



รายงานการศึกษาผู้ใช้

เรื่อง ศึกษาพฤติกรรมการใช้และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

นางสาวกชวรรณ	วรรณปะ	รหัสனிสิต 62101010236
นางสาวกมลชนก	สังข์เจริญ	รหัสனிสิต 62101010237
นางสาวณภัทรา	แก้วพันธ์	รหัสனிสิต 62101010244
นางสาวอรวี	เทพมณฑา	รหัสனிสิต 62101010259
นายันทวัฒน์	จงจรัสวิริยะ	รหัสனிสิต 62101010666
นางสาวลลิตา	วิจิตรลงกรณ์	รหัสனிสิต 62101010674

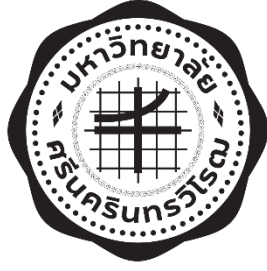
อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รายงานการศึกษาผู้ใช้

เรื่อง ศึกษาพฤติกรรมการใช้และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

นางสาวกชวรรณ	วรรณปะ	รหัสสถิติ 62101010236
นางสาวกมลชนก	สังข์เจริญ	รหัสสถิติ 62101010237
นางสาวณภัทรา	แก้วพันธ์	รหัสสถิติ 62101010244
นางสาวอรวี	เทพมณฑา	รหัสสถิติ 62101010259
นายันทวัฒน์	จงจรัสวิริยะ	รหัสสถิติ 62101010666
นางสาวลลิตา	วิจิตรลงกรณ์	รหัสสถิติ 62101010674

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

สารบัญ	ก
1.ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา.....	1
2.ขั้นตอนการศึกษา.....	1
2.1 กลุ่มเป้าหมาย.....	1
2.2 วัตถุประสงค์.....	1
2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา.....	1
2.3.1 การสัมภาษณ์.....	1
2.3.2 Customer Journey Map.....	2
2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	2
2.4 วิเคราะห์ข้อมูล.....	2
2.4.1 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์.....	2
2.4.2 วิเคราะห์Customer Journey Map.....	9
2.5 สรุปผลการศึกษา.....	13
2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์.....	13
2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำ Customer Journey Map.....	15
2.5.3 สรุปผลการศึกษา.....	18
3.แนวทางการแก้ไขปรับปรุง.....	19
4.สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน.....	20
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชาและทักษะที่ได้จากการทำงาน.....	20
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....	20
ภาคผนวก	22

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

ศึกษาพฤติกรรมการใช้และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 8 คน ได้แก่

คณะมนุษยศาสตร์

-สาขาสารสนเทศศึกษา 3 คน

-สาขาวิชาภาษาเพื่ออาชีพ 2 คน

-สาขาวิชาภาษาอังกฤษ 1 คน

คณะพลศึกษา 1 คน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ 1 คน

2.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและประสบการณ์การใช้บริการและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของนิสิตปริญญาตรีผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

2.3.1 การสัมภาษณ์

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นิสิตปริญญาตรีผู้ที่มีประสบการณ์ใช้และไม่เคยใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 8 คน ได้แก่ นิสิตคณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา จำนวน 3 คน สาขาวิชาภาษาเพื่ออาชีพ จำนวน 2 คน และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 1 คน นิสิตคณะพลศึกษา จำนวน 1 คน และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 1 คน โดยเตรียมคำถามและโจทย์ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.3.2 Customer Journey Map

การศึกษาเส้นทางของผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยนำข้อมูลที่ได้จากประเด็นศึกษามาวิเคราะห์เป็น Customer Journey Map เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมพฤติกรรมและเส้นทางในการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์เว็บไซต์หอสมุดกลาง ว่ามีทิศทางไปทางใด รวมถึงวิเคราะห์จุด Touch point หรือ Pain point ที่เจอจากการใช้บริการ เพื่อหาโอกาสและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 4 และ 5 เมษายน 2565 โดยนัดสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน โดยกลุ่มผู้ศึกษาได้เลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ในรูปแบบ online ผ่านทาง Microsoft Team ในระหว่างการสัมภาษณ์ได้มีการขออนุญาตเพื่อบันทึกเสียงและวิดีโอ นอกจากนี้กลุ่มผู้จัดทำได้มีการศึกษาวิธีการใช้เว็บไซต์ SWU Discovery และวิธีการสืบค้นโดยใช้ Advanced search เพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามกำหนดจึงได้วิเคราะห์เป็น Customer Journey Map

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลการใช้เว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการสืบค้นข้อมูล จำนวน 8 คน นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ผู้จัดทำได้กำหนดรหัสแทนผู้สัมภาษณ์ ดังนี้

- A แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 1 จากคณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา
- B แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 2 จากคณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา
- C แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 3 จากคณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา
- D แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 4 จากคณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาเพื่ออาชีพ
- E แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 5 จากคณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาเพื่ออาชีพ
- F แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 6 จากคณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- G แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 7 จากคณะคณะพลศึกษา
- H แทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 8 จากคณะคณะวิศวกรรมศาสตร์

การสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้บริการและการสืบค้นเว็บไซต์หอสมุดกลาง

1. รู้จักเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หรือไม่ และรู้จักจากที่ไหน

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 1 พบว่ามีผู้ใช้บริการที่รู้จักเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอยู่แล้ว โดยผู้ให้สัมภาษณ์ที่รู้จักเพราะมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นหนึ่งในรายวิชา และรู้จักจากการแนะนำของอาจารย์ผู้สอนและคนรอบข้างในการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงรายงานหรือค้นหาวิจัย และผู้ใช้บริการที่ไม่รู้จักเว็บไซต์หอสมุดกลางโดยให้ข้อมูลว่าไม่เคยทราบว่าเว็บไซต์หอสมุดกลางมาก่อน

“รู้จักจากอาจารย์ และได้เรียนเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลมาบ้าง” (A B และ C)

“รู้จัก เพราะอาจารย์ให้ค้้นงานวิจัย” (D)

”ไม่รู้จัก ไม่รู้ด้วยซ้ำว่ามีเว็บไซต์” (E)

“ไม่รู้จัก แต่รู้ว่ามืห้องสมุด” (F)

“รู้จัก จากเพื่อนเพราะเพื่อนเคยเข้าไปหางานวิจัย” (G)

“รู้จัก จากเพื่อนแล้วก็เห็นในเว็บไซต์ มศวว่ามี SWU discovery” (H)

2. เคยใช้งานเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หรือไม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เคยใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จะใช้เพื่อค้้นหางานวิจัย ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้ได้ให้ข้อมูลว่าสามารถหาข้อมูลผ่าน Google ได้โดยตรงหรือเลือกที่จะไปห้องสมุดและสอบถามบรรณารักษ์แทนการค้นหาผ่านเว็บไซต์โดยตรง

“เคยครับ” (A)

“เคยคะ” (B) (C)

“เคยใช้งาน ที่มันใช้หาวิจัยด้วยใช้ใหม่ เคยๆ เพราะช่วงนี้ทำวิจัยเยอะแล้วก็ต้องไปหาวิจัยจากในนั้น” (D)

“ไม่เคยใช้เลย” (E)

“ไม่เคยครับ รู้ว่ามี แต่ว่าถ้าจะหาข้อมูลจะหาในกูเกิ้ล” (G)

“ไม่เคย เพราะบางทีจะไปห้องสมุดแล้วก็ถามบรรณารักษ์เลย เขาก็จะบอกเลยว่าอยู่ตรงไหน ซึ่งมันหาไม่ค่อยยากเท่าไรเลยไม่ต้องไปค้้นหาในเว็บไซต์” (H)

3. ทรัพยากรสารสนเทศในเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความหลากหลายต่อการเลือกใช้หรือไม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการที่เคยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นตรงกันว่าทรัพยากรสารสนเทศในเว็บไซต์หอสมุดกลางนั้นมีความหลากหลาย เพราะเป็นเว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัยจึงน่าจะมีทรัพยากรที่ครอบคลุม แต่อาจจะมีในบางสาขาวิชาที่มีทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าหรือน้อยกว่าต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

“มีหลากหลาย แต่ไม่ได้เข้าไปใช้บ่อย” (A)

“หลากหลาย เพราะมีครบในทุกคณะสาขา แต่อาจจะมีบางสาขาที่เน้นเป็นพิเศษและบางสาขาที่อาจจะมีไม่มาก” (B)

“มีข้อมูลเยอะนะ หาได้หมดเลยจะปีเก่า ปีใหม่ มีความหลากหลายเยอะมาก” (D)

4. ส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทไหน

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 4 พบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาค้นหาบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จะเป็นประเภทงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับสาขาตัวเอง งานที่อาจารย์มอบหมายให้ค้นหา รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ เช่น สื่อพิมพ์ต่างๆ และวารสาร

“หาหนังสือที่เรียน เพราะรายวิชาของสาขาเรียนเกี่ยวกับห้องสมุดอยู่แล้ว เลยได้มีโอกาสเข้าไปใช้บ้าง แล้วก็หางานวิจัยเยอะเหมือนกัน” (A)

“หางานวิจัยที่เกี่ยวกับสาขาตัวเอง แล้วก็เคยเข้าไปหางานที่เป็นAssignmentที่อาจารย์ให้เข้ามาหา” (B)

“เข้าไปหาทรัพยากรต่างๆแล้วก็งานวิจัย เคยเข้าไปใช้ฐานข้อมูลที่มีเหมือนกัน” (C)

“ส่วนใหญ่หาเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ วิทยภาษาอังกฤษ สื่อตีพิมพ์ต่างๆ วารสาร” (D)

5. ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 5 พบว่าข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นถูกต้องตามที่ต้องการ โดยให้ความเห็นว่าอาจารย์ของแต่ละผู้ใช้มักจะมอบหมายให้สืบค้นข้อมูลภายในเว็บไซต์หอสมุดกลางเป็นส่วนใหญ่ข้อมูลจึงน่าจะมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง แต่ในบางครั้งก็ไม่สามารถหาข้อมูลได้ตรงตามที่ต้องการเช่นกัน

“มีที่เจอและตรง และที่เจอและไม่ตรง” (C)

“ความถูกต้องน่าจะถูกต้องแน่นอนอยู่แล้วเพราะว่าอาจารย์บอกให้มาหาในนี้แสดงว่ามันต้องมีความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่งแล้วก็น่าจะมีความถูกต้องเยอะด้วย” (D)

6. กว่าจะได้ข้อมูลที่พอใจ ใช้เวลาในการสืบค้นนานแค่ไหน

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 6 พบว่าเวลาที่ผู้ใช้บริการใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้นขึ้นอยู่กับสารสนเทศที่ต้องการจะค้นหา เนื่องจากชื่อเรื่องหรือคำจำกัดความของแต่ละทรัพยากรมีความยากต่อการค้นหาที่ต่างกัน หรือในบางครั้งเนื้อหาที่ได้จากการสืบค้นอาจไม่สอดคล้องต่อข้อมูลที่ต้องการจะใช้ โดยผู้ใช้บริการบางท่านใช้เวลาประมาณ 8 ชั่วโมงต่อการหาวิจัย 3 เรื่อง

“ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่ค้นหาว่าง่ายไหม ว่าคำจำกัดความของทรัพยากรมันง่ายหรือยาก ถ้านานเกินไปและหาไม่เจอจะเลือกเล่มที่ใกล้เคียงแทน” (B)

“บางอย่างไม่มี หายาก ต้องใช้คำอะไรในการหา บางทีมีแค่ชื่อเรื่องก็ไม่รู้ว่าจะหาอย่างไร แล้วเนื้อหาข้างในสอดคล้องกันหรือป่าว” (C)

“ใช้เวลานานนะ บางครั้งหาวิจัยแค่ 3 เรื่อง ประมาณ 8 ชั่วโมง ก็ถือว่านาน” (D)

7. เว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความยากต่อการสืบค้นหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้วมีความคิดเห็นคล้ายกันว่าการสืบค้นไม่ได้ยากมากเพราะสามารถใช้ Advanced search ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ ซึ่งช่วยให้สะดวกมากขึ้นต่อการใช้งาน และมีผู้ใช้บริการที่รู้สึกว่าการใช้งานในส่วนของ Advanced search ค่อนข้างยากเพราะมีความซับซ้อนกว่า แต่ถ้าศึกษาคู่มือการใช้งานควบคู่กับการค้นหาด้วยก็จะสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลางได้เช่นกัน

“โดยรวมไม่ได้ยากเท่าไร เพราะมีตัว Advanced search ถ้าเราจะหาเกี่ยวกับชื่อผู้แต่งเฉพาะจะง่ายขึ้นหน่อย เพราะจะลงละเอียดมากขึ้น” (A)

“เสิร์ชแบบธรรมดาไม่ได้ยากเท่าไรเพราะไม่ซับซ้อน แต่ตัว Advanced search จะดูซับซ้อนกว่า เลยมองว่ายาก แต่ก็เป็นตัวช่วยที่ทำให้ได้ค้นหาทรัพยากรที่ตรงต่อความต้องการมากที่สุด” (B)

“ไม่ค่อยยากมาก เพราะเรียนมาแล้วเลยรู้วิธีค้น แต่ครั้งแรกๆที่ใช้จะไม่ค่อยเข้าใจ เพราะไม่รู้ต้องเลือกตรงไหน เพราะมีหลายปุ่มให้เลือกค้น เช่น SWU Discovery และปุ่มอื่นๆ” (C)

“ถ้าเป็นคะแนนเต็ม 10 ความยากง่ายก็อยู่ที่ 5 ครับ” (G)

“ไม่น่ายาก เพราะเห็นว่ามีวิธีการใช้ บอกอย่างละเอียดในเว็บไซต์อยู่แล้ว ก็ทำตามนั้นได้เลย” (H)

8. พบปัญหาอะไรบ้างขณะใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒส่วนใหญ่มีปัญหาในการสืบค้นเหมือนกันคือทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ไม่ตรงต่อความต้องการเนื่องจากรูปแบบของหน้าแสดงผลไม่มีหน้าปกหนังสือของแต่ละเนื้อหา และปัญหาไฟล์ของทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนไม่สามารถเปิดได้ทำให้ไม่ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ

“โดยรวมไม่ค่อยมี แต่หน้าปกหนังสือไม่มีแปะ น่าจะมีขึ้นมาหน่อย เพราะบางเล่มมีแต่ชื่อขึ้นมาเฉยๆ” (A)

“ค้นหาทรัพยากรไม่เจอ หรือเจอแต่ไม่ได้ตรงต่อความต้องการเท่าไร” (B)

“หาทรัพยากรไม่เจอและที่ได้มาไม่ตรงต่อความต้องการเช่นกัน” (C)

“สมมติว่าเรามีชื่อวิจัยอยู่ใช้ใหม่ เราค้นหาแล้วเราก็เจอแล้วนะ บางครั้งไฟล์ .pdf .html เปิดไม่ได้ ก็มีเหมือนกัน” (D)

9. มีข้อเสนอแนะหรืออยากให้เว็บไซต์มีการปรับปรุงเพิ่มเติมหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหน้าแสดงผลเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เช่น การใส่หน้าปกทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อเนื้อหาเพื่อให้ง่ายต่อการเลือกใช้อ้างอิง รวมถึงปรับปรุงฟอนต์ สี และรูปแบบเพื่อเพิ่มความน่าสนใจของเว็บไซต์มากขึ้น ในส่วนของการค้นหา ผู้ใช้บริการได้เสนอให้ปรับปรุงการค้นหาให้ง่ายขึ้นต่อผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อนเพื่อที่จะสามารถใช้งานได้โดยที่ไม่ต้องศึกษาวิธีสืบค้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นต่อการใช้งาน

“หน้าปกหนังสือ ดูแล้วงงๆ ต้องอ่านชื่อเรื่องอีกที ” (A)

“อยากให้ปรับปรุงความน่าสนใจของฟอนต์ สี สัน ให้มันดูน่าสนใจและสังเกตได้ง่ายกว่านี้ ” (G)

“ส่วนใหญ่ก็ได้อยู่แล้วแต่อาจจะบอกวิธีการค้นหาให้ง่ายกว่านี้ เพราะรู้สึกว่ สำหรับผมยังเสิร์ชไม่ค่อยเป็นเท่าไร อาจจะยากสำหรับมือใหม่ ” (H)

10. เคยใช้บริการต่างๆ เช่น บริการยืม-คืนจากเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่นๆบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนอกเหนือจากการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ แต่มีผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือบนเว็บไซต์หอสมุดกลางเช่นกัน โดยใช้บัตรรี ID ในการเข้าใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการให้ข้อมูลว่าเป็นบริการที่ง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายอีกด้วย

“เคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือ เป็นtext ใช้ประกอบการเรียน ตอนนั้นให้เพื่อนยืมให้ แต่ยืมในนามบัตร รี ID ของเรา แต่เพื่อนก็บอกว่าง่ายอยู่ ไม่ได้ยาก แล้วก็ส่งให้ฟรีด้วย เวลาคืนก็คืนฟรี ผากเพื่อนไปคืน” (D)

“ไม่เคยใช้บริการอื่นๆบนเว็บไซต์” (A B C E F G และ H)

การสัมภาษณ์ส่วนของการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามโจทย์ที่ได้จัดเตรียมไว้ โจทย์คือให้ผู้ใช้บริการทดลองค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลี โดยกำหนดเป็นประเภทหนังสือและมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี

ก่อนใช้บริการสืบค้น

จากการสัมภาษณ์ก่อนใช้บริการสืบค้น พบว่าผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งพึงพอใจต่อหน้าเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยให้ข้อมูลว่าหน้าเว็บไซต์ของหอสมุดกลางดูดีและเหมาะต่อการใช้งาน แต่ควรปรับปรุงเพิ่มในเรื่องของฟอนต์ตัวอักษรและสีของเว็บไซต์เพื่อให้ดูน่าสนใจมากขึ้น ในส่วนของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้บางส่วนมีปัญหาในการเข้าสู่ระบบ โดยพบว่าปัญหาเกิดจากที่เว็บไซต์ไม่สามารถเปิดผ่านบางอุปกรณ์ได้ในขณะนั้นและเว็บไซต์ตึกกลับระหว่างการเข้าสู่ระบบ โดยผู้ใช้บริการได้แก้ปัญหาด้วยการพยายามเข้าใหม่หลายครั้งหรือลองเปลี่ยนอุปกรณ์ในการเข้าใช้จนสามารถเข้าสู่ระบบได้สำเร็จ

“โดยรวมของหน้าเว็บไซต์ดูใหม่ดี แต่ตรงประเภทการค้นหาไม่ค่อยเข้าใจ แต่โดยรวมหน้าเว็บไซต์ดูดี” (A)

“เข้าสู่ระบบไม่ได้เพราะเว็บไซต์ค้างออก ต้องลองเข้าใหม่หลายครั้งถึงจะใช้งานได้” (B)

“ตอนแรกเปิดในโทรศัพท์แล้วมีปัญหาตรงที่ปัดเข้าเว็บไซต์ไม่ได้สักที ใสรหัสบัตรรีถูก บางทีก็ยังไม่เข้าได้ เลยย้ายมาทำในไอแพดแทน” (E)

