



พฤติกรรมกรรรับรูู้ด้านข่าวสารและกัจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพมิล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

1. นางสาวกันตียา	ทรัพย์มี	รหัสนิสิต 60101010253
2. นางสาวจุฑาทพร	สายเพ็ชร	รหัสนิสิต 60101010258
3. นางสาวมนัสนันท์	สุวรรณฉิม	รหัสนิสิต 60101010281
4. นายศักดินนท์	แหยมสุขสวัสดิ์	รหัสนิสิต 60101010782
5. นายอรรณพ	สุทธิศิริ	รหัสนิสิต 60101010783

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมการณ์รับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

1. นางสาวกันติยา	ทรัพย์มี	รหัสனிสิต 60101010253
2. นางสาวจุฑาพร	สายเพ็ชร	รหัสனிสิต 60101010258
5. นางสาวมนัสนันท์	สุวรรณฉิม	รหัสனிสิต 60101010281
7. นายศักดินนท์	แหยมสุขสวัสดิ์	รหัสனிสิต 60101010782
8. นายอรรณพ	สุทธิศิริ	รหัสனிสิต 60101010783

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ชื่อโครงการ	1
ขั้นตอนการศึกษา	
ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มเป้าหมาย	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	1
วิธีการศึกษา	1
การวิเคราะห์ข้อมูล	
วิเคราะห์จาก Facebook Fan Page	3
การสัมภาษณ์	8
การทำ Customer Journey Map	12
การสรุปผลการวิเคราะห์	
วิเคราะห์จาก Facebook Fan Page	15
การสัมภาษณ์	17
การทำ Customer Journey Map	18
สรุปผลการศึกษา	19
ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา	20
สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project	
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายวิชา	22
ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน	23
ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	24
ภาคผนวก	26

พฤติกรรมกรรรมการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ชื่อโครงการ พฤติกรรมกรรรมการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมาชิกในกลุ่ม	1. นางสาวกันติยา	ทรัพย์มี	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010253
	2. นางสาวจุฑาพร	สายเพ็ชร	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010258
	3. นางสาวมนัสนันท์	สุวรรณฉิม	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010281
	4. นายศักดิ์รินทร์	แหยมสุขสวัสดิ์	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010782
	5. นายอรรณพ	สุทธิศิริ	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010783

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง/กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรรมการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2.2 เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของสำนัก

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 วิธีการศึกษา

2.3.1 วิเคราะห์จาก Facebook Fan Page เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ จาก Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สำนักหอสมุดกลาง มศว) กับ ห้องสมุดองค์กรักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Oklib Onkharak Library, SWU) เปรียบเทียบกับ Facebook Fan Page ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasart University Library) ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์) และห้องสมุดปวญ อังภากรณ์ (Puay Ungphakorn Library) ในด้านของพฤติกรรมกรรรมการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุด การตอบสนองต่อการประชาสัมพันธ์ของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดบนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เปรียบเทียบความเหมือน ความแตกต่าง ของห้องสมุดแต่ละที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์ที่แต่ละห้องสมุดใช้แล้วมีการตอบสนองของผู้ใช้ที่ดี จะนำไปสู่การออกแบบการประชาสัมพันธ์และสร้างกลยุทธ์ในการส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้ใช้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3.2 การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อความล่องหน้าประกอบด้วย ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักหอสมุดกลาง การรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลางบน Facebook Fan Page ช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักหอสมุดกลางในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะของสำนักหอสมุดกลาง ได้กำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยเป็นการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ และเริ่มต้นการสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตนเอง จากนั้นแจ้งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งให้คำสัญญาว่าจะเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เป็นความลับและขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการจัดบันทึกและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนใช้เวลาอย่างน้อยแตกต่างกัน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษานี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 9 คน เพื่อให้ได้ความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- Ex1 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 1
- Ex2 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 2
- Ex3 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 3
- Ex4 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 4
- Ex5 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 5
- Ex6 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 6
- Ex7 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 7
- Ex8 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 8
- Ex9 แทน นิสิตระดับปริญญาตรี คนที่ 9

