รายงาน

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการยืม-คืน ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โดย

นางสาวจิรัชยา	ทองจินดา	61101010306
นางสาวชนิสรา	เอี่ยมปรีชากุล	61101010308
นางสาวณัฐณิชา	ไชยชิน	61101010315
นางสาวอิสริยา	คงเรือง	61101010341
นางสาวชนิษฐา	ชาญประโคน	61101010726
นางสาวทิพย์มาส	องอาจ	61101010729
นางสาวทิพย์ศิริพร	อมกระโทก	61101010730

รายงานเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายงาน

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการยืม-คืน ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

โดย

นางสาวจิรัชยา	ทองจินดา	61101010306
นางสาวชนิสรา	เอี่ยมปรีชากุล	61101010308
นางสาวณัฐณิชา	ไชยชิน	61101010315
นางสาวอิสริยา	คงเรือง	61101010341
นางสาวชนิษฐา	ชาญประโคน	61101010726
นางสาวทิพย์มาส	องอาจ	61101010729
นางสาวทิพย์ศิริพร	อมกระโทก	61101010730

รายงานเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา	4
2. ขั้นตอนการศึกษา	4
2.1 ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง / กลุ่มเป้าหมาย	4
2.2 วัตถุประสงค์	4
2.3 วิธีที่ใช้ในการศึกษา	4
2.3.1 บริการที่เกี่ยวข้องกับการยืม-คืน	4
2.3.2 การสัมภาษณ์	6
2.3.3 การทำ journey map	7
2.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา	8
2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล	8
2.4.2 การสรุปผลข้อมูล	15
3. นำเสนอแนวคิด / แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้	19
4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project	20
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายวิชา (รายบุคคล)	20
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	22
ภาคผนวก	23

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

พฤติกรรมการใช้บริการยืม - คืน ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง / กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 5 คน

2.2 วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษากระบวนการบริการยืม - คืน ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขบริการยืม - คืน ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 วิธีที่ใช้ในการศึกษา

2.**3.1 บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืน**

- บริการการจองหนังสือ จะทำการจองหนังสือได้ก็ต่อเมื่อหนังสือถูกผู้ใช้บริการท่านอื่นยืมออกไปแล้ว หากผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะยืมหนังสือเล่มนั้นต่อ ซึ่งสามารถทำการจองหนังสือได้ผ่านเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง โดยการ login ผ่านบัวศรีไอดี เมื่อเลือกทรัพยากรได้แล้วให้กดปุ่ม GET IT เพื่อตรวจสอบสถานะรายการ ถ้าหนังสือถูกยืมออกไปแล้วเว็บไซต์จะแสดงวันกำหนดส่ง และกดเลือก HOLD เพื่อทำการจอง เลือกห้องสมุดที่ต้องการให้จัดส่งหนังสือที่ต้องการยืมไปให้ เมื่อทำการจองเสร็จจะขึ้นรายการ Action Succeeded

- บริการการยืม-คืนหนังสือ

ผู้ที่มีสิทธิยืมวัสดุภายในห้องสมุดได้นั้น จะต้องเป็น นิสิต อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ อดีตข้าราชการของ มศว อาจารย์พิเศษ และพนักงานชั่วคราว

การยืมหนังสือของหอสมุดกลางต้องติดต่อเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 2 ในกรณีที่เป็นนิสิตจะต้องแสดงบัตรนิสิต หากยังไม่ได้บัตรนิสิตให้ยื่นบัตรประชาชนแทน พร้อมวัสดุที่ต้องการจะยืมแก่เจ้าหน้าที่ประจำ

เคาน์เตอร์บริการ แต่ในกรณีที่เป็นอาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และอดีตข้าราชการของ มศว จะต้องแสดงบัตรประจำตัวตามประเภท

ระเบียบการยืม			
ประเภทของผู้ยืม	ชนิดของทรัพยากร	จำนวน (รายการ)	เวลา (วัน)
คณาจารย์	หนังสือทั่วไป	40 รายการ	90
	ปริญญานิพนธ์		14
	หนังสือสำรอง		3
	โสตทัศนวัสดุ		7
ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน	หนังสือทั่วไป	20 รายการ	14
	ปริญญานิพนธ์		14
	หนังสือสำรอง		3
	โสตทัศนวัสดุ		7
บัณฑิตศึกษา	หนังสือทั่วไป	30 รายการ	14
	ปริญญานิพนธ์		14
	หนังสือสำรอง		3
	โสตทัศนวัสดุ		7
ปริญญาตรี	หนังสือทั่วไป	20 รายการ	14
	ปริญญานิพนธ์		14
	หนังสือสำรอง		3
	โสตทัศนวัสดุ		7
สมาชิกสมทบ (อดีตข้าราชการ มศว)	หนังสือทั่วไป	6 รายการ	60
	ปริญญานิพนธ์		14

ระเบียบการยืมเอกสารพิเศษ

ประเภทหนังสือ	ระยะเวลาให้ยืม
1. หนังสืออ้างอิง ที่ให้บริการ ณ ชั้น 2	
1.1 สารานุกรม / พจนานุกรมทั่วไป เช่น พจนานุกรมไทย-อังกฤษ	1 วัน
1.2 หนังสืออ้างอิงทั่วไป / พจนานุกรมเฉพาะทาง เช่น การแพทย์ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ กฎหมาย เป็นต้น	งดยืมออก
2. หนังสือห้องกุหลาบ / หนังสือมุมพุทธธรรม / แบบเรียน	7 วัน
3. หนังสือห้องขจร / หนังสือห้องสาโรช / เอกสาร มศว	งดยืมออก

* หมายเหตุ: เอกสารพิเศษ ไม่อนุญาตให้ต่ออายุการยืม

การคืนหนังสือสามารถทำได้โดยการส่งคืน ณ จุดที่ยืมออก หรือส่งคืนลงตู้รับคืนหนังสือ ซึ่งอยู่บริเวณหน้าสำนักหอสมุดกลางชั้น 1 กรณีที่ต้องการคืนหนังสือของห้องสมุดองครักษ์ มศว หรือคณะแพทยศาสตร์ สามารถส่งคืนได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 2 หรือตู้รับคืนหนังสือ สำหรับหนังสือยืมระหว่างห้องสมุด ส่งคืนเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามชั้น 2

- บริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) การต่ออายุหนังสือสมาชิกสามารถทำการต่ออายุหนังสือได้ด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลางได้ 1 ครั้ง แต่หาผู้ใช้บริการมีหนังสือค้างส่งหรือมีภาระหนี้สินกับทางห้องสมุด จะไม่สามารถต่ออายุการยืมหนังสือได้

2.3.2 การสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับบริการยืม - คืน ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีการตั้งคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ทั้งหมด 4 ข้อ ดังนี้

1. ท่านเคยใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลางหรือไม่ ถ้าเคยใช้ท่านเคยใช้บริการใดบ้าง ได้แก่ บริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ และ บริการrenew (การต่ออายุการยืมหนังสือ) หากท่านไม่เคยใช้บริการยืม-คืน เป็นเพราะอะไร

2. กระบวนการบริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ที่ท่านเคยใช้งาน มีกระบวนการอย่างไร และทำขั้นตอนนั้นที่ไหน เริ่ม

รายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ (เช่น การค้นหาหนังสือเพื่อจองที่เว็บไซต์หอสมุดกลาง) ระหว่างใช้บริการ (เช่น ขั้นตอนการยืมหนังสือกับบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น ...) จนถึงหลังใช้บริการ (การยืมหนังสือเสร็จสิ้น)

3. กระบวนการการใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ท่านประสบปัญหาอะไรหรือไม่ เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ จนถึงหลังใช้บริการ ว่าขั้นตอนในกระบวนการเหล่านี้จุดใดบ้างที่เกิดปัญหา และต้องการให้มีการแก้ไขในจุดนั้นอย่างไร

4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลางหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ หลังใช้บริการ และกระบวนการแต่ละขั้นตอนที่ท่านทำมานั้นขั้นตอนใดบ้างที่ท่านทำแล้วไม่มีการติดขัด และขั้นตอนใดบ้างที่มีปัญหาการติดขัดเกิดขึ้นและการติดขัดนี้นั้นเกิดจากอะไร

ซึ่งคำถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการสัมภาษณ์นั้นได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ประจำรายวิชาเรียบร้อยแล้ว เมื่อนำคำถามไปสัมภาษณ์ทางสมาชิกกลุ่มได้มีการแนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ และขออนุญาตในการเก็บบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาทำรายงานในรายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้ เพียงเท่านั้น

2.3.3 การทำ journey map

การนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ มาจัดทำเป็นแผนภาพขั้นตอนของบริการการจองหนังสือ บริการยืม - คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) โดยเริ่มต้นกระบวนการของบริการการจองหนังสือ บริการยืม - คืน บริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ตั้งแต่ก่อนการใช้งาน ระหว่างการใช้งาน และหลังการใช้งาน ซึ่งแผนภาพนี้จะทำให้เห็นเส้นทางของผู้ใช้บริการว่ามีขั้นตอนในการใช้บริการการจองหนังสือ บริการยืม - คืน บริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ว่ามีกระบวนการอย่างไร แต่ละกระบวนการนั้นเกิดขึ้นที่ใด มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแต่ละกระบวนการนั้นอย่างไร รวมถึงได้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาของกระบวนการนั้น

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 5 คน และเป็นผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 1 แทนด้วยสัญลักษณ์ A1

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 2 แทนด้วยสัญลักษณ์ A2

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 3 แทนด้วยสัญลักษณ์ A3

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 4 แทนด้วยสัญลักษณ์ A4

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่ 5 แทนด้วยสัญลักษณ์ A5

สามารถวิเคราะห์การสัมภาษณ์ได้ดังนี้

1. ท่านเคยใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลางหรือไม่ ถ้าเคยใช้ท่านเคยใช้บริการใดบ้าง ได้แก่ บริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ และ บริการrenew (การต่ออายุการยืมหนังสือ) หากท่านไม่เคยใช้บริการยืม-คืน เป็นเพราะอะไร

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการยืม-คืน ของหอสมุดกลางมากที่สุด รองลงมาคือเคยใช้บริการยืม-คืนและบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) และบริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้มากที่สุดคือบริการจองหนังสือ โดยผู้ใช้บริการให้เหตุผลว่าไม่ทราบ / จำขั้นตอนในการจองหนังสือไม่ได้ ผู้ใช้บริการที่ให้เหตุผลว่าไม่ทราบ / จำขั้นตอนในการจองหนังสือไม่ได้ นั้นเป็นเพราะไม่ได้ใช้บริการจองหนังสือเป็นเวลานานหลังจากเคยเข้าอบรมห้องสมุด ไม่เคยค้นหาและไม่เห็นคำแนะนำในการใช้บริการในหน้าเว็บไซต์ ทำให้ไม่ใช้บริการจองหนังสือ และอีกเหตุผลที่ไม่ใช้บริการจองหนังสือ เพราะหนังสือที่เคยยืมยังไม่เคยเจอสถานะยืมออกและการยืมหนังสือในบางครั้งต้องรีบใช้หนังสือ หากต้องเจอหนังสือถูกยืมออกและต้องจองหนังสือก็จะไม่ใช้เพราะรู้สึกเสียเวลาในการรอ จะแก้ไขโดยการเปลี่ยนเล่มใหม่ หรือยืมจากแหล่งอื่น และบริการที่ผู้ใช้บริการไม่

เคยใช้รองลงมา คือ บริการrenew โดยให้เหตุผลส่วนใหญ่ ว่า จัดการเวลาในการใช้หนังสือทัน สามารถคืนได้ทันก่อนกำหนดเวลา และอีกเหตุผลรองลงมา คือ ไม่ทราบวิธีการใช้งาน เป็นเพราะไม่เคยเข้าอบรมห้องสมุด และไม่เคยค้นหาวิธีการในการทำบริการrenew ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"เคยใช้บริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ)" (A1)(A2)

"เคยใช้บริการยืม-คืนเพียงอย่างเดียว" (A3)(A4)(A5)

"ไม่เคยใช้บริการจองหนังสือ เพราะจำวิธีในการทำไม่ได้" (A1)(A2)

"ไม่เคยใช้บริการจองหนังสือและบริการrenew เพราะไม่รู้วิธีทำ" (A3)

"ไม่เคยใช้บริการจองหนังสือ เพราะ หนังสือที่เคยยืมอยู่บนชั้นหนังสือ ไม่ถูกผู้ใช้บริการคนอื่นยืมออก" (A5)

"ไม่เคยใช้บริการจองหนังสือ เพราะ หนังสือที่ต้องการยืมไม่เคยขึ้นสถานะมีผู้ยืมอยู่ หรือหนังสือมีการยืมออก อีกอย่างในการยืมหนังสือบางครั้งจะเป็นการยืมที่ต้องการเนื้อหาหนังสือเล่มนั้นแบบเร็วที่สุด หากทำการจองหนังสือรู้สึกว่าจะเสียเวลาในการรอ จึงแก้ไขปัญหานี้ในแบบอื่น อาจจะเป็นการเปลี่ยนหนังสือในการยืม หรือไปยืมจากแหล่งอื่น" (A4)

"ไม่เคยใช้บริการrenew เพราะ สามารถจัดสรรเวลาในการอ่านครบตามกำหนดคืน ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการอ่านไม่นาน และก่อนจะยืมจะคิดจำนวนหนังสือกับเวลาในการยืมประจำ จึงทำให้ไม่เคยใช้บริการrenew" (A4)(A5)

"เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการภายในห้องสมุด แต่หลังจากนั้นไม่เคยได้ใช้บริการจองหนังสือ ทำให้จำวิธีในการทำไม่ได้จึงไม่ได้ใช้บริการนี้ และแม้จะจำไม่ได้แต่ก็ไม่เคยค้นหาและหาคำแนะนำในหน้าเว็บไซต์ไม่เจอ จึงไม่ใช้บริการจองหนังสือ" (A1)(A2)

"ไม่เคยเข้าอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการภายในห้องสมุด และไม่เคยค้นหาวิธีในการทำบริการจองหนังสือและบริการrenew" (A3)

2. กระบวนการบริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ที่ท่านเคยใช้งาน มีกระบวนการอย่างไร และทำขั้นตอนนั้นที่ไหน เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ (เช่น การค้นหาหนังสือเพื่อจองที่เว็บไซต์หอสมุดกลาง) ระหว่างใช้บริการ (เช่น ขั้นตอนการยืมหนังสือกับบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น ...) จนถึงหลังใช้บริการ (การยืมหนังสือเสร็จสิ้น)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการทุกท่านเริ่มกระบวนการยืม - คืน ด้วยการ Login และค้นหาหนังสือที่ต้องการที่เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง และมีผู้ใช้บริการบางท่านที่ในเวลาว่างจะไปหาหนังสือด้วยตนเองที่หอสมุด หากพบหนังสือที่น่าสนใจจะไปทำการยืมที่เคาน์เตอร์บริการทันที สำหรับผู้ใช้บริการที่ค้นหาหนังสือด้วยเว็บไซต์หอสมุดกลาง ถ้าหนังสือที่ต้องการยังอยู่ที่ชั้นหนังสือไม่ถูกยืมไป ผู้ใช้บริการจะทำการจดเลขตำแหน่งของหนังสือ และไปทำการค้นหาหนังสือที่ต้องการที่หอสมุด แต่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เมื่อไปค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือแล้วมักจะไม่พบหนังสือที่ต้องการ จะมีการให้บรรณารักษ์มาให้ช่วยค้นหาหนังสือให้ เมื่อได้หนังสือที่ต้องการแล้วจะทำการยืมหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการที่ชั้น 2 สำหรับผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) เมื่อใกล้วันครบกำหนดการคืนหนังสือ ผู้ใช้บริการจะทำการ renew ผ่านเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง และถ้าครบกำหนดการคืนหนังสือ จะนำหนังสือไปคืนที่ตู้คืนหนังสือที่หอสมุดกลาง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การยืมหนังสือ จะเริ่มจากการ Login ในเว็บไซต์หอสมุดกลาง จากนั้นเสิร์จหนังสือที่ต้องการจากเว็บไซต์หอสมุดกลาง หากหนังสือยังไม่ถูกยืมออกจะทำการจดตำแหน่งของหนังสือแล้วไปหาที่หอสมุด” (A1)(A2)(A3)(A4)(A5)

“หลังจากจดตำแหน่งของหนังสือ มักจะหาหนังสือที่ต้องการไม่เจอ ต้องไปขอความช่วยเหลือ ให้บรรณารักษ์มาช่วยในการค้นหาหนังสือ” (A1)(A3)(A4)(A5)

“ไปเดินดูหนังสือตามชั้นหนังสือที่หอสมุดกลางในวันที่ว่าง ถ้าพบหนังสือที่น่าสนใจก็จะนำไปยืมทันทีที่เคาน์เตอร์บริการที่ชั้น 2” (A2)

“เมื่อใกล้ครบกำหนดการยืมหนังสือ ถ้าต้องการที่จะยืมหนังสือเล่มนั้นต่อจะทำการrenew ผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง” (A1)(A2)

“เมื่อครบกำหนดการยืม จะนำหนังสือไปคืนที่ตู้คืนหนังสือ” (A1)(A2)(A3)(A4)(A5)

3. กระบวนการการใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ท่านประสบปัญหาอะไรหรือไม่ เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ จนถึงหลังใช้บริการ ว่าขั้นตอนในกระบวนการเหล่านี้จุดใดบ้างที่เกิดปัญหา และต้องการให้มีการแก้ไขในจุดนั้นอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการทุกท่านที่ได้สัมภาษณ์ไม่มีปัญหาในระหว่างการใช้บริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) แต่ส่วนใหญ่มักพบปัญหาในเรื่องการหาหนังสือที่ต้องการยืมไม่เจอ เนื่องจากหนังสือถูกวางไว้ไม่ตรงกับเลขของหนังสือ หรือบางเล่มก็ถูกนำไปวางผิดชั้น และผู้ใช้บริการบางท่านหาหนังสือไม่เจอเพราะหมวดหมู่ที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้สับสนต่อการค้นหาหนังสือ เมื่อผู้ใช้บริการหาไม่พบส่วนใหญ่จะให้บรรณารักษ์มาช่วยในการหาหนังสือ และปัญหารองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีปัญหาแค่การ Login เข้าใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลางเพราะต้อง Login 2 ครั้ง รู้สึกเสียเวลา อยากให้ปรับปรุงเว็บไซต์ให้การ Login มีเพียงครั้งเดียว การแก้ไขปัญหาเรื่องหนังสือไม่อยู่ในตำแหน่งเดิม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้การแก้ไขเหมือนกันคือ ต้องการให้บรรณารักษ์มาจัดหนังสือบ่อย ๆ อาจจะมีการกำหนดเวลาในการมาเช็คหนังสือที่ชั้น เพื่อดูว่าหนังสือเล่มใดถูกวางไว้ผิดตำแหน่งก็จะได้จัดให้หนังสือกลับไปอยู่ที่เดิม การแก้ไขรองลงมาคือ อยากให้มีป้ายเตือนผู้ใช้บริการเยอะ ๆ ว่าหากนำหนังสือออกมาแล้วให้นำกลับไปวางที่เดิม และอยากให้มีการกรอกแบบฟอร์มบันทึกการช่วยหาผ่านทางออนไลน์ มีให้กรอกข้อมูลรายละเอียด เพื่อช่วยค้นหาหนังสือเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีปัญหาในเรื่องของการหาหนังสือที่ต้องการยืมไม่เจอ เพราะหนังสือวางไว้ไม่ถูกตำแหน่ง” (A1)(A3)(A5)

“มีปัญหาในเรื่องของการหาหนังสือที่ต้องการยืมไม่เจอ เพราะงงกับหมวดหมู่ของหนังสือที่มีเยอะมาก” (A4)

“การยืม-คืนและการrenew ไม่มีปัญหาอะไร มีปัญหาแค่การ Login เพราะต้อง Login 2 ครั้ง ทำให้เสียเวลาและอยากให้เว็บไซต์แก้ไขให้ Login แค่ครั้งเดียวก็พอ ” (A2)

“ปัญหาในเรื่องคนเยอะต้องต่อแถวรอ รู้สึกว่ารอได้เพราะรอไม่นาน ไม่มีปัญหาอะไร” (A3)

“การแก้ไขเรื่องการหาหนังสือไม่เจอ อยากให้บรรณารักษ์มาจัดหนังสือที่ชั้นบ่อย ๆ อาจมีการกำหนดเวลา เช่น มาจัดหนังสือที่ชั้นทุก ๆ 1 ชั่วโมง” (A3)(A5)

"การแก้ไขเรื่องการหาหนังสือไม่เจอ เข้าใจว่าที่หนังสือไม่อยู่ในตำแหน่งเดิมอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการด้วยกันเอง จึงอยากให้ห้องสมุดออกกฎและติดป้ายเตือนผู้ใช้บริการไว้เยอะ ๆ ว่าหากหยิบหนังสือออกมาแล้วควรวางไว้ที่เดิม" (A1)(A5)

"การแก้ไขเรื่องการหาหนังสือไม่เจอ อยากให้มีการกรอกแบบฟอร์มบันทึกการช่วยหาผ่านทางออนไลน์ มีให้กรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เช่น วันเดือนปีที่ต้องการให้ช่วยหา เบอร์มือถือที่ติดต่อได้ E-mail ชื่อของหนังสือที่ต้องการ และชื่อบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ เมื่อมีการหาหนังสือพบแล้วหรือเกิดปัญหาอย่างอื่นบรรณารักษ์ก็สามารถติดต่อผู้ที่ต้องการยืมได้อย่างรวดเร็ว" (A4)