“ตัวระบบเว็บไซต์ดูใช้งานยาก พิมพ์บัตรรีแล้วมันก็ไม่ยอมลือคอินให้” (F)

“อยากให้ปรับปรุงในเรื่องของฟอนต์ ของสีสัน ให้ดูน่าสนใจและให้สังเกตได้ง่ายกว่านี้” (G)

ระหว่างใช้บริการสืบค้น

จากการสัมภาษณ์ระหว่างใช้บริการสืบค้น พบว่าผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ โดยผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อนสามารถใช้งาน Advanced Search ในการค้นหาได้โดยไม่พบปัญหา แต่ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อนจะพบปัญหาระหว่างการค้นหาด้วย Advanced Search ในส่วนของการกำหนดประเภทและปี โดยจากข้อมูลที่ได้พบว่า การค้นหาในครั้งแรกมีส่วนที่ไม่ตรงกับโจทย์คือผู้ใช้บริการไม่ได้เลือกประเภทให้เป็นประเภทหนังสือ ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นแทน โดยหลังจากผู้ใช้บริการได้ลองศึกษาการใช้ Advanced Search อีกครั้งทำให้สามารถค้นหาหนังสือได้ตามที่ต้องการ

“เจอหนังสือภาษาเกาหลีที่เกี่ยวข้อง 37 Resources” (A)

“ที่แรกไม่เจอหนังสือ เจอแต่เป็นบทความ วิดีโอ เทปเสียง เลยลอง Filters ประเภทให้เป็นหนังสือใหม่ถึงได้หนังสือที่ต้องการ ” (B)

“พิมพ์ ภาษาเกาหลีลงไป พิมพ์ปีที่ต้องการไว้ด้านหลัง กดค้นหา ก็เจอเลย” (E)

“เจอเป็นหนังสือคู่มือสอบวัดระดับความถนัดทางภาษาเกาหลี ปี2563” (G)

“เจอแต่เป็นหนังสือภาษาเกาหลี แต่เป็นภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาไทยแต่ว่าปีย้อนหลัง 5 ตามโจทย์นะ” (H)

หลังใช้บริการสืบค้น

จากการสัมภาษณ์หลังใช้บริการสืบค้น พบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนรู้สึกว่าการใช้เว็บไซต์ของหอสมุดกลางในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศนั้นไม่ได้ยากมาก เพราะมี Advanced Search เป็นตัวช่วยในการค้นหา ทำให้ได้หนังสือตรงตามที่โจทย์ให้มาในทันทีที่ค้นหา ในส่วนของผู้ที่ไม่เคยใช้งานมาก่อนรู้สึกว่าค่อนข้างยากในครั้งแรกที่ลองค้นหาและไม่เคยศึกษาวิธีการใช้ Advanced Search มาก่อน แต่หลังจากที่ทราบวิธีการใช้งานจึงสามารถค้นหาทรัพยากรได้ตามที่ต้องการ

“ใช้ตัว Advanced Search มันค้นหาได้ตรงๆเลย มันละเอียดดี” (A)

“ไม่ได้รู้สึกว่ายากเท่าไร ใช้เครื่องมือ Filters เอาก็ได้ข้อมูลที่ละเอียดดี” (C)

“เข้าไปที่เว็บไซต์หอสมุดกลาง แล้วก็พิมพ์ key word ภาษาเกาหลี เลือกตรงdataเป็น SWU Library Catalog ก็เจอแล้ว” (D)

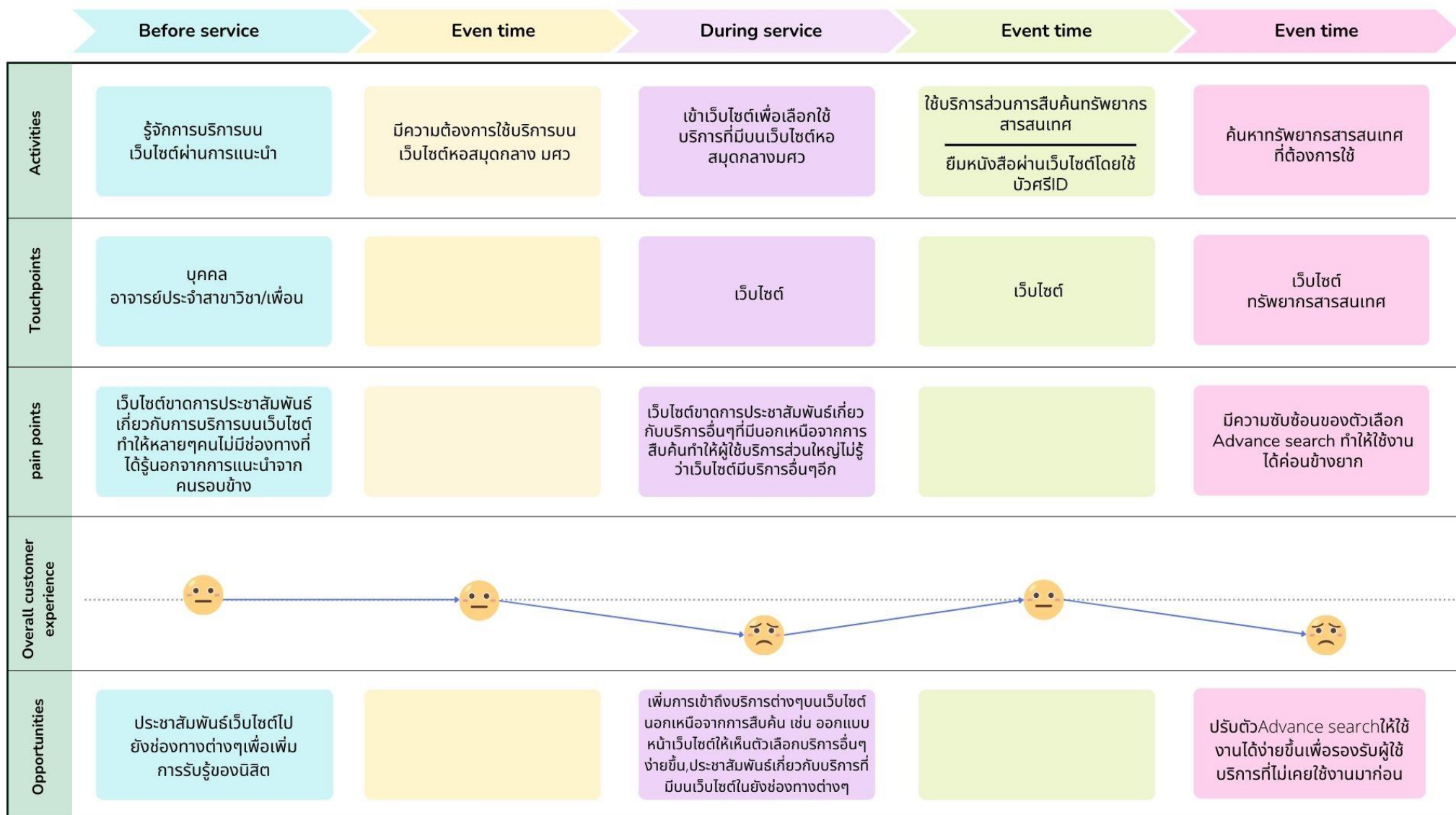
“การใช้เหมือนเวลาเข้าSupreme แคใส่รหัสแล้วกดค้นหาก็เจอแล้วนะ” (E)

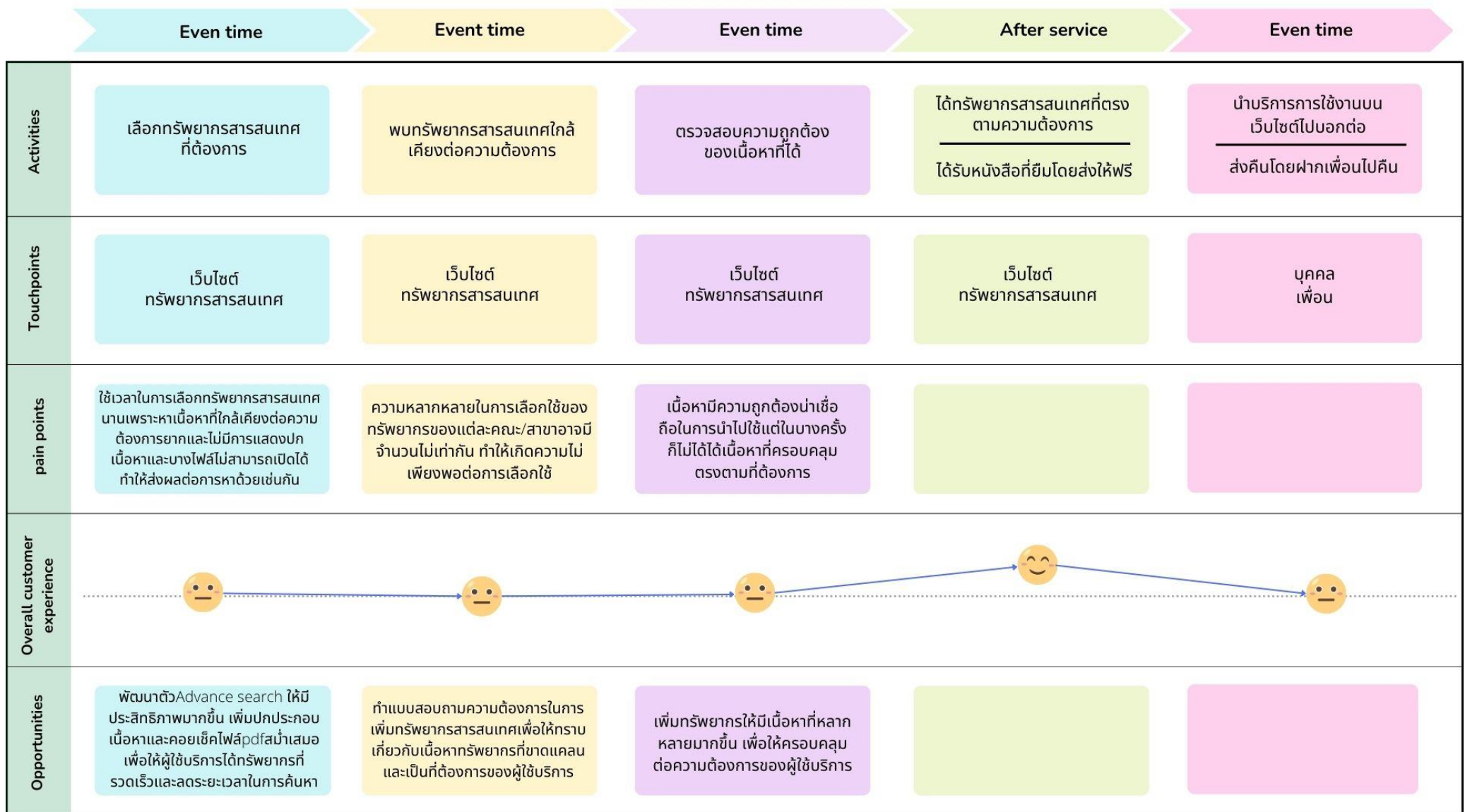
“รู้สึกว่ามันไม่ยาก แคพิมพ์คำว่าเกาหลีแล้วใส่ปีไปก็เจอแล้ว” (G)

