป็นโซนตามความรับผิดชอบ เพื่อให้มีความชัดเจนในหน้าที่ของตนเอง สำหรับให้คำแนะนำหรือบอกเส้นทางภายในหอศิลป์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้อยากกลับมาใช้บริการหอศิลป์อีก

## 2.5 สรุปผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ Custom Journey Map ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและเส้นทางการใช้บริการหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ ทำให้ทราบจุดปะทะ (Touch Point) และปัญหา (Pain Point) จากการศึกษาผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์เข้าใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความตั้งใจตั้งแต่แรกที่จะเข้าใช้บริการหอศิลป์ เพื่อพบปะพูดคุย และนัดเจอกับเพื่อนๆ ซึ่งกลุ่มผู้ศึกษาได้แบ่งการให้บริการในหอศิลป์เป็นกิจกรรม ทั้งหมด 12 กิจกรรม ตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

### ก่อนเข้าใช้บริการ

- กิจกรรมที่ 1 การค้นหาและรับรู้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์
- กิจกรรมที่ 2 ผู้ใช้บริการมักจะชอบไปหอศิลป์กับเพื่อนมากกว่า
- กิจกรรมที่ 3 การเดินทางมายังหอศิลป์

### ระหว่างเข้าใช้บริการ

- กิจกรรมที่ 4 ตรวจวัตถุอันตรายร่างกาย
- กิจกรรมที่ 5 บริการฝากของของทางหอศิลป์
- กิจกรรมที่ 6 บริการฝากแก้วน้ำดื่ม
- กิจกรรมที่ 7 ชมงานศิลปะตามจุดต่างๆ
- กิจกรรมที่ 8 การรับรู้สารสนเทศจากนิทรรศการที่จัดแสดง
- กิจกรรมที่ 9 ร้านขายของที่ระลึก

กิจกรรมที่ 10 ร้านคาเฟ่ภายในหอศิลป์

### หลังเข้าใช้บริการ

กิจกรรมที่ 11 การรับกระเป๋าจากจุดฝากของ

กิจกรรมที่ 12 ผู้ใช้บริการเดินทางออกจากหอศิลป์

โดยกิจกรรมแรกก่อนการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะมีการค้นหาและรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์ก่อน ซึ่งผู้ให้บริการจะค้นหาและรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางที่มีความแตกต่างกันตามการใช้สื่อของแต่ละคน โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่จะทราบข้อมูลผ่านช่องทางสื่อโซเชียลบนแพลตฟอร์มแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงยังทราบข้อมูลมาจากเพื่อนเล่าให้ฟัง แต่ผู้ให้บริการจะไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารที่มาจากช่องทางของหอศิลป์โดยตรง ทำให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลของหอศิลป์ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ และยังไม่เข้าถึงผู้ให้บริการได้เท่าที่ควร ซึ่งหอศิลป์ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับนิทรรศการต่างๆ และกิจกรรมที่จัดขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่านี้ เช่น Instagram twitter Facebook และ TikTok ที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการของหอศิลป์ได้มากขึ้น

