



การศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

คณะผู้จัดทำ

นางสาวทอแสง ศรีอาริยะรุ่งเรือง	60101010268
นายสิริวิชญ์ จาดป้อม	60101010286
นางสาวสุชัญญา ซาปัญญา	60101010287
นายธนภาส หล้าเพิกสีบ	60101010773
นางสาวพัทธนันท์ คุปติรุจีมานัส	60101010777

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

คณะผู้จัดทำ

นางสาวทอแสง ศรีอาริยะรุ่งเรือง	60101010268
นายสิริวิชญ์ จาดป้อม	60101010286
นางสาวสุชัญญา ซาปัญญา	60101010287
นายธนาภัส หล้าเพิกสีบ	60101010773
นางสาวพัทธนันท์ คุปดิรุจีมานัส	60101010777

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1 ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา	1
2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	
2.1 ระบุผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง	1
2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	2
2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสังเกตรายบุคคล	6
2.4.2 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์รายบุคคล	6
2.4.3 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map	8
2.5 สรุปผลการศึกษา	
2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต	11
2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	11
2.5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map	12
3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	12
4 สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน	
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา	13
4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน	14
4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	14
ภาคผนวก	15

การศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. **ประเด็นที่ศึกษา** : การศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีบทบาทในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น บริการหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด ในการค้นคว้าหาความรู้ตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกัน แต่ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างการที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น แหล่งบริการสารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบ ทำให้พฤติกรรมการค้นหาข้อมูล การเรียนรู้ของนักศึกษาเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ส่งผลให้การบริการที่ส่งมอบอาจจะไม่สอดคล้องต่อพฤติกรรม เพราะความต้องการที่ต่างกันของแต่ละบุคคล จึงเกิดข้อร้องเรียนบนเว็บไซต์หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพจเฟซบุ๊กหอสมุดกลาง มศว ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งยังเป็นการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น จึงนำมาซึ่งประเด็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ด้วยวิธีการศึกษาการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ เพื่อทราบจุดบริการที่ผู้ใช้เข้าถึง จากนั้นสัมภาษณ์พฤติกรรมผู้ใช้แบบเชิงลึก แล้วนำข้อมูลมาจัดในรูปแบบ Customer Journey เพื่อที่จะทราบและเข้าใจเส้นทางการใช้บริการ และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาบริการที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายได้ โดยในการศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. **ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน**

2.1 ระบุผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ใช้บริการ SWU Discovery จำนวน 5 คน เพื่อให้ได้ความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

U1 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 1

U2 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 2

U3 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 3

U4 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 4

U5 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 5

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของผู้ใช้ SWU Discovery ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เคยใช้งาน SWU Discovery ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

วิธีที่ศึกษา ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการทำ Customer Journey Map

2.3.1 การสังเกต : ผู้ศึกษาได้กำหนดโจทย์ให้ผู้สืบค้นใน SWU Discovery โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือ ให้ผู้สืบค้นทำหน้าจอรหว่างทำการสืบค้นเพื่อนำมาสังเกตพฤติกรรมการใช้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อในการสืบค้นในรูปแบบของบรรณานุกรม เพื่อให้ผู้สืบค้นและใช้ในการสังเกตพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

1. ดวงใจ จันทร์ดี. (2559). ทศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียในการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

2. วิไลวรรณ ศรีชื่น. (2557). การแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านโมบายแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

โดยได้มีการกำหนดกรอบการสังเกต ดังนี้

พฤติกรรมก่อนสืบค้น

1. วิธีการเข้าใช้ SWU Discovery
2. การ Log-in เข้าใช้งาน

พฤติกรรมระหว่างการสืบค้น

1. การเลือกใช้เครื่องมือในการสืบค้น เช่น การสืบค้นเบื้องต้น (Basic Search) การสืบค้นขั้นสูง (Advanced Search) และการสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด (Database)

2. เทคนิคการสืบค้นของผู้ใช้ เช่น การใช้คำสำคัญ (Keyword) ชื่อเต็มของเอกสาร ชื่อผู้แต่ง ปีที่ตีพิมพ์เอกสาร หรือเลือกใช้เครื่องมือช่วยในการค้นหาขั้นสูง (Boolean logic) ในการค้นหา

พฤติกรรมหลังการสืบค้น

1. พิจารณาเอกสารจากคำอธิบายเนื้อหา

2. สามารถเปิดเอกสาร Online access หรือ Full Text ได้หรือไม่
3. การปิดหมุดเอกสาร เพื่อย้อนกลับมาดูในภายหลัง

2.3.2 การสัมภาษณ์ : การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ และใช้การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์เป็นวิธีการเก็บข้อมูล สัมภาษณ์ผู้ใช้ทั้งหมด 5 คน โดยผู้สัมภาษณ์ทำการจดบันทึก และอัดเสียงไว้ในกรณีที่จดบันทึกไม่ทัน หลังจากนั้นให้ผู้ใช้เล่าประสบการณ์การใช้บริการตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าเว็บไซต์จนถึงสิ้นสุดการสืบค้น ความรู้สึกจากการใช้งาน ประเด็นปัญหาในแต่ละจุดสัมผัสบริการ โดยมีแนวคำถามสัมภาษณ์ทั้งหมด 6 ข้อ ดังนี้

1. สอบถามข้อมูลผู้ใช้สัมภาษณ์ (ชื่อเล่น/คณะ/ชั้นปี)
2. ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูล SWU Discovery
3. การสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้ สืบค้นข้อมูลจากแหล่งใดบ้าง เพราะเหตุใดจึงเลือกใช้แหล่งข้อมูลนั้น
4. ในการสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด เคยพบปัญหาในการใช้บริการบนเว็บไซต์ของห้องสมุดตรงส่วนใดบ้าง ตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าเว็บไซต์จนถึงสิ้นสุดการสืบค้น ได้เอกสารตรงตามที่ต้องการหรือไม่
5. หากไม่ทราบวิธีการสืบค้น เคยใช้บริการคู่มือของ SWU Discovery หรือไม่
6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการสืบค้นบนเว็บไซต์ SWU Discovery และความต้องการพิเศษนอกเหนือจากที่มีอยู่