4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลางหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ หลังใช้บริการ และกระบวนการแต่ละขั้นตอนที่ท่านทำมานั้นขั้นตอนใดบ้างที่ท่านทำแล้วไม่มีการติดขัด และขั้นตอนใดบ้างที่มีปัญหาการติดขัดเกิดขึ้นและการติดขัดนี้นั้นเกิดจากอะไร

จากการสัมภาษณ์ข้อ 4 ผู้ใช้บริการทุกท่านพึงพอใจต่อบริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ตามบริการที่ผู้ใช้บริการเคยใช้ บริการยืม-คืน สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะบริการคืนหนังสือเป็นบริการที่สะดวกที่สุด บริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ก็สะดวกเพราะสามารถทำได้ด้วยตัวเองจากเว็บไซต์ จะมีแค่ขั้นตอนในการ Login เข้าใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง และการหาหนังสือที่ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะหาหนังสือไม่ค่อยเจอ แต่ก็ได้รับการบริการจากบรรณารักษ์เป็นอย่างดีในการช่วยหาหนังสือ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่ให้สัมภาษณ์จะชื่นชมว่าบรรณารักษ์ใจดี และให้การบริการที่ดีมาก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"บริการยืม-คืน และบริการrenew รู้สึกพึงพอใจเพราะสะดวกและรวดเร็ว ขั้นตอนไม่มีอะไรมาก" (A1)(A2)

"ไม่พึงพอใจในหน้า Login ต้องทำ 2 ครั้ง ซึ่งไม่รู้ว่าต้องทำหลายครั้งทำไม รู้สึกเสียเวลา" (A2)

"บริการยืม-คืนสะดวกและรวดเร็ว แต่ขั้นตอนการหาหนังสือเฉย ๆ เพราะหนังสือเยอะทำให้หายากและหนังสือบางเล่มไม่อยู่เรียงเลข และรู้สึกพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของบรรณารักษ์" (A3)

“รู้สึกไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนการหาหนังสือ เพราะหมวดหมู่เยอะ หายาก แต่พึงพอใจต่อการช่วยเหลือของบรรณารักษ์ และบริการยืม-คืนรู้สึกพึงพอใจเป็นอย่างมาก เพราะบรรณารักษ์ให้บริการดี บริการได้สะดวกและรวดเร็วมาก” (A4)

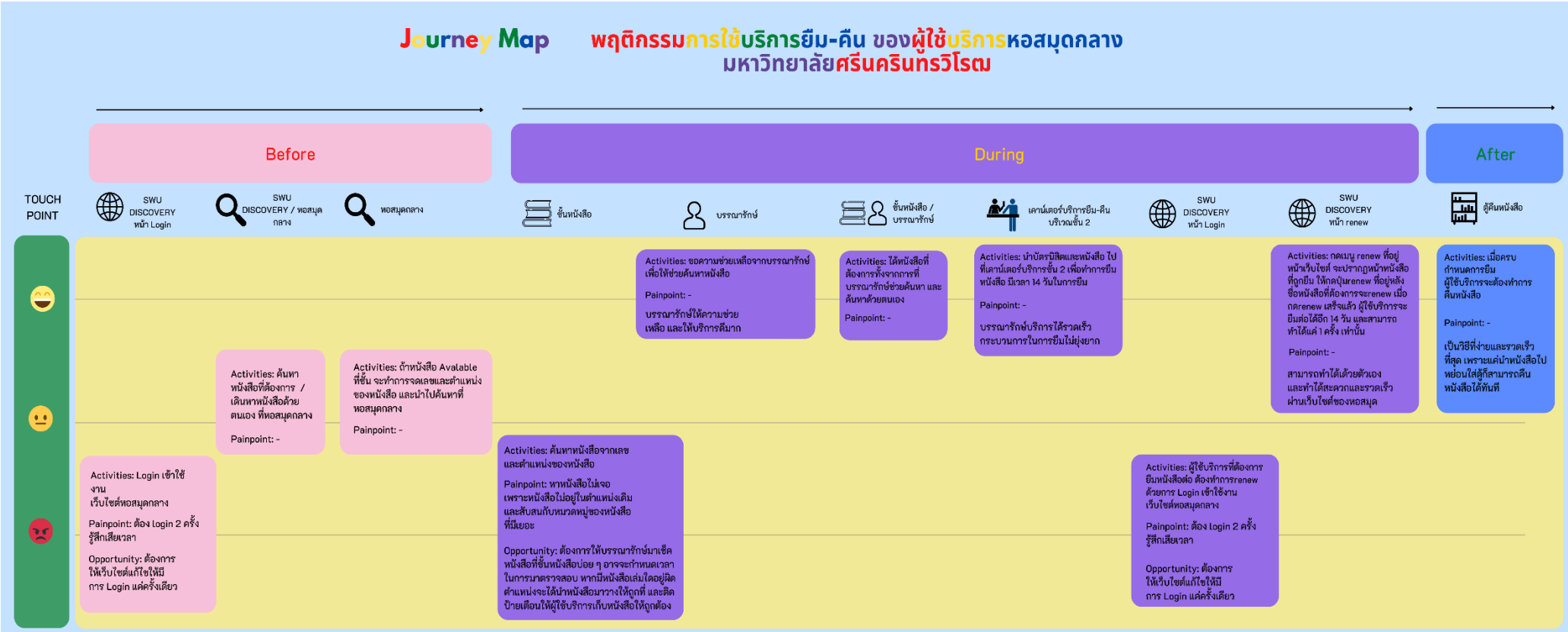
“พึงพอใจต่อบริการยืม-คืน เพราะขั้นตอนนี้อยู่ในระดับที่ง่าย สะดวก ใช้เวลาที่ค่อนข้างเร็วในการบริการ แต่ไม่พึงพอใจในตอนที่หาหนังสือที่ชั้นหนังสือไม่เจอ” (A5)

วิเคราะห์การทำ Customer Journey Map

จากการรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ จึงได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในการนำมาวิเคราะห์เพื่อทำเป็น Customer Journey Map ให้เห็นเส้นทางในการใช้บริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ซึ่งเป็น 2 บริการหลักที่ผู้สัมภาษณ์เคยใช้ โดยการนำข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน มาเรียบเรียงเป็นแผนภาพ โดยเริ่มกระบวนการตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ จะทำให้เห็นพฤติกรรมในแต่ละขั้นตอนการใช้บริการของผู้ใช้บริการ จุดปะทะ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในขั้นตอนนั้น รวมถึงการเห็นโอกาสในการพัฒนาขั้นตอนนั้นให้ดีขึ้น สามารถวิเคราะห์การทำ Customer Journey Map ได้ดังนี้

Customer Journey map แสดงพฤติกรรมการใช้บริการยืม-คืน

ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



2.4.2 การสรุปผลข้อมูล

การสรุปผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์

บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืน ที่ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการ

- บริการที่ผู้ใช้บริการใช้บริการมากที่สุดคือ บริการยืม-คืนเพียงบริการเดียว รองลงมาคือ ใช้บริการยืม-คืนและบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ)

- บริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้มากที่สุดคือ บริการจองหนังสือ โดยผู้ใช้บริการให้เหตุผลว่าไม่ทราบ / จำขั้นตอนในการจองหนังสือไม่ได้ เพราะไม่ได้ใช้บริการจองหนังสือเป็นเวลานานหลังจากเคยเข้าอบรมห้องสมุด ไม่เคยค้นหาและไม่เห็นคำแนะนำในการใช้บริการในหน้าเว็บไซต์ ทำให้ไม่ใช้บริการจองหนังสือ และอีกเหตุผลที่ไม่ใช้บริการจองหนังสือ เพราะหนังสือที่เคยยืมยังไม่เคยเจอสถานะยืมออก และการยืมหนังสือในบางครั้งต้องรีบใช้หนังสือ หากต้องเจอหนังสือถูกยืมออกและต้องจองหนังสือก็จะไม่ใช้เพราะรู้สึกเสียเวลาในการรอ จะแก้ไขโดยการเปลี่ยนเล่มใหม่ หรือยืมจากแหล่งอื่น

- บริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้รองลงมา คือ บริการrenew โดยให้เหตุผลส่วนใหญ่ ว่า จัดการเวลาในการใช้หนังสือทัน สามารถคืนได้ทันก่อนกำหนดเวลา และอีกเหตุผลรองลงมา คือ ไม่ทราบวิธีการใช้งาน เพราะไม่เคยเข้าอบรมห้องสมุด และไม่เคยค้นหาวิธีการในการทำบริการrenew

กระบวนการบริการยืม-คืนของหอสมุดกลางของผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการทุกท่านเริ่มกระบวนการยืม - คืน ด้วยการ Login เข้าเว็บไซต์หอสมุดกลาง และค้นหาหนังสือที่ต้องการที่เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง แต่มีผู้ใช้บริการบางท่านที่มีการค้นหาหนังสืออีกรูปแบบคือ ในเวลาว่างจะไปหาหนังสือด้วยตนเองที่หอสมุด หากพบหนังสือที่น่าสนใจจะไปทำการยืมที่เคาน์เตอร์บริการทันที

2. ผู้ใช้บริการที่ค้นหาหนังสือที่ต้องการภายในเว็บไซต์หอสมุดกลาง ถ้าหนังสือที่ต้องการยังอยู่ที่ชั้นหรือหนังสือไม่ถูกยืมออกไป ผู้ใช้บริการจะทำการจดเลขตำแหน่งของหนังสือ เพื่อนำไปค้นหาที่หอสมุดกลาง

3. หลังจากนั้นผู้ใช้บริการจะทำการค้นหาหนังสือที่ต้องการที่ชั้นหนังสือของหอสมุด

4. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เมื่อไปค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือแล้วมักจะไม่พบหนังสือที่ต้องการ เพราะหนังสือไม่อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง อีกทั้งหาหนังสือไม่เจอเพราะสับสนหมวดหมู่หนังสือที่มีเยอะมากเกินไป

5. เมื่อผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่เจอ จึงได้มีการขอความช่วยเหลือให้บรรณารักษ์มาช่วยค้นหาหนังสือ

6. เมื่อได้หนังสือที่ต้องการแล้ว โดยวิธีการที่หาหนังสือด้วยตนเองหรือหาหนังสือจากการที่มีบรรณารักษ์ช่วย ผู้ใช้บริการจะทำการยืมหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการที่ชั้น 2 โดยจะใช้บัตรนิสิตและหนังสือในการทำการยืม

7. สำหรับผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) เมื่อใกล้วันครบกำหนดการคืนหนังสือ ผู้ใช้บริการจะ Login และทำการrenew ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง

8. เมื่อครบกำหนดการคืนหนังสือ ผู้ใช้บริการจะนำหนังสือไปคืนที่ตู้คืนหนังสือที่หอสมุดกลาง

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการเคยพบเกี่ยวกับบริการยืม-คืน และแนวทางการแก้ไข

- ผู้ใช้บริการทุกท่านที่ได้สัมภาษณ์ไม่มีปัญหาในระหว่างการใช้บริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ)

- ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมักพบปัญหาในเรื่องการหาหนังสือที่ต้องการยืมไม่เจอ เนื่องจากหนังสือถูกวางไว้ไม่ตรงกับเลขของหนังสือ หรือบางเล่มก็ถูกนำไปวางผิดชั้น และผู้ใช้บริการบางท่านหาหนังสือไม่เจอเพราะหมวดหมู่ที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้สับสนต่อการค้นหาหนังสือ เมื่อผู้ใช้บริการหาไม่พบส่วนใหญ่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เพื่อให้มาช่วยในการหาหนังสือ

- ปัญหารองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีปัญหาในเรื่องของการ Login เข้าใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลางเพราะต้อง Login 2 ครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเสียเวลา ต้องการให้ปรับปรุงเว็บไซต์ ให้มีการ Login เพียงครั้งเดียว

- การแก้ไขปัญหาเรื่องหนังสือไม่อยู่ในตำแหน่งเดิม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้การแก้ไขเหมือนกัน คือต้องการให้บรรณารักษ์มาจัดหนังสือบ่อย ๆ อาจจะมีการกำหนดเวลาในการมาเช็คหนังสือที่ชั้น เพื่อดูว่าหนังสือเล่มใดถูกวางไว้ผิดตำแหน่งก็จะได้จัดให้หนังสือกลับไปอยู่ที่เดิม

- การแก้ไขรองลงมาคือ อยากให้มีป้ายเตือนผู้ใช้บริการเยอะ ๆ ว่าหากนำหนังสือออกมาแล้วให้นำกลับไปวางที่เดิม และอยากให้มีการกรอกแบบฟอร์มบันทึกการช่วยหาผ่านทางออนไลน์ มีให้กรอกข้อมูลรายละเอียด เพื่อช่วยค้นหาหนังสือเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริการยืม-คืน

- ผู้ใช้บริการทุกท่านพึงพอใจต่อบริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ตามบริการที่ผู้ใช้บริการเคยใช้ บริการยืม-คืน สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะบริการคืนหนังสือเป็นบริการที่สะดวกที่สุด บริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ก็สะดวกเพราะสามารถทำได้ด้วยตัวเองจากเว็บไซต์

- ขั้นตอนในการ Login เข้าใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง และการหาหนังสือ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะหาหนังสือไม่ค่อยเจอ แต่ก็ได้รับการบริการจากบรรณารักษ์เป็นอย่างดีในการช่วยหาหนังสือ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่ให้สัมภาษณ์จะชื่นชมว่าบรรณารักษ์ใจดี และให้การบริการที่ดีมาก

สรุปผลจากการทำ Journey Map

จากการวิเคราะห์แผนภาพ Journey Map แสดงพฤติกรรมการใช้บริการยืม-คืน ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถสรุปได้ว่า

1. ผู้ใช้บริการได้เริ่มกระบวนการยืม-คืนตั้งแต่ การ Login เพื่อเข้าใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง ซึ่งผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในขั้นตอนนี้เพราะต้อง Login ซ้ำ 2 ครั้ง เพราะผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเสียเวลา และต้องปรับปรุงเว็บไซต์ให้การ Login มีเพียงครั้งเดียว

