



รายงานการศึกษาผู้ใช้

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนัก
หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

จัดทำโดย

นางสาวจุฑามาศ เวชวิกุล	61101010307
นางสาวธัญรดา ศาครเจริญ	61101010319
นางสาวเปมิกา เจ็ญ	61101010325
นายพีรวัส หวายโป่ง	61101010329
นางสาวกมลรัตน์ วงษ์แก้ว	61101010724
นางสาวณัฐริดา คำทำนอง	61101010728
นางสาวสุวิจณา แจ่มช้อย	61101010736

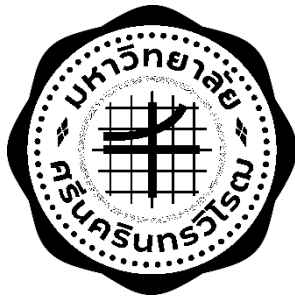
อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รายงานการศึกษาผู้ใช

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนัก
หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

จัดทำโดย

นางสาวจุฑามาศ เวชวิกุล	61101010307
นางสาวธัญรดา สาครเจริญ	61101010319
นางสาวเปมิกา เจ็ง	61101010325
นายพีรวัส หวายโป่ง	61101010329
นางสาวกมลรัตน์ วงษ์แก้ว	61101010724
นางสาวณัฐธิดา คำทำนอง	61101010728
นางสาวสุวิจิณา แจ่มช้อย	61101010736

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช

หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
สารบัญ.....	ก
1. ชื่อประเด็นที่ศึกษา	1
2. ขั้นตอนการศึกษา	1
2.1 กลุ่มเป้าหมาย	1
2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	1
2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	1
2.3.1 การสำรวจ	1
2.3.2 การสัมภาษณ์	1
2.3.3 Customer Journey Map	3
2.4 การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการสรุปผลข้อมูล	3
2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสำรวจ.....	3
2.4.2 การสรุปผลข้อมูลจากการสำรวจ.....	5
2.4.3 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์	6
2.4.4 สรุปผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์	15
2.4.5 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map	18
2.4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำ Customer Journey Map	21
2.5 สรุปผลการศึกษา	22
3.แนวทางการแก้ไขปรับปรุง	23
4.สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project.....	24
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา	24
4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน	26

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	28
ภาคผนวก	30

การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนัก หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1. ชื่อประเด็นที่ศึกษา การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้า
ของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เคยเข้าใช้บริการห้องประชุม
กลุ่มหรือศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลางมสว ประสานมิตร

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่มของสำนัก
หอสมุดกลางมสว ประสานมิตร
2. เพื่อศึกษาบริการห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมสว ประสานมิตร

2.3 เครื่องมือที่ใช้และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

2.3.1 การสำรวจ

กลุ่มผู้ศึกษาได้มีการลงพื้นที่เข้าไปสำรวจบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนัก
หอสมุดกลางมสว ประสานมิตรด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น รวมถึงเป็นการสำรวจ
เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพแวดล้อม และการบริการในพื้นที่จริงที่ผู้ใช้ได้พบ ก่อนนำมาทำการกำหนดประเด็น
คำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประสบการณ์ผู้ใช้บริการ

2.3.2 การสัมภาษณ์

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้บริการ ซึ่งกลุ่มผู้ศึกษาได้สำรวจบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือ
ห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลางมสว ประสานมิตร กลุ่มผู้ศึกษาได้เริ่มกำหนดประเด็น และ
ออกแบบคำถามในการสัมภาษณ์ โดยในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์รูปแบบ Online
Meeting ผ่านทาง Google Meet และ แอปพลิเคชัน Line ในระหว่างการสัมภาษณ์ทางกลุ่มผู้ศึกษาได้ทำการ
บันทึกเสียงหรือวิดีโอและรูปภาพระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อนำคลิปเสียงหรือวิดีโอที่บันทึกมาใช้ประโยชน์
ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยได้มีการขออนุญาตการบันทึกกับทางกลุ่มผู้ศึกษาก่อนเสมอ ในการสัมภาษณ์

ได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured interview) คือ การเก็บข้อมูลโดยมีการเตรียมแนวคำถามในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า ช่วยให้ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งแนวคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลางมสว ประสานมิตร โดยมีการสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการสัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นข้อมูลวันสัมภาษณ์ สถานที่สัมภาษณ์ และ
คณะของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้า
ดังนี้

1. รู้ได้อย่างไรว่ามีบริการนี้ และรู้จากช่องทางใด
2. ประสบการณ์ในการใช้งานเป็นอย่างไร ใช้ตอนไหน บ่อยมากน้อยเพียงใด และใช้เพื่อทำอะไร
3. ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการว่าเป็นอย่างไร
4. ห้องสมุดมีการแจ้งเตือนอะไรให้ทราบถึงระยะเวลาในการใช้บริการหรือไม่ ถ้าไม่มีการแจ้งเตือนแล้วเคยใช้ห้องเกินเวลา โดยลืมดูเวลาหรือไม่ ห้องสมุดได้มีการบอกให้ออกหรือต่อเวลาเพิ่มหรือไม่ อย่างไร
5. เคยต่อเวลาในการใช้ห้องหรือไม่ เล่าประสบการณ์ว่าทำอย่างไร
6. คาดหวังอะไรจากบริการนี้หรือไม่ อย่างไร
7. จากการใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไรในตอนใช้งาน
8. พบปัญหาหรืออุปสรรคในการเข้าใช้งานหรือไม่ อย่างไร
9. บริการนี้สามารถตอบรับกับสิ่งที่คาดหวังก่อนการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขส่วนใดบ้างหรือมีความต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร
10. เคยลองใช้บริการนี้ของห้องสมุดอื่น ๆ หรือไม่ ถ้าเคยช่วยเล่าประสบการณ์และข้อแตกต่างว่าเป็นอย่างไร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มหรือศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลางมสว ประสานมิตร จำนวน 7 คน โดยกลุ่มผู้ศึกษาได้มีการกำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

EX1 แทน นิติระดับปริญญาตรี คนที่ 1

EX2 แทน นิติระดับปริญญาตรี คนที่ 2

EX3 แทน นิติระดับปริญญาตรี คนที่ 3

EX4 แทน นิติระดับปริญญาตรี คนที่ 4

EX5 แทน นิติระดับปริญญาตรี คนที่ 5

EX6 แทน นิติระดับปริญญาตรี คนที่ 6

EX7 แทน นิติระดับปริญญาตรี คนที่ 7

2.3.3 Customer Journey Map

เป็นการศึกษาเส้นทางของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของ สำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร เมื่อได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการในประเด็นที่ศึกษาเพียงพอแล้ว กลุ่มผู้ ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาเป็น Customer Journey Map เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและเส้นทาง ในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่มของผู้ใช้บริการว่าในขณะก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้ บริการของผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมโดยรวมไปในทิศทางใด รวมถึงมีจุด Touch Point หรือ Pain Point จาก การใช้บริการอย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์ โอกาสและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการของ ผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้น

2.4 การวิเคราะห์ผลข้อมูล และการสรุปผลข้อมูล

2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสำรวจ

จากการลงพื้นที่สำรวจสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร ซึ่งได้มีการสำรวจในส่วนของห้อง ประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้า เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูล และแนวทางในการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้นิ การเข้าใช้ห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมศว โดยจากการสำรวจพบว่า พื้นที่ที่เป็นห้องประชุม กลุ่มมีด้วยกันทั้งหมด 4 ชั้น ได้แก่ ชั้น 3, 4, 5 และ 6 โดยแต่ละชั้นมีทั้งห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษา ค้นคว้าขนาดใหญ่ที่สามารถเข้าใช้ตั้งแต่จำนวน 5-10 คนขึ้นไป และห้องขนาดเล็กที่เข้าใช้ได้ไม่เกิน 4 คน

รวมถึงมีการจำแนก หรือแบ่งประเภทผู้ใช้งานแตกต่างกันไป ดังนี้ ห้องประชุมกลุ่มชั้น 3 เป็นห้องประชุมที่ให้บริการสำหรับบัณฑิตศึกษา แบ่งเป็น 2 ห้องใหญ่เข้าใช้ได้ประมาณ 2-10 คนขึ้นไป ห้องประชุมกลุ่มชั้น 4 เป็นห้องประชุมที่ให้บริการสำหรับนิสิต นักศึกษาทั่วไปแบ่งเป็น 2 ห้องใหญ่ และ 1 ห้องเล็ก ต่อมาในห้องประชุมกลุ่มชั้น 5 แบ่งเป็นห้องประชุมที่ให้บริการสำหรับนิสิต นักศึกษาทั่วไปแบ่งเป็น 1 ห้องใหญ่ และ 5 ห้องเล็ก รวมถึงมีห้องประชุมที่ให้บริการสำหรับบุคลากร หรืออาจารย์ 1 ห้องใหญ่ และในส่วนของชั้นที่ 6 ได้ เป็นห้องประชุมที่ให้บริการสำหรับนิสิต นักศึกษาทั่วไป 2 ห้องใหญ่ ซึ่งในการใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้ได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 และจำเป็นต้องแสดงบัตรนิสิต/บัตรประชาชน แก่เจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้บริการ โดยมีหมายเหตุในการใช้งานคือ จำเป็นต้องใช้บัตรนิสิตตามจำนวนผู้เข้าใช้ สามารถใช้ห้องได้ไม่เกินครั้งละ 2 ชั่วโมง และต่อเวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง หากมีการจองแล้วไม่มารับกุญแจภายใน 10 นาทีถือเป็นการสละสิทธิ์ และหากใช้งานเกินเวลาตั้งแต่ 5 นาทีขึ้นไปจะมีค่าปรับ 30 บาท และข้อปฏิบัติในการใช้ห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้า มีดังนี้

1. ไม่นำอาหาร/เครื่องดื่มเข้ามารับประทาน (ยกเว้นขวดน้ำที่มีฝาปิด)
2. ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น เนื่องจากห้องไม่ได้เก็บเสียง
3. ใช้ห้องเพื่อศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ใช้เป็นห้องเรียน หรือกิจกรรมอื่นใดเช่น สอนพิเศษ ซ้อมรำ เล่นเกม ฯลฯ
4. อนุญาตให้ใช้ห้องเฉพาะ นิสิต เท่านั้น
5. อาจารย์ที่ต้องการใช้ห้องเพื่อการเรียนการสอน ให้ติดต่อขอใช้ห้องประชุมชั้น 8 โดยจองผ่านระบบจองห้องออนไลน์
6. เมื่อใช้ห้องเสร็จแล้ว ให้ปิดไฟ เครื่องปรับอากาศ และปิดล็อกห้องให้เรียบร้อย
7. ใช้ห้องได้ 2 ชั่วโมง สามารถต่อเวลาได้ 1 ครั้ง 1 ชั่วโมง (ต่อก่อนหมดเวลา 10 นาที)
8. ใช้ห้องเกินเวลากำหนดจะต้องชำระค่าปรับ โดย 5-30 นาทีแรก ปรับ 30 บาท หากเกิน 30 นาที ปรับ 50 บาท
9. หากไม่ปฏิบัติตามข้อ 1-3 เจ้าหน้าที่สามารถยกเลิกการใช้ห้องได้ทันที

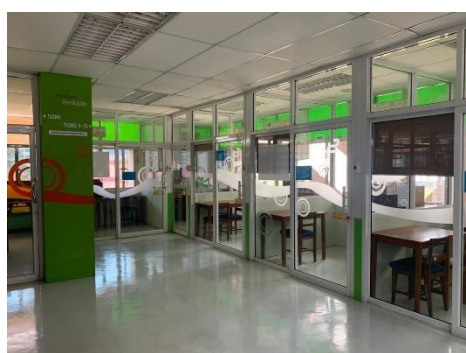


ประชุมกลุ่มสำหรับบัณฑิตศึกษา



ประชุมกลุ่มสำหรับบุคลากร หรืออาจารย์

ภาพตัวอย่างห้องประชุมกลุ่มสำหรับบัณฑิตศึกษา และบุคลากร หรืออาจารย์ จากการลงพื้นที่สำรวจ
ห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร



ภาพตัวอย่างห้องประชุมกลุ่มสำหรับนิสิตทั่วไปทั้งขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก จากการลงพื้นที่สำรวจห้องประชุมกลุ่มหรือ
ห้องศึกษาค้นคว้าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร

2.4.2 การสรุปผลข้อมูลจากการสำรวจ

จากการสำรวจบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร กลุ่มผู้ศึกษาพบว่าบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือห้องที่ให้บริการสำหรับบุคลากร และอาจารย์ ห้องที่ให้บริการสำหรับบัณฑิตศึกษา และห้องที่ให้บริการสำหรับนิสิตทั่วไป ซึ่งการแบ่งรูปแบบนี้เป็นการแสดงถึงความไม่เท่าเทียมของผู้ใช้บริการที่จะได้รับบริการเนื่องจากอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในของแต่ละห้องมีการจัดเตรียมไว้ต่างกัน โดยห้องประชุมกลุ่มสำหรับนิสิต นักศึกษาทั่วไป ห้องขนาดใหญ่จะมีโต๊ะขนาดใหญ่ บางชั้นมีโต๊ะเสริม 1-2 ตัว และเก้าอี้ประมาณ 10 ตัว ห้องขนาดเล็กมีโต๊ะขนาดเล็กลักษณะคล้ายโต๊ะเรียนของนักเรียนมัธยม และมีเก้าอี้ประมาณ 3 ตัว และมีเครื่องปรับอากาศ กระดานดำ ซึ่งห้องประชุมกลุ่มสำหรับนิสิต นักศึกษาทั่วไปเป็นห้องที่มีกระจกใสทั้งบานที่สามารถส่องเห็นจากทุกทิศทางได้อย่างชัดเจน ทำให้ห้องประชุมกลุ่มสำหรับนิสิต