2.3.3 Customer Journey Map เป็นการศึกษาเส้นทางของผู้ใช้ ที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง เป็นการบอกเล่าถึงประสบการณ์ของลูกค้าตั้งแต่การรับรู้ กระบวนการหาข้อมูล การเข้ามาใช้งาน ตลอดจนความพึงพอใจหลังใช้งาน โดยที่ผู้ให้บริการสามารถศึกษาเส้นทางนี้ เพื่อเข้าใจถึงบริบทของผู้ใช้ พัฒนาการให้บริการในแต่ละจุด ให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งมีการวัดผลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยการทำ Customer Journey ในครั้งนี้จะจัดทำออกมาในรูปแบบ Scenario หรือแบบจำลองบทละคร มีการสร้างแผนภาพที่ใช้กราฟฟิคดีไซน์เข้าช่วยอธิบายถึงการใช้งานของผู้ใช้ และมีแผนภาพที่ลงรายละเอียดเพื่ออธิบายแผนภาพ Scenario โดยเน้นศึกษาไปที่พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก Facebook Fan Page

ด้านผู้กดติดตามและกดถูกใจ

จากข้อมูลที่รวบรวมมาได้จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ติดตามและจำนวนผู้กดถูกใจ Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีอยู่ 10,336 คน และ 10,224 คน ตามลำดับ เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้งหมด 22,478 คน (อ้างอิงจาก จำนวนนิสิต ปีการศึกษา 2562 งานทะเบียนนิสิตและสถิติ ส่วนส่งเสริมและบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) คิดเป็นร้อยละ 45.98 ที่กดถูกใจเพจ โดยยังไม่ได้รวมกับ ผู้ติดตามและจำนวนผู้กดถูกใจ ที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป แสดงให้เห็นว่านิสิต ระดับชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒส่วนใหญ่ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก หอสมุดกลาง ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีจำนวนผู้ติดตามและจำนวนผู้กดถูกใจ Facebook Fan Page 84,869 คน และ 83,181 คน ตามลำดับ เทียบกับจำนวน 33,258 คน (อ้างอิงจาก จำนวนนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2562 ระบบฐานข้อมูลหลัก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) คิดเป็นร้อยละ 100 ที่กดถูกใจเพจ โดยยังไม่ได้รวมกับ ผู้ติดตามและจำนวนผู้กดถูกใจ ที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป จากจำนวนนี้แสดงให้เห็นว่า Facebook Fan Page ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับความสนใจจากทั้งนักศึกษา และบุคคลทั่วไปเป็นจำนวนมาก

ด้านความเคลื่อนไหวของห้องสมุด

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรม อยู่ในทุกๆ วัน โดยทั่วไปจะมีการโพสต์อย่างน้อย 1 โพสต์ และมากที่สุดต่อวันอยู่ที่ 6 โพสต์ รวมเดือนละ 60 โพสต์ โดยโพสต์ส่วนใหญ่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการแจ้งเวลาเปิด-ปิด การแนะนำบริการฐานข้อมูลออนไลน์ การแจ้งกิจกรรมการจัดอบรมการใช้งาน SWU Discovery การแนะนำโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote9 และบริการออนไลน์ต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งการโพสต์จะเป็นเรื่องเดิม ซ้ำกันไปในแต่ละเวลา มีเนื้อหาที่เข้ากับสถานการณ์บ้างเล็กน้อย แต่ส่วนใหญ่จะมุ่งไปที่การแนะนำการใช้บริการ ต่างจากการโพสต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่โดยทั่วไปจะมีการโพสต์อย่างน้อย 1 โพสต์ และมากที่สุดต่อวันอยู่ที่ 8 โพสต์ รวมเดือนละ 153 โพสต์ และโพสต์ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแนะนำการใช้งานบริการ ของห้องสมุด การแจ้งเวลาเปิด-ปิด และการแนะนำหนังสือ แต่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการนำ

สถานการณ์ปัจจุบันหรือประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจของสังคมในเวลานั้นมาโพสต์ด้วย และโพสต์เหล่านั้นก็เป็น ที่ได้รับความสนใจจากผู้ติดตามและถูกใจ ทำให้เกิดการตอบสนองของผู้ใช้ดังกล่าวไป