2.3.3 Customer Journey: จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ตามวัตถุประสงค์ นำมาสู่การวิเคราะห์เส้นทางการเดินทางของผู้ใช้บริการ การศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับเว็บไซต์ห้องสมุด SWU Discovery ตั้งแต่ก่อนใช้ ระหว่างใช้ และหลังจากใช้บริการในรูปแบบ Customer Journey Map เพื่อพัฒนากลยุทธ์หรือวิธีการที่จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด ซึ่งใช้วิธีการศึกษาจากโจทย์ที่ผู้ใช้ได้รับและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการผ่านจุดสัมผัสบริการหรือ Touch points และนำประเด็นปัญหาหรือ Pain Points ที่ได้เพื่อนำมาปรับปรุงเวอร์ชันฐานข้อมูลเว็บไซต์ของห้องสมุดต่อไป

ขั้นตอนการออกแบบ Stage of Journey

- Stages of Journey แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

1. ระบุความต้องการของข้อมูล
2. การค้นหาหนังสือ
3. พิจารณาเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามต้องการ
4. ค้นหาตัวช่วยในการสืบค้น
5. ทำการค้นหาอีกครั้ง


- ในแต่ละ Stage มีการศึกษาข้อมูลผู้ใช้ ดังนี้

1. Activities and Touchpoints: กิจกรรมหรือขั้นตอนที่ต้องทำในแต่ละ Stage และจุดปะทะต่าง ๆ บนเว็บไซต์ SWU Discovery
2. Reactions and Feelings: ความคิดและความรู้สึกที่ทำในแต่ละ Actions

3. Experiences and Pain Points: ประสบการณ์ของผู้ใช้และปัญหาหรือจุดอ่อนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข

4. Potential Opportunities for Improvement: ข้อเสนอปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือต่าง ๆ จากความรู้สึกของผู้ใช้บริการ

ตัวอย่างแบบฟอร์มเพื่อทำ User Journey

 Customer Journey Map พฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ								
Stage of Journey	Identifies Information Need	Search Information				Get Information	Seeks Help	Search Again
Activities								
Reactions and Feelings								
Very Happy								
Overall Satisfied								
Unhappy								
Experiences Pain Points								
Potential Opportunities For Improvement								

2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสังเกตรายบุคคล

วิเคราะห์วิธีการใช้งาน SWU Discovery ของผู้ใช้ U1

จากการสังเกตผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการสืบค้นสารสนเทศข้อมูลในระดับปานกลาง รู้วิธีในการสืบค้นข้อมูลขั้นพื้นฐานและขั้น Advanced Search สามารถหาข้อมูลหรือข้อบ่งชี้ที่ได้รับความหมายให้ค้นหาเจอทั้ง 2 บทความ และรู้วิธีการปักหมุด (save record) เพื่อเก็บสารสนเทศที่สืบค้นเจอไว้อ่านในภายหลัง

วิเคราะห์วิธีการใช้งาน SWU Discovery ของผู้ใช้ U2

จากการสังเกตพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ซึ่งได้ให้ผู้ใช้สืบค้นเอกสารจากรายการบรรณานุกรมที่กำหนดให้พบว่า ผู้ใช้ไม่ได้เชี่ยวชาญในการใช้ SWU Discovery สังเกตได้จากไม่ได้มีการ Log-in เข้าใช้บริการ เลือกใช้ฟังก์ชัน Basic Search ในการสืบค้น และเลือกสืบค้นโดยใช้ชื่อเต็มของเอกสารเพียงอย่างเดียว

วิเคราะห์วิธีการใช้งาน SWU Discovery ของผู้ใช้ U3

จากการสังเกตพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ซึ่งได้ให้ผู้ใช้สืบค้นเอกสารจากรายการบรรณานุกรมที่กำหนดให้พบว่า ผู้ใช้มีความเชี่ยวชาญในการใช้ SWU Discovery ในระดับหนึ่ง สังเกตได้จากมีการเลือกใช้ฟังก์ชันทั้ง Basic Search และ Advanced Search ในการสืบค้น เลือกสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) ของเอกสาร

วิเคราะห์วิธีการใช้งาน SWU Discovery ของผู้ใช้ U4

จากการสังเกตพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ซึ่งได้ให้ผู้ใช้สืบค้นเอกสารจากรายการบรรณานุกรมที่กำหนดให้พบว่า ผู้ใช้สามารถใช้ SWU Discovery ได้อย่างคล่องแคล่ว และมุ่งเน้นไปที่ทรัพยากรที่ตนเองสนใจในเรื่องนั้น ๆ แต่ไม่ได้มีการใช้ตัวช่วยในการสืบค้นไม่ว่าจะเป็น Advanced Search หรือตรรกะบูลีน สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ผ่านการอบรมการใช้งานและมีประสบการณ์การใช้งานมาแล้ว

วิเคราะห์วิธีการใช้งาน SWU Discovery ของผู้ใช้ U5

จากการสังเกตพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ซึ่งได้ให้ผู้ใช้สืบค้นเอกสารจากรายการบรรณานุกรมที่กำหนดให้พบว่า ผู้ใช้สามารถใช้ SWU Discovery ได้อย่างคล่องแคล่ว สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ผ่านการอบรมการใช้งานและมีประสบการณ์การใช้งานมาแล้ว สามารถใช้งานฟังก์ชัน Advanced Search และใช้คำสำคัญ (Keyword) ในการสืบค้นเอกสารได้

2.4.2 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์รายบุคคล

ผู้ใช้ U1 มีการเข้าใช้งานเว็บไซต์ของห้องสมุดบางครั้ง เลือกเข้าใช้เฉพาะเวลาที่มีความต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ค้นหาบทความ รายงานการวิจัยต่าง ๆ ตามรายวิชาที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน มีการใช้เทคนิคช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้คำสำคัญ (Keyword) หรือสืบค้นโดยใช้ชื่อของผู้แต่ง เป็นต้น อีกทั้งยังเคยเข้าใช้งานฟังก์ชัน Ask Librarian เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเวลาทำการของห้องสมุด นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังเลือกใช้ Google ในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงเอกสารออนไลน์และดาวน์โหลดไว้เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน และเลือกใช้ฐานข้อมูลของ ThaiLIS เพราะต้องการสืบค้นบทความ เพื่อใช้ประกอบการทำงานวิจัยบ่อย ฐานข้อมูล ThaiLIS จึงตอบโจทย์ผู้ใช้เป็นอย่างมาก มีบทความ