2. เมื่อ Login เสร็จ จะทำการค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการที่จะยืมในเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง หากหนังสือยังไม่ถูกยืมออก ผู้ใช้บริการจะทำการจดเลขและตำแหน่งของหนังสือ เพื่อนำไปค้นหาที่หอสมุดกลาง และมีอีกกรณีหนึ่งที่ผู้ใช้ทำในการค้นหาหนังสือคือ การเดินหาหนังสือที่น่าสนใจด้วยตนเองที่หอสมุดกลางในเวลาที่ว่าง

3. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือที่ต้องการภายในเว็บไซต์หอสมุดกลาง และหนังสือยังไม่ถูกยืมออก ผู้ใช้บริการจะทำการจดเลขและตำแหน่งของหนังสือ เพื่อไปค้นหาหนังสือที่หอสมุดกลาง

4. ผู้ใช้บริการทำการค้นหาหนังสือที่ตนเองต้องการยืมที่ชั้นหนังสือ ตามตำแหน่งของหนังสือที่ผู้ใช้บริการได้จดไว้ ในขั้นตอนนี้ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในเรื่องการหาหนังสือไม่เจอ ซึ่งปัญหาในเรื่องการค้นหาหนังสือไม่เจอนั้นทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ เพราะหนังสือมีหมวดหมู่เยอะมากเกินไป ทำให้สับสนในการค้นหา อีกทั้งหนังสือไม่ถูกเรียงเลข ไม่อยู่ในตำแหน่งเดิมที่ถูกต้อง

5. เมื่อผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่เจอ ทำให้ต้องไปขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เพื่อให้บรรณารักษ์มาช่วยในการค้นหาหนังสือ การไปขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมาก เพราะบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือในการค้นหาเป็นอย่างดี จนทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจที่ได้หนังสือที่ต้องการ

6. ผู้ใช้บริการได้หนังสือที่ต้องการทั้งจากการค้นหาด้วยตนเองและการช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการช่วยค้นหาหนังสือที่ต้องการ ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเพราะได้หนังสือที่ต้องการและได้รับการบริการที่ดีของบรรณารักษ์

7. เมื่อผู้ใช้บริการได้หนังสือที่ต้องการแล้ว จะนำหนังสือและบัตรนิสิตไปยื่นกับบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนที่ชั้น 2 ผู้ใช้บริการทำการยืมหนังสือเสร็จสิ้นแล้ว จะมีเวลาในการยืมหนังสือทั้งสิ้น 14 วัน ในขั้นตอนนี้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเพราะบรรณารักษ์บริการได้รวดเร็ว

8. เมื่อใกล้วันครบกำหนดการยืมหนังสือ สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการยืมหนังสือต่อสามารถทำการ renew (การต่ออายุหนังสือ) โดยเริ่มจากการ Login เข้าใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในขั้นตอนนี้เพราะต้อง Login ซ้ำ 2 ครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเสียเวลา และต้องปรับปรุงเว็บไซต์ให้การ Login มีเพียงครั้งเดียว

9. หลังจาก Login เสร็จ ผู้ใช้บริการต้องกดเมนู renew ที่อยู่หน้าเว็บไซต์ เมื่อกดเสร็จจะปรากฏหน้าหนังสือที่ถูกยืมโดยผู้ใช้บริการ ให้กดปุ่มrenew ที่อยู่ข้างหลังชื่อหนังสือที่ต้องการจะยืมต่อ เมื่อกดrenew เสร็จแล้วจะเป็นการต่ออายุการยืมหนังสือทันที ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือต่อได้อีก 14 วัน และสามารถต่ออายุการยืมหนังสือได้แค่ 1 ครั้ง เท่านั้น

10. สุดท้ายเมื่อถึงกำหนดการคืนหนังสือ ผู้ใช้บริการจะนำหนังสือไปหย่อนคืนที่ตู้คืนหนังสือ และบริการนี้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ เพราะเป็นขั้นตอนที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากที่สุด

สรุปผลข้อมูลการศึกษาทั้งหมด

- บริการที่ผู้ใช้บริการใช้บริการมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนเพียงอย่างเดียว รองลงมาคือ ใช้บริการยืม-คืน และบริการrenew

- บริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้มากที่สุดคือ บริการจองหนังสือ โดยให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่รู้วิธีการทำ / จำวิธีทำการจองหนังสือไม่ได้ เพราะไม่ได้ใช้บริการจองหนังสือเป็นเวลานานหลังจากเคยเข้าอบรม

ห้องสมุด ไม่เคยค้นหาและไม่เห็นคำแนะนำในการใช้บริการในหน้าเว็บไซต์ ทำให้ไม่ใช้บริการจองหนังสือ และอีกเหตุผลที่ไม่ใช้บริการจองหนังสือ เพราะหนังสือที่เคยยืมยังไม่เคยเจอสถานะยืมออก และการยืมหนังสือในบางครั้งต้องรีบใช้หนังสือ หากต้องเจอหนังสือถูกยืมออกและต้องจองหนังสือก็จะไม่ใช้เพราะรู้สึกเสียเวลาในการรอ จะแก้ไขโดยการเปลี่ยนเล่มใหม่ หรือยืมจากแหล่งอื่น

- ขั้นตอนในการทำกระบวนการการยืม-คืนและการrenew จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ มีความเหมือนและมีความแตกต่างกันในบางขั้นตอน แต่ส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน หรือแม้แต่ปัญหาในการใช้งานผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในแบบเดียวกัน

- ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในแบบเดียวกัน คือ ปัญหาในเรื่องของการหาหนังสือไม่เจอ และได้เสนอข้อแก้ไขเกี่ยวกับปัญหานี้ว่า ควรติดป้ายเตือนให้ผู้ใช้บริการท่านอื่นที่หยิบหนังสือออกจากชั้นให้นำไปวางไว้ที่เดิม ให้บรรณารักษ์กำหนดเวลาในการมาเช็คหนังสือที่ชั้นว่ามีเล่มใดวางผิดตำแหน่งก็ให้นำมาจัดให้ถูกต้อง และกรอกแบบฟอร์มในการช่วยหาหนังสือไว้ให้ล่วงหน้า แต่ก็มีบางปัญหาที่ผู้ใช้บริการบางคนพบ คือ ปัญหาเรื่องการ Login เข้าใช้งานเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เพราะต้อง Login เข้าใช้งาน 2 รอบ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเสียเวลา อยากให้ปรับปรุงเว็บไซต์ให้การ Login มีเพียงครั้งเดียว

- เมื่อนำข้อมูลมาจัดทำเป็น Journey Map และใส่ความพึงพอใจตามกระบวนการที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ ทำให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมักจะพึงพอใจในทุกขั้นตอนที่ให้ความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็น บริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) รวมถึงขั้นตอนที่เอาใจใส่ผู้บริการอย่างบรรณารักษ์ช่วยค้นหาหนังสือให้ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจจากการช่วยเหลือของบรรณารักษ์ แต่ในขั้นตอนที่มีความยุ่งยากกับการ Login เข้าใช้งานเว็บไซต์หอสมุดกลาง หรือขั้นตอนที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสนอย่างการค้นหาหนังสือ ทำให้ในขั้นตอนที่เกี่ยวกับเรื่องนี้จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ

3. นำเสนอแนวคิด / แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้

1. ให้ทางหอสมุดเพิ่มรถเข็นเก็บหนังสือ ไม่ว่าจะเป็นบริเวณหน้าชั้นหนังสือ บริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ หรือบริเวณทางออกของแต่ละชั้นของหอสมุด สำหรับไว้วางหนังสือที่ผู้ใช้บริการนำออกมาอ่านหรือนำออกมาแล้วจำตำแหน่งเดิมของหนังสือไม่ได้ และให้บรรณารักษ์นำหนังสือจากรถเข็นขึ้นชั้น และเช็คหนังสือในชั้นหนังสือ หากมีหนังสือที่อยู่ผิดตำแหน่ง ให้นำไปจัดใหม่ทุก ๆ 2 ชั่วโมง

2. ติดป้ายเตือนผู้ใช้บริการว่าหากนำหนังสือออกมาจากชั้นแล้วจำตำแหน่งเดิมไม่ได้ ไม่ควรนำไปวางบนชั้นหนังสือ เพราะอาจไม่ใช่ตำแหน่งเดิม แต่ให้นำไปวางที่รถเข็นเก็บหนังสือที่ทางหอสมุดจัดไว้ให้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการท่านอื่นได้เข้าใจว่าถ้าหนังสือไม่อยู่ในชั้นหรืออยู่ในตำแหน่งเดิม ให้ไปหาหนังสือที่รถเข็นเก็บหนังสือ หากหาไม่เจอแสดงว่าหนังสือเล่มนั้นอาจถูกผู้ใช้บริการนำออกไปอ่านหรือถูกยืมไปแล้ว

3. มีเครื่องบริการยืม-คืนอัตโนมัติ ที่ผู้ใช้บริการสามารถนำหนังสือและบัตรนิสิตไปทำการยืมได้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มทางเลือกในการยืมหนังสือ ความสะดวกและรวดเร็วให้ผู้ใช้บริการ และเพื่อให้หอสมุดได้มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มเข้าในหอสมุด

4. เปิดเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนให้มีทุกชั้นที่เป็นชั้นที่มีหนังสือให้ยืม (ชั้น 3-6) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ผู้ใช้บริการจะได้ไม่ต้องนำหนังสือจากชั้นอื่นมายืมที่ชั้น 2 เพียงอย่างเดียว

5. จัดทำหน้าคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการจองหนังสือ บริการยืม-คืน และบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ขึ้นภายในหน้าเว็บไซต์ในหน้าแรก เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สังเกตเห็นและเข้าไปศึกษาวิธีการใช้งานได้ง่าย

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายวิชา และได้พัฒนาทักษะหรือได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงาน Project (รายบุคคล)

นางสาวจิรัชยา ทองจินดา 61101010306

ได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ ทำให้เข้าใจพฤติกรรมและมองเห็นสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมากขึ้น และได้เรียนรู้ทักษะการทำงานกลุ่มที่แม้ไม่ได้อยู่ร่วมกันก็สามารถทำงานให้มีความคืบหน้าได้

นางสาวชนิสรา เอี่ยมปรีชากุล 61101010308

ได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่ามีอะไรบ้าง และมีขั้นตอนอย่างไรบ้าง ซึ่งทำให้ได้รู้ในส่วนที่ไม่เคยรู้และได้ลองทำอะไรที่ไม่เคยทำ ส่วนการทำงานร่วมกันกับเพื่อนจะเป็นการทำงานในแบบออนไลน์ ทำให้ง่ายต่อการทำงานและสะดวก

นางสาวณัฐณิชา ไชยชิน 61101010315

ได้เรียนรู้วิธีการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถมองเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและคิดหาหนทางการแก้ไข ปรับเปลี่ยนให้ดีมากยิ่งขึ้น และยังได้เรียนรู้การทำ journey map จากกลุ่มอื่น ๆ รวมถึงกลุ่มตัวเองให้เข้าใจมากขึ้น

นางสาวอิสริยา คงเรือง 61101010341

ได้เรียนรู้พฤติกรรมการยืม-คืน การใช้งานหอสมุด มศว จากผู้ใช้ว่ามีพฤติกรรมในการยืม-คืนเป็นอย่างไรบ้าง อีกทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการค้นหาหนังสือ และเหตุผลของผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้บริการจองหนังสือและการrenew ทรัพยากรสารสนเทศว่าเป็นเพราะเหตุใด ได้รู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการว่าอยากให้มีการแก้ปัญหาในส่วนใดบ้างของหอสมุดกลาง มศว และสามารถนำทักษะต่าง ๆ จากการทำงาน Project ในครั้งนี้มาปรับใช้และประยุกต์ในการแก้ไขปรับเปลี่ยนหอสมุดกลาง มศว ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการทำงานเป็นกลุ่มผ่านระบบออนไลน์ ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนและเก็บข้อมูลมากขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน

นางสาวชนิษฐา ชาญประโคน 61101010726

ได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังได้ศึกษาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ โดยในส่วนของการทำงานได้ทำงานร่วมกันกับเพื่อนในรูปแบบออนไลน์ ทำให้ได้เรียนรู้ทักษะการทำงานร่วมกันในรูปแบบที่ต่างจากเดิมจากที่เคยคุยกันแบบเห็นหน้า

นางสาวทิพย์มาส องอาจ 61101010729

ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้บริการ ว่าผู้ใช้บริการมีขั้นตอนอย่างไรในการใช้บริการยืม-คืนและการrenew ได้เห็นปัญหาของผู้ใช้บริการและได้ฝึกทักษะการสังเกตปัญหา การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ทั้งในเรื่องของการแก้ไขปัญหาหอสมุด และการทำงานกลุ่มร่วมกับเพื่อนผ่านทางออนไลน์ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ดี

นางสาวทิพย์ศิริพร อมกระโทก 61101010730

รู้สึกใส่ใจรายละเอียดในการทำงาน วางแผนการทำงานกลุ่ม และแก้ปัญหาในการทำงานได้ดีขึ้นกว่าเทอมที่ผ่านมา ซึ่งดีขึ้นแต่ก็ไม่ได้แปลว่าจะดีที่สุดแล้ว ยังต้องมีการพัฒนาอีกต่อไป บางครั้งรู้สึกว่าข้อมูลพอสำหรับการทำรายงานแล้ว แต่จริง ๆ แล้วยังมีน้อยเกินกว่าที่จะนำมาทำรายงานต้องได้รับการแก้ไข และไม่ควร

คิดไปเองในการทำงานแม้ว่าจะมีการคุยเรื่องงานกับเพื่อนอยู่เรื่อย ๆ ไม่มีปัญหาอะไร แต่สิ่งที่สำคัญและดีไปกว่าการคุยกับเพื่อนคือควรปรึกษาอาจารย์บ่อย ๆ ซึ่งในความเป็นจริงปรึกษาไม่บ่อยเท่าไหร่ เพราะคิดไปเองว่างานไม่ปัญหาอะไร แต่จริง ๆ แล้วไม่ใช่ งานยังมีปัญหาเหนือความคิดเราอยู่ เพราะฉะนั้นจึงไม่ควรคิดไปเองในการทำงาน อีกทั้งยังเข้าใจผู้ใช้บริการมากขึ้น เห็นลักษณะการใช้บริการและเห็นปัญหาเกี่ยวกับบริการนั้นในมุมมองที่กว้างขึ้น เพราะจากประสบการณ์การใช้บริการของตนเองก็จะทำให้เห็นลักษณะการใช้บริการและปัญหาการใช้บริการแบบแคบ ๆ กว้างมากสุดก็คือ เห็นแค่ในมุมมองของเพื่อนของตนเองแค่นั้น แต่เมื่อได้มาทำการสัมภาษณ์ ได้ลองคิดวิเคราะห์การใช้บริการของผู้ใช้บริการท่านอื่นแล้ว ก็ทำให้เราได้เห็นอะไรต่าง ๆ มากขึ้นมากกว่าในมุมมองปกติของตนเอง