ด้านการตอบสนองของผู้ใช้

จากจำนวนผู้กดติดตามและกดถูกใจ Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีอยู่ 10,336 คน และ 10,224 คน ตามลำดับนั้น มีจำนวนการกดถูกใจโพสต์สูงสุดเพียง 70 ครั้ง แต่อาจมีผู้ที่พบเห็นแต่ไม่ได้มีการตอบสนองต่อโพสต์นั้นๆ ส่วนโพสต์ที่มีวิดีโอมีจำนวนการรับชมสูงสุดเพียง 1,000 ครั้ง นอกจากนี้จำนวนการแสดงความคิดเห็นและการส่งต่อก็มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้กดติดตามและกดถูกใจ ซึ่งเมื่อเทียบกับ Facebook Fan Page ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีจำนวนการกดถูกใจโพสต์สูงสุด 1,400 ครั้ง ส่วนโพสต์ที่มีวิดีโอมีจำนวนการรับชมสูงสุดเพียง 36,000 ครั้ง จำนวนการแสดงความคิดเห็นและการส่งต่อก็มีจำนวนมากกว่าอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเทียบกับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้านอื่นๆ

เนื้อหาที่มีการโพสต์ลง Facebook Fan Page ของแต่ละห้องสมุดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 นี้ ทั้งสองห้องสมุดมีการพยายามปรับตัว ปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยพยายามเพิ่มในส่วนของการบริการที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาหรือเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ถึงที่พัก อย่างไรก็ตามในส่วนของการปรับตัวนี้แต่ละห้องสมุดก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป โดยสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒก็ได้มีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ เช่น บริการจัดส่งหนังสือถึงมือคุณ Book @Home Delivery ในช่วงที่ห้องสมุดปิดให้บริการ และมีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 อยู่เรื่อยๆ ใน ส่วนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นมีการประชาสัมพันธ์บริการให้ผู้ใช้บริการได้ทราบผ่านทาง Facebook Fan Page ของห้องสมุดเช่นเดียวกัน เช่น การส่งหนังสือให้กับผู้ใช้ และเปิดให้บริการ NETFLIX ของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 ที่เปิดให้นักศึกษาได้สามารถใช้งานได้จากที่บ้าน ซึ่งบริการนี้ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก มีการกดถูกใจมากกว่า 700 ครั้ง และมีการส่งต่อ กว่า 900 ครั้ง ซึ่งนี่เป็นข้อแตกต่างของการนำเสนอข้อมูลบน Facebook Fan Page ระหว่างสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยห้องสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการนำประเด็นที่กำลังเป็นที่นิยมและได้รับความสนใจในหมู่นักศึกษามาใช้ใน

การช่วยประชาสัมพันธ์เรื่องบริการให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ตัวอย่างเช่น มีการนำคำพูดจากรายการ Master Chef Thailand ที่เป็นกระแสเข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์บริการ You Learn WE CARE ที่เป็นบริการเปิดรับคำขอยืมหนังสือทำให้โพสต์มีความน่าสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ยังนำเนื้อเพลงที่เป็น Viral บนโลกออนไลน์อย่างเพลงเจนนุ่น โบว์ ของ Super Valentine ที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมากเข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับบริการชำระค่าปรับออนไลน์ ทำให้บริการเป็นที่สนใจของผู้ที่ติดตามเพจอีกเช่นกัน ซึ่งในขณะเดียวกันแฟนเพจของสำนักหอสมุดกลางมศว นั้นไม่ค่อยมีการนำเอาประเด็นที่ได้รับความนิยมต่างๆ มาใช้ทำให้โพสต์เกิดความน่าสนใจ มักเน้นการนำเสนอในรูปแบบที่เป็นทางการ เน้นการให้ความรู้เป็นการส่งต่อจาก Page อื่นๆ บน Facebook ไม่ได้สร้างกราฟฟิคนั้นขึ้นมาเอง เลยอาจไม่ได้รับความสนใจในโลกออนไลน์และตรงกับบริการของห้องสมุดเท่าที่ควร



ภาพตัวอย่างการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาพจาก Facebook Fan Page สำนักหอสมุดกลาง มศว



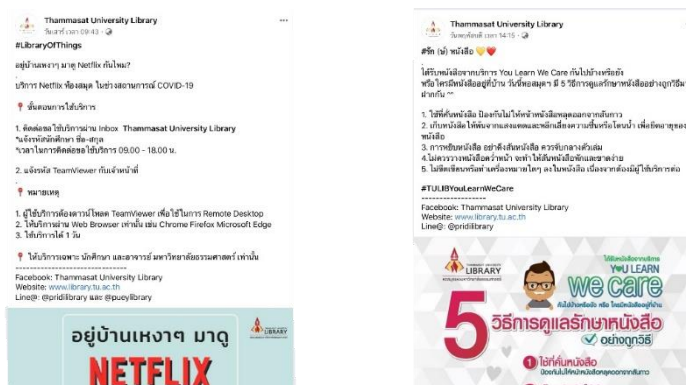
ภาพตัวอย่างการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภาพจาก Facebook Fan Page Thammasat University Library