วิจัยหลากหลายประเภท ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ดังนั้นทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ใช้จึงเป็น ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านของปัญหาในการใช้งานพบว่าผู้ใช้ไม่พบปัญหาระหว่างการสืบค้น เพราะใช้บริการเป็นประจำ รู้เทคนิคการสืบค้นจึงมีความชำนาญเป็นพิเศษ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ U2 มีการเข้าใช้งานเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อใช้งานฐานข้อมูลเป็นประจำ เพราะในสาขาวิชาที่ผู้ใช้งานเรียนนั้นจำเป็นต้องสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทบทความวิจัย เพื่อนำไปสังเคราะห์งานตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ประจำรายวิชา ไม่ได้ใช้งานฟังก์ชันเสริมในการช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่เคยเข้าใช้งาน เช่น Google Scholar หรือ ERIC เพื่อสืบค้นทรัพยากรบทความหรือวารสารของต่างประเทศ เหตุผลของการเลือกใช้งานฐานข้อมูลนี้คือ อาจารย์แนะนำให้ใช้เพราะเป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเนื้อหาที่ครอบคลุมความต้องการ มีการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นทั้งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้เคยพบในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศคือ ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ใช้งานต้องการ อาจเกิดจากห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศไม่ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้งาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ U3 เข้าใช้งานฐานข้อมูล SWU Discovery ประมาณ 2-3 ครั้ง/เดือน ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูล SWU Discovery เป็นหลัก โดยใช้สืบค้นงานวิจัยและบทความวิจัยเพื่อใช้ประกอบในการเรียน ประเภทของทรัพยากรส่วนใหญ่ที่ใช้เป็น Online access เพราะใช้งานสะดวก สามารถดาวน์โหลดได้และไม่มีค่าใช้จ่าย ไม่เคยใช้งานคู่มือฟังก์ชันเสริมในการช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศหากต้องการความช่วยเหลือจะเลือกสอบถามเพื่อนที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้งานหรือสอบถามจากบรรณารักษ์โดยตรง ส่วนแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่ผู้ใช้งานเลือกใช้คือ Google โดยให้เหตุผลว่าเป็นฐานข้อมูลที่ใหญ่ มีหลากหลายเว็บไซต์ให้เลือกสืบค้น ปัญหาที่ผู้ใช้งานเคยพบเจอในขณะที่สืบค้นจากฐานข้อมูลคือ เส้นทางการเข้าใช้งานหน้าเว็บไซต์ บังคับ Log-in เพื่อเข้าถึง Online access และหนังสือบางเล่มไม่สามารถเข้าถึงแบบออนไลน์ได้

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน U4 ได้ให้ข้อมูลว่าผู้ใช้งานมักจะสืบค้นจากเว็บไซต์อื่นก่อน อาทิเช่น Google มักจะค้นหาจาก Google ก่อนเป็นอันดับแรกหากไม่พบทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้จึงกลับมาสืบค้นในฐานข้อมูล SWU Discovery เพราะการสืบค้นด้วย Google ใช้งานสะดวกกว่า แค่ว่าพิมพ์คำสำคัญ (Keyword) ในช่องค้นหาก็สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเข้า SWU Discovery ในส่วนของ SWU Discovery นั้น ไม่ได้เข้าใช้งานบ่อยนักประมาณ 2-3 ครั้ง/เดือน เฉพาะตอนอาจารย์สั่งงานที่ต้องสืบค้นบทความทำรายงาน ถึงจะเลือกใช้บริการ SWU Discovery ในการสืบค้น และไม่พบปัญหาในการใช้งานฐานข้อมูล เพราะรู้วิธีการค้นหาและวิธีการสืบค้นเป็นอย่างดี ใช้งานได้อย่างปกติ ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่า สื่อสิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์จะใช้ก็ต่อเมื่อเข้าไปใช้บริการที่ห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน U5 ได้ให้ข้อมูลว่าไม่ค่อยได้ใช้ฐานข้อมูล SWU Discovery มากนัก ส่วนมากจะสืบค้นจาก SWU Discovery ก่อน หากไม่พบสารสนเทศที่ต้องการ จึงเข้าไปสืบค้นใน Google หรือเครื่องมือสืบค้นจากมหาวิทยาลัยอื่น ทรัพยากรส่วนใหญ่ที่ใช้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทไฟล์ PDF ปัญหาที่พบในขณะที่สืบค้นจากฐานข้อมูล SWU Discovery คือ สารสนเทศบางตัวไม่สามารถเปิดออนไลน์และดาวน์โหลดเอกสารได้ ทำให้ต้องใช้งานสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้มาจากห้องสมุดแทน ทำให้เสียเวลาในการไปหยิบหนังสือจากห้องสมุด

บริการเพิ่มเติมที่ผู้ใช้ต้องการ ข้อเสนอเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ SWU Discovery

- ต้องการให้มีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้มีความดึงดูดผู้ใช้งานมากกว่านี้
- ต้องการให้อัปโหลดรูปภาพปกหนังสือลงในฐานข้อมูล ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเห็นหน้าตาของหนังสือเหมือนตอนที่เดินเข้าไปเลือกชมหนังสือในร้าน
- ต้องการให้มีทรัพยากรสำหรับเด็กมากขึ้น รองรับการเข้าใช้งานจากนักเรียนโรงเรียนสาธิต เพื่อให้ครอบคลุมกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นเด็กนักเรียน และปรับปรุงระบบสืบค้นของห้องสมุดมาเรีย เพราะค่อนข้างใช้งานยาก
- ต้องการให้มีบริการ Book Delivery ในช่วงสถานการณ์ Covid-19
- ต้องการให้ย้ายเคาน์เตอร์บริการชั้น 2 ลงมาที่ชั้น 1 เพื่อให้ผู้ใช้งานสะดวกในการยืมหนังสือ
- ต้องการให้มีเนื้อหาสรุปโดยย่อของหนังสือแต่ละเล่มในฐานข้อมูล
- ต้องการให้ปรับเปลี่ยนตรงหน้าจอ Home ตรงบริเวณช่อง Log-in ให้อยู่ตรงกลางและเด่นชัดกว่านี้ เพราะว่า ตอนที่เข้าไปในเว็บจะต้องหาปุ่มคลิกเข้าสู่ระบบ ถึงจะดังขึ้นมา อยากให้ทำให้มันดังขึ้นมาเลย ไม่ต้องกดเข้าไป
- ส่วนอย่างอื่นระบบต่าง ๆ ก็ใช้งานได้ง่ายดีอยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุงอะไรมาก การบริการอื่น ๆ อย่างเช่น Database ก็โอเคดี เข้าไปเลือกใช้งานง่าย มีการแบ่งส่วนของ Database ได้ดีและมีให้เลือกฐานข้อมูลเยอะ โดยเรียงตามตัวอักษร
- ต้องการให้เอกสารทุกรายการสามารถดาวน์โหลดเป็นออนไลน์และเปิดออนไลน์ได้