“รู้สึกว่ายากนะสำหรับคนที่ไม่เคยใช้ แต่ว่าทำตามคู่มือที่ให้มาก็พอทำได้ แต่ก็ยังยากอยู่สำหรับคนไม่เคยใช้งาน” (H)

2.4.2 วิเคราะห์ Customer Journey Map

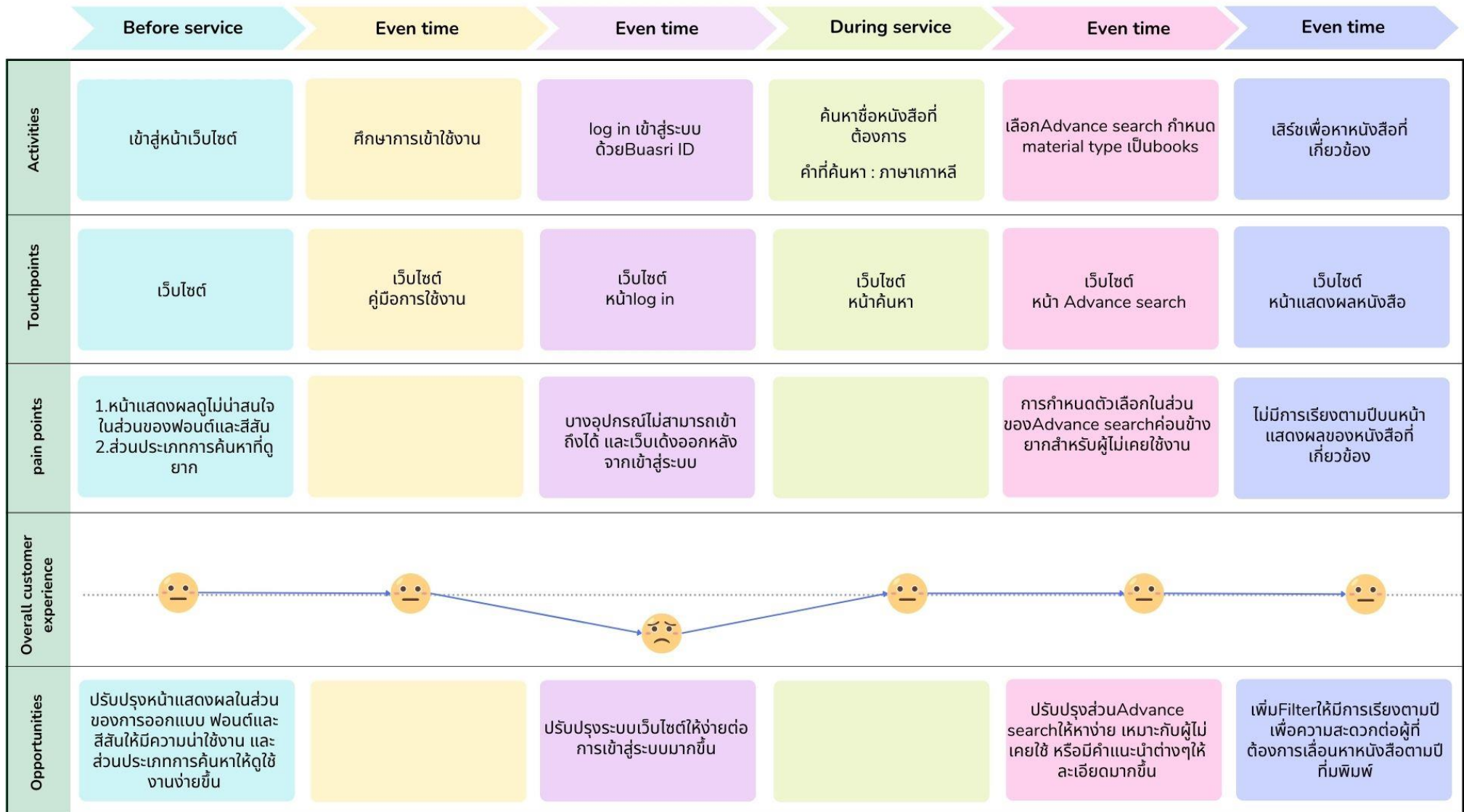
แผนภาพแสดงเส้นทาง Customer Journey Map ประสบการณ์การใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

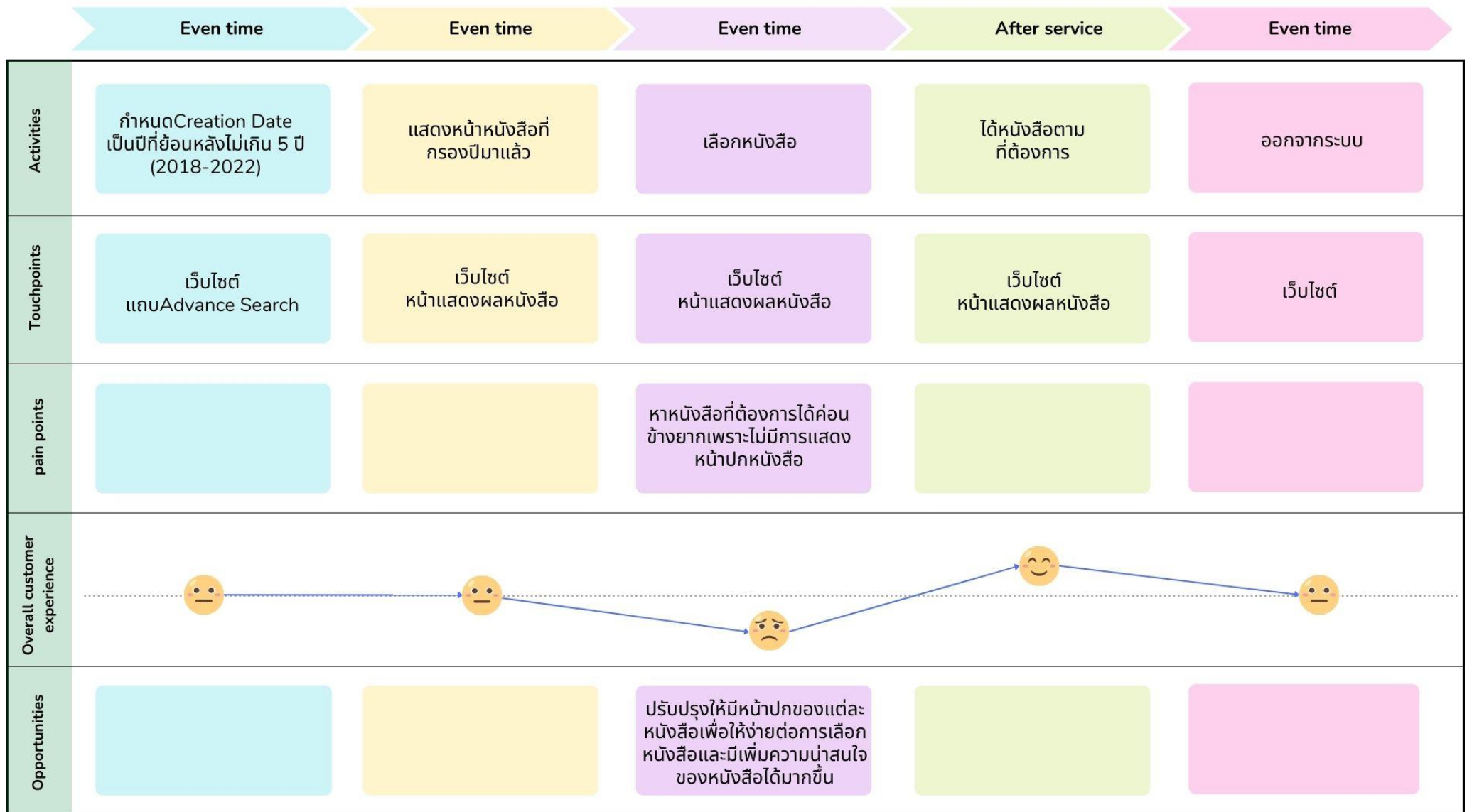




แผนภาพแสดงเส้นทาง Customer Journey Map การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โจทย์ที่กำหนดไว้ คือให้ผู้ใช้บริการทดลองค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลี โดยกำหนดเป็นประเภทหนังสือและมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี





2.5 สรุปผลการศึกษา

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

จากการศึกษาใช้บริการและการสืบค้นเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 8 คน มีผลสรุปที่สำคัญดังนี้

พฤติกรรม การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

1. พฤติกรรมการใช้บริการและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยเว็บไซต์หอสมุดกลาง โดยมีการสืบค้นข้อมูลด้วยเหตุผล 2 ประการเป็นหลัก คือ 1)สืบค้นเพื่อการหาวิจัยหรือข้อมูลอ้างอิงรายงาน ซึ่งมาจากการแนะนำของอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาและคนรอบข้างที่รู้จักและมีประสบการณ์ใช้เว็บไซต์มาก่อน 2)การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เป็นหนึ่งในเนื้อหาวิชาการเรียนของบางสาขา จึงเป็นเหตุผลที่กลุ่มผู้สัมภาษณ์หลักที่เคยใช้บริการมาก่อนมีประสบการณ์ในการใช้งานมาแล้ว โดยประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่สืบค้นมากที่สุดคือทรัพยากรประเภทงานวิจัย รองลงมาคือวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยผู้ให้บริการมีประสบการณ์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศคล้ายกัน คือเพื่อใช้อ้างอิงรายงานตามแต่ละสาขาที่ผู้ให้บริการศึกษา ซึ่งระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลนั้น ขึ้นอยู่กับความละเอียดของข้อมูลและคำจำกัดความที่ต้องการจะสืบค้นของแต่ละทรัพยากรสารสนเทศ โดยข้อมูลที่ผู้ให้บริการให้เกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้นั้นโดยเฉลี่ยอยู่ที่สองชั่วโมงกว่าต่อวิจัยหนึ่งเล่ม เพื่อให้ได้ซึ่งความถูกต้องและตรงตามความต้องการของข้อมูล ในส่วนของการรับบริการที่มีบนเว็บไซต์ ผู้ให้บริการส่วนมากไม่เคยใช้บริการอื่นๆบนเว็บไซต์นอกเหนือจากการสืบค้น ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการนั้นให้ข้อมูลว่า เคยได้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ประกอบการเรียน โดยขั้นตอนการใช้งานนั้นสามารถทำขึ้นได้ง่าย สะดวกและเป็นบริการที่ฟรีตลอดการใช้งานด้วยเช่นกัน

2. พฤติกรรมในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างการทำโจทย์ที่ผู้สัมภาษณ์จัดเตรียมไว้ คือให้ผู้บริการทดลองค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลี โดยกำหนดเป็นประเภทหนังสือและมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี พบว่าผู้บริการที่เคยใช้งานจะมีความคล่องในการเข้าสู่ระบบเว็บไซต์และสามารถเข้าสืบค้นชำนาญกว่าผู้บริการที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน และเมื่อพบปัญหาการเข้าสู่ระบบก็สามารถหาแนวทางแก้ไขเพื่อเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ได้ ในส่วนของการใช้งาน Advanced search นั้น ผู้ที่เคยใช้งานสามารถกำหนดตัวเลือกข้อจำกัดความได้ถูกต้องและพบเนื้อหาตรงตามโจทย์ที่ผู้สัมภาษณ์เตรียมไว้ให้กว่าผู้สัมภาษณ์ที่ไม่เคยใช้งาน เช่น การเลือกปีที่พิมพ์หรือประเภทของสิ่งพิมพ์

ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

1. ปัญหาการใช้บริการและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่พบจากการสัมภาษณ์คือปัญหาทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัญหา ดังนี้

1.1) ปัญหาด้านการแสดงผลข้อมูลของทรัพยากรสารสนเทศบนหน้าเว็บไซต์ ซึ่งส่วนใหญ่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆจะไม่มีส่วนการแสดงผลหน้าปกของแต่ละเนื้อหา ส่งผลกระทบให้เกิดความล่าช้าต่อการเลือกใช้ทรัพยากร เช่น การใช้เวลาที่มากขึ้นในการศึกษารายละเอียดเนื้อหาข้างในเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

1.2) ด้านปัญหาการแสดงผลทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการค้นหาผ่านตัวช่วย Advanced search โดยผู้บริการได้ให้ข้อมูลคล้ายกันคือไม่สามารถค้นหาทรัพยากรที่ตรงตามความต้องการ ผู้บริการจึงคาดว่าปัญหาอาจเกิดจากระบบการเลือกแสดงผลข้อมูลจากคำจำกัดความหรืออัลกอริทึมที่นั้นไม่มีประสิทธิภาพพอในการแสดงตัวเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมต่อข้อมูลที่ต้องการได้ในบางครั้ง จึงเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้ขั้นตอนการสืบค้นและเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้บริการนั้นเกิดความล่าช้า

1.3) ด้านปัญหาไฟล์ของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้บริการต้องการไม่สามารถเปิดใช้งานได้ โดยปัญหาดังกล่าวเกิดได้จากหลายปัจจัย ทั้งในเรื่องของอายุการใช้งานของไฟล์ทรัพยากรหรือข้อผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้นจากตัวระบบของเว็บไซต์

2. ปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างการทำโจทย์ที่ผู้สัมภาษณ์จัดเตรียมไว้ คือ ให้ผู้บริการทดลองค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลี โดยกำหนดเป็นประเภทหนังสือและมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี โดยผู้บริการพบปัญหาการเข้าใช้งานที่ต่างกัน แบ่งเป็น 2 สาเหตุที่พบในระหว่างการทำโจทย์ ดังนี้

2.1) ปัญหาเว็บไซต์ไม่สามารถเปิดผ่านบางอุปกรณ์ได้ในระหว่างการเข้าสู่ขั้นตอนลงชื่อเข้าใช้งาน โดยผู้บริการได้ลองแก้ปัญหาด้วยการเปลี่ยนอุปกรณ์ในการเข้าใช้งานจึงจะสามารถเข้าใช้ได้ และปัญหาเว็บไซต์ติดล้าระหว่างการเข้าสู่ระบบ ทำให้ผู้บริการใช้เวลาในการพยายามเข้าสู่ระบบมากขึ้น

2.2) ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้บริการที่เคยใช้บริการจะพบเจอปัญหาน้อยกว่าหรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการค้นหาเมื่อเทียบกับผู้บริการที่ไม่เคยใช้บริการ โดยปัญหาการสืบค้นนั้นเกิดจากขั้นตอนการใช้ Advanced Search ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศศึกษาตามโจทย์ที่กำหนด ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกกำหนดตัวเลือกผิดพลาดให้ได้หน้าแสดงผลข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในการสืบค้นครั้งแรกไม่ตรงตามโจทย์ที่กำหนดไว้ เช่น การไม่ได้กำหนดประเภททำให้ได้ทรัพยากรประเภทอื่นๆ แทนประเภทที่ต้องการ หรือการกำหนดภาษาอื่นแทนภาษาที่ต้องการ และในบางผู้บริการเลือกที่จะสืบค้นด้วย

การพิมพ์ปีที่ต้องการหลังคำจำกัดความของทรัพยากร เพื่อความสะดวกต่อการได้ข้อมูลในระยะเวลาที่เร็วและสะดวกกว่า ส่งผลให้ตัวเลือกของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้นั้นไม่หลากหลายหรือครอบคลุมตามโจทย์ที่กำหนดไว้ในที่แรก จากการพบเจอปัญหาข้างต้น ผู้ใช้บริการจึงได้ศึกษาวิธีการใช้และเรียนรู้ข้อผิดพลาดจากผลลัพธ์แรกเพื่อสืบค้นใหม่อีกครั้ง ทำให้ได้ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามโจทย์ที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจและความต้องการในการพัฒนาเว็บไซต์

ความพึงพอใจและความต้องการในการพัฒนาเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนหน้าเว็บไซต์หรือหน้าแสดงผลข้อมูล โดยผู้บริการกลุ่มแรกรู้สึกพึงพอใจต่อหน้าเว็บไซต์โดยให้สัมภาษณ์ว่าโดยรวมแล้วเว็บไซต์ดูใหม่และทันสมัย เหมาะสำหรับการใช้งานในปัจจุบัน และกลุ่มผู้บริการอีกส่วนหนึ่งมีความต้องการอยากให้เว็บไซต์ปรับปรุงหรือพัฒนาในเรื่องของสีและฟอนต์ตัวอักษรบนหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้มีความน่าสนใจมากขึ้นต่อการใช้งานและสามารถหาเครื่องมือต่างๆบนหน้าเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก และการแสดงปกหนังสือที่เป็นปัญหาส่วนมากของผู้บริการ โดยต้องการให้มีปกสื่อสิ่งพิมพ์ประกอบเนื้อหาเพื่อให้เป็นที่สังเกตได้ง่ายและลดระยะเวลาในการสืบค้นมากกว่าการดูจากชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพียงอย่างเดียว

2. ส่วนการใช้งานการสืบค้นข้อมูลด้วย Advanced search ซึ่งผู้บริการที่เคยมีประสบการณ์ใช้งานแล้วมีความพึงพอใจต่อการใช้งานในส่วนนี้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้งาน โดยผู้บริการที่ไม่มีประสบการณ์ใช้งานมาก่อนได้ให้ข้อมูลว่าต้องการให้มีการปรับปรุงในส่วนของความง่ายในการใช้งาน Advanced search มากขึ้นกว่านี้ เพื่อลดขั้นตอนการศึกษาวิธีการใช้ก่อนหน้าและเพิ่มความสะดวกต่อการใช้งานของบุคคลทั่วไปที่ต้องการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลางด้วยเช่นกัน