ในด้านของการใช้ภาษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาษาที่ใช้เป็นภาษาทางการ โดยส่วนใหญ่จะใช้ภาษาทางการในการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรม โดยมีการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีการบอกรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ ที่ชัดเจน โดยการใช้ภาษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่ค่อยแปลกใหม่ส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ภาษาที่คล้ายๆ กับแบบเดิม แต่ในขณะที่เดียวกันเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการใช้ภาษาที่เป็นภาษาทางการเหมือนกัน แต่มีการโพสต์ข่าวสาร และกิจกรรมที่ใช้ภาษาที่เป็นภาษาพูดแบบกันเอง ทันสมัย เข้าใจได้ง่าย มีความชัดเจน และมีการเชื่อมโยงไปยังกับเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารให้คนที่เข้ามาติดตามนั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย มีการใช้คำแบบเล่นความหมาย แบบใช้นัยของคำทำให้ผู้ที่เข้ามาพบเห็นเกิดการคิดต่อ โดยเมื่อกล่าวถึงแล้วจะไม่ได้นึกถึงความหมายโดยตรงแต่จะไปนึกถึงอีกสิ่งที่มีความหมายเกี่ยวโยงกันกับคำที่ใช้ร่วมกัน และยังมีการใช้คำสัมผัสคล้องจองกัน ซึ่งมีการใช้ภาษาที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การโพสต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับความสนใจมากกว่าสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาพตัวอย่างการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพจาก Facebook Fan Page สำนักหอสมุดกลาง มศว



ภาพตัวอย่างการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาพจาก Facebook Fan Page Thammasart University Library

ตารางแสดงข้อมูลที่ได้จาก Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เปรียบเทียบกับห้องสมุดต่างๆ

ประเด็น	สำนักหอสมุดกลาง มศว	ห้องสมุดองค์กรฯ	ห้องสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	ห้องสมุดป่วย อึ้งภากรณ์
ด้านผู้กดติดตามและกดถูกใจ					
- จำนวนผู้ติดตาม (บัญชี)	10,336	1,833	84,869	39,815	23,492
- จำนวนผู้กดถูกใจ Fan Page (บัญชี)	10,224	1,807	83,181	38,099	22,967
ด้านความเคลื่อนไหวของห้องสมุด					
- จำนวน Post /วัน /เดือน	1-6 โพสต์ / วัน 60 โพสต์ / เดือน	1-5 โพสต์ / วัน 45 โพสต์ / เดือน	1-8 โพสต์ / วัน 153 โพสต์ / เดือน	1-5 โพสต์ / วัน 150 โพสต์ / เดือน	3-5 โพสต์ / วัน 130 โพสต์ / เดือน
- จำนวนการตอบกลับความคิดเห็นของห้องสมุดต่อโพสต์ (ครั้ง)	0-3	0-1	0-7	0-3	0-5
ด้านการตอบสนองของผู้ใช้					
- จำนวนการกดถูกใจต่อโพสต์ (ครั้ง)	0-70	0-11	4-1,400	3-1,900	1-95
- จำนวนการแสดงความคิดเห็นต่อโพสต์ (ครั้ง)	0-3	0-2	0-81	0-200	0-20
- จำนวนการส่งต่อโพสต์ (ครั้ง)	0-40	0-8	0-889	0-7,800	0-150
- จำนวนการเข้าชมคลิปวิดีโอ (ครั้ง)	10-1,000	3-163	87-36,000	20-25,000	36-5,800
ด้านอื่นๆ					
- เนื้อหาของโพสต์ส่วนใหญ่	แจ้งเวลาเปิดปิด แนะนำบริการ สอนการใช้งาน	แจ้งเวลาเปิด-ปิด	แนะนำบริการใหม่ แจ้งเวลาเปิดปิด แนะนำหนังสือใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประกาศสำคัญ	แจ้งเวลาเปิดปิด แนะนำบริการ
- ภาษาที่ใช้	กึ่งทางการ	กึ่งทางการ	กึ่งทางการ ทันสมัย	กึ่งทางการ ทันสมัย	กึ่งทางการ