2.4.3 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map

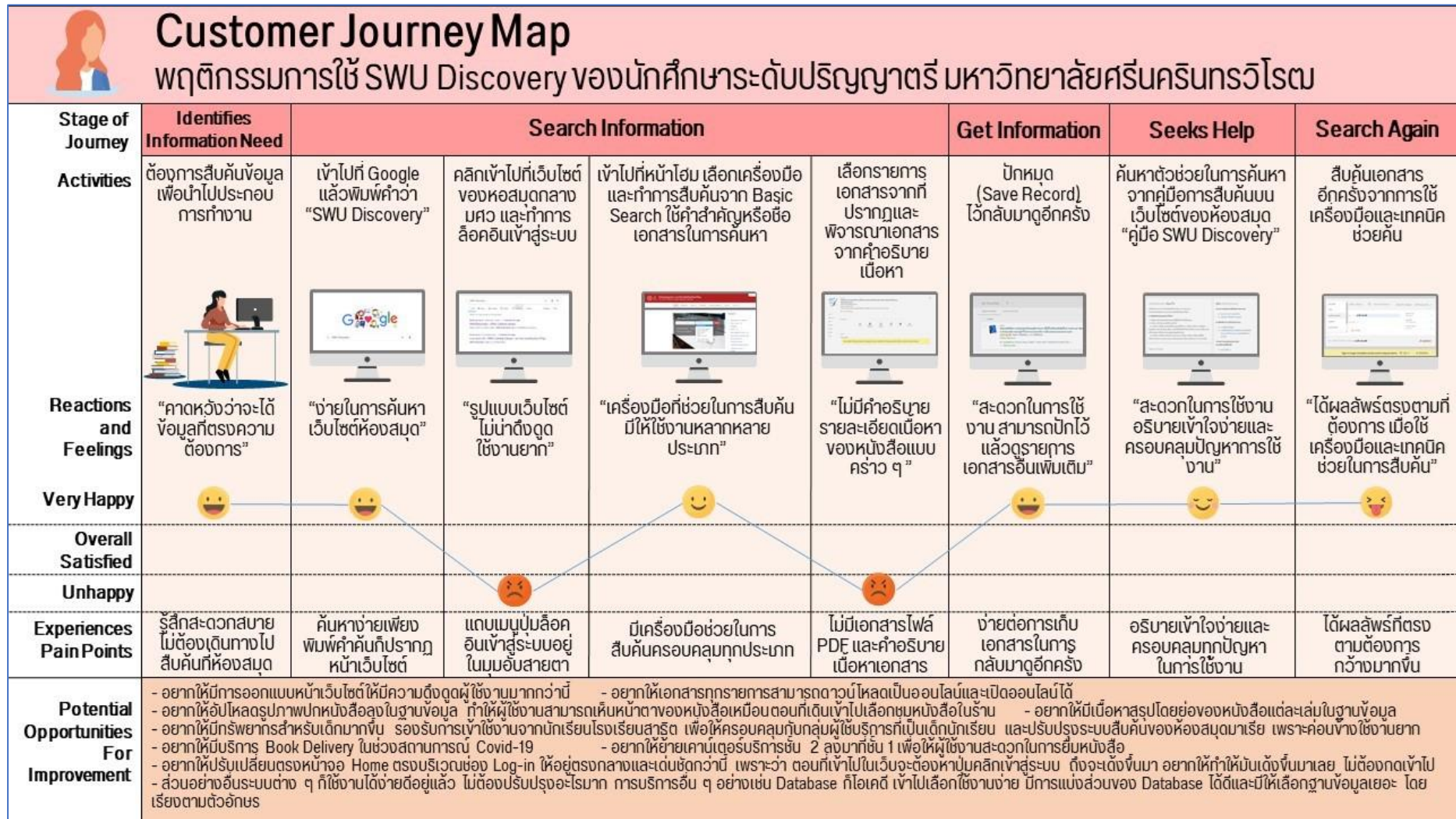
ผู้ใช้ต้องการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการทำงาน โดยวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้ที่ผ่านในแต่ละจุดสัมผัสบริการ และนำผลการวิเคราะห์มาสร้าง Customer Journey Map ดังนี้

1. ผู้ใช้ต้องการสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์
2. ค้นหาคำว่า SWU Discovery หรือ SWU LIB ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ Google จากนั้นผู้ใช้คลิกเลือกเว็บไซต์แรกที่ปรากฏแล้วทำการลงชื่อเข้าสู่ระบบ (Log-in)
3. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้คลิกเข้าไปที่หน้าหลัก (Home) เพื่อทำการสืบค้น
4. ผู้ใช้เลือกเครื่องมือและทำการสืบค้นจากการสืบค้นขั้นพื้นฐาน (Basic Search) พิมพ์คำค้นลงในช่องสืบค้นด้วยคำสำคัญ (Keyword) หรือชื่อเรื่องของเอกสารที่ต้องการ และกดสืบค้นข้อมูล
5. จากนั้นผู้ใช้พิจารณาเอกสารแต่ละรายการที่ตรงตามความต้องการ โดยคลิกเข้าไปที่ชื่อรายการ จะปรากฏรายการขึ้นมา แล้วผู้ใช้อ่านรายละเอียดคำอธิบายของเนื้อหา
6. เมื่อได้เอกสารตรงตามที่ต้องการ จะทำการปิดหน้าต่างแล้วทำการสืบค้นรายการอื่นต่อเพื่อเจอเอกสารที่ดีกว่า

7. ผู้ใช้ศึกษาวิธีการสืบค้นข้อมูลจากคู่มือ SWU Discovery เพื่อให้ได้เอกสารที่ตรงความต้องการได้กว้างมากขึ้น

8. ผู้ใช้ลองสืบค้นอีกครั้งโดยใช้เครื่องมือการสืบค้นแบบขั้นสูง (Advanced Search) กับเทคนิคในการสืบค้น แล้วได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามความต้องการได้กว้างมากขึ้น