นักศึกษาทั่วไปเป็นห้องที่ไม่มีความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน ซึ่งแตกต่างกับห้องประชุมกลุ่ม สำหรับบัณฑิตศึกษาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกดีกว่า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องโทรทัศน์และเครื่องโปรเจคเตอร์ และเป็นห้องที่มีพนักงานพาร์ทไทม์ที่มีความเป็นส่วนตัวในการใช้งานกว่าห้องประชุมสำหรับนิสิต นักศึกษาทั่วไป อีกทั้งห้องประชุมสำหรับบุคลากร หรืออาจารย์ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีกว่าของห้องประชุมสำหรับนิสิต นักศึกษาทั่วไปและห้องประชุมกลุ่มสำหรับบัณฑิตศึกษา โดยมีทั้งโซฟา เครื่องชงกาแฟ หรือบริเวณล้างจาน เป็นต้น รวมถึงเป็นห้องที่มีพนักงานพาร์ทไทม์ จึงสะท้อนให้เห็นว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรนั้นให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่เท่าเทียมกัน ต่อมาคือการจัดสรรจำนวนของห้องประชุมกลุ่มในแต่ละชั้นมีความไม่สมเหตุผล ห้องประชุมกลุ่มแต่ละชั้นควรมีจำนวนห้องเฉลี่ยทั้งขนาด และจำนวนเท่า ๆ กัน เพื่อเป็นการกระจายพื้นที่การบริการให้ทั่วถึงกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การที่ผู้ใช้บริการต้องการจะติดต่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้เพียงที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 ซึ่งเป็นการสร้างอุปสรรคให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง หากห้องสมุดต้องการให้มีบริการห้องประชุมกลุ่มในชั้น 4-6 นั้นควรที่จะมีเคาน์เตอร์บริการในทุกชั้น เพื่อเป็นการลดอุปสรรคในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งในการขอเข้าใช้บริการผู้ใช้บริการจะขอเข้าใช้บริการตามประเภทห้องประชุมที่ตรงกับสถานะผู้ใช้บริการได้เท่านั้น ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้านั้นควรมีการปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากโต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการมีความเก่า แสงไฟในห้องไม่เพียงพอ อุปกรณ์ที่มีไว้ให้บริการบางอย่างมีความชำรุดและเสียหายไม่สามารถใช้งานได้ รวมถึงความไม่เป็นส่วนตัวของห้องประชุมกลุ่ม ในการสำรวจห้องประชุมกลุ่มของกลุ่มผู้ศึกษา จากสิ่งที่พบคือ บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้ามีจุดบกพร่องที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร ควรนำความต้องการของผู้ใช้บริการ มาใช้ในการมาปรับปรุงแก้ไขบริการเพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการเข้ามาใช้บริการจากกลุ่มผู้ใช้บริการ

2.4.3 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์ทางกลุ่มผู้ศึกษาได้มีการบันทึกเสียงหรือวิดีโอและรูประหว่างการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง โดยได้มีการขออนุญาตในการบันทึกกับกลุ่มผู้ใช้บริการในการสัมภาษณ์ เพื่อนำคลิปเสียงหรือวิดีโอที่บันทึกมาถอดคำหลังจากการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลจากการถอดคำมาวิเคราะห์ อีกทั้งสามารถนำคลิปเสียงหรือวิดีโอที่บันทึกมาฟังย้อนหลัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการแต่ละคนมากขึ้น และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่สามารถนำไปวิเคราะห์และได้ผลสรุปที่ถูกต้องมากที่สุด โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

1. ถอดคำสัมภาษณ์จากคลิปเสียงหรือวิดีโอที่บันทึกไว้ และเรียบเรียงข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้บริการทั้ง 7 คน ลงใน Google Docs ให้เป็นระเบียบ
2. รวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ที่อยู่ภายใต้ข้อคำถามเดียวกันให้อยู่ด้วยกัน เพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล
3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ในแต่ละข้อ

1. รู้ได้อย่างไรว่ามีบริการนี้ และรู้จากช่องทางใด

“ทราบจากเพื่อน” (EX1) (EX2) (EX7)

“เพื่อนแนะนำให้ว่าสะดวก แนะนำให้ไปใช้งาน” (EX4) (EX5) (EX6)

“เคยใช้ห้องประชุมที่ห้องสมุดองค์กรฯ เลยคิดว่าที่ประธานมิตรก็ต้องมีบริการนี้เหมือนกัน” (EX3)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 1 ช่องทางที่ผู้ให้บริการทราบถึงบริการห้องประชุมกลุ่มมากที่สุด คือ บุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อนที่บอกต่อกันมาเนื่องจากเพื่อนเคยไปใช้บริการก่อน หรือเป็นการบอกต่อผ่านหลาย ๆ บุคคลที่เคยไปใช้บริการมาก่อน รองลงมา คือ ผู้ให้บริการที่เคยใช้บริการของสำนักหอสมุดสวนองครักษ์ มาก่อนจึงคิดว่าจะมีบริการห้องประชุมกลุ่มเช่นเดียวกับสำนักหอสมุดสวนองครักษ์

2. ประสพการณ์ใช้งานเป็นอย่างไร ใช้ตอนไหน บ่อยมากน้อยเพียงใด และใช้เพื่อทำอะไร

“ไม่ค่อยได้เข้าใช้บริการ ไม่รู้จักสถานที่อื่น จะเข้าใช้เพื่อประชุมคุยงานกลุ่มและอ่านหนังสือกับกลุ่มเพื่อน ในช่วงที่ไม่มีเรียน” (EX1)

“เคยเข้าใช้บริการไม่บ่อย นับครั้งได้ เข้าไปนั่งคุยงาน ทำงานกับเพื่อน” (EX3)

“ใช้บ่อยในช่วงปี 1-2 ใช้เวลาว่างและเวลาทำงาน คุยงาน” (EX7)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 2 ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงแรกของการเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงมีประสบการณ์และความถนัดในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่มค่อนข้างน้อย โดยมีจุดประสงค์เพื่อทำงานกลุ่มหรือเพื่อนั่งคุยกับเพื่อน ในเวลาว่างระหว่างการรอเรียนหนังสือ ซึ่งห้องประชุมกลุ่มเป็นพื้นที่ที่ค่อนข้างส่วนตัวและสามารถใช้เสียงได้มากกว่าบริเวณอื่น ๆ ของสำนักหอสมุด

กลางมศว ประสานมิตร และในช่วงแรกของการเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไม่รู้จักสถานที่อื่น ๆ มากนัก จึงเลือกใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม

3. ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการว่าเป็นอย่างไร

“ได้มีการเดินเข้าไปสอบถามเจ้าหน้าที่เพื่อที่จะขอใช้ห้องประชุมแบบกลุ่ม ในตัวของห้องประชุมแบบกลุ่มที่เคยเข้าใช้บริการก็ถือว่าค่อนข้างพอใช้ได้” (EX2)

“มีประสบการณ์ในเรื่องของแอร์เสีย น้ำรั่วส่งกลิ่นเหม็น จนต้องขอเปลี่ยนห้องใหม่” (EX4)

“อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่ค่อยครบครันอีกทั้งมีความเก่า ห้องไม่ค่อยเก็บเสียง ทำให้ได้ยินเสียงจากห้องข้าง ๆ ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน มีความยุ่งยากเพราะตรงที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กับห้องประชุมอยู่คนละชั้นกัน แล้วเวลาที่ต้องการจะต่อเวลาต้องลงมาที่ชั้น 2 แล้วกลับขึ้นไปอีก” (EX3)

“ห้องประชุมมีความเก่า โทรม ไม่มีความเป็นส่วนตัว กระจกส่องถึงกัน ไฟไม่สว่าง” (EX1)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 3 ประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะได้รับประสบการณ์ที่ไม่ค่อยดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสภาพแวดล้อมภายในห้องประชุมกลุ่ม อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องประชุมกลุ่ม ความยุ่งยากในการเข้าใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการต่อเวลาการให้บริการในกรณีที่ต้องการจะใช้ห้องประชุมต่อ และผู้ให้บริการมีประสบการณ์ที่รู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้เสียงเนื่องจากกลัวไปรบกวนผู้ให้บริการท่านอื่นที่อยู่ภายนอก รวมถึงผู้ให้บริการบางส่วนได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการไม่เหมาะสม

4. ห้องสมุดมีการแจ้งเตือนอะไรให้ทราบถึงระยะเวลาในการใช้บริการหรือไม่ ถ้าไม่มีการแจ้งเตือนแล้วเคยใช้ห้องเกินเวลา โดยลืมดูเวลาหรือไม่ ห้องสมุดได้มีการบอกให้ออกหรือต่อเวลาเพิ่มหรือไม่ อย่างไร

“ห้องสมุดไม่มีการแจ้งเตือน ส่วนมากไม่เคยใช้บริการเกินเวลาและทราบระยะเวลาที่ต้องใช้บริการ เมื่อถึงกำหนดเวลาที่จะออกจากห้องประชุมเอง” (EX3)

“ต้องจับเวลาเอง เคยใช้บริการเกินประมาณ 10 นาที แต่ทางห้องสมุดก็ไม่ได้มาแจ้งให้ออกจากห้อง” (EX1)

“ไม่เคยได้รับการแจ้งเตือนจากทางห้องสมุด ต้องตั้งกำหนดเวลาเอง และได้ให้ความเห็นว่า หากใช้บริการเกินเวลาขึ้นมา ตรงส่วนนี้จะเป็นความผิดของนิสิตหรือเจ้าหน้าที่” (EX4)

“เคยใช้บริการจนหมดเวลาแล้วก็ยังใช้บริการอยู่ มีเจ้าหน้าที่เดินมาแจ้งหมดเวลา แต่ส่วนใหญ่จะทราบกำหนดเวลา ถ้าต้องการใช้บริการต่อจะลงไปชั้นล่างเพื่อต่อเวลาเพิ่ม” (EX2)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 4 ทางสำนักหอสมุดกลางมสว ประสานมิตร หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่ได้มีการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดเวลาในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะทราบระยะเวลาในการใช้บริการอยู่แล้วว่าต้องใช้บริการถึงเวลาไหน และผู้ให้บริการบางส่วนมีการจับเวลาเอง เมื่อใกล้ครบกำหนดจะออกจากห้อง หรือถ้ามีความต้องการใช้บริการต่อจะลงไปที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 เพื่อขอต่อเวลาเพิ่ม นอกจากนี้มีผู้ให้บริการบางส่วนที่เป็นส่วนน้อยเคยใช้บริการเกินเวลาจนมีเจ้าหน้าที่เดินมาแจ้งว่าหมดเวลาในการใช้บริการแล้ว โดยผู้ให้บริการได้ให้ความเห็นว่า ถ้าหากใช้บริการเกินเวลาตรงส่วนนี้จะเป็นความผิดของทางนิสิตหรือเจ้าหน้าที่

5.เคยต่อเวลาในการใช้ห้องหรือไม่ ถ้าประสบการณ์ว่าอย่างไร

“เคยต่อเวลาเพิ่มมากที่สุด 1 ครั้ง ต้องเดินไปติดต่อที่เคาน์เตอร์ให้บริการ แต่ในบางครั้งไม่สามารถต่อได้เพราะมีคนจองไปแล้ว” (EX1)

“เคยต่อเวลาเพิ่ม รู้สึกว่ายุงยากนิดหน่อยที่ต้องออกจากห้องไปติดต่อที่เคาน์เตอร์ให้บริการ และกลับไปที่ห้อง แต่ก็เข้าใจว่าเป็นไปตามกฎระเบียบของทางห้องสมุด และบางที่ห้องประชุมได้มีคนมาต่อเวลา ก็ต้องย้ายของและติดต่อเจ้าหน้าที่ย้ายไปอีกห้อง” (EX5)

“เคยไปต่อเวลาเพิ่มแต่ไม่บ่อย ส่วนมากจะทราบเวลาพอใกล้หมดเวลาก็ไปแจ้งเจ้าหน้าที่” (EX7)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 5 พบว่ามีผู้ให้บริการทุกคนเคยต่อเวลาในการใช้ห้องประชุมกลุ่มต่อ โดยเดินไปที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ในการต่อเวลาการใช้ห้องประชุมกลุ่มเพิ่ม ซึ่งในบางครั้งผู้ให้บริการไม่สามารถต่อเวลาเพิ่มได้ เนื่องจากห้องประชุมกลุ่มนั้นมีคนมาจองเพื่อใช้บริการต่อ และถ้าหากผู้ให้บริการใช้บริการห้องประชุมในชั้น 5 หรือชั้น 6 ทำให้ผู้ให้บริการต้องขึ้นลงหลายรอบ และในบางครั้งผู้ให้บริการพบปัญหา มีผู้ให้บริการท่านอื่นมารอหน้าห้องประชุมเพื่อใช้บริการต่อ ทำให้ต้องเก็บของและแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้บริการห้องประชุมกลุ่มห้องใหม่แทน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าขั้นตอนในการต่อเวลาใช้บริการห้องประชุมกลุ่มมีความยุ่งยากและสร้างความลำบากในแก่ผู้ให้บริการ

6.คาดหวังอะไรจากบริการนี้หรือไม่ อย่างไร

“ไม่ค่อยคาดหวัง แต่อยากให้เป็นการที่มีความเป็นส่วนตัวมากกว่านี้ เป็นห้องเก็บเสียง สภาพแวดล้อมดี และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน” (EX3)

“คาดหวังว่าห้องประชุมจะเป็นห้องที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อมใช้งานมากกว่านี้” (EX2)

“คาดหวังว่าให้เป็นพื้นที่ทำงานจริง ๆ มีความเป็นส่วนตัวหรือสามารถเก็บเสียงได้มากกว่านี้ ซึ่งเข้าใจว่าในการทำงานกลุ่มจำเป็นต้องใช้เสียงอยู่แล้ว ไม่ได้คาดหวังให้ห้องประชุมจะต้องมีดีไซน์ที่โดดเด่น แต่อยากให้ใส่ใจในด้านงานบริการ ตัวบุคคล (ผู้ให้บริการ) เองอยากให้มี Service mind มากกว่านี้” (EX4)

“ความคาดหวังแรกคือ คิดว่าห้องประชุมจะมีความเป็นส่วนตัวมากกว่านี้ อีกทั้งห้องประชุมเป็นห้องแบบกระจก คนภายนอกสามารถมองเห็นเข้ามาได้ ทำให้ไม่ส่วนตัว” (EX7)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีทั้งผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังในการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม และผู้ให้บริการที่ไม่มีความคาดหวังในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม แต่ผู้ให้บริการทั้งสองส่วนนี้มีการให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันคือ อยากให้ห้องประชุมกลุ่มมีความเป็นส่วนตัว เป็นห้องที่เก็บเสียงมากกว่านี้ และในเรื่องของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการอยากให้ภายในห้องประชุมมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและมีจำนวนที่เพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ รวมถึงอยากให้มีการปรับปรุงด้านการบริการ โดยเฉพาะบุคลากรที่อยากให้มีความ Service mind หรือมีจิตใจในการบริการมากขึ้น นอกจากนี้มีผู้ให้บริการบางส่วนได้บอกข้อมูลห้องประชุมกลุ่มว่าเป็นห้องที่มีสภาพแวดล้อมภายในห้องและบริเวณโดยรอบดี มีความปลอดภัย โปร่ง เหมาะแก่การให้บริการ