2.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรม ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลว่า ช่องทางที่ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด คือ Facebook รองลงมา คือ บ้ายประกาศหน้าห้องสมุด เพื่อนและอาจารย์บอก ซึ่งผู้ใช้บริการทุกคนได้ใช้ช่องทาง Facebook ในการรับข้อมูลข่าวสารของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวกในการใช้และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทั้งสถานการณ์ปกติและสถานการณ์โควิด ส่วนใหญ่จะรับข้อมูลข่าวสารจาก Facebook เพื่อนหรืออาจารย์มาบอกในไลน์กลุ่มอีกที “(EX1) (EX3) (EX9)

“จากป้ายติดประกาศหน้าห้องสมุดและจากเพจ PRswu ในFacebookที่แชร์จากเพจห้องสมุดอีกที” (EX2)

“Fan Page Facebook สำนักหอสมุดกลางมศว อย่างเดียว” (EX4) (EX5) (EX6)

“ทั้งสถานการณ์ปกติและโควิด จะรับจากหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดหรือไม่ก็จากแฟนเพจ” (EX7)

“ถ้าเป็นในสถานการณ์ปกติรับข่าวสารจากป้ายประกาศหน้าห้องสมุด แต่ในสถานการณ์โควิดตอนนี้ก็จะรับข่าวสารจากทางแฟนเพจ เพราะสะดวกที่สุดในตอนนี้” (EX8)

ความต้องการข่าวสาร ของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลว่าความต้องการของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ การใช้บริการของห้องสมุดและการแชร์ข่าวสาร ซึ่งผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์มากที่สุด เนื่องจากต้องการรู้เกี่ยวกับเวลาการเปิด-ปิดของห้องสมุด ประกาศต่างๆ ตามสถานการณ์ที่ทันต่อเหตุการณ์ เงื่อนไขการให้บริการห้องสมุด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เงื่อนไขการให้บริการห้องสมุด การให้บริการ เช่น วัน เวลา เปิด/ปิดให้บริการ รวมถึงการยืมและคืนหนังสือและกิจกรรมอื่นๆ ” (EX1) (EX6)

“ในเรื่องทั่วไปและการให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด จะให้ความสนใจและติดตามข่าวสารการบริการและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเป็นส่วนมาก” (EX4)

“ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดของห้องสมุดมากกว่าข่าวสารอื่นๆ เพราะส่วนตัวชอบเข้ามาใช้บริการพื้นที่ในห้องสมุด” (EX5)

“ประกาศเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการ ส่วนใหญ่ก็จะได้รับข้อมูลข่าวสารประเภทการประชาสัมพันธ์ ประกาศต่างๆของห้องสมุด เช่น ประกาศการปิดเปิดห้องสมุด ขยายเวลายืมคืนต่างๆ” (EX7)

“อยากให้มีการแชร์ข้อมูลแชร์ข่าวแชร์บทความที่เป็นประโยชน์อย่างสถานการณ์ตอนนี้ จะได้สามารถ เข้าไปอ่านได้” (EX8)

“พวกข่าวประชาสัมพันธ์ และก็พวกเกร็ดความรู้เล็กๆ น้อยๆ ที่เอามาแชร์” (EX9)

ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะปรับปรุง ของผู้ใช้บริการต่อแฟนเพจสำนักหอสมุดกลาง ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจต่อแฟนเพจของสำนักหอสมุดกลาง โดยส่วนมากมีความพึงพอใจต่อแฟนเพจของสำนักหอสมุดกลาง ไม่มีผู้ใช้บริการคนใดที่ไม่มีความพึงพอใจแฟนเพจ และในส่วนของข้อเสนอแนะข้อปรับปรุงต่อแฟนเพจ โดยส่วนมากผู้ใช้บริการอยากจะทำให้มีการปรับปรุงในเรื่องของโพสต์เป็นส่วนใหญ่ โดยอยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องของรูปแบบของโพสต์ให้แต่ละโพสต์มีความน่าสนใจน่าดึงดูดมากขึ้น ให้มีการอัปเดต การนำเสนอ การประชาสัมพันธ์ที่สม่ำเสมอมากกว่าที่เป็นอยู่และยังอาจมีการให้ข้อเสนอแนะอย่างให้ไปดูแฟนเพจของห้องสมุดอื่น แต่ยังมีส่วนน้อยที่คิดว่ายังไม่มียังอะไรที่ควรนำไปปรับปรุงหรือพัฒนา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พึงพอใจแฟนเพจ มีความทันสมัย มีการทำอินโฟกราฟฟิกที่ใส่นี้อะไรสั้นๆ ได้ใจความ สีสัน การออกแบบทำให้น่าสนใจสิ่งที่ยากให้ปรับปรุง ตอนนี้อย่างไม่มี” (EX1)