เส้นทางการใช้บริการ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในรูปแบบ Customer Journey Map



2.5 สรุปผลการศึกษา

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ของผู้ใช้ทั้งหมด 5 คน สามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ พฤติกรรมของผู้ใช้ก่อนทำการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการเสิร์ชจากเบราร์เซอร์ (Google) เพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลเว็บไซต์ SWU Discovery สองคือการล็อกอินเข้าสู่ระบบมีผู้ใช้เพียงหนึ่งคนที่เข้าสู่ระบบก่อนทำการสืบค้น ส่วนที่สองคือพฤติกรรมระหว่างการสืบค้น สังเกตการเลือกใช้เครื่องมือในการสืบค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกใช้กล่องสืบค้นขั้นพื้นฐาน (Basic Search) รองลงมาคือกล่องสืบค้นขั้นสูง (Advanced Search) สองคือผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) รองลงมาคือ ชื่อเต็มเอกสาร สามผู้ใช้จำนวน 2 คน มีการใช้เทคนิคที่ช่วยในการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ (Keyword) 2 คำ เชื่อมด้วยตรรกะบูลีนช่วยในการค้นหาเอกสาร ส่วนสุดท้ายคือสังเกตพฤติกรรมหลังการสืบค้น ผู้ใช้ทุกคนมีการพิจารณาเอกสารจากคำอธิบายเนื้อหา สามารถเข้าถึงเอกสารออนไลน์ได้และมีผู้ใช้จำนวน 2 คนที่ปกหมุดเอกสารเพื่อเก็บไว้ใช้ภายหลัง จากนั้นจึงทำการสืบค้นในรายการถัดไป

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ทั้งหมด 5 คน มีผู้ใช้ที่ศึกษาอยู่คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 4 คนและคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 1 คน ผู้ใช้ทุกคนมีประสบการณ์ในการเข้าใช้ฐานข้อมูล SWU Discovery โดยสามารถสรุปประเด็นในการสัมภาษณ์ได้ทั้งหมด 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักจะเข้าใช้บริการ SWU Discovery ในการเรียน การศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและเมื่อได้รับคำสั่งมอบหมายจากอาจารย์ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้จะเข้าใช้งาน SWU Discovery เมื่อได้รับคำสั่งจากอาจารย์หรือจะต้องหาข้อมูลเพื่อศึกษาหาความรู้ สิ่งที่เข้ามาสืบค้นคือ บทความวิจัยและงานวิจัย โดยผู้ใช้งานไม่ได้เข้าใช้งานบ่อยมากนัก เฉลี่ยการเข้าใช้ 2-3 ครั้ง/เดือน

ประเด็นที่สอง การสืบค้นจากแหล่งสืบค้นภายนอก โดยผู้ใช้งานหนึ่งที่สัมภาษณ์ใช้ Google ในการสืบค้น โดยที่ผู้ใช้ให้เหตุผลและความเห็นที่คล้ายกันคือ ใช้ Google เพราะสะดวกรวดเร็ว พิมพ์คำสำคัญ (Keyword) แล้วค้นหาได้เลย ไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องเข้าหน้าเว็บไซต์ และไม่ต้อง Log-in/Log-out ส่วนผู้ใช้อีกรุ่นหนึ่งยังคงเลือกใช้ SWU Discovery สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้มีการเลือกใช้ใช้งานที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะชอบใช้ Google มากกว่าเพราะสะดวก แต่บางคนก็ยังคงใช้ SWU Discovery ในการสืบค้นข้อมูล เพราะว่าจะได้แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือกว่า ผู้ใช้ที่ได้สัมภาษณ์ทุกคนใช้ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เหมือนกันหมดทุกคน โดยให้เหตุผลที่คล้ายกันคือ ใช้งานสะดวก ใช้งานได้รวดเร็ว และจะเข้าใช้ตอนไหนก็ได้

ประเด็นที่สาม ปัญหาของผู้ใช้ในการใช้งาน SWU Discovery จากการสัมภาษณ์สิ่งที่เป็นปัญหาหลักของผู้ใช้ คือ ไม่สามารถใช้เอกสารฉบับเต็ม (Full text) ได้และไม่มีทรัพยากรที่ต้องการจากการสืบค้น

ประเด็นที่สี่ วิธีการสืบค้น การใช้คู่มือช่วยสืบค้น และการใช้เทคนิคการสืบค้นของผู้ใช้ ผู้ใช้ทุกคนที่สัมภาษณ์ใช้งานได้อย่างชำนาญและผ่านการอบรมการใช้งานห้องสมุดตอนปี 1 ทุกคนรู้วิธีการค้นหา

ทรัพยากรที่ตัวเองต้องการ โดยส่วนใหญ่ในการค้นหาจะใช้คำสำคัญในการค้นหา (Keyword) แต่ก็มีผู้ใช้บางคนที่ใช้เครื่องมือการสืบค้นแบบ Advanced Search ในการสืบค้น โดยที่ผู้ใช้ให้เหตุผลว่า ใช้เครื่องมือ Advanced Search จะได้ผลลัพธ์ที่ตรงความต้องการมากกว่าการค้นหาด้วยคำสำคัญ (Keyword)

ประเด็นที่ห้า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการสืบค้นบนเว็บไซต์ SWU Discovery มีหลายสิ่งที่ผู้ใช้เสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนและเพิ่มบริการจากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้อยากให้เพิ่มหน้าปกของหนังสือและรายละเอียดของหนังสือเพิ่มเติม เช่น เรื่องย่อของหนังสือ เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการเลือกหนังสือ ให้ได้ตรงกับความต้องการ สิ่งที่ยากให้ปรับปรุงถัดมา คือ การปรับเปลี่ยนหน้าเว็บไซต์ (Home) ให้ดูน่าใช้มากขึ้นและปรับหน้า Log-in ให้มาอยู่ตรงหน้า Home โดยที่ไม่ต้องกด Log-in เข้าไปอีกหน้าหนึ่ง

2.5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey

จากแผนผัง Customer Journey Map ของพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความต้องการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการทำงาน โดยใช้เครื่องมือสืบค้นในการค้นหาเอกสารและเทคนิคช่วยค้นจากบนเว็บไซต์ห้องสมุดในคู่มือ SWU Discovery เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจในการใช้งาน SWU Discovery และได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ จะต้องออกแบบเว็บไซต์ให้น่าดึงดูดและใช้งานง่าย ประกอบด้วยกับการสอนเทคนิคการสืบค้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้การสืบค้นขั้นสูง (Advanced search) ในการช่วยการค้นหา หรือใช้ ตรรกะบูลีนในการค้นหา ดังนั้น การสอนการใช้งานและการสืบค้นจะต้องมีเนื้อหาที่ครบถ้วน รวมถึงเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย จะทำให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ในการใช้ที่ดี