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำ Customer Journey Map

จากการทำ Customer Journey Map ทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมและเส้นทางในการใช้บริการบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งออกเป็นประสบการณ์ในการใช้บริการและสืบค้นบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง และพฤติกรรมระหว่างการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศตามโจทย์ที่กำหนด คือ ให้ผู้บริการทดลองค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลี โดยกำหนดเป็นประเภทหนังสือและมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ว่ามีทิศทางไปในทางใด รวมถึงจุด Touch Point และ Pain Point ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการนี้

เริ่มจาก Customer Journey Map ของประสบการณ์การให้บริการและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นแรก ผู้บริการได้ทราบถึงการให้บริการบนเว็บไซต์

หอสมุดกลางจากการแนะนำผ่านอาจารย์และครอบครัวของผู้ใช้บริการในการใช้ค้นหางานวิจัยหรือทรัพยากรสารสนเทศต่างๆเพื่อใช้อ้างอิงการทำงานของแต่ละคณะและสาขาวิชา เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์นั้นมีความน่าเชื่อถือและมีตัวช่วยในการเลือกทรัพยากรที่กำหนดตามความต้องการได้ทำให้ได้เนื้อหาที่สามารถนำไปใช้งานหรือต่อยอดการทำงานต่างๆที่ตรงต่อความต้องการได้ และเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการจึงเข้าสู่เว็บไซต์หอสมุดกลางเพื่อทำการเลือกใช้บริการที่มีบนหน้าเว็บไซต์ ซึ่งขั้นตอนนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นหลัก และมีผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือผ่านเว็บไซต์ควบคู่กับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยเช่นกัน โดยในขั้นตอนการสืบค้นนั้น ประกอบด้วยการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจะใช้และเลือกทรัพยากรที่ได้จากการค้นหา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการใช้เวลามากสุดในการสืบค้นบนเว็บไซต์ เมื่อพบทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสอดคล้องหรือใกล้เคียงต่อความต้องการแล้วจึงตรวจทานอีกครั้งเพื่อให้ได้เนื้อหาที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง และเมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการตลอดจนสิ้นสุดการใช้งานแล้วจึงนำการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลางนี้ไปบอกต่อ ส่วนในขั้นตอนการใช้บริการยืม-คืนหนังสือบนเว็บไซต์นั้น เริ่มจากผู้ใช้บริการที่ทำการยืมหนังสือผ่านเว็บไซต์โดยใช้บัตร ID หลังจากทำการยืมสำเร็จแล้วจึงรอรับหนังสือที่ทางหอสมุดกลางส่งให้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และในการส่งคืนผู้ใช้บริการได้ฝากเพื่อนไปนำส่งคืนที่หอสมุดกลางแทนแล้วจึงเสร็จสิ้นขั้นตอนการยืม-คืนผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดย Touch Point หรือจุดปะทะของผู้ใช้บริการประกอบด้วย บุคคลคืออาจารย์ เพื่อนหรือครอบครัว เว็บไซต์ และทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น ซึ่งตลอดเส้นทางในการใช้บริการบนเว็บไซต์นั้น ผู้ใช้บริการพบ Pain Point หรือปัญหาการใช้บริการคือ ปัญหาการไม่รับรู้ถึงเว็บไซต์และบริการที่มีภายในเว็บไซต์ผ่านช่องทางอื่นๆนอกเหนือจากการบอกต่อ ทำให้หลายคนอาจเสียโอกาสในการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่นๆบนเว็บไซต์ที่เป็นหนึ่งในสิ่งที่น่าสนใจหรือบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยควรได้ใช้บริการอย่างทั่วถึงทุกคน ปัญหาการสืบค้นผ่านตัวเลือก Advanced search ที่มีการใช้งานที่ซับซ้อนและค่อนข้างยาก ทำให้ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อนใช้งานตามขั้นตอนนี้ได้ยากกว่าการค้นหาปกติ ปัญหาการเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เวลานาน ด้วยสาเหตุที่บางครั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการใช้ตัวเลือก Advanced search ไม่ได้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมตามความต้องการประกอบกับไม่มีการแสดงหน้าปกของเนื้อหาข้างใน รวมถึงในบางครั้งไม่สามารถเปิดไฟล์ทรัพยากรสารสนเทศได้ ทำให้ใช้เวลาในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้นกว่าเดิม และปัญหาความไม่เพียงพอต่อทรัพยากรสารสนเทศ โดยในบางเนื้อหาที่มีจำกัดทำให้เกิดปัญหาต่อความหลากหลายในการเลือกใช้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ตรงต่อความต้องการในบางครั้งเช่นกัน

อีกส่วนหนึ่งคือเส้นทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของผู้ใช้บริการตามโจทย์ที่กำหนดให้ คือ ให้ผู้ใช้บริการทดลองค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลี โดยกำหนดเป็นประเภทหนังสือและมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี โดยขั้นแรก ผู้ใช้บริการเริ่มต้นการใช้งานโดยการเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ ซึ่งในกรณีที่มีผู้ใช้บริการไม่เคยใช้งานมาก่อนสามารถศึกษาคู่มือการใช้

งานการสืบค้นเว็บไซต์หอสมุดกลางก่อนที่จะเข้าใช้งานได้ โดยในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์นั้น ผู้ใช้บริการได้มีการเข้าสู่ระบบด้วยรหัสชั่วคราวอัตโนมัติก่อนเริ่มเข้าใช้บริการสืบค้น ซึ่งในขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ หากทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการสืบค้นนั้นไม่ได้อยู่ในฐานข้อมูลที่จำกัดการเข้าใช้แค่กลุ่มนิสิตหรือบุคลากร มหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ทั้งเข้าสู่ระบบก่อนใช้บริการหรือจะข้ามขั้นตอนนี้ก็สามารถทำได้เช่นกัน ถัดมาคือขั้นตอนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการได้เริ่มจากการค้นหาด้วยคำจำกัดความที่ต้องการสืบค้น ตามโจทย์คือทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภาษาเกาหลี และกำหนดตัวช่วยในการสืบค้น หรือ Advanced search เพื่อระบุขอบเขตที่ต้องการ โดยเลือกประเภททรัพยากรสารสนเทศเป็นประเภทหนังสือ และหลังจากเว็บไซต์แสดงผลทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลีโดยมีประเภทเป็นหนังสือแล้ว ผู้ใช้บริการพบว่าทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้มีการเรียงปีที่พิมพ์ทำให้ยากต่อการพบทรัพยากรสารสนเทศที่กำหนดไว้ตามโจทย์ คือมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ผู้ใช้บริการจึงได้ใช้งาน Advanced search อีกครั้ง โดยกำหนดปีที่จัดทำหรือปีที่พิมพ์ของทรัพยากรสารสนเทศที่มีระยะเวลาจากปี 2561 ถึงปี 2565 และเมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องตามโจทย์ที่กำหนดแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จนเมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลีประเภทหนังสือ โดยมีปีที่พิมพ์ไม่เกิน 5 ปีแล้วจึงออกจากระบบที่เข้าไว้บนเว็บไซต์ เป็นการเสร็จสิ้นเส้นทางการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของผู้ใช้บริการ โดย Touch Point หรือจุดปะทะของผู้ใช้บริการประกอบด้วยเว็บไซต์ ทรัพยากรสารสนเทศ และคู่มือการใช้งาน ซึ่งตลอดเส้นทางการใช้บริการบนเว็บไซต์นั้น ผู้ใช้บริการพบ Pain Point หรือปัญหาการใช้บริการคือ ปัญหาหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ไม่ดึงดูดต่อความสนใจมากพอในส่วนของกรอกแบบเว็บไซต์ การเลือกใช้ฟอนต์ตัวอักษรและสี และในส่วนประเภทการค้นหาที่ยากต่อการใช้งานและเพิ่มความสับสนต่อการเลือกใช้ของผู้ใช้บริการ ปัญหาการเข้าสู่เว็บไซต์ที่บางครั้งไม่รองรับต่อการเข้าใช้งานของบางอุปกรณ์หรือปัญหาการติ๊กกลับของเว็บไซต์ในระหว่างการเข้าสู่ระบบ ปัญหาการกำหนดตัวช่วยในการค้นหาหรือ Advanced search ยากต่อการใช้งานสำหรับผู้ไม่เคยใช้ ทำให้เสียเวลาในการศึกษาคู่มือการใช้งานเพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น ปัญหาการแสดงผลทรัพยากรสารสนเทศไม่เรียงตามปีที่พิมพ์ทำให้ต้องกำหนดช่วงเวลาของปีที่พิมพ์เองหากต้องการให้แสดงผลการค้นหาเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีปีที่พิมพ์ย้อนหลังนับจากปีปัจจุบัน และปัญหาการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีหน้าปกประกอบเนื้อหา ทำให้เกิดความยากและเสียเวลามากขึ้นในการตัดสินใจเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ จากเส้นทางที่เกิดขึ้นทั้งประสบการณ์การให้บริการและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศตามโจทย์บนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับความพึงพอใจต่อภาพรวมจากผู้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางเว็บไซต์หอสมุดกลางและผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงในส่วนของตัวระบบเว็บไซต์ หน้าแสดงผลและขั้นตอนการเข้าสู่ระบบให้เกิดปัญหาการเข้าใช้งานที่น้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย มีหน้าแสดงผลที่ดึงดูดผู้ใช้งานให้เกิดความต้องการในการใช้งาน และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายขึ้น เหมาะต่อการใช้งานของผู้บริการทุกคน เพื่อให้ผู้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากขึ้น