“พึงพอใจ อยากให้เวลาจะลงข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ควรมีลูกเล่นที่ทันสมัย ดึงดูดความสนใจของผู้อ่านหรือผู้ติดตามแฟนเพจมากกว่านี้” (EX2)

“เพจสำนักหอสมุดไม่ทันสมัยแต่ก็โอเค ข้อมูลไม่ค่อยเพียงพอ อยากให้พัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของรูปที่ใช้ในการโพสต์ที่อาจจะต้องสร้างหรือออกแบบให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น” (EX3)

“มีความพึงพอใจต่อแฟนเพจของห้องสมุดกลางอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับเพจของมหาวิทยาลัย ชื่อน่าสนใจแล้ว อยากให้ห้องสมุดปรับปรุงตรงการนำเสนอข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้เยอะขึ้นตามเทรนด์ใหม่ๆที่เกิดขึ้น แนะนำให้ไปดูแฟนเพจหอสมุด มธ.” (EX4)

“มีความพึงพอใจต่อแฟนเพจห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลที่โพสต์มีแต่เรื่องเดิมๆ อยากให้มีการปรับปรุงให้มีการปักมุดในโพสต์การประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุดในช่วงเวลาสอบหรือสถานการณ์โควิด เพื่อที่ว่าคนอื่นที่เข้ามาใช้จะได้เห็นโพสต์นี้ได้ชัดเจนไม่ต้องเสียเวลาเลื่อนลงไปหาโพสต์เอง” (EX5)

“มีความพึงพอใจต่อการใช้แฟนเพจห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ขอปรับปรุงอยากให้มีการอัปเดตข้อมูลหรือนำเสนออย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อาจจะเป็นเนื้อหาความรู้ทั่วไปเพื่อส่งเสริมการอ่านไปในตัวและทำให้แฟนเพจมีผู้เข้าถึงได้มากกว่านี้ ดูจากยอดไลค์และยอดแชร์ต่างๆยังคงน้อยอยู่” (EX6)

“ถ้าเป็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ การออกแบบ มันก็มีการอธิบายประกอบ มันก็ยังสะดวก มีการอัปเดต ข้อมูลข่าวสาร ครบ อยากให้มีการปรับปรุงเรื่องคำอธิบายในโพสต์ให้ชัดเจนมากขึ้น เคยเห็นเพจของ ห้องสมุดของมธ(สัญญาธรรมศักดิ์) เหมือนข้อมูลโพสต์ต่างๆ วิดีโอของเพจนั้น นำเข้าไปศึกษาไปใช้ มากกว่า อย่างเช่น ถ้าเกิดเราหาข้อมูลเนื้อหาเบื้องต้นก่อนจะเข้าไปในลิงก์ อย่างเพจห้องสมุดมธมัน ไม่ได้มีข้อมูลเกริ่นมากเท่ากับห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ที่จะมีรายละเอียดให้เราดูก่อนเข้าไปดูลิงก์ การโพสต์พวกอื้ก็เขาดูทำเป็นทางการ และนำไปใช้ว่า ข้อมูลมีการเรียงแบบไม่กระจัดกระจาย” (Ex7)

“ก็มีความพึงพอใจ การโพสต์การประชาสัมพันธ์อะไรต่างๆ เนื้อหาที่ถือว่ามีอัปเดตแต่อาจจะยัง ไม่ได้มีการอัปเดตตลอด อยากจะให้ปรับปรุงแบบการโพสต์อย่างสม่ำเสมอ แบบให้มีความน่าสนใจ ให้ คนอยากเข้าไปดู ไม่เคยติดตามแฟนเพจของห้องสมุดอื่น” (Ex8)

“ค่อนข้างที่จะพอใจ เนื้อหาของโพสต์ค่อนข้างกระชับ ก็มีการอัปเดตอยู่ตลอดอาจจะไม่บ่อยมากแต่ก็ ถือว่ายังมีการอัปเดต อยากให้พัฒนาให้เพจน่าดึงดูดกว่านี้ แบบทำโพสต์ให้น่าสนใจและมีแชร์พวก หนังสือหรือลิงก์ที่สามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องไปเปิดดูในเว็บไซต์” (Ex9)