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการเสิร์ชจากเบร่าว์เซอร์ (Google) เพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลเว็บไซต์ SWU Discovery มีพฤติกรรมการเลือกใช้เครื่องมือในการสืบค้นขั้นพื้นฐาน (Basic Search) รองลงมาคือสืบค้นขั้นสูง (Advanced Search) โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่จะทราบเทคนิคที่ช่วยในการสืบค้นด้วยคำสำคัญ (Keyword) และเทคนิคตรรกะบูลีน เพื่อช่วยให้ผู้สามารถค้นหาเอกสารได้ตรงตามความต้องการ หากต้องการย้อนกลับมาอ่านในภายหลังผู้ใช้จึงเลือกใช้วิธีปักหมุดเอกสารในการกลับมาอ่านครั้งถัดไป

3. ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา และแนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ประโยชน์ที่สามารถนำมาสร้างแนวทางการส่งเสริมบริการและวิธีการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ดังนี้

- ทำให้เราทราบความถี่ของผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการ และทราบถึงเหตุผลที่เข้ามาใช้บริการ โดยสามารถส่งเสริมบริการของผู้ใช้ได้ตรงตามความต้องการ เช่น อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ โดยการทำเอกสารฉบับเต็ม (Full text) งานวิจัยทุกเล่มที่มีอยู่ในห้องสมุด เป็นต้น

- ทำให้เราทราบถึงปัญหาการเข้าใช้งาน SWU Discovery เกี่ยวกับการ Log-in/Log-out เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงในการให้บริการ

- ทำให้รู้ถึงประเภทของทรัพยากรที่ผู้ใช้เลือกใช้ ทุกคนเลือกใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการส่งเสริมบริการสอดคล้องกับประเด็นที่หนึ่ง คือ ทำเอกสารฉบับเต็ม (Full text) งานวิจัยทุกเล่มที่มีอยู่ในห้องสมุด รวมถึงหนังสือในห้องสมุดที่เจ้าของผลงานอนุญาตให้เผยแพร่เอกสารฉบับเต็ม (Full text)

- ทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ เพื่อนำไปปรับปรุงในการบริการ โดยเฉพาะการให้บริการ เอกสารฉบับเต็ม (Full text) ปรับปรุงให้มีความเสถียร สามารถดาวน์โหลดงานวิจัยได้จริงทุกเล่ม และทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นต้น

- ทำให้เรารู้ว่าการสอนการใช้งานห้องสมุด ตอนปี 1 มีความสำคัญต่อนิสิตนักศึกษา เพราะจะทำให้เขาได้รู้เทคนิคและวิธีการสืบค้นและได้รับข้อมูล ทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการ

- เราได้รับรู้ถึงจุดบกพร่องในการบริการ และได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา SWU Discovery ต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

แนวทางการส่งเสริมการบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้

1. ส่งเสริมบริการของผู้ใช้โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ ด้วยการทำเอกสารฉบับเต็ม (Full text) งานวิจัยทุกเล่มที่มีอยู่ในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ ใช้งานเอกสารผ่าน SWU Discovery ได้มากขึ้น

2. ส่งเสริมการใช้ SWU Discovery โดยที่ให้บริการทำคลิปสอนการใช้งาน การสืบค้น SWU Discovery เป็นรูปแบบคลิปวิดีโอ แล้วนำเผยแพร่แก่ผู้ใช้ในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้เข้ามาศึกษาหรือทบทวนอีกครั้ง ในกรณีที่ลืมการใช้เครื่องมือการสืบค้นต่าง ๆ เช่น การใช้ Advanced Search การใช้ ตรรกะบูลีน เป็นต้น

3. ส่งเสริมระบบเครือข่าย SWU Discovery ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมการใช้งาน เช่น ปรับเปลี่ยนลักษณะหน้าจอ Home ในช่อง Log-in ให้อยู่ตรงกลาง ออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้มีความดึงดูดโดยการอัปเดตรูปภาพเอกสารไว้บนหน้าเว็บไซต์เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา

ก่อนเรียน

1. อยากอธิบายความหมาย สามารถทราบถึงความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ให้ลึกขึ้น
2. อยากเรียนรู้ขั้นตอนในการคิดวิเคราะห์ให้เป็นระบบมากขึ้น
3. สามารถที่จะอธิบายหรือถ่ายทอดเนื้อหาสาระวิชาให้แก่เพื่อน ๆ และทุกคนได้มากขึ้น

หลังเรียน

1. สามารถอธิบายความหมาย ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ได้มากขึ้น
2. สามารถอธิบายกระบวนการศึกษา แนวคิดและประโยชน์จากการศึกษาผู้ได้มากขึ้น
3. สามารถเข้าใจเนื้อหาทฤษฎีวิชาได้อย่างถูกต้อง
4. สามารถออกแบบวิธีการส่งเสริมรูปแบบในการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ได้

4.2 ได้พัฒนาทักษะหรือได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงาน Project

1. พัฒนาทักษะด้านการกำหนดปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้ให้เหมาะสมกับประเด็นที่เลือกศึกษา
2. พัฒนาทักษะด้านการพิจารณาแยกแยะข้อมูลที่แตกต่างจากการศึกษาผู้ใช้ที่ต่างกัน
3. พัฒนาทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ
4. พัฒนาทักษะด้านการเรียนรู้ความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ข้อมูลผู้ใช้
5. พัฒนาทักษะด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันเป็นทีมในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายแต่ละขั้นตอน

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. ปัญหาในการวางแผนแต่ละขั้นตอนในการทำงานที่ไม่ชัดเจน
2. ปัญหาจากที่ไม่ได้ปรึกษาอาจารย์ผู้สอนบ่อยครั้งทำให้เกิดข้อบกพร่องในบางจุด
3. อุปสรรคจากผู้ใช้ที่ไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ภายในวันที่กำหนด
4. อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น เนื่องจากเกิดโรคระบาด ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนงานที่วางไว้ในตอนแรกเริ่ม