7.จากการใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไรในตอนใช้งาน: พอใจ หรือไม่

“โดยรวมมีความพึงพอใจ ที่มีห้องประชุมไว้ใช้งาน การจัดการของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างใช้ได้ แต่ในเรื่องของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องควรปรับปรุง” (EX1)

“มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รู้สึกว่ามีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่ครบครัน ไม่ประทับใจที่ห้องไม่มีความเป็นส่วนตัว ไม่เก็บเสียง ทำให้ได้ยินเสียงห้องข้าง ๆ สภาพแวดล้อมไม่

ปลอดโปร่ง วิธีการจองและการต่อเวลาเพิ่มก่อนข้างยุ่งยาก ทำให้ไม่ค่อยอยากใช้บริการถ้าไม่จำเป็นจริง ๆ” (EX3)

“พึงพอใจปานกลาง เนื่องจากมีปัญหาที่ตัวบุคลากรเป็นหลักที่ไม่มีความเป็นมิตรในการให้บริการทั้ง ๆ ที่เป็นสิทธิของตน และในเรื่องของสภาพแวดล้อมที่ไม่ค่อยน่าเข้าใช้บริการ” (EX4)

“มีความพึงพอใจ ให้คะแนน 8 เต็ม 10 คะแนน เพราะไม่ได้คิดมาก เพียงแค่มีสถานที่ให้ทำงาน ให้นั่งเล่น พูดคุยกัน โดยไม่เสียค่าบริการก็พึงพอใจแล้ว ลบ 2 คะแนน เพราะผู้ให้บริการดูเหมือนไม่ค่อยพอใจที่จะให้บริการ” (EX5)

“ให้คะแนนความพึงพอใจ 6 คะแนน เต็ม 10 คะแนน ในเรื่องของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก” (EX7)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 7 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยผู้บริโภคมียข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความเป็นส่วนตัวของห้องประชุมกลุ่ม สภาพแวดล้อมภายในห้องประชุมกลุ่ม วิธีการจองและวิธีการต่อเวลาเพิ่มที่มีความยุ่งยาก รวมถึงบุคลากรที่ควรปรับปรุงในเรื่องของการบริการ นอกจากนี้มีผู้ให้บริการบางส่วนที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการระดับมาก ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่ไม่พบปัญหาใด ๆ ในระหว่างการให้บริการ โดยให้ข้อมูลว่า ไม่ได้คิดอะไรมาก เพียงแค่มีห้องประชุมให้นั่งทำงานหรือนั่งในเวลาว่างที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายก็เพียงพอแล้ว

8.พบปัญหาหรืออุปสรรคในการเข้าใช้งานหรือไม่: พบ/ไม่พบ อย่างไร

“เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สม่ำเสมอ เดี่ยวอารมณ์ดีเดี่ยวอารมณ์ไม่ดี แต่ไม่ค่อยได้ปะทะ เลยไม่ค่อยอะไรมาก และห้องประชุมไม่มีความเป็นส่วนตัว กระจกส่องถึงกัน มีกลิ่นอับ แอร์ร้อน ไฟไม่สว่าง” (EX1)

“ห้องมีจำนวนน้อยไปหน่อย และมีขนาดห้องที่เล็ก จะอัดอัดหน่อย และอุปกรณ์ควรจะมีเยอะกว่านี้” (EX2)

“พบ ห้องไม่เก็บเสียง มีการจองและต่อเวลาที่ยุ่งยาก สภาพแวดล้อมไม่ปลอดโปร่ง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่ครบครัน” (EX3)

“บุคลากรไม่เป็นมิตร เลยเสี่ยงที่จะไม่ใช้งานเพราะไม่อยากจะติดต่อกับบุคลากร” (EX4)

“พบ ปากกามาร์กเกอร์หมึกหมด เครื่องปรับอากาศร้อน เปิดไม่ติด มีได้ยินเสียงห้องข้าง ๆ บ้างนิดหน่อย แต่ไม่ได้คิดว่าเป็นปัญหาใหญ่อะไร บางครั้งเจอผู้ให้บริการให้บริการแบบไม่ค่อยเต็มใจ แต่ก็ไม่ได้คิดหรือจะตำหนิอะไร กับเวลาใช้บริการต้องเอาบัตรนิสิตให้ผู้ให้บริการ แล้วบางทีเราต้องใช้บัตรนิสิตในการแตะเข้า-ออกห้องสมุด ก็จะยุ่งยากนิดนึง เพราะบางทีต้องไปบอกเขาขอบัตรนิสิตไปแตะเพื่อออกจากห้องสมุดได้ไหม แล้วเอาบัตรประชาชนให้ผู้ให้บริการแทน แต่บางทีก็ได้กรณีพิเศษคือบอกบุคลากรที่ชั้นล่างว่าบัตรนิสิตเราใช้บริการห้องประชุมอยู่ เขาก็จะเปิดให้เข้า-ออกโดยไม่ใช้บัตร แต่กรณีนี้ขึ้นอยู่กับทางบุคลากร” (EX5)

“เจอปัญหาเรื่องระยะเวลาในการใช้งาน อยากให้มีการระบุเวลาเองได้ และห้องไม่ค่อยเก็บเสียง ไม่ค่อยมีความเป็นส่วนตัว” (EX6)

“เจอปัญหาห้องเหม็นอับ มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ แต่ไม่ได้มีการไปแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ใช้ต่อจนครบเวลา และรู้สึว่าการต่อเวลาดูยุ่งยาก เพราะทางเจ้าหน้าที่กำหนดเวลาให้เองพอถึงเวลาต้องเดินลงไปต่อเวลา” (EX7)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 8 ผู้ใช้บริการพบปัญหาในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่มไปในทิศทางเดียวกันทุกคนคือ ในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่บางท่านที่ให้บริการอย่างไม่สม่ำเสมอและไม่ทั่วถึง โดยในระหว่างการให้บริการเจ้าหน้าที่มักมีอาการไม่ดีและไม่ค่อยเป็นมิตร จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่อยากติดต่อกับเจ้าหน้าที่และเล็งที่จะใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม และมีปัญหาในเรื่องของขั้นตอนการขอใช้บริการห้องประชุมกลุ่มที่มีความยุ่งยาก โดยต้องใช้บัตรนิสิตตามจำนวนผู้เข้าใช้บริการในการใช้ห้องประชุมกลุ่ม และเมื่อครบกำหนดเวลาในการใช้ห้องประชุมกลุ่มจำเป็นต้องใช้บัตรนิสิตตามจำนวนผู้เข้าใช้บริการในการขอต่อเวลาการใช้ห้องประชุมกลุ่มเพิ่ม ถ้าหากได้ใช้บริการห้องประชุมกลุ่มชั้น 5 หรือชั้น 6 ต้องขึ้นลงเพื่อไปที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 เพื่อขอต่อเวลาเพิ่ม และถ้าหากมีผู้ให้บริการท่านอื่นจองห้องประชุมต่อหรือห้องประชุมกลุ่มห้องอื่นเต็มก็ไม่สามารถใช้ห้องประชุมกลุ่มต่อได้ ทำให้เสียเวลาในการขึ้นลง ซึ่งเป็นวิธีการที่มีความยุ่งยาก รวมถึงผู้ใช้บริการมีปัญหาในด้านสภาพแวดล้อมของห้องประชุมกลุ่มที่ไม่มีความเป็นส่วนตัว เนื่องจากเป็นห้องกระจกใสที่เห็นด้านในชัดเจน และไม่เก็บเสียง อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีจำนวนไม่เพียงพอ จำนวนห้องประชุมกลุ่มที่ให้บริการมีน้อยและภายในห้องประชุมกลุ่มเล็กเกินไป ทำให้ผู้บริการรู้สึกอึดอัดเวลาใช้งาน อีกทั้งภายในห้องประชุมมีกลิ่นอับ เครื่องปรับอากาศร้อน และไฟไม่ค่อยสว่าง

9.บริการนี้สามารถตอบรับกับสิ่งที่คาดหวังก่อนการใช้บริการได้หรือไม่ อย่างไร หรืออยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขส่วนใดบ้าง และมีความต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือไม่

“พอรับได้ อยากให้แก้ไขสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างภายในห้องประชุม รวมถึงความเป็นส่วนตัว มีการแจ้งเตือนเวลา มีการบอกว่าห้องนี้มีคนจองต่อไหม ถ้าไม่มีจะได้จอง และจะได้ไม่เสียเวลาเดินไป-กลับเคาน์เตอร์” (EX1)

“ถือว่ายังไม่ตอบรับเท่าไร คาดหวังว่าจะมีอุปกรณ์ในการใช้มากกว่านี้ ควรเพิ่มจำนวนห้องและขนาดของห้องด้วย” (EX2)

“ไม่ได้คาดหวังกับบริการตั้งแต่ก่อนใช้บริการ อยากให้มีการปรับปรุงให้มีความเป็นส่วนตัวมากกว่านี้ มีการขยายขนาดของห้องมากขึ้น ปรับปรุงสภาพแวดล้อม” (EX3)

“ไม่ตอบโจทย์สักเท่าไรในแง่ของความเป็นส่วนตัว” (EX4)

“รู้สึกว่าการไปน้อย แอด รู้ว่าถ้าห้องเล็ก 4 คน กำลังพอดี 5 คนเริ่มแออัดไปหน่อย ถ้าห้องใหญ่ก็ประมาณ 8 คน อยากได้เก้าอี้แบบเบาะนุ่ม ๆ พูกนุ่ม ๆ ถ้าได้ก็สบายกว่านี้ ในเรื่องของที่ห้องประชุมเป็นกระจกดูว่ามีความเป็นส่วนตัวน้อยก็จริง แต่มองในอีกมุมก็ถือเป็นสถานที่สาธารณะ ไม่เสียค่าบริการ ก็พอใจที่ได้ใช้งานแบบนี้ ถ้าห้องสมุดเปิดเป็นห้องที่บ้ก็อาจมีคนทำผิดกลุอย่าง แอบเอาอาหาร ขนมน เข้าไปรับประทานได้” (EX5)

“อยากให้ตัวผู้ใช้งานสามารถระบุเวลาเองได้ อย่างเราต้องการใช้ 3 ชั่วโมง เราก็ไปแจ้งเจ้าหน้าที่ว่าขอใช้ 3 ชั่วโมง ประมานนี้ โดยไม่ต้องไปต่อเวลาเพิ่ม และอยากได้ห้องที่เก็บเสียงมากกว่านี้” (EX6)

“อยากให้แก้ไขเรื่องของกลิ่นเหม็นอับในห้อง” (EX7)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 9 สิ่งที่ใช้บริการได้คาดหวังและเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ความต้องการให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของห้องประชุมกลุ่ม เช่น มีความต้องการให้ห้องประชุมกลุ่มมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น มีการเพิ่มจำนวนห้องและเพิ่มขนาดของห้องให้กว้างมากขึ้น อยากให้เก้าอี้ที่ไ้มีความสบาย และอยากให้ปรับปรุงเรื่องของกลิ่นไม่พึงประสงค์ อีกทั้งผู้ให้บริการมีความต้องการให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและจำนวนเพียงพอมากขึ้น รวมถึงมีความต้องการในเรื่องของเวลาที่สามารถให้ผู้บริการกำหนดเวลาการใช้บริการเองได้ หรือมีการแจ้งเตือนเมื่อหมดเวลาเข้าใช้บริการ

10. เคยลองใช้บริการนี้ของห้องสมุดอื่น ๆ หรือไม่ ถ้าเคยช่วยบอกถึงข้อแตกต่างของบริการว่าเป็นอย่างไร

“เคยใช้แต่ห้องประชุมของมศว องค์กรฯ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกดีกว่าของประสานมิตร ทั้งแอร์เย็นกว่า สภาพห้องดีกว่า ให้ความรู้สึกใหม่กว่า และกลิ่นห้องดีกว่า” (EX1)

“ไม่เคย” (EX2)

“เคย เคยใช้งานที่หอสมุดจุฬา แตกต่างกันตรงที่หอสมุดจุฬามีความเป็นส่วนตัวมากกว่านี้ ห้องและอุปกรณ์ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน” (EX3)

“ไม่ค่อยได้เข้าห้องสมุด หากต้องการพื้นที่ทำงานก็จะเลือกเป็นร้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีพื้นที่ให้นั่งทำงานเป็นกลุ่ม ถึงแม้จะต้องเสียค่าซื้ออาหารก็ยอมจ่ายเพื่อให้ได้ความเป็นพื้นที่ทำงาน พุดคุยหรือปรึกษากัน” (EX4)

“เคยไปใช้บริการที่ To Fast To Sleep มศว รู้สึกว่าที่อื่นมีบริการที่ดีกว่า แต่เลือกใช้ที่ห้องสมุดเพราะไม่เสียค่าบริการ” (EX5)

“เคยไปใช้ที่คณะ(ศึกษาศาสตร์)ของตัวเองบ่อย” (EX6)

“ไปห้องเพื่อน The Street หรือพื้นที่ฟรีไม่เสียค่าบริการ เพราะไม่กำหนดเวลา เราสามารถนั่งนานแค่ไหนก็ได้ สามารถนำอาหาร เครื่องดื่มเข้าไปได้ ถ้าให้เลือกระหว่างห้องสมุดกับร้านกาแฟ จะเลือกร้านกาแฟ เพราะสะดวกกว่า ไม่ต้องคอยระวังเวลาพูดเสียงดัง” (EX7)

จากการสัมภาษณ์ในข้อที่ 10 มีทั้งผู้ใช้บริการที่ไม่เคยใช้บริการของที่อื่นและผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการที่อื่นมา โดยผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการที่อื่นมาได้ให้ข้อมูลความแตกต่างของการใช้บริการในแต่ละสถานที่ โดยมีผู้ใช้บริการบางส่วนที่เคยใช้บริการห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดมศว องค์กรฯ ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในห้องประชุมกลุ่มมีความน่าใช้บริการมากกว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร ส่วนผู้ใช้บริการที่เคยใช้งานหอสมุดจุฬา ได้กล่าวว่า ทางหอสมุดของจุฬามีความเป็นส่วนตัว มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความทันสมัยมากกว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร อีกทั้งมีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งเลือกใช้บริการของร้านกาแฟหรือสถานที่บริการ Co-working space ของ To Fast To Sleep มากกว่า เนื่องจากได้รับความสะดวกสบาย สามารถใช้เสียงในการพูดคุยมากกว่า และสามารถนำ