จากนั้นเมื่อผู้ให้บริการเดินทางเข้ามายังหอศิลป์แล้ว จะเข้าสู่ช่วงระหว่างการใช้บริการก่อนที่ผู้ให้บริการจะเข้าชมในส่วนของนิทรรศการหลัก ผู้ให้บริการต้องฝากกระเป๋าหรือฝากของก่อน ซึ่งพบปัญหา คือ จุดที่รับฝากของนั้นมีอยู่ชั้นเดียว ทำให้การเดินทางไปที่จุดรับฝากไม่ค่อยสะดวกนัก บางครั้งผู้ให้บริการจึงไม่ได้ใช้บริการฝากของ ซึ่งโอกาสที่สามารถพัฒนาแก้ไข คือ ควรมีการมีการเพิ่มจุดรับฝากของให้อยู่ชั้นล่างของทางเข้าหรือให้มีจุดฝากของในทุกๆ ชั้น และอาจมีการเพิ่มตู้ฝากของอัตโนมัติที่สามารถลงทะเบียนการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถฝากสิ่งของไว้กับทางหอศิลป์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น และสำหรับบริการฝากแก้วน้ำ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกไม่พอใจกับบริการนี้ เนื่องจากบริการฝากแก้วน้ำ เป็นเพียงชั้นวางแก้วธรรมดาไม่สามารถเก็บความเย็นได้ จึงทำให้เครื่องดื่มละลาย ต่อมต่อไม่ได้ ผู้ใช้บริการจึงไม่กลับมารับแก้วน้ำคืน และเกิดเป็นขยะขึ้น โดยโอกาสที่สามารถพัฒนาแก้ไขจากปัญหานี้ คือ หากหอศิลป์มีบริการฝากแก้วน้ำแล้ว ก็ควรมีตู้แช่เย็นสำหรับฝากเครื่องดื่มโดยเฉพาะ เพื่อป้องกันไม่ให้เครื่องดื่มละลาย และทำให้ผู้ให้บริการประทับใจ เพราะเมื่อผู้ให้บริการกลับมารับเครื่องดื่มที่ตนเองฝากไว้ ก็สามารถดื่มต่อได้เหมือนเดิม ในช่วงระหว่างชมงานศิลปะตามจุดต่างๆ และการได้รับรู้สารสนเทศจากนิทรรศการที่จัดแสดงของผู้ให้บริการ พบปัญหาว่า ในระหว่างชมภาพศิลปะมีผู้ให้บริการเยอะเกินไปในเวลาเดียวกัน จึงทำให้มีการรบกวนกันระหว่างผู้ให้บริการด้วยกัน และยังพบอีกว่ามีผู้ให้บริการบางส่วนไม่พอใจกับเจ้าหน้าที่ในบริเวณพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม ดังนั้นควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่เป็นประจำ โดยอาจจัดการอบรมเป็นประจำสัปดาห์หรือประจำเดือน เพื่อประเมินผลการทำงาน และเพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อจะแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด และเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้

ผู้ใช้บริการไม่ประทับใจอีก และในส่วนของ การรับรู้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ พบว่า มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ น่าสนใจ ทำให้ผู้ใช้บริการที่ผ่านมาชมงานศิลปะ ผ่านมาและผ่านไปโดยที่ไม่ได้ประโยชน์อย่างใดเลย โดย โอกาสในการแก้ไขจากปัญหาที่พบ คือ ควรมีการกำหนดจำนวนคนเข้าชมนิทรรศการเป็นรอบ เพื่อเพิ่มความ สะดวกในการชมงานศิลปะของผู้ใช้บริการ และควรจัดทำ การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงาน ศิลปะนั้นๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย ให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ว่าจะรับข้อมูลแบบใด เช่น ป้ายอธิบายได้ ภาพ โบรชัวร์ หรือ QR code สำหรับให้สแกนผ่านมือถือ และกิจกรรมสุดท้ายของระหว่างการใช้บริการของ ผู้ใช้ คือ การเข้าใช้บริการร้านค้าเฟอภายในหอศิลป์ พบปัญหาว่า แม้อาหารจะมีราคาค่อนข้างแพง แต่ ผู้ใช้บริการก็ตัดสินใจเข้าใช้บริการ เพราะต้องการที่นั่งพักผ่อนหลังจากที่เดินชมหอศิลป์แล้ว ซึ่งโอกาสที่จะ สามารถแก้ไขพัฒนาจากปัญหานี้ คือ ควรมีการเพิ่มเก้าอี้ตามพื้นที่จุดต่างๆ ของหอศิลป์ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้บริการในหอศิลป์ ซึ่งจะต้องมีการออกแบบบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบโจทย์ความ ต้องการเชิงลึกของผู้ใช้บริการด้วย นั่นคือ การถ่ายภาพ ดังนั้นจึงควรจัดวางเก้าอี้ตามมุมต่างๆ ของหอศิลป์ให้ ได้องค์ประกอบในการถ่ายรูปที่มีความโดดเด่น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด

สุดท้ายเมื่อเสร็จกิจกรรมผู้ใช้บริการเดินทางออกจากหอศิลป์ ซึ่งหลังจากการเข้าใช้บริการในหอศิลป์ ผู้ใช้คิดว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถดูแลหรือให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นโอกาส แก้ไขพัฒนาจากปัญหานี้ คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยให้บริการผู้ใช้บริการมากขึ้น กล่าวคำทักทาย คำอำลา และให้คำแนะนำบอกเส้นทางในหอศิลป์ ซึ่งทั้งหมดจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจมากยิ่งขึ้นและเกิด ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการหอศิลป์อีกในอนาคต