ภาคผนวก

Customer Journey Map พฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ								
Stage of Journey	Identifies Information Need	Search Information			Get Information	Seeks Help	Search Again	
Activities	ต้องการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการทำงาน	เข้าไปที่ Google แล้วพิมพ์คำว่า "SWU Discovery"	คลิกเข้าไปที่เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง มศว และทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ	เข้าไปที่หน้าโฮม และทำการสืบค้นจาก Basic Search ใช้คำสำคัญหรือชื่อเอกสารในการค้นหา	เลือกรายการเอกสารจากที่ปรากฏและพิจารณาเอกสารจากคำอธิบายเนื้อหา	บันทึกหน้า (Save Record) ไว้กลับมายุ่งอีกครั้ง	ค้นหาด้วยวิธีการค้นหาจากคู่มือการสืบค้นบนเว็บไซต์ของห้องสมุด "คู่มือ SWU Discovery"	
Reactions and Feelings	"คาดหวังว่าจะได้ข้อมูลที่ตรงความต้องการ"	"ง่ายในการค้นหาเว็บไซต์ที่หอสมุด"	"รูปแบบเว็บไซต์ไม่น่าดึงดูดใช้งานยาก"	"เครื่องมือที่ช่วยในการสืบค้นมีให้ใช้งานหลากหลายประเภท"	"ไม่มีคำอธิบายรายละเอียดเนื้อหาของหนังสือแบบคร่าว ๆ"	"สะดวกในการใช้งาน สามารถปกรั้วเลือกดูรายการเอกสารอื่นเพิ่มเติม"	"สะดวกในการใช้งาน อธิบายเข้าใจง่ายและครอบคลุมปัญหาการใช้งาน"	
Very Happy	😊	😊	😞	😊	😞	😊	😊	
Overall Satisfied								
Unhappy								
Experiences Pain Points	รู้สึกสะดวกสบายไม่ต้องเดินทางไปสืบค้นที่หอสมุด	ค้นหาง่ายเพียงพิมพ์คำค้นที่ปรากฏหน้าเว็บไซต์	แถบเมนูบับล็อกอินเข้าสู่ระบบอยู่ในเมนูอธิบายตา	มีเครื่องมือช่วยในการสืบค้นครอบคลุมทุกประเภท	ไม่มีเอกสารไฟล์ PDE และคำอธิบายเนื้อหาเอกสาร	จ่ายต่อการเก็บเอกสารในกรูกลับมายุ่งอีกครั้ง	อธิบายเข้าใจง่ายและครอบคลุมทุกปัญหาการใช้งาน	
Potential Opportunities For Improvement	- อยากให้มีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้มีความชัดเจนผู้ใช้งานมากกว่านี้ - อยากให้ผู้ใช้กรูภาพปกหนังสืออยู่ในฐานข้อมูล ถ้าผู้ใช้สามารถเห็นหน้าตาของหนังสือเหมือนตอนกดค้นหาไปเลือกชมหนังสือในระบบ - อยากให้มีการบริการสำหรับเด็กทารก รองรับการใช้งานจากนักเรียนโรงเรียนสาธิต เพื่อที่ครอบคลุมกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นเด็กนักเรียน และปรับปรุงระบบสืบค้นของห้องสมุดมาเรีย เพราะค่อนข้างใช้งานยาก - อยากให้มีบริการ Book Delivery ในช่วงสถานการณ์ Covid-19 - อยากให้ย้ายเมนูเอกสารบริการอื่น 2 คู่มือที่ขึ้น 1 เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสะดวกในการสืบหนังสือ - อยากให้ปรับปรุงเปลี่ยนตรงหน้าจอ Home ตรงบริเวณช่อง Log-in ให้อยู่ตรงกลางและเด่นชัดกว่านี้ เพราะเวลา ตอนที่เราไปในวันจะต้องหาปุ่มคลิกเข้าสู่ระบบ ถึงจะดังขึ้นมา อยากให้กำหนดขึ้นตั้งขึ้นมาเลย ไม่ต้องกดเข้าไป - ส่วนข้อมูลอื่นระบบต่าง ๆ ก็ขึ้นตามได้หลายอย่าง ไม่ต้องปรับอะไรอะไรมา การปรับอื่น ๆ อย่างเช่น Database ก็คือดี ถ้าไม่เลือกใช้งานง่าย มีการแบ่งส่วนของ Database ได้และให้หลักฐานข้อมูลละเอียด โดยเรียงตามตัวอักษร							

Customer Journey Map : พฤติกรรมการใช้ SWU Discovery ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Aj Sasipimol SWU Edited · Mon Mar 30, 2020 at 3:59 pm


สรุปความก้าวหน้า: เก็บข้อมูลแล้ว 1 วิธี

มีการสังเกตและสรุปผลการสังเกตบ้างแล้ว + มีการเตรียมแนวคำถามสัมภาษณ์แล้ว

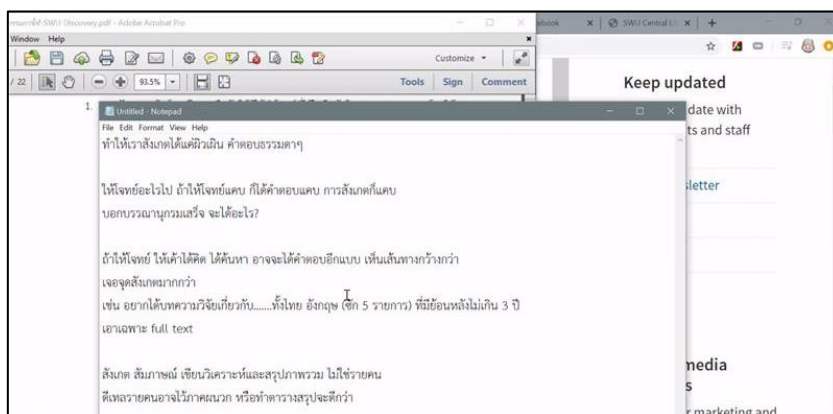
1. วิธีการสังเกต:
 -- ใจหนที่ให้อยู่คืออะไร
 -- มีการเขียนกรอบการสังเกต ดีมากค่ะ แต่อาจยังไม่ละเอียดพอตั้งแต่ before, during, after เช่น เริ่มต้นเข้ามาอย่างไร เริ่มต้นอย่างไร เหตุใดมีแล้ว ไปจนถึงค้นคว้าได้ผลการค้นหรือไม่อย่างไร (มีการสังเกตที่เจาะลึกหรือไม่)
 มีปัญหาติดขัดอะไรระหว่างทาง เป็นจุดที่ต้องสังเกต (และอาจถามเพิ่มเติม ด้วยภาษากายกับคนเดิมได้)