อาหารเข้าไปรับประทานได้ แม้ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องดื่ม เพื่อใช้บริการ Co-working space ซึ่งหากไม่ยอมเสียค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการจะเลือกที่จะใช้พื้นที่บริการที่ห้องเพื่อน หรือ Co-working space ที่ The Street มากกว่าการมาใช้บริการห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร

2.4.4 สรุปผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สามารถแบ่งประเด็นข้อมูล ได้ดังนี้

ช่องทางในการรับรู้ถึงบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้า

ช่องทางในการรับรู้ถึงบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร มีช่องทางหลัก 2 ช่องทาง คือ การบอกต่อของบุคคลรอบข้างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มที่สำนักหอสมุดมศว องค์กรฯ ซึ่งช่องทางในการรับรู้ถึงบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ การบอกต่อของบุคคลรอบข้าง รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มที่สำนักหอสมุดมศว องค์กรฯ ตามลำดับ โดยขั้นตอนในการรับรู้ถึงบริการห้องประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1.การที่เพื่อนของผู้ใช้บริการหรือบุคคลอื่นได้ไปใช้บริการห้องประชุมกลุ่มก่อน และได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงได้มีการแนะนำและบอกต่อผ่านหลาย ๆ บุคคล จนเกิดการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม 2.การที่ผู้ใช้บริการเคยศึกษาในวิทยาเขต องค์กรฯ ทำให้รับรู้ว่สำนักหอสมุดมีบริการห้องประชุมกลุ่ม จึงทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรมีบริการห้องประชุมกลุ่มเช่นกัน จึงเกิดการเข้าใช้บริการและนำไปบอกต่อบุคคลอื่น

ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้า

ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรค่อนข้างน้อยถึงน้อยมากเพียง 1-2 ครั้งเท่านั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มในช่วงแรกของการเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลังจากนั้นผู้ใช้บริการเลือกที่จะเข้าใช้สถานที่อื่นที่มีบริการ Co-working space หรือสถานที่พักของเพื่อนในกลุ่มแทน นอกจากนี้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรเลย อาจเป็นเพราะห้องสมุดปิดการให้บริการห้องประชุมเพื่อเลี่ยงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 หรือผู้ใช้บริการเล็งไม่ใช้บริการ เพื่อป้องกันตนเองจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 รวมถึงบริการห้องประชุมกลุ่มนี้มีผู้ใช้บริการทำอื่นอีกหลายท่านที่ไม่ทราบว่ามีการบริการดังกล่าว หรือไม่ทราบว่าใช้บริการอย่างไร ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงอาจเป็นสาเหตุของการเลือกเข้าใช้บริการห้องประชุมก่อนที่ค่อนข้างน้อย โดยจุดประสงค์ของการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มคือ เพื่อทำงานกลุ่ม เพื่ออ่านหนังสือกับเพื่อน หรือเพื่อนั่งคุยกับเพื่อน ใน

เวลาว่างระหว่างการรอเรียนหนังสือในคาบเรียนถัดไป ซึ่งผู้ใช้บริการเลือกเข้าใช้บริการห้องประชุมในช่วงแรก เนื่องจากห้องประชุมกลุ่มเป็นพื้นที่ที่ค่อนข้างส่วนตัวและสามารถใช้เสียงได้มากกว่าบริเวณอื่น ๆ ของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร และผู้ใช้บริการยังไม่รู้จักสถานที่อื่น ๆ มากนัก จึงเลือกใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม

ประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้า

ประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร ส่วนใหญ่จะได้รับประสบการณ์ที่ไม่ค่อยดี ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1. สภาพแวดล้อมภายในห้องประชุมกลุ่มมีความเก่า เล็กและแคบเกินไป ไม่มีความเป็นส่วนตัว เนื่องจากกำแพงเป็นกระจกใสที่มองเห็นได้จากทุกทิศทาง แอร์ร้อน และภายในห้องมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ 2. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องประชุมกลุ่มไม่ครบครัน ชำรุดบอย และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 3. ความยุ่งยากในการเข้าใช้บริการที่ต้องใช้บัตรนิสิตตามจำนวนผู้ใช้บริการในการขอเข้าใช้บริการ หากมีบัตรนิสิตไม่ครบก็ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ และหากผู้ใช้บริการต้องการไปทำธุระข้างนอก จำเป็นต้องใช้บัตรนิสิตที่ทางเจ้าหน้าที่เก็บมาใช้และบัตรออกจากสำนักหอสมุด ทำให้ต้องมีการทำขอบัตรนิสิตไปมาหลายรอบ อีกทั้งมีความยุ่งยากในการต่อเวลาในการใช้บริการต่อในกรณีที่ต้องการจะใช้ห้องประชุมต่อ หากผู้ใช้บริการได้ห้องประชุมกลุ่มในชั้น 5 หรือ ชั้น 6 ต้องติดต่อเคาน์เตอร์ชั้น 4 เพื่อขอต่อเวลาในบริการ แต่ในบางกรณีต่อไม่ได้เนื่องจากมีผู้ใช้บริการท่านอื่นจองห้องประชุมกลุ่มต่อ ทำให้เสียเวลาในการขึ้นลงหลายรอบ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและสร้างความลำบากให้แก่ผู้ใช้บริการ 4. บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ประสบการณ์ในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดเวลาในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม โดยผู้ใช้บริการทราบระยะเวลาในการใช้บริการด้วยตนเองหรือจากการจับเวลาเอง แต่มีผู้ใช้บริการส่วนน้อยที่เคยใช้บริการเกินเวลาจนมีเจ้าหน้าที่เดินมาแจ้งว่าหมดเวลาในการใช้บริการแล้ว

ความพึงพอใจและความต้องการจากบริการห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้า

ความพึงพอใจจากบริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในห้องประชุมกลุ่มมากที่สุดและเป็นสิ่งแรกๆ ที่ผู้ใช้บริการนึกถึง ซึ่งมีความต้องการให้ห้องประชุมกลุ่มมีความเป็นส่วนตัวและกว้างมากขึ้น ปรับปรุงเรื่องของกลิ่นไม่พึงประสงค์และแอร์ร้อน นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีความต้องการในเรื่องอื่น ๆ ในทิศทางเดียวกันคือ มีความต้องการให้ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มและขั้นตอนการต่อเวลาเพิ่มมีความสะดวกและง่ายมากขึ้น เช่น สามารถต่อเวลาเพิ่มจากทางออนไลน์ได้ เป็นต้น ความ

ต้องการให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและจำนวนเพียงพอมากขึ้น ความต้องการในเรื่องของเวลาที่สามารถให้ผู้ให้บริการกำหนดเวลาการใช้งานเองได้ หรือมีการแจ้งเตือนเมื่อหมดเวลาเข้าใช้บริการ และความต้องการให้บุคลากรมีการปรับปรุงในเรื่องของการบริการให้มีความเหมาะสมและมีใจในการบริการมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้า

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีทิศทางไปในทางเดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ 1.การบริการของเจ้าหน้าที่บางท่านที่ให้บริการอย่างไม่สม่ำเสมอและไม่ทั่วถึง โดยในระหว่างการให้บริการเจ้าหน้าที่มักมีอารมณ์ไม่ดีและไม่ค่อยเป็นมิตร จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่อยากติดต่อกับเจ้าหน้าที่และเล็งที่จะใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม 2.ขั้นตอนการขอใช้บริการห้องประชุมกลุ่มที่มีความยุ่งยาก โดยต้องใช้บัตรนัดตามจำนวนผู้เข้าใช้บริการในการใช้ห้องประชุมกลุ่ม และเมื่อครบกำหนดเวลาในการใช้ห้องประชุมกลุ่มจำเป็นต้องใช้บัตรนัดตามจำนวนผู้เข้าใช้บริการในการขอต่อเวลาการใช้ห้องประชุมกลุ่มเพิ่ม ถ้าหากได้ใช้บริการห้องประชุมกลุ่มชั้น 5 หรือชั้น 6 ต้องขึ้นลงเพื่อไปที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 เพื่อขอต่อเวลาเพิ่ม และถ้าหากมีผู้ใช้บริการท่านอื่นจองห้องประชุมต่อหรือห้องประชุมกลุ่มห้องอื่นเต็มก็ไม่สามารถใช้ห้องประชุมกลุ่มต่อได้ ทำให้เสียเวลาในการขึ้นลง ซึ่งเป็นวิธีการที่มีความยุ่งยาก 3.ปัญหาในด้านสภาพแวดล้อมของห้องประชุมกลุ่มมีขนาดเล็ก ไม่มีความเป็นส่วนตัว เนื่องจากเป็นห้องกระจกใสที่เห็นด้านในชัดเจน และไม่เก็บเสียง ภายในห้องประชุมมีกลิ่นอับ เครื่องปรับอากาศร้อน และไฟไม่ค่อยสว่าง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอึดอัดและไม่สะดวกสบายเวลาใช้บริการ 4.อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ครบครัน ขาดคู่มือ และมีจำนวนไม่เพียงพอ เช่น ปากกาเขียนกระดานหมึกหมด ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ เครื่องปรับอากาศใช้งานไม่ได้ เป็นต้น 5.จำนวนห้องประชุมกลุ่มที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ทำให้ในบางช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่สามารถเข้าใช้บริการได้

บริการห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรกับบริการห้องประชุมกลุ่มของสถานที่อื่น

ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการบริการห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร มีทั้งผู้ใช้บริการที่ไม่เคยใช้บริการนี้กับสถานที่อื่น กับผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการขอสถานที่อื่น โดยห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรมีข้อแตกต่างกับห้องประชุมกลุ่มหรือพื้นที่ Co-working space ของสถานที่อื่น ดังนี้ 1.ห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดมศว องค์กรมีขั้นตอนการให้บริการเช่นเดียวกับสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร แต่สภาพแวดล้อมภายในห้องประชุมกลุ่มมีความน่าใช้บริการและความเป็นส่วนตัวมากกว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร 2.หอสมุดจุฬา มีความเป็นส่วนตัว มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความทันสมัยมากกว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสาน

มิตร 3.บริการของร้านกาแฟหรือสถานที่บริการ Co-working space ของ To Fast To Sleep เป็นสถานที่ที่ได้รับความสะดวกสบาย สามารถใช้เสียงในการพูดคุยมากกว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร และสามารถนำอาหารเข้าไปรับประทานได้ แม้ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องดื่มเพื่อใช้บริการของสถานที่นั้น ๆ 4.ห้องเพื่อนของผู้ใช้บริการ หรือพื้นที่ Co-working space ของ The Street เป็นสถานที่ที่ได้รับความสะดวกสบาย สามารถใช้เสียงในการพูดคุยมากกว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร และสามารถนำอาหารเข้าไปรับประทานได้เช่นเดียวกับบริการของร้านกาแฟหรือสถานที่บริการ Co-working space ของ To Fast To Sleep แต่เป็นบริการหรือสถานที่ที่ไม่ต้องเสียค่าบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีบริการ Co-working space เป็นจำนวนมากที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี น่าเข้าใช้งาน อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีความเป็นส่วนตัวและสามารถใช้เสียงได้มากกว่าสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร ทำให้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกที่จะเข้าใช้บริการ Co-working space ของสถานที่อื่น ๆ แม้ว่ามีค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องดื่มเพื่อใช้บริการของสถานที่นั้น ๆ ก็ตาม

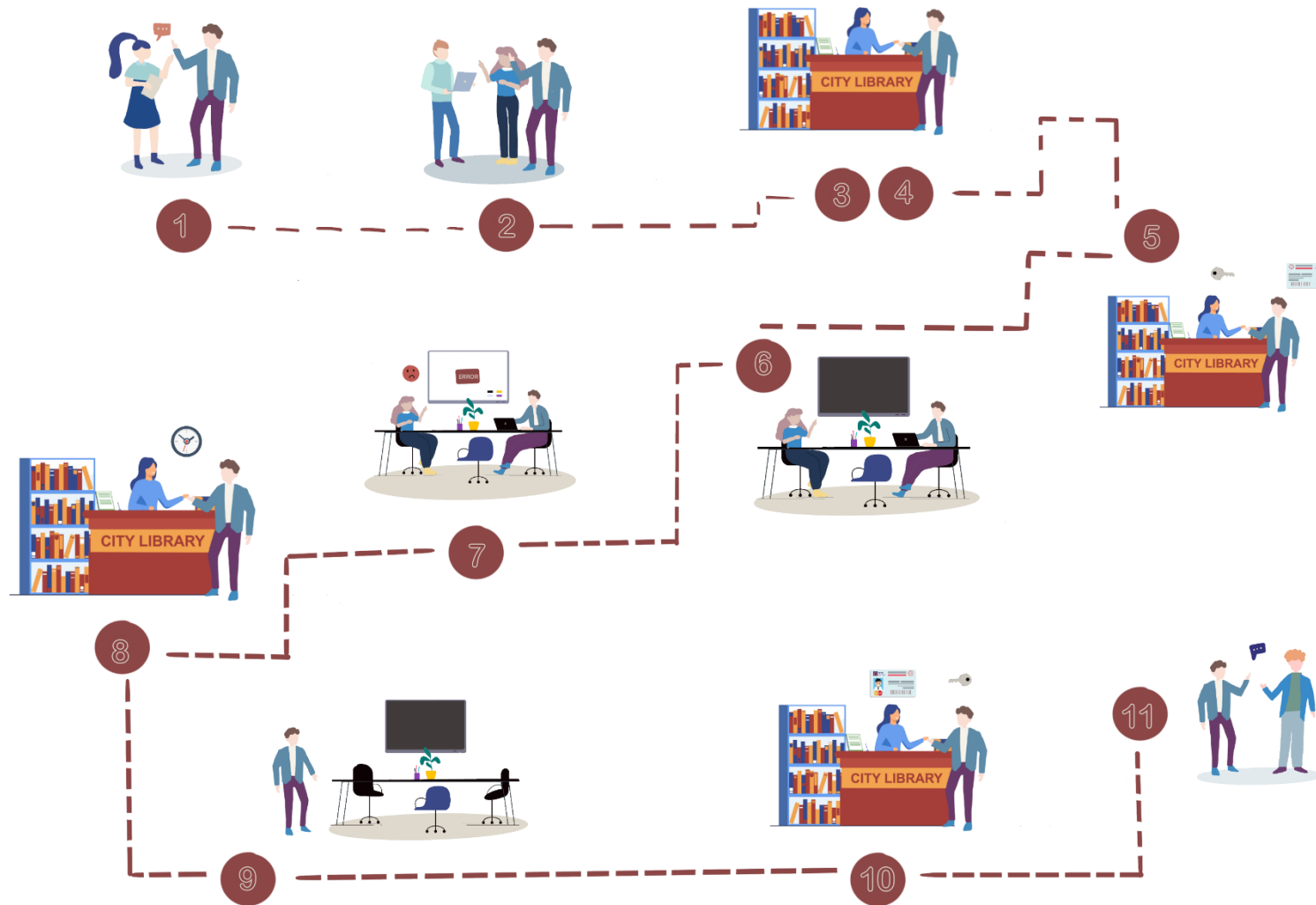
ดังนั้น จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าบริการห้องประชุมกลุ่มควรมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขไปในทิศทางใดบ้างจากความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขบริการ ห้องประชุมกลุ่มให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4.5 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map