### 3. แนวคิด/แนวทางการแก้ไขปรับปรุงในประเด็นปัญหาที่พบ

#### 1) ด้านการบริการ

จากประเด็นปัญหาที่พบในด้านการบริการแก่ผู้ใช้บริการภายในหอศิลป์วัฒนธรรมแห่ง กรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ พบว่าต้องการให้มีการปรับปรุงบริการการรับฝากกระเป๋าที่ พื้นที่จัดรับบริการที่อยู่ชั้นบน ซึ่งไม่มีการกระจายตามจุดต่างๆ ทั่วอาคาร จึงทำให้เสียเวลามากในการเดิน ขึ้นมาใช้บริการฝากกระเป๋า ดังนั้นจึงควรมีการจัดพื้นที่สำหรับการให้บริการฝากกระเป๋าที่เหมาะสม ให้บริการ ในทุกชั้น หรือให้บริการในชั้นที่เป็นทางเข้าออกของหอศิลป์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถฝากกระเป๋าได้ทันที และอาจ ปรับให้มีการเพิ่มตู้ฝากของอัตโนมัติที่ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนใช้งานได้เองผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อหลีกเลี่ยง การแลกบัตรสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงจัดพื้นที่ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งผู้ใช้บริการยังเจอปัญหาในบริการรับฝาก แก้วน้ำด้วย ที่หลังจากกลับมารับแก้วน้ำแล้ว พบว่าน้ำแข็งละลายจนหมด ไม่สามารถดื่มต่อได้อีก จึงควรมีการ เพิ่มตู้เย็นสำหรับแช่น้ำเพื่อเมื่อผู้ใช้บริการกลับมารับแก้วน้ำก็ยังสามารถดื่มต่อได้ นอกจากนี้ยังพบว่า

ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พอใจซึ่งมีสาเหตุปัญหาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ เช่น การใช้น้ำเสียงไม่ดีกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการจัดอบรมการให้บริการที่เกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงาน สิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำ แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในหอศิลป์ทุกคน โดยอาจจะจัดการอบรมเป็นประจำทุกสัปดาห์หรือทุกเดือนเพื่อประมวลผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน และเพื่อการอบรมจะได้แก้ไขปัญหาที่พบได้ตรงจุดและลดข้อผิดพลาดจากการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อผู้ใช้บริการให้น้อยลงที่สุดจนไม่เกิดเหตุการณ์เดิมขึ้นอีก เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจการให้บริการในหอศิลป์มากยิ่งขึ้นด้วย และอาจมีการเพิ่มบริการวิทยากรนำทางสำหรับการบรรยายนิทรรศการในแต่ละอีเวนต์โดยแบ่งผู้เข้าใช้บริการออกเป็นกลุ่ม ซึ่งวิทยากรอาจเปลี่ยนไปตามแต่ละอีเวนต์ที่มีผู้จัดแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการสามารถเข้าถึงความรู้หรือเข้าถึงสิ่งที่ศิลปะจะสื่อมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

## 2) ด้านสภาพแวดล้อม

จากประเด็นปัญหาที่พบในด้านของสภาพแวดล้อมการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการภายในหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีพื้นที่ co-working space สำหรับการนั่งทำงานท่ามกลางงานศิลปะ สามารถมองเห็นงานศิลปะได้ เพื่อสร้างสมาธิและแรงบันดาลใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น จึงควรจัดให้มีการออกแบบสภาพแวดล้อมให้มีพื้นที่สำหรับ co-working space เป็นโซน สำหรับให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้ามาใช้บริการได้นั่งทำงานและสามารถนั่งชมงานศิลปะไปด้วยได้ อีกทั้งยังพบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีโรงภาพยนตร์ขนาดเล็กสำหรับชมหนังสั้นที่เกี่ยวข้องกับนิทรรศการด้วย เพื่อเพิ่มอรรถรสในการรับชมนิทรรศการและเพื่อเข้าถึงเนื้อหาของนิทรรศการได้มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการเพิ่มบริเวณของโรงภาพยนตร์ขนาดเล็กสำหรับการเข้ามานั่งรับชม และอาจมีการเก็บค่าตัวเพียงเล็กน้อยเพื่อนำเงินไปสนับสนุนงานบริการต่างๆ ภายในหอศิลป์มากยิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มหรือปรับสภาพแวดล้อมของหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครให้น่าสนใจยิ่งขึ้นด้วย