2. วิธีการสัมภาษณ์ เขียนอธิบายพอเห็นภาพว่าจะทำอย่างไร
 ในส่วนแนวคำถามสัมภาษณ์คิดว่าใช้ได้ค่ะ แต่เน้นให้คำถามเจาะแบบตอบ/รับกัน อาจได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่ม และให้เน้นเรื่องการค้น และที่เจาะทั้งหมดของ swu discovery เพราะกลุ่มเราทำแค่บริการนี้คนเดียว

.....
 มีการสรุปจากการสังเกตมาบ้างแล้ว ถ้าสังเกตไม่ได้มากกว่านี้ จะใช้วิธีสัมภาษณ์ให้ละเอียดต่อไป



คอมเมนต์จากอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาในการส่งรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1



ขอคำปรึกษาและคอมเมนต์เพิ่มเติมจากอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาก่อนส่งงานฉบับสมบูรณ์

ตัวอย่างข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ใช้

1. สอบถามข้อมูลผู้ใช้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อเล่น/คณะ/ชั้นปีที่ศึกษา)
ตอบ ชื่อเล่น : โนซ์
 คณะ : มนุษยศาสตร์
 ชั้นปีที่ศึกษา : กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3
2. ผู้ใช้ใช้บริการสืบค้น SWU Discovery ของห้องสมุดบ่อยแค่ไหน
ตอบ มีการเข้าใช้งาน SWU Discovery บ้างแต่ไม่บ่อย เข้าใช้เฉพาะเวลาที่มีความต้องการศึกษาหางานเพิ่มเติม ค้นหาค้นหาบทความตามรายวิชาที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน
3. การสืบค้นข้อมูล สืบค้นจากแหล่งใด จากห้องสมุดหรือแหล่งภายนอก เช่น Google หรือเว็บไซต์ แหล่งเรียนรู้อื่น หรือจากอาจารย์
ตอบ ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานจะมีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ เช่น Google ผู้ใช้ให้ความเห็นว่า มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าอ่านออนไลน์หรือดาวน์โหลดเอกสารโดยสามารถนำเอาข้อมูลในหลาย ๆ แหล่งมาเปรียบเทียบในการทำงาน
4. ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรประเภทใด สื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ตอบ ใช้ทรัพยากรประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่เพราะสามารถทำการอ่านรายละเอียดออนไลน์ ข้อมูลได้เลย
5. ในการสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด เคยพบปัญหาในการใช้บริการบนเว็บไซต์ของห้องสมุดตรงส่วนใดบ้าง ตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าเว็บไซต์ เริ่มทำการสืบค้นที่กล่องสืบค้น การค้นมีการใช้เครื่องมือหรือเทคนิคที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูลใหม่ การค้นหาค้นหาความไปจนถึงการดาวน์โหลดเอกสาร
ตอบ ผู้ใช้ไม่ค่อยพบปัญหาในขั้นตอนของการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้มีเทคนิคในการช่วยสืบค้นโดยพิมพ์คำสำคัญ (Keyword) ตรงบริเวณกล่องสืบค้นข้อมูล

6. เคยมีการใช้บริการคู่มือ SWU Discovery หรือไม่ เช่น การแนะนำเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น หรือดูจาก Ask Librarian ที่บรรณารักษ์มาตอบปัญหาที่พบบ่อย เป็นต้น (แล้วถ้าหากผู้ใช้เคยใช้บริการข้างต้นให้ถามต่อว่า) เมื่อใช้แล้วช่วยให้การสืบค้นง่ายขึ้นไหม แล้วได้ผลลัพธ์การค้นตรงตามความต้องการไหม

ตอบ ผู้ใช้เคยใช้บริการ Ask Librarian สอบถามเกี่ยวกับเวลาการเปิด – ปิดในการให้บริการของห้องสมุด โดยส่วนตัวของผู้ใช้มีเทคนิคช่วยในการสืบค้นข้อมูลพอสมควร เช่น ผู้ใช้จะมีการ list รายการที่ต้องการสืบค้นมาก่อนว่า ชื่อเรื่องที่ต้องการค้นหา ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ หลังจากนั้น ทำการสืบค้นทำให้สามารถพบทรัพยากรที่ต้องการและมีเทคนิคในการปัดหมุดไว้อ่านในภายหลัง

7. (ถ้าผู้ใช้มีคำตอบว่ามีการสืบค้นจากแหล่งภายนอก) ไม่ได้สืบค้นจากห้องสมุดส่วนใหญ่สืบค้นจากแหล่งใด เพราะอะไร

ตอบ ส่วนใหญ่สืบค้นจากฐานข้อมูลวิจัย ThaiLis เพราะผู้ใช้มีความต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยบ่อย ฉะนั้นฐานข้อมูล ThaiLis สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้ได้ค่อนข้างมาก มีงานวิจัยหลากหลายประเภทโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการ (เข้าใช้ฟรี)

8. (จากปัญหาของผู้ใช้) ผู้ใช้ต้องการให้มีการออกแบบการบริการในการสืบค้นที่ห้องสมุดและบนเว็บไซต์ของห้องสมุดเพิ่มเติมในส่วนใดเป็นพิเศษไหม หรือข้อเสนอแนะอยากให้ปรับปรุงอะไรบ้าง

ตอบ อยากให้มีการออกแบบหน้าเว็บให้ดึงดูดผู้ใช้นี้ มีการแนะนำหนังสือโดยให้เน้นภาพหน้าปกหนังสือชัดเจนมากขึ้น ว่าหนังสือเล่มนี้หน้าตาเป็นอย่างไรเหมือนอยู่ในร้านหนังสือทั่วไปที่สามารถเห็นรูปหน้าปกหนังสือก่อนการเข้าใช้ อยากให้มีการปรับปรุงการสืบค้นหนังสือของห้องสมุดมาเรีย เพราะมีการสืบค้นที่ค่อนข้างหายาก อยากให้มีหนังสือประเภทหนังสือเด็กมากขึ้นเพื่อรองรับการเข้าใช้งานของนักเรียนจากโรงเรียนสาธิตเพื่อครอบคลุมการเข้าใช้งานของทุกวัย