2.5.3 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้และค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งเป็นส่วนศึกษาประสบการณ์การใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและส่วนศึกษาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศตามโจทย์ที่กำหนดไว้คือ ให้ผู้ใช้บริการทดลองสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาษาเกาหลี โดยกำหนดเป็นประเภทหนังสือและมีปีที่พิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี พบว่าผู้ใช้บริการมีช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บริการบนเว็บไซต์ที่คล้ายกันคือรู้จักจากการบอกต่อของบุคคลรอบข้าง เช่น อาจารย์ประจำสาขาหรือเพื่อน โดยผู้ใช้บริการเลือกเข้าใช้เว็บไซต์นี้เพื่อใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ และมีผู้ใช้บริการที่ใช้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากการสืบค้นคือบริการยืม-คืนหนังสือด้วยเช่นกันแต่เป็นส่วนน้อย และอีกส่วนคือผู้ใช้บริการที่ไม่เคยเข้าใช้งานเว็บไซต์นี้มาก่อนเลย สาเหตุที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการสืบค้นบนเว็บไซต์หอสมุดกลางคือเพื่อค้นหางานวิจัยหรือทรัพยากรสารสนเทศเพื่อใช้ในการอ้างอิงการทำงาน รวมถึงการสืบค้นบนเว็บไซต์หอสมุดกลางที่เป็นหนึ่งในการเรียนในรายวิชาของผู้ใช้บริการบางท่านด้วยเช่นกัน โดยปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการบนเว็บไซต์ยังไม่มากพอหรือช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่ได้เจาะกลุ่มผู้ใช้บริการในหลายๆกลุ่ม ทำให้ขาดการรับรู้เกี่ยวกับการบริการบนเว็บไซต์ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่รู้จักและไม่เคยใช้งานก่อน การเข้าใช้งานบนเว็บไซต์ที่ในบางครั้งนั้นยากต่อการเข้าถึงเพราะเว็บไซต์ไม่สามารถรองรับการเข้าใช้ในบางอุปกรณ์ได้ การแสดงผลข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ที่ไม่มีการแสดงปกของแต่ละเนื้อหาและไม่มีการเรียงปีที่พิมพ์ของทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ยากและใช้เวลาในการเลือกทรัพยากรที่ตรงต่อความต้องการมากขึ้น การทำงานของระบบเว็บไซต์ในส่วนของการช่วยการสืบค้นหรือ Advanced search ที่ในบางครั้งการใช้งานในส่วนนี้ไม่ได้ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้นเพราะไม่ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการ การเกิดความไม่เพียงพอต่อการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศในบางเนื้อหาที่อาจมีจำนวนน้อยกว่า ทำให้ไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมตรงตามความต้องการ โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในเรื่องของการปรับปรุงความน่าสนใจในการออกแบบหน้าเว็บไซต์ เช่น การใช้ฟอนต์ของตัวอักษรและการเลือกโทนสีบนเว็บไซต์เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและน่าใช้งานมากขึ้น การเพิ่มปกประกอบเนื้อหาเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการเลือกใช้งาน และปรับปรุงการใช้งานในส่วนของ Advanced search ให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ไม่เคยใช้งานมาก่อนและต้องการที่จะสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้เกิดความสะดวกต่อการใช้งานและสร้างความรู้สึกให้อยากกลับมาใช้งานบนเว็บไซต์อีกครั้ง ซึ่งจากการใช้บริการและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการในการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการ Advanced search และการแสดงปกประกอบเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด และมีความต้องการอื่นๆ ในทิศทางที่คล้ายกันคือในเรื่องของขั้นตอนการเข้าใช้บริการ และการเรียงปีที่พิมพ์บนเว็บไซต์เพื่อให้การใช้บริการเกิดความน่าประทับใจต่อการใช้ของผู้ใช้บริการมากขึ้น

3.แนวทางการแก้ไขปรับปรุง

ด้านการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์หอสมุดกลางผ่านช่องทางต่างๆ

แก้ไขโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักและสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ Facebook ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เช่น การขอความร่วมมือจากอาจารย์หรือนิสิตตัวแทนแต่ละคณะ/สาขาในการช่วยกระจายข้อมูลเกี่ยวกับการบริการเว็บไซต์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มหรือแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่ใช้สำหรับกระจายข่าวสารร่วมกันเพื่อให้เกิดการเข้าถึงบริการนี้มากขึ้น

ด้านหน้าแสดงผล

แก้ไขโดยการเลือกใช้ฟอนต์หรือตัวอักษรต่างๆ ให้ดูชัดเจนและง่ายต่อการมองเห็น เพิ่มสีสันให้กับหน้าเว็บไซต์และภายในตัวเว็บไซต์ ให้ดูทันสมัยและโดดเด่น ปรับปรุงเรื่องช่องทางการค้นหาให้สามารถสืบค้นได้ง่ายมากขึ้น เพิ่มในส่วนของหน้าปกประกอบเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศให้ครบถ้วน และจัดรูปแบบของทรัพยากรต่างๆ มาให้ผู้บริการเลยเพื่อให้ง่ายต่อการมองหา เช่น เรียงตามประเภท เรียงตามปี

ด้านระบบเว็บไซต์

แก้ไขการเข้าสู่ระบบเว็บไซต์หอสมุดกลางเพื่อให้รองรับการเข้าใช้ด้วยอุปกรณ์ทุกแบบ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ และปรับปรุงให้เว็บไซต์มีความเสถียรมากขึ้นเพื่อไม่ให้หน้าเว็บไซต์ถูกตีกลับระหว่างการเข้าใช้บริการ

ด้านตัวช่วยในการสืบค้นหรือ Advanced search

แก้ไขโดยการปรับ Advanced search ให้มีรูปแบบที่สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น หรือมีขั้นตอนการศึกษาวิธีใช้ที่ง่ายและกระชับ เพื่อให้ผู้บริการสามารถใช้งานได้โดยสะดวกและรวดเร็วขึ้น และปรับปรุงให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการใช้ตัวช่วย Advanced search มีเนื้อหาที่ตรงหรือสอดคล้องต่อคำจำกัดความและตัวเลือกที่กำหนดไว้มากขึ้นเพื่อให้ผู้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการและใช้เวลาในการสืบค้นน้อยลง

ด้านการอบรมการใช้บริการเว็บไซต์

จัดอบรมการใช้เว็บไซต์ให้แก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อให้สามารถใช้งานส่วนบริการของเว็บไซต์หอสมุดกลางได้อย่างทั่วถึง และสร้างความเข้าใจในด้านความสำคัญของการใช้บริการโดยหมายถึงการใช้ทรัพยากรในการอ้างอิงหรือหาข้อมูลต่างๆ ที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถหาได้ในเว็บไซต์ของหอสมุดเพื่อให้มีการเข้าใช้บริการเว็บไซต์มากขึ้น

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชาและทักษะที่ได้จากการทำงาน

62101010236 นางสาวกชวรรณ วรรณปะ จากการทำงานในครั้งนี้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมกรการเข้าใช้เว็บไซต์หอสมุดกลาง มศว ของนิสิตที่เคยเข้าใช้งาน และไม่เคยเข้าใช้งาน โดยได้ทราบว่านิสิตที่เคยเข้าใช้งานนั้นมีพฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์อย่างไรบ้าง จึงทำให้ได้เรียนรู้ถึงปัญหาต่างๆในการใช้งานเว็บไซต์ การใช้การสัมภาษณ์ และทราบถึงสิ่งที่กลุ่มผู้ใช้บริการนั้นต้องการ

62101010237 นางสาวมณฑลชนก สังข์เจริญ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้บริการตั้งแต่วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากข้อคำถามที่คิดขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมการใช้งานแม้จะยังไม่เห็นภาพมากในขณะนั้น จนถึงขั้นตอนการทำ Customer Journey Map ที่นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เป็นเส้นทาง จึงได้เข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลที่ควรมีความละเอียดกว่านี้ถึงจะได้เส้นทางที่สมบูรณ์ และได้ทราบเกี่ยวกับการใช้บริการเว็บไซต์หอสมุดกลางมากขึ้นจากการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ว่าตัวเว็บไซต์มีอะไรนอกเหนือจากที่ตัวนิสิตไม่เคยได้ใช้บริการและปัญหาที่เกิดขึ้นที่ไม่เคยได้พบเจอในระหว่างการใช้เช่นกัน

62101010244 นางสาวณภัทรา แก้วพันธ์ ได้เรียนรู้ พฤติกรรมและความคิดเห็นการใช้งานสืบค้นของเว็บไซต์หอสมุดกลาง ของกลุ่มผู้ใช้จากหลากหลายคณะ และได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีมประชาสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มทำงานและผู้ให้สัมภาษณ์และการแก้ไขปัญหาต่างๆ

62101010259 นางสาวอรวิ เทพมณฑา ได้เรียนรู้ในเรื่องของการศึกษาผู้ใช้เพื่อให้รู้และเข้าใจลักษณะของกลุ่มผู้ใช้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการทำงานจริงได้ ได้ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น ร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม

62101010666 นายนันท์วัฒน์ จงจรัสวิริยะ ได้ศึกษาเรื่องของกลุ่มผู้ใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง มศว ว่ามีการใช้งานไปไหนทิศทางไหนบ้างและมีปัญหาในการใช้งานอย่างไร ได้เรียนรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคของการทำงาน ได้ฝึกทักษะในส่วนของการทำงานเป็นกลุ่มและการแก้ปัญหาต่างๆร่วมกัน

62101010674 นางสาวลลิตา วิจิตรลงกรณ์ ได้เรียนรู้และทราบถึงพฤติกรรมการใช้ของผู้ใช้งานมากขึ้น ได้ทราบถึงปัญหาของเว็บไซต์หอสมุดกลาง มศวจากผู้ใช้งานว่ามีปัญหาตรงจุดใดและอยากให้ทางเว็บปรับปรุงส่วนไหน นอกจากนี้ยังได้ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่นและฝึกการแก้ปัญหาอีกด้วย