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากประเด็นปัญหาที่พบในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีการเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งมากขึ้นในจุดต่างๆ ทั่วสถานที่ เพื่อใช้เป็นพื้นที่นั่งรอและพบปะพูดคุยกันในระยะว่างชมนิทรรศการอยู่ ดังนั้นจึงควรมีการเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งพักตามพื้นที่จุดต่างๆ ในหอศิลป์ โดยมีการออกแบบภายในที่ตอบโจทย์ความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้บริการด้วย ความต้องการเชิงลึกของผู้ใช้บริการ หมายความว่า นอกจากผู้ใช้บริการยังมีความต้องการเก้าอี้ที่นั่งเพิ่มขึ้นแล้ว ผู้ใช้บริการยังต้องการมุมสวยๆ เพื่อถ่ายรูปด้วย ซึ่งเหตุผลนี้ไม่แค่ต้องเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีการจัดวางให้มีมุมใหม่ที่โดดเด่นและแตกต่างดึงดูดให้ผู้ใช้บริการได้ถ่ายรูปเพื่อนำไปลงโซเชียลได้ด้วย จะเป็นการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการในอนาคตได้เห็นและเข้ามาใช้บริการหอศิลป์ได้อีกทางหนึ่งเช่นกัน

#### 4) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ

จากประเด็นปัญหาที่พบในด้านเนื้อหาสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมักจะไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์มากนัก และมีผู้ใช้บริการบางคนที่เคยรับรู้สารสนเทศบ้างเกี่ยวกับนิทรรศการที่จัดอยู่หรือรับรู้สารสนเทศของรูปภาพหรือสิ่งประดิษฐ์นั้นๆ ที่จัดแสดงอยู่ อีกทั้งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบเลยว่าหอศิลป์มีห้องสมุดศิลปะด้วย ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากกว่านี้ โดยปัจจุบันอิทธิพลของการท่องเที่ยวตาม influencer จากการรีวิว และอิทธิพลจากการท่องเที่ยวตามกระแส นั้นมีอิทธิพลมากขึ้น ทำให้เกิดการท่องเที่ยวตามรอยบุคคลที่ชื่นชอบ หรือพบเห็นจากมูมต่างๆ ในรีวิวของบุคคลอื่น และบุคคลเหล่านี้มีช่องทางการติดต่อมากมาย ไม่ว่าจะเป็น Instagram Facebook twitter และ TikTok ซึ่งจากอิทธิพลนี้ในปัจจุบัน กลุ่มผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศนี้ว่า ควรจะมีการจ้างหรือเชิญชวน Influencer หรือบุคคลที่มีผู้ติดตามเกินหลักพันขึ้นไปที่มีอิทธิพลต่อความสนใจของผู้คนในขณะนั้นให้เข้ามาใช้บริการ โดยให้ถ่ายรูปรีวิวและให้ข้อมูลบริการต่างๆ ภายในหอศิลป์ หรือนิทรรศการต่างๆ ที่จัดแสดง รวมถึงพาชมห้องสมุดศิลปะด้วย จากนั้นจึงเผยแพร่ผ่านช่องทางการติดตามของตนเอง เพื่อให้ผู้ติดตามได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอศิลป์มากยิ่งขึ้น และนอกจากการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลบริการภายในหอศิลป์แล้ว หอศิลป์ควรมีการทำข้อมูลสารสนเทศของสิ่งจัดแสดงภายในด้วย ไม่ว่าจะเป็นรูปภาพหรือสิ่งประดิษฐ์ที่จัดแสดงอยู่ภายใน โดยทำข้อมูลสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ทั้งเป็นใบกระดาษโบรชัวร์ หรือ QR code ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ที่สนใจตามความสะดวกการใช้งานของผู้ใช้บริการแต่ละคน

#### 4. การสะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

##### 4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายวิชา หรือการพัฒนาทักษะจากการทำ Project (รายบุคคล)

-ได้ประโยชน์จากการศึกษาผู้ใช้ ส่งเสริมความรู้ให้มีการค้นคว้าข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น หากความรู้ใหม่ ๆ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหรือแก้ปัญหาโดยตรง (จันทร์กะพ้อ)

- มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช่มากขึ้น และได้พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์จากการวิเคราะห์ เพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการมากขึ้นจากการสัมภาษณ์ (พรชนก)

-ทำให้รู้และเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถทำให้เห็นปัญหาและแก้ไขได้อย่างตรงจุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจที่จะใช้บริการอีก (รัชนิกร)

- มีทักษะในการทำงานโปรเจกต์ในการค้นคว้าหาข้อมูลในเรื่องการศึกษาผู้ใช้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับวิชาเรียนและสามารถนำไปต่อยอดในอนาคตได้ในการประกอบอาชีพและทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จจากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ (ชวชนิ)

- ทำให้ได้ทักษะการวิเคราะห์และการรับข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้สัมภาษณ์และนำสิ่งเหล่านั้นไปหาแนวทางการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังนำทักษะเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในอนาคตได้อีกด้วย (ธัญชนก)

- ได้ทักษะในการสังเกต เรียนรู้ และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆจากการศึกษาผู้ใช้ เพื่อให้ได้ประเด็นปัญหาที่จะช่วยต่อยอดในการทำงาน และสร้างแนวทางที่ช่วยหรือพัฒนาสิ่งต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้ สิ่งเหล่านี้ที่ได้ลองฝึกลองทำก็ถือว่าเป็นทักษะที่จะสามารถนำไปใช้ต่อยอดในการเรียนวิชาอื่นๆ หรือใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างมาก (รุจิรา)

- ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการต่างๆ ที่สามารถเห็นได้ถึงปัญหาและได้มีการสร้างแนวความคิดช่องทางการแก้ปัญหาต่างๆและสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับนั้นไปต่อยอดกับการทำงานในอนาคตได้ (อัยยดา)

#### 4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

- อุปสรรคการพูดคุยระหว่างการทำงานทางออนไลน์ซึ่งไม่สามารถพูดคุยแบบประชุมกลุ่มแบบ face to face ได้ซึ่งการประชุมแบบพบหน้ากันจะทำให้การสื่อสารในการทำงานและการพูดคุยดีกว่าการประชุมผ่านทางออนไลน์

- สมาชิกในกลุ่มบางคนไม่เคยเข้าใช้บริการหอศิลป์ ทำให้ขั้นตอนการทำงานยากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น จากที่ได้ไปสัมภาษณ์บริการจากผู้ที่เคยเข้าใช้บริการฝากกระเป๋า บางที่เราไม่สามารถนึกภาพตามที่ผู้ที่ใช้ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ได้ ว่าจุดที่ฝากกระเป๋าที่อยู่ชั้นบนนั้นจริงๆ แล้วอยู่ชั้นไหน จากทางเข้ามายังจุดที่ฝากเป็นอย่างไร นิสิตจึงได้มีการไปค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากคลิปวีวี่ต่างๆ และข้อมูลรายละเอียดของแต่ละชั้นของทางหอศิลป์เพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจสถานที่มากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