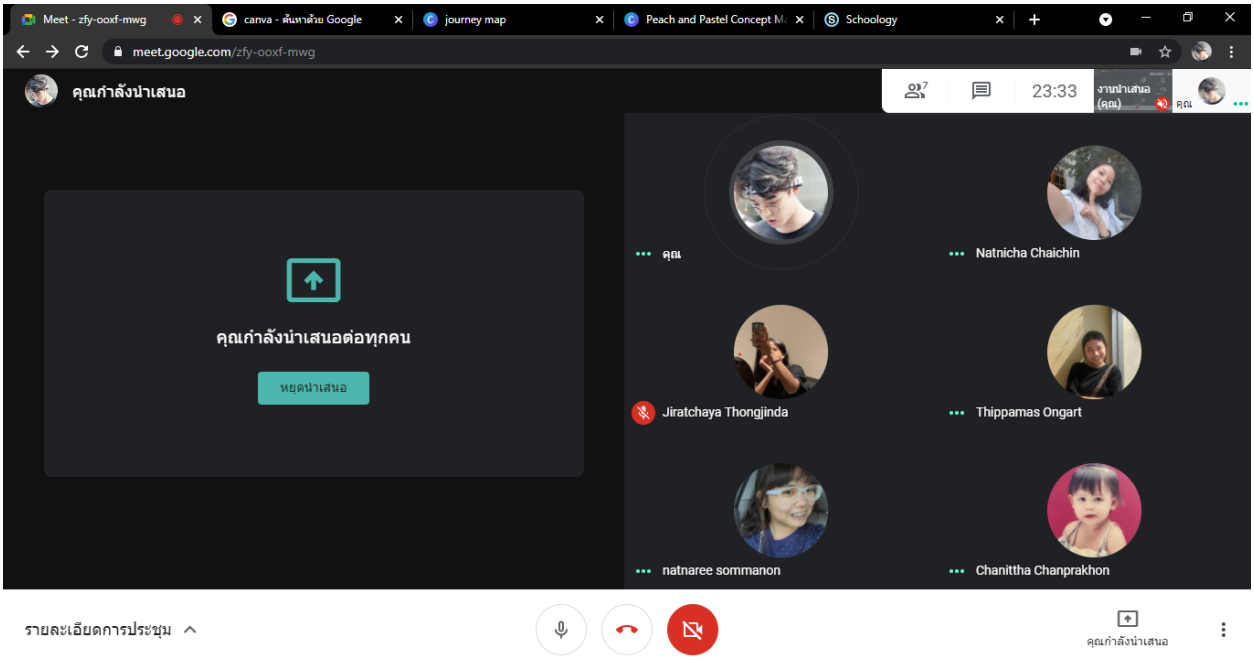
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

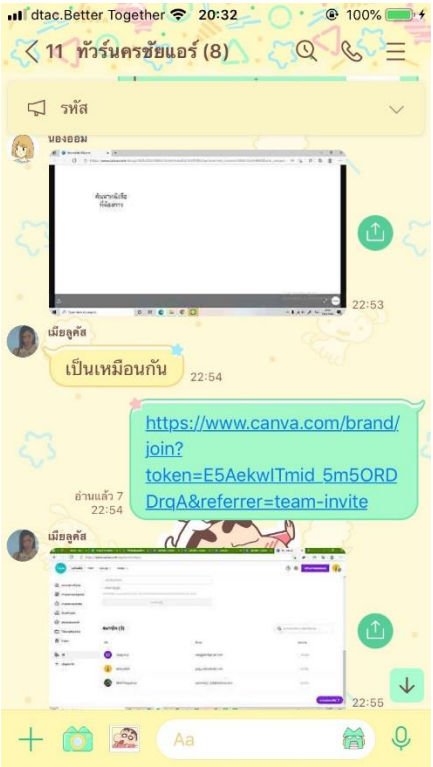
- ปัญหาในการวางแผนทำงานกับสมาชิกในกลุ่ม คือ ไม่สามารถปรึกษางานกับสมาชิกภายในกลุ่มได้ในทันที เพราะส่วนใหญ่จะคุยงานผ่านแชท Line และสมาชิกในกลุ่มเข้าไปตอบแชทไม่ตรงเวลากันทำให้การสื่อสารมีการใช้เวลาเพิ่มมากขึ้นและมีความคลาดเคลื่อน ทำให้ต้องมีการนัดเวลาในการประชุมงานผ่าน Google Meet อยู่บ่อยครั้ง จะทำการในช่วงเวลาที่สมาชิกว่างตรงกันเพื่อให้สามารถคุยงานได้เข้าใจตรงกันในทันที

- ปัญหาในการสัมภาษณ์ คือ เนื่องจากต้องสัมภาษณ์ในรูปแบบออนไลน์ ทำให้ในขณะที่สัมภาษณ์ไม่สามารถสื่อสารได้ดีเท่ากับการสัมภาษณ์แบบ face to face และนัดสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการยากเพราะเวลาว่างไม่ตรงกัน และผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านนัดให้สัมภาษณ์ในรูปแบบวิดีโอคอล แต่มีธุระกระทันหันและไม่สะดวกที่จะวิดีโอคอลทำให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบการสัมภาษณ์

ภาคผนวก

รูปภาพในการทำงาน





แบบสัมภาษณ์

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการยืม-คืน ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปศึกษาต่อในการทำรายงาน เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

1. ท่านเคยใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลางหรือไม่ ถ้าเคยใช้ท่านเคยใช้บริการใดบ้าง ได้แก่ บริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ และ บริการrenew (การต่ออายุการยืมหนังสือ) หากท่านไม่เคยใช้บริการยืม-คืน เป็นเพราะอะไร

2. กระบวนการบริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ที่ท่านเคยใช้งาน มีกระบวนการอย่างไร และทำขั้นตอนนั้นที่ไหน เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ (เช่น การค้นหาหนังสือเพื่อจองที่เว็บไซต์หอสมุดกลาง) ระหว่างใช้บริการ (เช่น ขั้นตอนการยืมหนังสือกับบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น ...) จนถึงหลังใช้บริการ (การยืมหนังสือเสร็จสิ้น)

3. กระบวนการการใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) ท่านประสบปัญหาอะไรหรือไม่ เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ จนถึงหลังใช้บริการ ว่าขั้นตอนในกระบวนการเหล่านี้จุดใดบ้างที่เกิดปัญหา และต้องการให้มีการแก้ไขในจุดนั้นอย่างไร

4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลางหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืน, บริการจองหนังสือ หรือบริการrenew (การต่ออายุหนังสือ) เริ่มรายละเอียดตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ หลังใช้บริการ และกระบวนการแต่ละขั้นตอนที่ท่านทำมานั้นขั้นตอนใดบ้างที่ท่านทำแล้วไม่มีการติดขัด และขั้นตอนใดบ้างที่มีปัญหาการติดขัดเกิดขึ้นและการติดขัดนี้นั้นเกิดจากอะไร