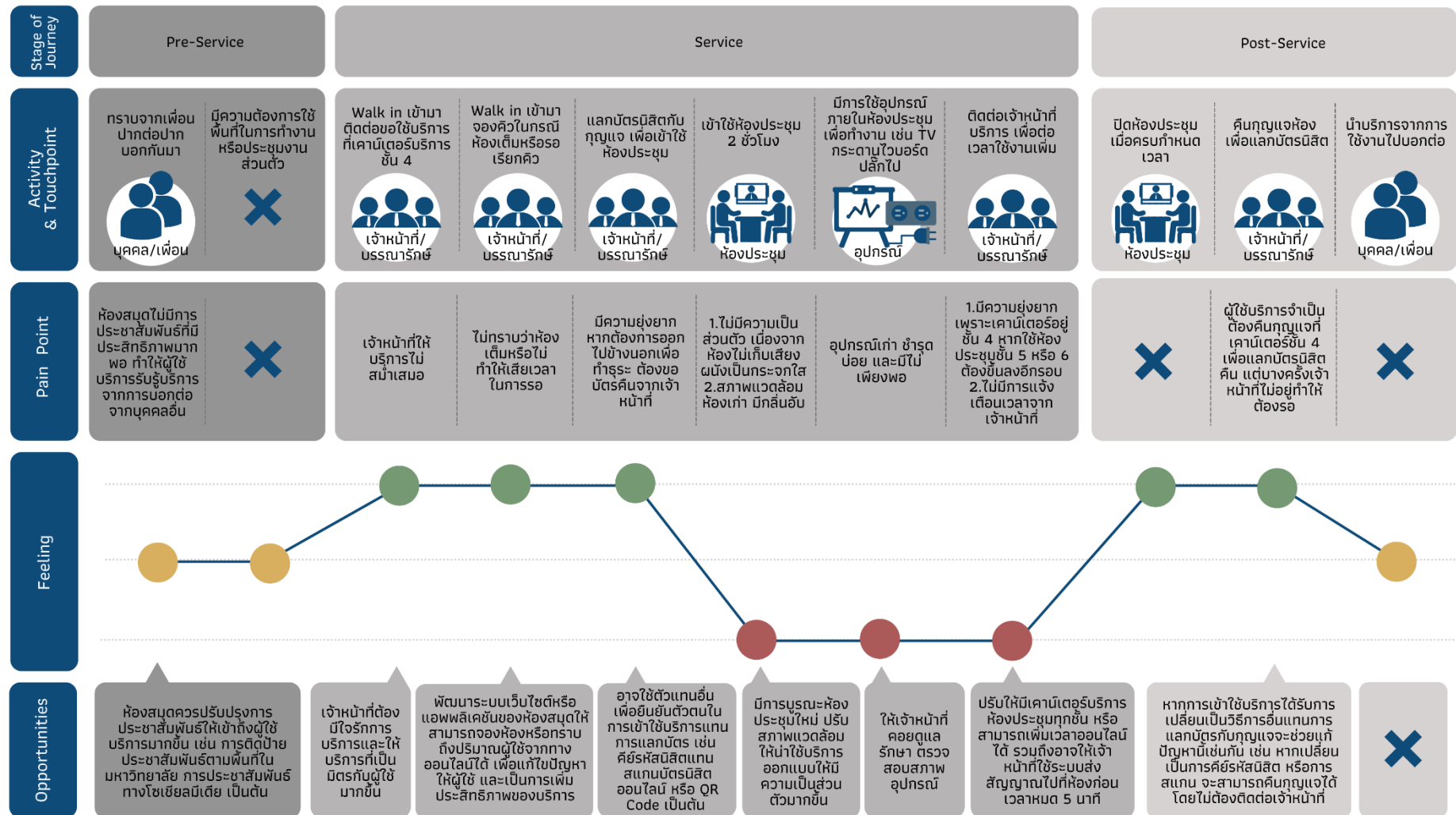
จากการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ และการสัมภาษณ์ผู้ที่ใช้บริการห้องประชุม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลางมศว จากนั้นนำมาเขียนเป็นแผนภาพแสดงเส้นทางการใช้บริการ และพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

- 1.) แผนภาพแสดงสถานการณ์การใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2.) แผนภาพแสดงเส้นทาง Customer Journey Map การใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แผนภาพแสดงสถานการณ์การใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



แผนภาพแสดงเส้นทาง Customer Journey Map การใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



2.4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำ Customer Journey Map

จากการทำ Customer Journey Map ทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมและเส้นทางในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่มของผู้ใช้บริการว่าในขณะก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมโดยรวมไปในทิศทางใด รวมถึงมีจุด Touch Point หรือ Pain Point จากการใช้บริการอย่างไร โดยขั้นแรกผู้ให้บริการทราบถึงบริการห้องประชุมกลุ่มของสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร จากบุคคลรอบข้างหรือเพื่อนของผู้ใช้บริการ และเมื่อผู้ให้บริการเกิดความต้องการใช้พื้นที่ในการทำงานหรือประชุมงานแบบส่วนตัว จึงเกิดการเข้าไปใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม ซึ่งผู้ให้บริการจะเดินเข้าไปติดต่อขอใช้บริการโดยตรงที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 แต่ถ้าหาก ณ ตอนนั้นห้องประชุมกลุ่มเต็มจะต้องมีการจองคิวและรอเรียกคิวเพื่อใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม และเมื่อได้ห้องประชุมกลุ่มผู้ให้บริการต้องทำการแลกเปลี่ยนบัตรนิสิตกับกุญแจตามจำนวนผู้เข้าใช้บริการ จึงจะสามารถเข้าใช้ห้องประชุมกลุ่มได้ แต่ในส่วนนี้ผู้ให้บริการบางท่านได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันคือ สามารถเข้าใช้บริการได้หากมีจำนวนบัตรนิสิตมากกว่า 4 ใบขึ้นไปและจำนวนผู้ให้บริการมากกว่านั้น โดยผู้ให้บริการสามารถใช้ห้องประชุมได้ 2 ชั่วโมง และในระหว่างการใช้บริการจะมีการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องประชุม เช่น โทรทัศน์ กระดานดำ ปลั๊กไฟ ฯลฯ เมื่อครบกำหนดเวลา 2 ชั่วโมง ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะจับเวลาและออกตามเวลาด้วยตนเองและไม่เคยพบเจ้าหน้าที่เดินมาแจ้งเตือนหมดเวลา แต่มีเพียงผู้ให้บริการส่วนน้อยที่พบเจ้าหน้าที่เดินมาเตือนหมดเวลาการใช้บริการ หากผู้ให้บริการต้องการต่อเวลาเพิ่มในการใช้ห้องประชุมกลุ่มต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 เช่นเดิม จึงจะสามารถใช้บริการเพิ่มได้อีก 2 ชั่วโมง แต่ในบางครั้งไม่สามารถต่อได้เนื่องจากมีผู้ให้บริการท่านอื่นจองต่อ ทำให้ผู้ให้บริการอาจต้องเปลี่ยนไปใช้ห้องประชุมกลุ่มอื่นหรือไม่ได้ใช้บริการต่อ และเมื่อครบกำหนดเวลา 2 ชั่วโมง ผู้ให้บริการทำการปิดห้องประชุมกลุ่มและคืนกุญแจเพื่อแลกเปลี่ยนบัตรนิสิตกลับคืนมา จากนั้นจึงเกิดการนำประสบการณ์การเข้าใช้บริการไปบอกต่อบุคคลรอบข้างหรือเพื่อนได้ โดย Touch Point หรือจุดปะทะของผู้ใช้บริการมีทั้งบุคคล เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ ห้องประชุมกลุ่ม อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องประชุมกลุ่ม ซึ่งตลอดการใช้บริการนั้นผู้ให้บริการพบปัญหาคือห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากพอ ทำให้ผู้ให้บริการรับรู้บริการจากการบอกต่อบุคคลอื่น ไม่ทราบว่าห้องประชุมกลุ่มเต็มหรือไม่ ทำให้อาจเสียเวลาในการรอ ขั้นตอนการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มมีความยุ่งยาก หากต้องการออกไปข้างนอกเพื่อทำธุระต้องทำการขอบัตรนิสิตคืนจากเจ้าหน้าที่ก่อน ทำให้ต้องแลกและคืนบัตรนิสิตหลายรอบ รวมถึงห้องประชุมกลุ่มไม่มีความเป็นส่วนตัว เนื่องจากห้องไม่สามารถเก็บเสียงได้และผนังเป็นกระจกใสที่ส่องเห็นได้ทุกทิศทาง และสภาพแวดล้อมในห้องมีความเก่า มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเก่า ชำรุดบอบ และไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ อีกทั้งขั้นตอนการต่อเวลาในการใช้ประชุมกลุ่มมีความยุ่งยากเช่นเดียวกัน เนื่องจากเคาน์เตอร์บริการมีเฉพาะชั้น 4 หากผู้ให้บริการได้ใช้ห้องประชุมกลุ่มในชั้น 5 หรือชั้น 6 ต้องขึ้นลงอีกรอบเพื่อทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งบางครั้งในการลงมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้บริการ ทำให้

ผู้ให้บริการเสียเวลารอ และทางสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรหรือเจ้าหน้าที่ไม่มีการแจ้งเตือน กำหนดเวลาในการใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการอาจใช้บริการเกินเวลาได้ ซึ่งในส่วนนี้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสงสัยว่า หากใช้บริการเกินเวลาเป็นความผิดของตัวผู้ใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่ จากประสบการณ์การเข้าใช้บริการความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตร ควรมีการแก้ไขปรับปรุงในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องประชุมกลุ่มมากขึ้น

2.5 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร เป็นห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้าที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ห้องที่ให้บริการสำหรับบุคลากร และอาจารย์ ห้องที่ให้บริการสำหรับบัณฑิตศึกษา และห้องที่ให้บริการสำหรับนิสิตทั่วไป ซึ่งจากการสำรวจพบว่า การแบ่งรูปแบบในลักษณะนี้เป็นการแสดงถึงความไม่เท่าเทียมของผู้ใช้บริการ ทั้งในเรื่องของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีการจัดเตรียมไว้ต่างกัน การจัดสรรจำนวนของห้องประชุมกลุ่มในแต่ละชั้น มีความไม่เหมาะสมผล และในการขอเข้าใช้บริการผู้ใช้บริการจะขอเข้าใช้บริการตามประเภทห้องประชุมที่ตรงกับสถานะผู้ใช้บริการได้เท่านั้น โดยการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการทราบช่องทางในการรับรู้บริการห้องประชุมกลุ่มจากการบอกต่อของบุคคลรอบข้างเป็นส่วนใหญ่ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ค่อยเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม ส่วนมากจะเข้าใช้บริการมากที่สุดเพียง 1-2 ครั้ง เพื่อประชุมคุยงานกลุ่มและอ่านหนังสือ โดยการที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการน้อยเนื่องจากไม่ทราบสถานที่ให้บริการประชุมกลุ่มที่อื่นและห้องประชุมกลุ่มนั้นมีปัญหาหลายอย่าง เช่น การบริการของเจ้าหน้าที่บางท่านที่ให้บริการอย่างไม่สม่ำเสมอ ไม่เป็นมิตร และไม่ทั่วถึง ขั้นตอนการขอใช้บริการห้องประชุมกลุ่มที่มีความยุ่งยากปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของห้องประชุมกลุ่มที่มีขนาดเล็ก ไม่มีความเป็นส่วนตัว มีกลิ่นอับ จำนวนห้องประชุมกลุ่มมีจำนวนน้อยเกินไป อุปกรณ์และอำนวยความสะดวกไม่ครบครัน ชำรุดบอย และมีจำนวนไม่เพียงพอ และผู้ใช้บริการมีความต้องการหลายอย่างเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงห้องประชุมกลุ่ม เช่น การเข้าไปติดต่อขอใช้บริการหรือการจองที่ไม่จำเป็นต้องใช้บัตรนิสิตของทุกคนเพื่อเข้าใช้บริการ แต่อาจใช้อย่างอื่นเพื่อยืนยันตัวตนแทน เช่น การคีย์รหัสนิสิต การสแกนบัตรนิสิตหรือ QR Code เป็นต้น การต่อเวลาหรือการจองล่วงหน้าควรมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย หรือปรับให้มีเคาน์เตอร์บริการในทุกชั้น และในด้านการบริการของบุคลากรจำเป็นต้องมีการบริการที่เป็นมิตรมากกว่านี้ มีจิตใจรักในการบริการ และด้านอุปกรณ์และอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ควรมีการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ มีการเตรียมอุปกรณ์สำรอง ซึ่งเส้นทางการใช้บริการห้องประชุมกลุ่มของผู้ใช้บริการเริ่มจากการเดินเข้าไปติดต่อใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 แต่ถ้าหากเต็มจะมีการจองคิวและรอเรียกคิวเพื่อใช้บริการต่อ เมื่อสามารถใช้งานได้จะต้องทำการแลกบัตรนิสิตกับกุญแจตามจำนวนผู้เข้าใช้บริการ สามารถใช้งานได้ 2