### รูปภาพระหว่างการทำงาน

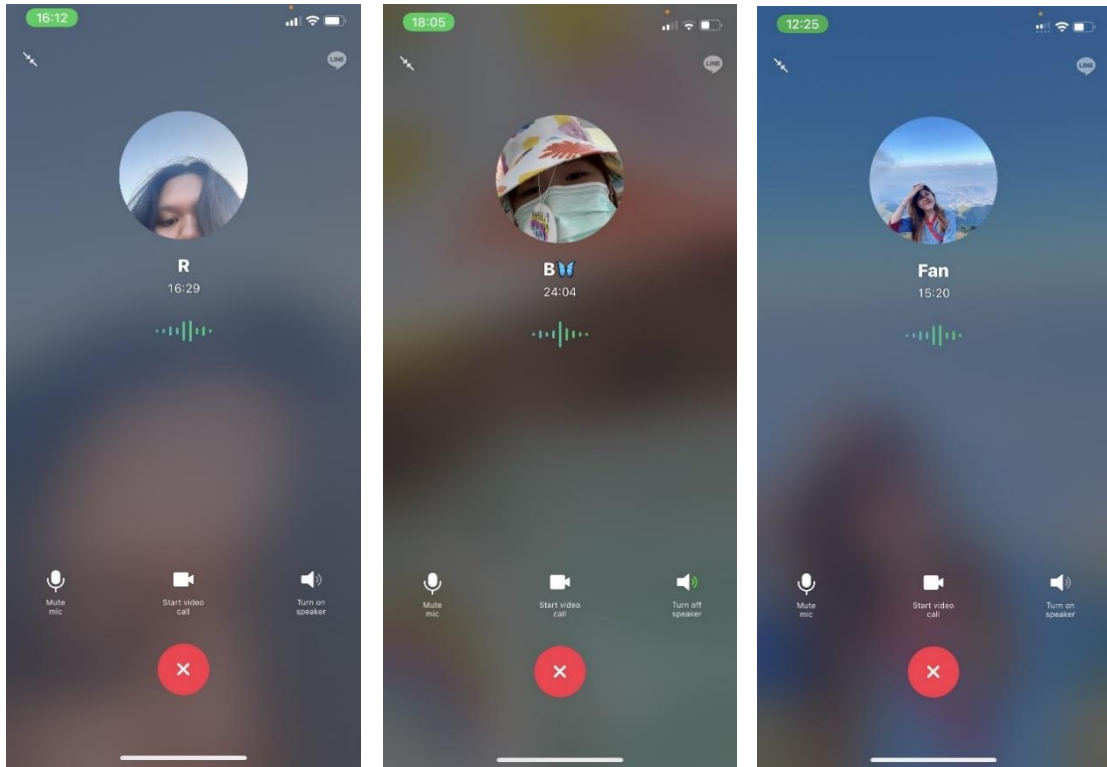


ภาพประกอบ 1 ระหว่างการสัมภาษณ์

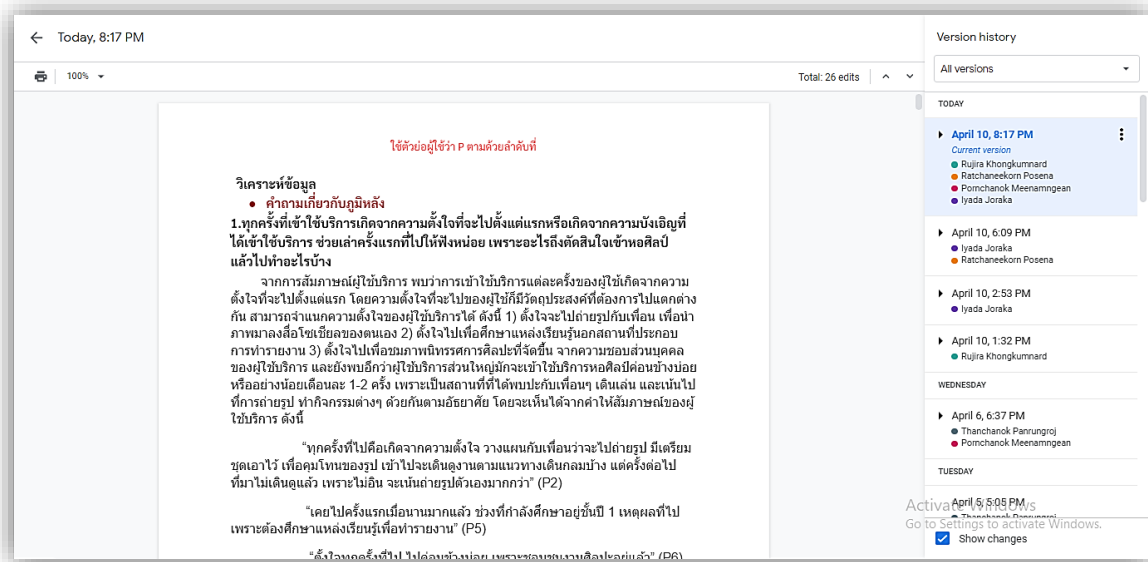


ภาพประกอบ 2 ระหว่างการสัมภาษณ์วิดีโอคอล

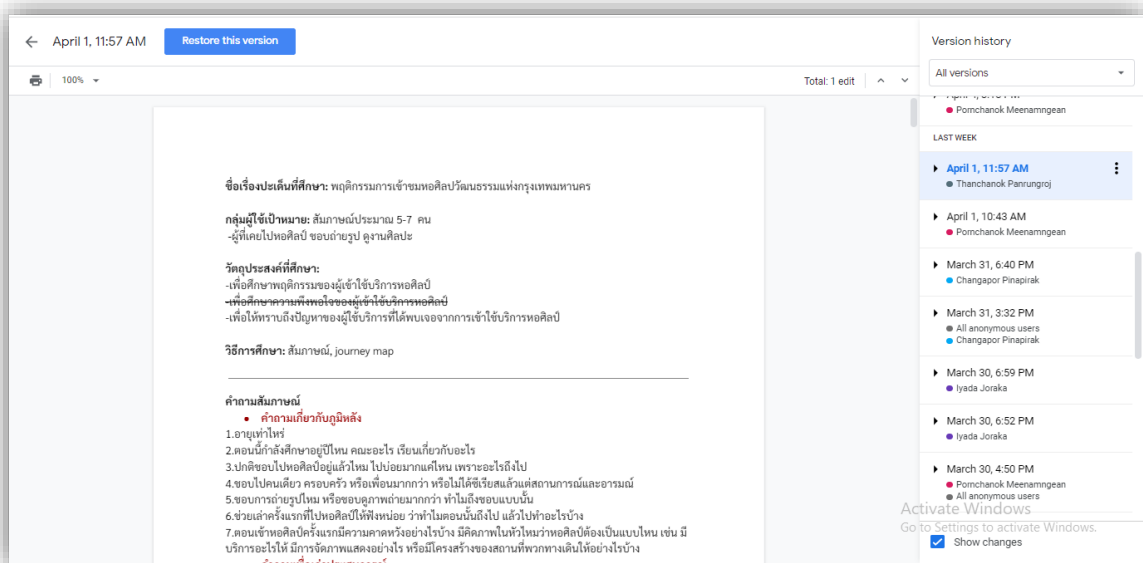




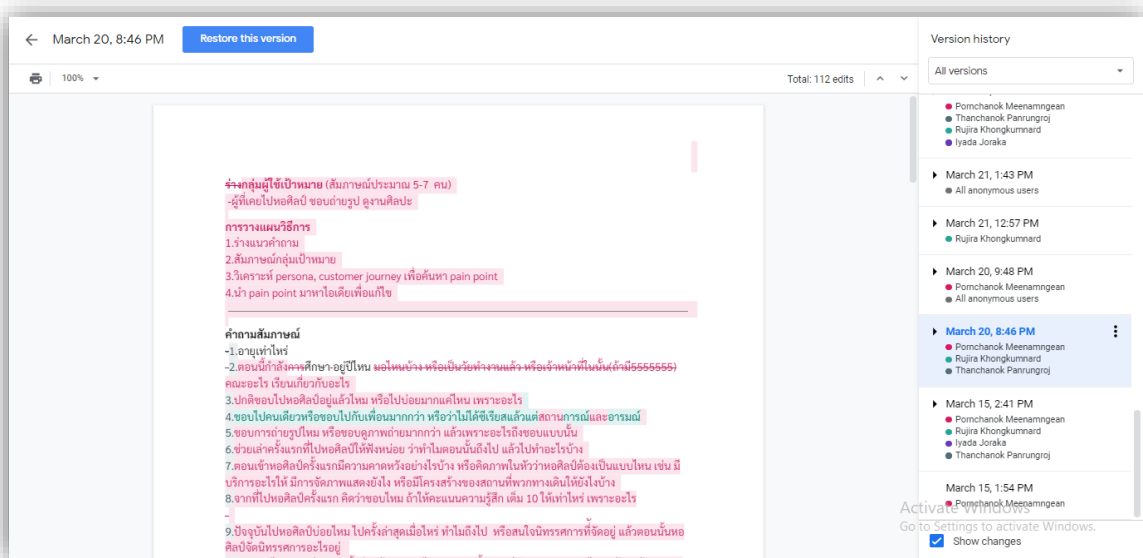
ภาพประกอบ 3 ระหว่างการสัมภาษณ์ออนไลน์



ภาพประกอบ 4 การทำงานในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์



ภาพประกอบ 5 การทำงานในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์



ภาพประกอบ 6 การทำงานขณะกำลังแก้ไขข้อมูล