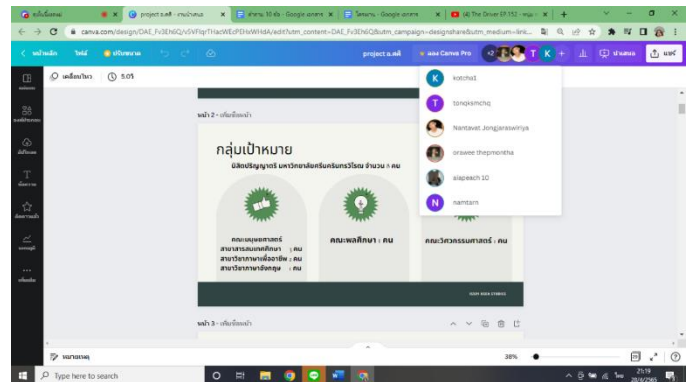
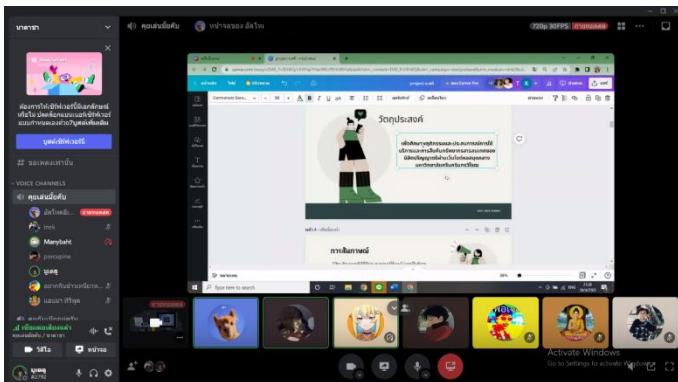
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ปัญหาเวลาวางแต่ละคนที่มีไม่ตรงกัน ในช่วงแรกมีการสื่อสารที่ผิดพลาดบ้าง เข้าใจไม่ตรงกัน และติดสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ไปทำการสัมภาษณ์ได้ จึงได้สัมภาษณ์ผ่านทางออนไลน์

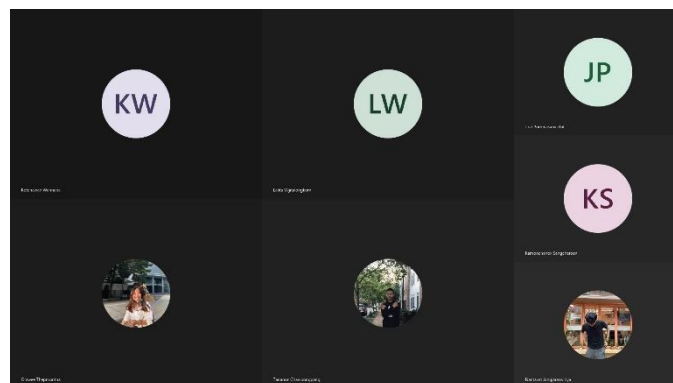
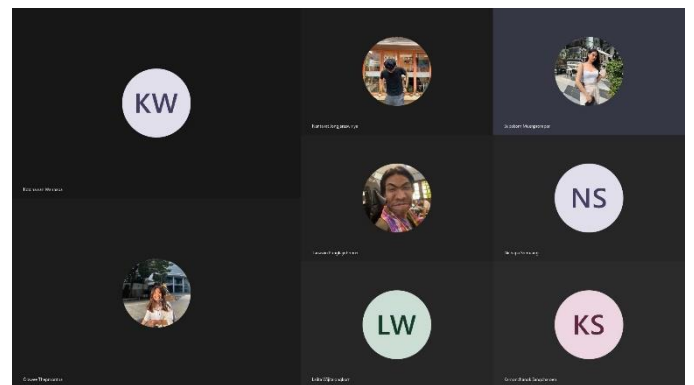
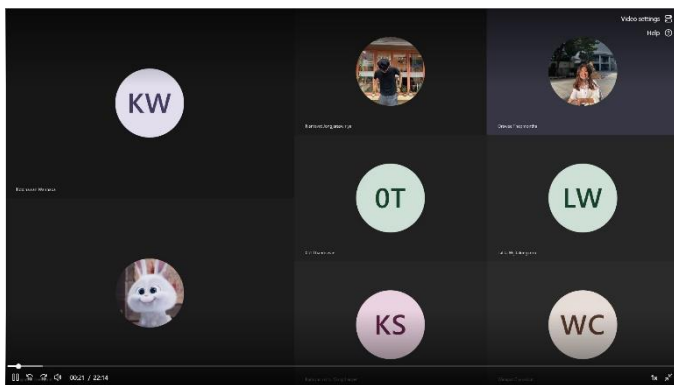
ปัญหาการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่มีข้อมูลบางส่วนที่ได้ไม่ครอบคลุมและขาดการเจาะลึก ส่งผลให้การวิเคราะห์เส้นทาง Customer Journey Map มีอุปสรรคบ้าง โดยกลุ่มนิสิตได้ช่วยกันแก้ปัญหาดังกล่าวจากการใช้ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำมาใช้ให้ได้มากที่สุด

ภาคผนวก

การทำงานร่วมกันของสมาชิกกลุ่มผ่าน Discord, Google Docs และ Canva

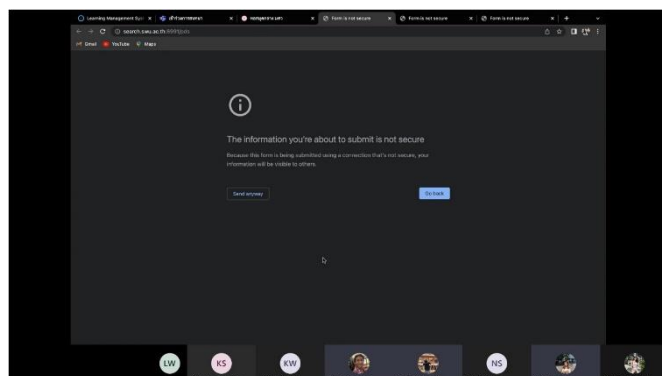
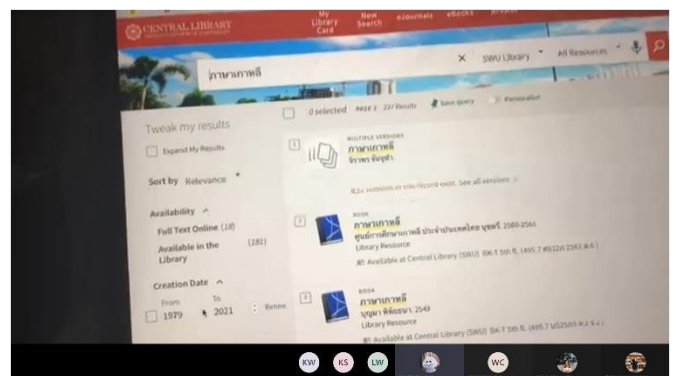
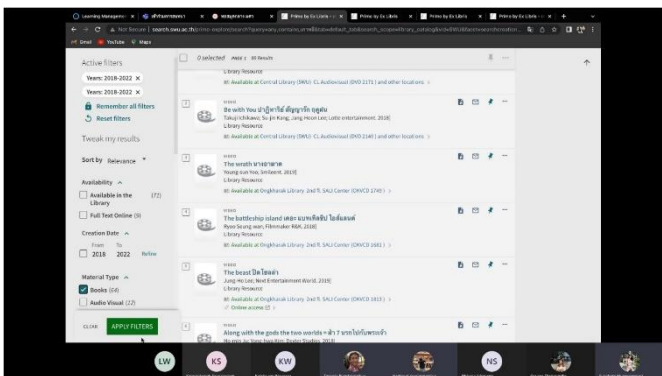
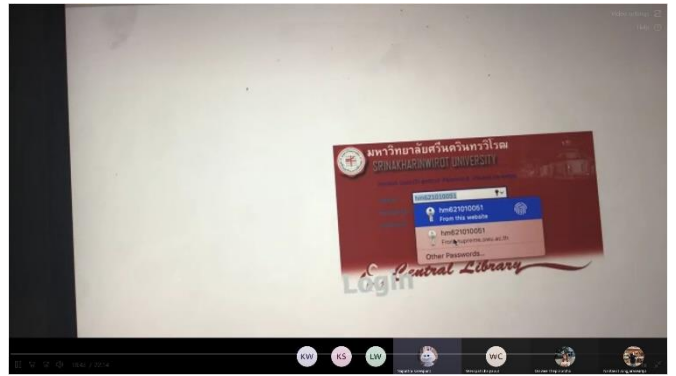
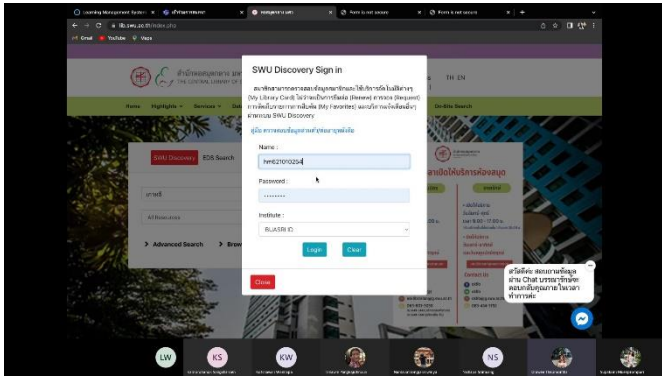


การเก็บข้อมูลสัมภาษณ์โดยกลุ่มตัวอย่างทำโจทย์ที่กำหนดไว้ให้ผ่าน Microsoft Teams



การเก็บข้อมูลช่วงทำโจทย์ของกลุ่มตัวอย่างผ่าน Microsoft Teams

แสดงหน้าการเข้าสู่ระบบ การเลือกAdvanced search และปัญหาเว็บไซต์ที่กลับระหว่างการทำโจทย์



ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นของกลุ่มตัวอย่าง