ชั่วโมง เมื่อครบกำหนด 2 ชั่วโมง จะต้องออกจากห้องประชุมกลุ่ม แต่จากการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะจับเวลาและออกตามเวลาด้วยตนเองและไม่เคยพบเจ้าหน้าที่เดินมาแจ้งเตือนหมดเวลา แต่มีเพียงผู้ให้บริการส่วนน้อยที่พบเจ้าหน้าที่เดินมาเตือนหมดเวลาการใช้บริการ เมื่อออกจากห้องประชุมจะนำกุญแจไปคืนเพื่อแลกบัตรนิสิตคืน หรือถ้าต้องการใช้บริการต่อต้องไปต่อเวลาเพิ่มที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 โดยในบางครั้งการติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการเจ้าหน้าที่ไม่ได้ช่วยให้บริการตลอด ทำให้ผู้ให้บริการเสียเวลารอ ซึ่งจากการใช้บริการทั้งหมดผู้ให้บริการมีความพึงพอใจจากบริการห้องประชุมกลุ่มในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการมีความต้องการให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในห้องประชุมกลุ่มมากที่สุด และมีความต้องการอื่น ๆ ในทิศทางเดียวกันในเรื่องของขั้นตอนการเข้าใช้บริการและการต่อเวลาเพิ่มให้มีความสะดวกและง่ายมากขึ้น อุปกรณ์และอำนวยความสะดวกครบครันและมีจำนวนเพียงพอ ความต้องการในเรื่องของเวลาที่สามารถกำหนดเองได้ มีการแจ้งเตือนเมื่อหมดเวลาเข้าใช้บริการ และความต้องการให้บุคลากรมีการให้บริการที่เหมาะสมและมีใจรักในการบริการมากขึ้น

3.แนวทางการแก้ไขปรับปรุง

ด้านการบริการ

ในด้านการบริการห้องประชุมกลุ่ม จำเป็นที่จะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ห้องประชุมกลุ่มมากขึ้น เนื่องจากการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการมาจากการรับรู้ผ่านบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โยควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามพื้นที่ในมหาวิทยาลัย หรือการประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดีย และห้องประชุมกลุ่มต้องเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อขอเข้าใช้บริการหรือการจองเพื่อเข้าใช้บริการที่ไม่จำเป็นต้องใช้บัตรนิสิตของทุกคนเพื่อเข้าใช้บริการ แต่อาจใช้ตัวแทนอื่น เพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการแทนการแลกบัตร เช่น การศิษย์รหัสนิสิตแทน การสแกนบัตรนิสิตหรือ QR Code เป็นต้น โดยการเปลี่ยนวิธีการยืนยันตัวตนจะสามารถปัญหาในการคืนกุญแจเพื่อแลกบัตรนิสิตคืนมา ในกรณีที่ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำเคาน์เตอร์ และในการใช้บริการอย่างการต่อเวลาหรือดูการจองล่วงหน้าของผู้ใช้บริการท่านอื่นควรมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อผู้ให้บริการจะได้ไม่ลำบากเดินมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการ โดยเป็นเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันหรือผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดที่สามารถจองห้องประชุมกลุ่ม ต่อเวลาห้องประชุมกลุ่มเพิ่ม หรือทราบถึงปริมาณผู้ให้บริการจากทางออนไลน์ได้อัตโนมัติ ที่กับคล้ายบริการ Renew การยืมหนังสือผ่านทางแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด หรือปรับให้มีเคาน์เตอร์บริการห้องประชุมทุกชั้น และในการแจ้งเตือนกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่อาจเดินมาบอกหรือใช้เทคโนโลยีส่งสัญญาณไปที่ห้องประชุมกลุ่มก่อนหมดเวลา 5 นาที เพื่อให้ผู้ให้บริการเตรียมตัวออกจากห้องประชุมกลุ่มหรือเตรียมการต่อเวลาใช้บริการเพิ่ม นอกจากนี้ในด้านการบริการของบุคลากรจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการที่เป็นมิตรกับผู้ให้บริการมากขึ้น มีจิตใจรักการบริการและมองเห็นผู้ให้บริการเป็นผู้ใช้ที่ตน

จำเป็นที่จะต้องบริการ ซึ่งในกรณีนี้ผู้ใช้บริการเป็นนิติในบางครั้งบุคลากรของห้องสมุดนั้นจะยึดถือความอาวุโสมากกว่าการให้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ต้องแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนมุมมองในการให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อม

ในด้านสภาพแวดล้อมของบริการห้องประชุมกลุ่ม ควรมีการบูรณะห้องประชุมกลุ่มใหม่ ปรับสภาพแวดล้อมให้น่าใช้บริการ ออกแบบให้มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น และสามารถเก็บเสียงได้ในระดับหนึ่ง ด้วยการเบลอผนังหรือกระจกที่รอบ ๆ ห้องประชุม เพื่อให้มีความเป็นส่วนตัวแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น และในการออกแบบนั้นอาจใช้สีที่สบายตามากขึ้น เพื่อเพิ่มความผ่อนคลายและน่าเข้าไปใช้บริการ รวมถึงหากออกแบบห้องประชุมกลุ่มให้ดูทันสมัยเพิ่มมากขึ้นจะสามารถดึงดูดให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งภายในห้องประชุมกลุ่มจำเป็นจะต้องมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ไม่มีกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ที่จะส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการได้

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องประชุมกลุ่ม ควรมีการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องอย่างสม่ำเสมอ มีการตรวจสอบ ดูแลทั้งความสะอาดและสภาพในการใช้งานว่าชำรุดหรือไม่ สามารถที่จะใช้งานได้หรือไม่ หรือมีการจัดตารางตรวจสอบสภาพการใช้งานในทุก ๆ เดือนว่าอายุการใช้งานเท่าใดและควรเปลี่ยนเป็นใหม่หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็น กระดานไวท์บอร์ด ปากกาเขียนกระดาน ปลั๊กไฟ โทรทัศน์ โปรเจคเตอร์ เครื่องปรับอากาศ และอื่น ๆ ซึ่งหากอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องประชุมกลุ่มชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ ทางสำนักหอสมุดกลางมศว ประสานมิตรควรมีการเตรียมสำรองไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้และเพื่อให้บริการตามจำนวนผู้ใช้บริการได้ ในกรณีที่สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการใช้งาน นอกจากนี้ในส่วน of โต๊ะและเก้าอี้ควรจะมีการจัดสรรให้มีรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน โต๊ะและเก้าอี้มีรูปแบบที่ค่อนข้างล้าสมัย และเมื่อใช้งานเป็นเวลานาน ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่สะดวกสบายและเกิดอาการปวดเมื่อยได้

4.สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา

สมาชิกคนที่ 1 จุฑามาศ เวชวิกุล (307)

จากการที่ได้ศึกษาวิชานี้ทำให้รู้ถึงวิธีการศึกษาผู้ใช้ที่จะสามารถรู้ถึงความต้องการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ได้อย่างตรงจุด เรียนรู้วิธีการสอบถามปัญหาจากผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น ได้เรียนรู้วิธีการเขียนปัญหา

จากการที่เราศึกษาผู้ใช้ออกมาในรูปแบบการเขียน Journey Map เพื่อที่เราจะสามารถมองเห็นปัญหาในรูปแบบที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นและสามารถพัฒนาตัวบริการของเราได้ดียิ่งขึ้น

สมาชิกคนที่ 2 ธัญธดา ศาครเจริญ (319)

จากที่ได้เรียนในรายวิชานี้ทำให้ได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ ได้ทราบวิธีการสัมภาษณ์ การตั้งคำถามยังงใให้ข้อมูลที่ต้องการและเชิงลึก ได้นำสิ่งที่ได้เรียนมาต่อยอดและใช้ประโยชน์ในงานวิจัยและรายวิชาอื่น ๆ อีกทั้งยังได้ทราบวิธีการทำ Journey Map ที่สามารถนำไปต่อยอดได้เยอะมาก ได้ทราบวิธีการทำ ได้เห็นภาพในการทำงานชัดเจนมากยิ่งขึ้น และทำให้ศึกษาและทำงานได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

สมาชิกคนที่ 3 เปมิกา เจ็ง (325)

ได้ทราบวิธีการทำ Journey Map ได้ทราบกระบวนการศึกษาการใช้งานของผู้ใช้ต่อบริการในหัวข้อที่เลือก รู้จักการตั้งคำถามให้ตรงกับการศึกษาผู้ใช้เพื่อให้ตรงประเด็นมากขึ้น อีกทั้งได้เข้าใจวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการศึกษาผู้ใช่มากขึ้นเพื่อนำไปต่อยอดในการพัฒนาบริการนั้น ๆ ได้

สมาชิกคนที่ 4 พิรวัส หววยโป่ง (329)

ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับคือการได้รู้จักวิธีการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ ได้รับแนวทางในการตั้งคำถามรวมไปถึงได้แนวคิดการตั้งคำถาม การเลือกใช้คำถามที่จะถามผู้ใช้บริการในแต่ละสถานการณ์ หลายๆแบบที่ได้มาจากทั้งเนื้อหาบทเรียนรวมไปถึงแนวคิดที่นำมาปรับใช้จากสมาชิกภายในกลุ่ม

สมาชิกคนที่ 5 กมลรัตน์ วงษ์แก้ว (724)

จากการเรียนและฟังบรรยายตามเนื้อหาของอาจารย์รวมถึงการเข้าฟังอาจารย์วิทยากรพิเศษทั้งสองท่าน ทำให้เข้าใจและเห็นภาพของการศึกษาผู้ใช้ชัดเจนมากขึ้น ได้เห็นถึงกรณีศึกษาในหลายๆเคส ทำให้เข้าใจและมองเห็นว่าหากต้องการศึกษาผู้ใช้ควรเริ่มจากจุดใด และปรับส่วนใดให้สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องนั้นๆ และได้รู้จักการสร้างแบบจำลองผู้ใช้อย่าง Persona และการวิเคราะห์เส้นทางการใช้บริการของผู้ใช้อย่าง Customer Journey Map ที่ช่วยในการจัดทำรายงานในครั้งนี้ให้เสร็จสมบูรณ์

สมาชิกคนที่ 6 ณัฐธิดา คำทำนอง (728)

ได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการศึกษาผู้ใช้ในเชิงทฤษฎีว่าเป็นอย่างไร มีวิธีการอย่างไรบ้าง ควรตั้งคำถามอย่างไรให้เข้าถึงข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้ทั้งประสบการณ์ จุดปะทะ ปัญหา ความรู้สึก และ

แนวทางการแก้ไขที่ผู้ให้บริการในบริการนั้น เพื่อสามารถนำความรู้และทฤษฎีที่ได้รับจากการเรียนมาใช้ในการศึกษาผู้ใช้งานจริงได้ ทำให้เห็น เข้าใจ และเข้าถึงประสบการณ์ของผู้ใช้ เส้นทางการใช้บริการของผู้ใช้เป็นอย่างไร และสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาผู้ใช้งานมาแก้ไขปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพขึ้น รวมถึงทราบวิธีการทำ Journey Map ว่ามีวิธีการอย่างไร เพราะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เห็นเส้นทางการใช้บริการ จุดปะทะ ความรู้สึก และอื่น ๆ ของผู้ใช้งานตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการว่า เป็นอย่างไร ดังนั้นจึงสามารถนำความรู้เหล่านี้มาปรับใช้ในการศึกษาผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมาชิกคนที่ 7 สุวิธญา แจ่มช้อย (736)

จากการทำงานในครั้งนี้ได้ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้งานที่มีประโยชน์ต่อการทำงานในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นงานบริการที่สามารถช่วยให้เราเข้าถึงผู้ใช้และออกแบบการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ และยังได้แนวคิดใหม่ ๆ จากการเรียนรู้ที่มีทั้งอาจารย์และวิทยากรหลากหลายท่านมาให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง User Experience ที่สามารถนำไปประยุกต์ในการทำงานได้หลากหลายรูปแบบ ถ้าหากเป็นสถานการณ์ปกติก็คงจะมีประสิทธิภาพและได้เรียนรู้อย่างเต็มที่มากกว่านี้

4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน

สมาชิกคนที่ 1 จุฑามาศ เวชวิกุล (307)

จากการที่ได้เรียนรู้ในการทำงานได้เพิ่มทักษะในการสัมภาษณ์ ทักษะในการทำงานกลุ่มเพิ่มขึ้น ได้พัฒนาการสื่อสารกับเพื่อนในกลุ่มเนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ระบาดในรอบที่สามอาจจะให้การ ทำงานปรับเปลี่ยนมาในรูปแบบออนไลน์ ทำให้ต้องคอยติดตามความก้าวหน้าและการทำงานกลุ่มอยู่ตลอดเวลา เรียนรู้วิธีการของทำงานร่วมกันในรูปแบบ online เพิ่มมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเพิ่มทักษะและพัฒนาในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมว่าควรทำออกมาในรูปแบบไหนถึงจะสามารถได้ข้อมูลในเชิงลึกมาทำงานให้ออกมามีคุณภาพที่ดี

สมาชิกคนที่ 2 ธัญธดา สาครเจริญ (319)

ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงานครั้งนี้คือได้เรียนรู้ทักษะและวิธีการสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่ม ทักษะการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นซึ่งงานจะไปสำเร็จจุดลงเลยถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือจากสมาชิกในกลุ่ม และทักษะการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานเนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันเกิดการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ต้องสัมภาษณ์ผู้ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เลยได้รู้วิธีการสัมภาษณ์ ว่าควรตั้งคำถามอย่างไรถึงจะได้

ข้อมูลที่เชิงลึกและเป็นประโยชน์ อีกทั้งยังทราบทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและการจับประเด็น ซึ่งเป็นประโยชน์มากในการทำงานศึกษาผู้ใช้

สมาชิกคนที่ 3 เปมิกา เจิง (325)

จากการทำงานครั้งนี้ได้มีการเพิ่มทักษะการทำงานเป็นกลุ่มและทักษะการสื่อสารในการทำงาน เนื่องจากเป็นการทำงานผ่านทางออนไลน์จึงมีการปรับตัวอย่างมากด้านการสื่อสาร ได้เพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานมากขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานรายวิชาอื่นได้ ได้พัฒนาตนเองให้มีทักษะความรู้ด้านการศึกษาผู้ใช้และการเข้าใจผู้ใช่มากขึ้น ได้รู้จักการคิดวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ อย่างรอบคอบและตรงประเด็น หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็สามารถหาวิธีการรับมือและแก้ไขได้ตรงจุด

สมาชิกคนที่ 4 พีรวัส หวายโปง (329)

ทักษะที่ได้รับจากการทำงานคือทักษะการสัมภาษณ์ ซึ่งสิ่งที่ได้รับคือรูปแบบหรือวิธีการสัมภาษณ์ของแต่ละคนภายในกลุ่ม ได้รู้ว่าการสัมภาษณ์ที่ดีต้องเริ่มจากอะไร ตามเจาะจงอย่างไรหรือพูดอย่างไรให้ได้สิ่งที่เราต้องการ ได้เห็นทักษะการทำงานกลุ่มของสมาชิกภายในกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการปรึกษาพูดคุยเรื่องการทำงาน การวางแผนในการทำงาน ได้เห็นทักษะการเตรียมตัวก่อนที่จะสัมภาษณ์หรือแม้กระทั่งการทำรายงานของสมาชิกภายในกลุ่ม

สมาชิกคนที่ 5 กมลรัตน์ วงษ์แก้ว (724)

จากการทำงานในครั้งนี้ทักษะที่ได้คือการสื่อสารทั้งกับเพื่อนร่วมงาน และผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เนื่องจากการสื่อสารในการทำงานครั้งนี้เกิดขึ้นในรูปแบบ New Normal จากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การทำงานอยู่ในรูปแบบ Online Meeting จึงทำให้ต้องสื่อสารและกระจายงานอย่างชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และอีกทักษะที่ได้คือการวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากในการศึกษานี้ต้องมีการถอดเทปสัมภาษณ์ของผู้ใช้ เพราะมาวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องและนำไปกำหนดเป็นเส้นทางการใช้บริการของผู้ใช้อย่าง Customer Journey Map การศึกษาในครั้งนี้จึงทำให้ได้ทักษะการวิเคราะห์และจับประเด็นเป็นอย่างมาก

สมาชิกคนที่ 6 ณัฐธิดา คำทำนอง (728)

เนื่องจากการทำงานในครั้งนี้อยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จึงได้รับทักษะการสื่อสารเพิ่มขึ้นทั้งจากการสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มและจากการสื่อสารหรือสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

หลัก เนื่องด้วยสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ต้องทำงานและสัมภาษณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งมีความยากและลำบากมากกว่าการทำงานและสัมภาษณ์แบบ Face to Face แต่ด้วยความกระตือรือร้นและการพยายามในการสื่อสารทำให้สามารถผ่านปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นได้ รวมถึงได้รับทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาผู้ใช้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งได้รับทักษะการทำงานร่วมกับสมาชิกในกลุ่มภายใต้สถานการณ์การทำงานร่วมกันที่ค่อนข้างมีความลำบากและมีอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย แต่สมาชิกทุกคนพยายามปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และเรียนรู้อุปสรรคไปพร้อม ๆ กัน ทำให้การทำงานร่วมกันในครั้งหน้าจะมีความราบรื่นและสามารถเตรียมตัวรับมือกับอุปสรรคต่าง ๆ ได้มากขึ้น

สมาชิกคนที่ 7 สุวิฉณา แจ่มช้อย (736)

จากการทำงานนี้ได้รับทักษะในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นทั้งในแง่ของต่อผู้ใช้ที่เราสัมภาษณ์ที่ได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารที่สามารถเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ใช้นอกเหนือจากแนวคำถามเป็นการสังเกตสิ่งที่คุณใช้ตอบและจับประเด็นถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม อีกทั้งยังได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นกลุ่มร่วมกับสมาชิกภายในกลุ่มที่ค่อนข้างจะสื่อสารกันยากเนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดในปัจจุบันที่ต้องสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เท่านั้น แต่ทุกคนภายในกลุ่มก็ยังให้ความร่วมมือดีมากตลอด

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

เนื่องจากระหว่างการทำงานได้พบสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

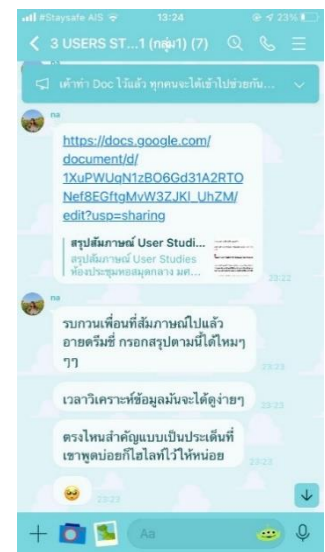
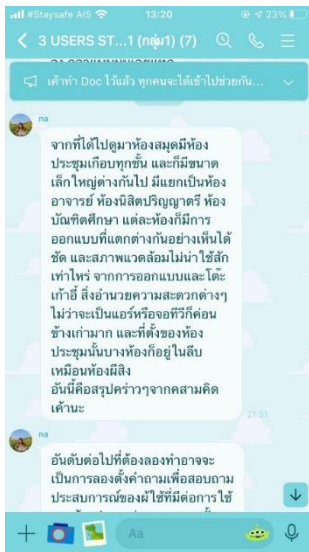
1. **ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของการทำงานร่วมกัน** โดยปกติจะมีการนัดสมาชิกในกลุ่มมาทำงานร่วมกันเพื่อปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ไม่สามารถมาพบปะทำงานร่วมกันได้ การทำงานจึงต้องทำร่วมกันในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงสมาชิกแต่ละคนมีภารกิจส่วนตัวแตกต่างกันไป ทำให้หาเวลาตรงได้ยาก ซึ่งค่อนข้างที่จะยากลำบากในการหาเวลาที่ตรงกันเพื่อปรึกษาพูดคุย แบ่งงาน อธิบายงาน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ปัญหาดังกล่าวทำให้การทำงานมีระยะเวลานานกว่าปกติเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาและข้อผิดพลาด ทำให้สมาชิกทุกคนต้องทำงานกันอย่างกระตือรือร้นและกระชับมากยิ่งขึ้น
2. **ปัญหาและอุปสรรคการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่** เนื่องจากหัวข้อการทำงานวิจัยครั้งนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องลงพื้นที่ที่สำนักหอสมุดกลางมสว ประสานมิตร เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ลงพื้นที่ได้ไม่สะดวกและใช้

เวลาได้ไม่นาน รวมถึงพื้นที่ให้บริการอย่างห้องประชุมกลุ่มปิดการให้บริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสำรวจหรือลงพื้นที่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ทำให้อาจมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่ละเอียดและไม่มีประสิทธิภาพมากพอ

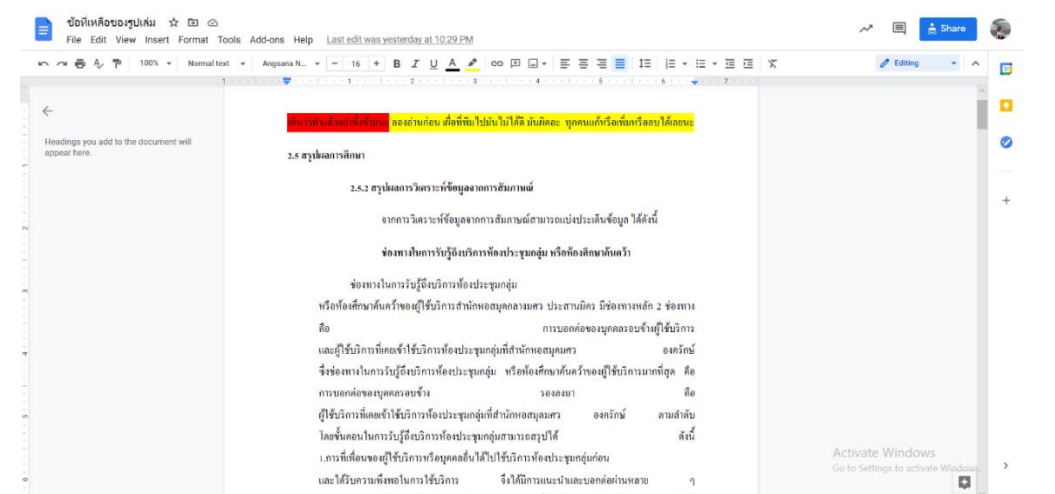
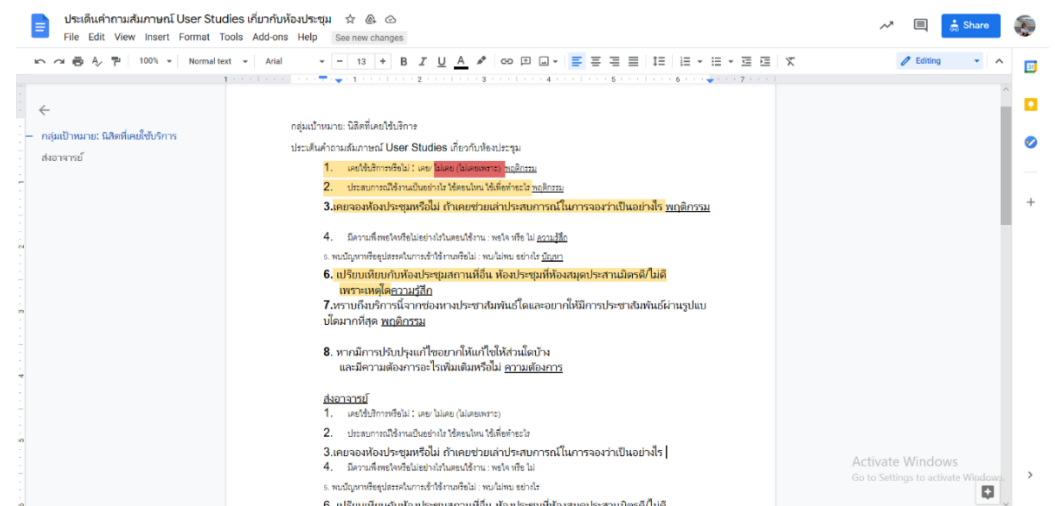
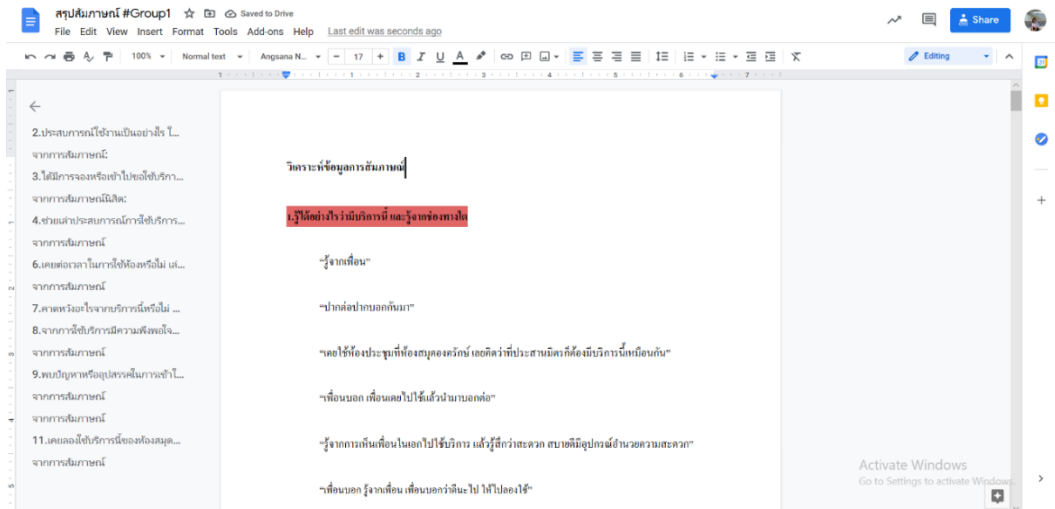
3. **ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ** ไม่สามารถทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในรูปแบบ Face to Face ได้ เพราะเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบเป็นรูปการสัมภาษณ์แบบออนไลน์แทน ทำให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ไม่สะดวกมากนัก เพราะต้องทำการนัดผู้ให้ข้อมูลหลักและหาเวลาให้ตรงกัน ซึ่งในบางครั้งเกิดปัญหาในเรื่องของอินเทอร์เน็ตขัดข้อง สัญญาณไม่เสถียร ทำให้การสัมภาษณ์ไม่ลื่นไหลเท่ากับการสัมภาษณ์แบบ Face to Face
4. **ปัญหาและอุปสรรคการเรียนการสอน** เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้มีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์ โดยจัดการเรียนการสอนผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำให้การเรียนการสอน และการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนต้องมีการปรับเปลี่ยนตามไปด้วย จากปกติจะมีการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถปรึกษาหรือพูดคุยกับผู้สอนเรื่องงานแบบ Face to Face ได้ แต่สถานการณ์ตอนนี้ส่งผลกระทบให้ไม่สามารถทำแบบปกติได้ จึงเกิดอุปสรรคต่าง ๆ ขึ้น ทั้งในเรื่องของการเรียนการสอน การปรึกษาพูดคุยกับผู้สอนเรื่องงาน และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยในการเรียนและการทำงาน
5. **ปัญหาและอุปสรรคความไม่พร้อมของสภาพแวดล้อมการทำงาน** เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้การทำงานต้องมีการนัดคุยงานกลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งบางครั้งสภาพแวดล้อมการทำงานของสมาชิกในกลุ่มบางคน ณ ช่วงเวลานั้นไม่พร้อม เช่น ติดภารกิจบางอย่าง อยู่ข้างนอก มีดงเสียงรบกวน สัญญาณไม่ดี อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ฯลฯ จึงทำให้ไม่สามารถสื่อสารและทำงานออกมาได้มีประสิทธิภาพมากพอ ส่งผลให้สมาชิกต้องหาเวลาในการสื่อสารเพิ่มและคอยหาเวลาว่างมาแก้ไขปรับปรุงงานให้ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด

ภาคผนวก

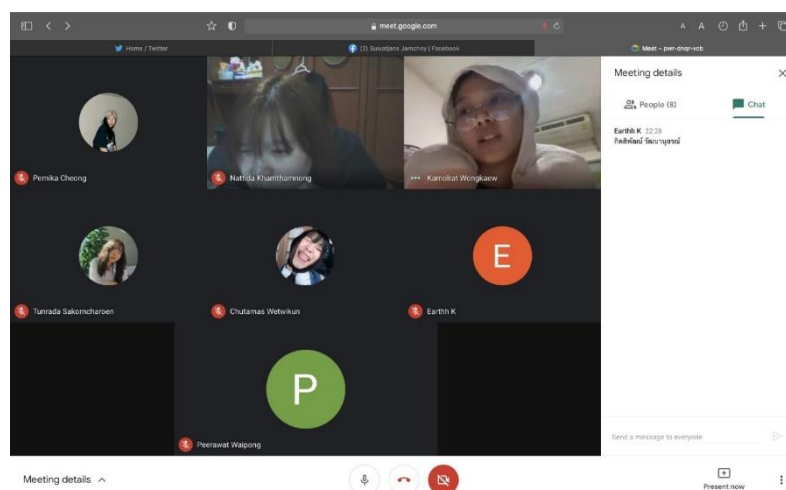
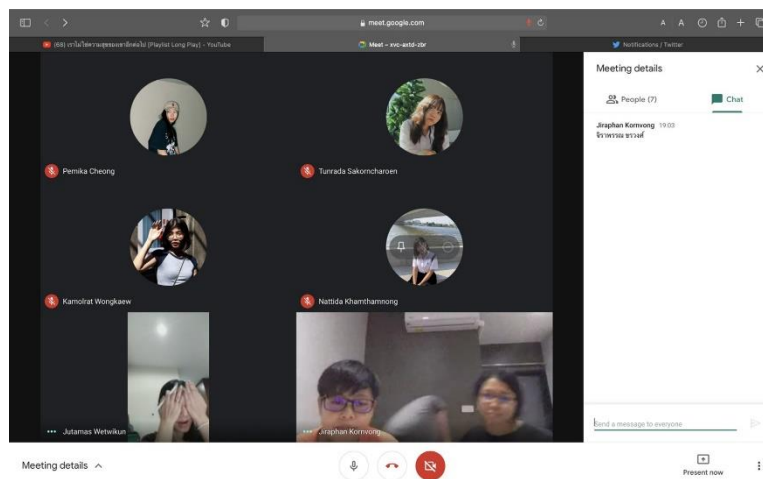
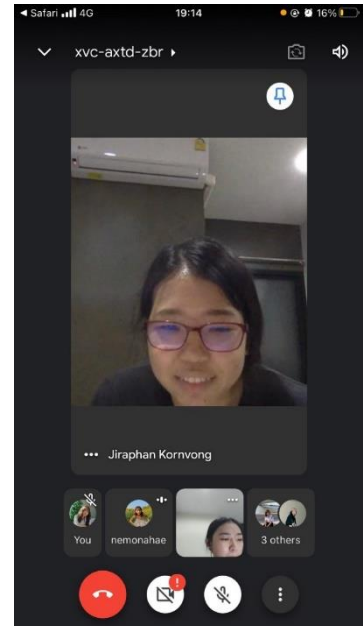
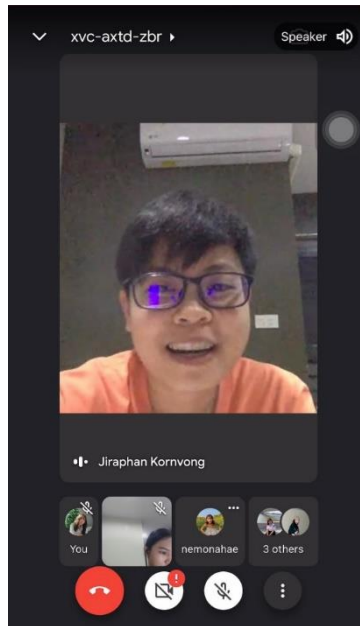
รูปภาพทสนทนาการทำงานร่วมกันผ่านแอปพลิเคชัน Line

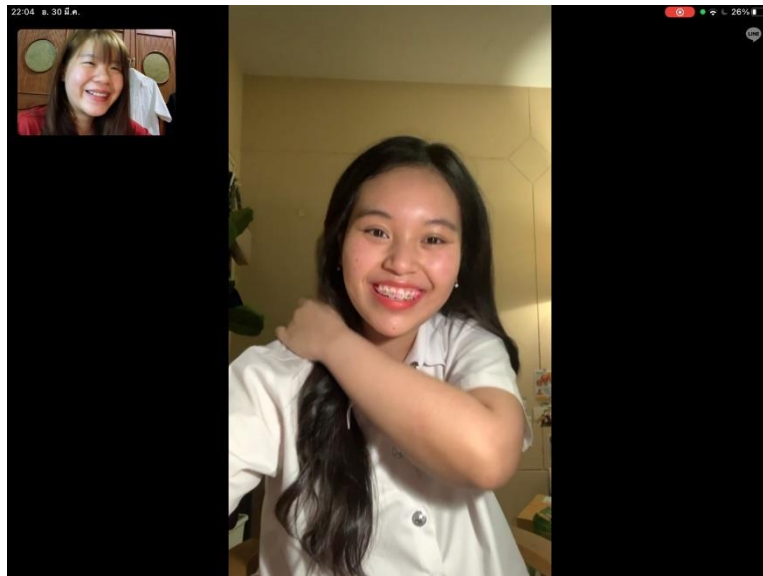


รูปภาพการทำงานร่วมกันผ่าน Google Doc

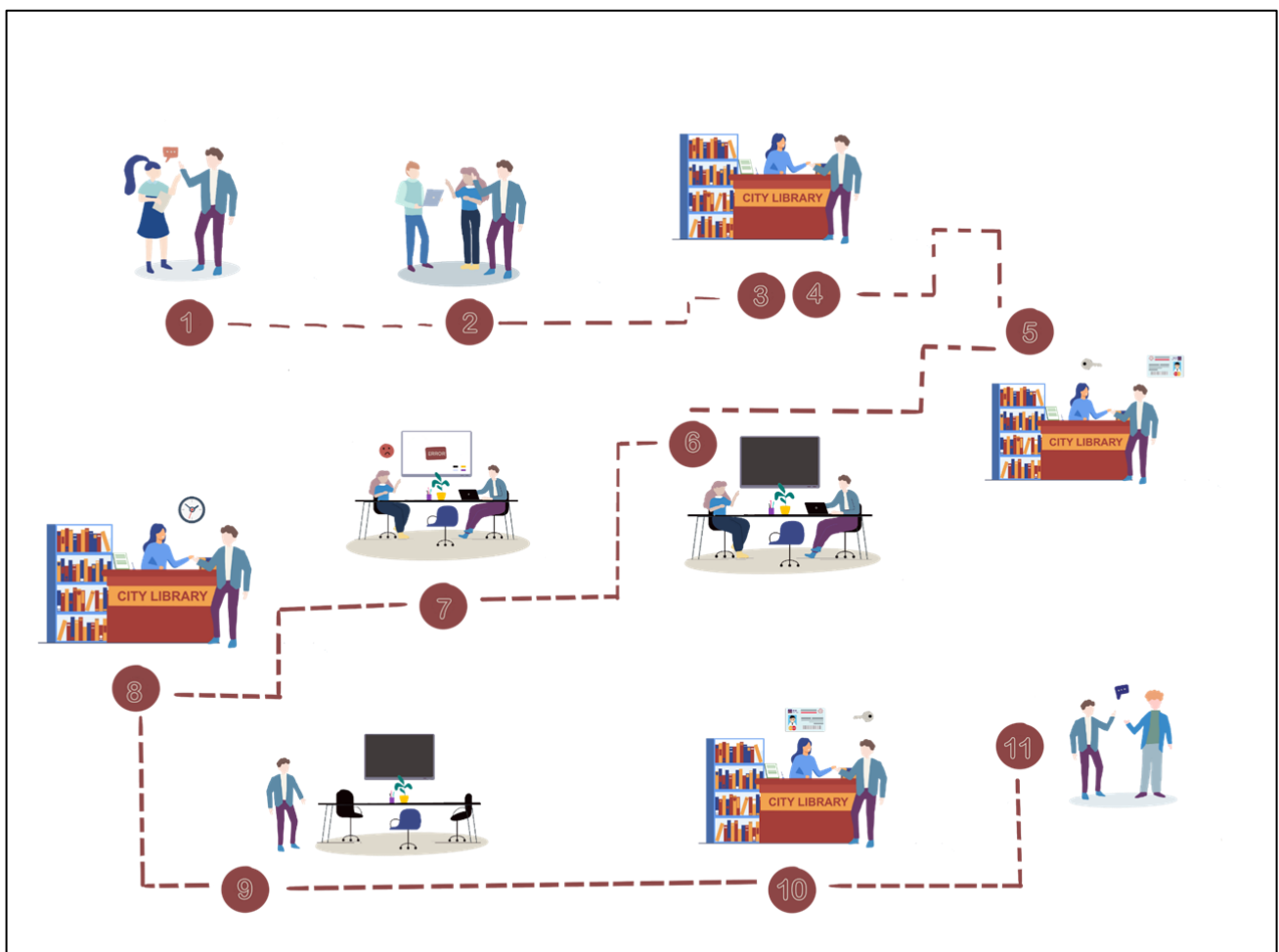


รูปภาพการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

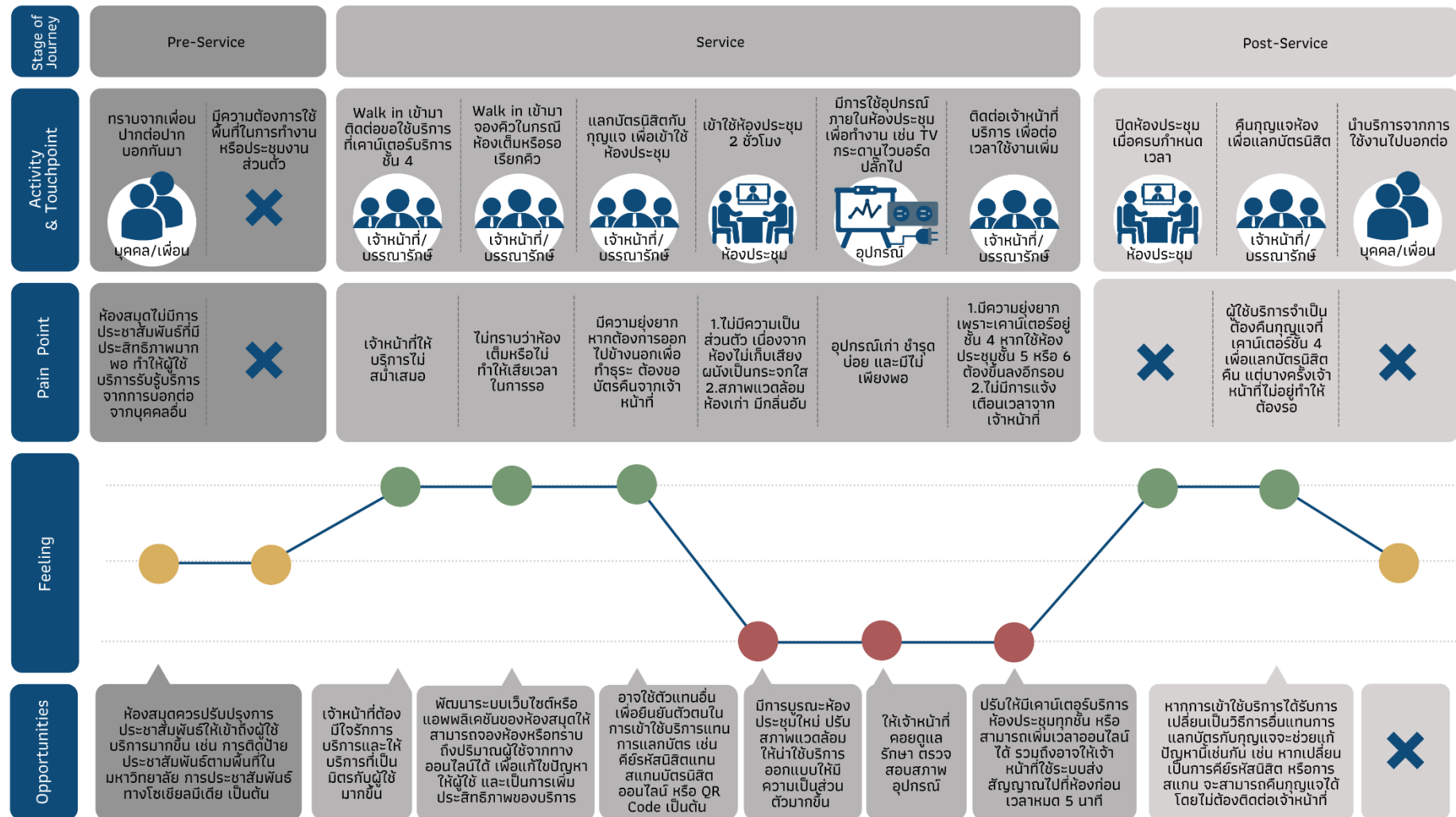




แผนภาพแสดงสถานการณ์การใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



แผนภาพแสดงเส้นทาง Customer Journey Map การใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจบริการห้องศึกษาค้นคว้า หรือห้องประชุมกลุ่ม ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ในการใช้บริการห้องประชุมกลุ่ม หรือห้องศึกษาค้นคว้าของสำนัก

หอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับบริการห้องประชุมกลุ่มหรือห้องศึกษาค้นคว้า
สำนักหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

1. วันที่สัมภาษณ์.....
2. สถานที่สัมภาษณ์.....
3. คณะ.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์

1. รู้ได้อย่างไรว่ามีบริการนี้ และรู้จากช่องทางใด
2. ประสบการณ์ในการใช้งานเป็นอย่างไ ใช้ตอนไหน บ่อยมากน้อยเพียงใด และใช้เพื่อทำอะไร
3. ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการว่าเป็นอย่างไร
4. ห้องสมุดมีการแจ้งเตือนอะไรให้ทราบถึงระยะเวลาในการใช้บริการหรือไม่ ถ้าไม่มีการแจ้งเตือนแล้วเคยใช้ห้องเกินเวลา โดยลืมดูเวลาหรือไม่ ห้องสมุดได้มีการบอกให้ออกหรือต่อเวลาเพิ่มหรือไม่ อย่างไร
5. เคยต่อเวลาในการใช้ห้องหรือไม่ เล่าประสบการณ์ว่าทำอย่างไร
6. คาดหวังอะไรจากบริการนี้หรือไม่ อย่างไร
7. จากการใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่อย่างไรในตอนใช้งาน
8. พบปัญหาหรืออุปสรรคในการเข้าใช้งานหรือไม่ อย่างไร

9. บริการนี้สามารถตอบรับกับสิ่งที่คาดหวังก่อนการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขส่วนใดบ้างหรือมีความต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร
10. เคยลองใช้บริการนี้ของห้องสมุดอื่น ๆ หรือไม่ ถ้าเคยช่วยเล่าประสบการณ์และข้อแตกต่างว่าเป็นอย่างไร