พฤติกรรม การรับรู้สารสนเทศของนิสิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลว่า ช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับสำนักหอสมุดกลางที่นิสิตใช้มากที่สุดคือ Facebook Fan Page สำนักหอสมุดกลาง เป็นหลัก เนื่องจากเป็นช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกที่สุด เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีการอัปเดต ข่าวสารใหม่ๆ อยู่เสมอ รองลงมาคือ Facebook Fan Page PRswu โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการเนื้อหา เกี่ยวกับการหาข้อมูลหรือรับข่าวสารเกี่ยวกับการค้นคว้าฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อใช้ในการทำงาน และมีการค้นหารีการออนไลน์ของห้องสมุดในช่วงสถานการณ์โควิด รวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ วัน-เวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ การยืม-คืนหนังสือ โดยผู้ใช้อยากให้ห้องสมุดมีการส่งต่อหรือแนะนำข่าวสารเชิงรุก ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลหลักว่า ส่วนใหญ่อยากให้ห้องสมุดมีการแชร์หรือแนะนำข่าวสารเชิงรุก มีการเพิ่มเติมข่าวสารที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือแนะนำข่าวสารที่ติดเทรนด์อยู่ใน ช่วงเวลานั้นให้กับผู้ใช้ ทำให้เพจห้องสมุดมีการอัปเดตอยู่ข้อมูลเสมอ ก็จะทำให้มีผู้ใช้เข้ามาให้ความสนใจ กับเพจห้องสมุดมากขึ้น

"เช็คข่าวสารทาง Facebook และ Line ของห้องสมุด เพราะ เพจFacebook ก็น่าจะมีข่าวใหม่มา อัปเดตเสมอ" (Ex1, Ex3, Ex4, Ex5, Ex6, Ex8, Ex9)

"เช็คจากหน้าเพจ PRswu ก่อน เพราะทุกข่าวในมหาวิทยาลัยจะถูกนำมาประชาสัมพันธ์ที่เพจนี้ทุก ข่าว" (Ex2)

"ส่วนตัวชอบใช้เว็บไซต์มากกว่า เพราะว่า มันจะมีรายละเอียดมากกว่าและก็เหมือนกับว่า สมมติเวลาที่เราเข้าไปดูใน Facebook Fan Page พอดูเสร็จก็ต้องกดเข้าไปที่เว็บไซต์ห้องสมุดอีกทีนึง แต่ถ้าเกิดดูจากเว็บไซต์เลย มันสามารถจะค้นจะทำได้เลยไม่ต้องเข้าหลายหน้าหลายชั้นตอน" (Ex7)

"ตั้งแต่สถานการณ์โควิดก็ได้มีการเข้าใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าหาหนังสือที่จะใช้ในการทำงาน อยากให้แชร์ เพราะทุกคนจะได้รับข่าวสารใหม่ๆและเข้าใจขั้นตอนต่างๆในการใช้บริการห้องสมุด" (Ex1)

"สถานการณ์โควิดก็มีเข้าไปเช็คบ้างหาข้อมูลเพื่อไปทำงานเพราะในFacebookก็โพสต์แปะลิงค์อยู่ อยากจะให้แชร์เกี่ยวกับสถานการณ์โควิด วิธีการป้องกันหรือแนะนำบทความหรือเอกสารที่เกี่ยวกับโควิดที่สามารถอ่านเพิ่มเติมได้" (Ex3)

"หาข้อมูลช่วงสถานการณ์โควิดห้องสมุดมีบริการออนไลน์อะไรบ้างที่สามารถเข้าใช้งานได้" (Ex4)

"ต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ วัน-เวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ การยืม-คืนหนังสือ รวมถึงมาตรการปรับหากคืนหนังสือเกินเวลาที่กำหนด และมาตรการในการดูแลความสะอาดของหนังสือหรืออุปกรณ์ต่างๆที่อาจผ่านการใช้งานจากหลายคน" (Ex6)

"ในความคิดส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้ห้องสมุดมีบริการเชิงรุก" (Ex4, Ex5, Ex6)

"อยากให้มีการแชร์ อยากให้ห้องสมุดมีแชร์ข่าวสารหรือเทรนด์ที่กำลังเป็นข่าวที่มันส่งผลต่อเราในการใช้ เช่น อย่างโควิดตอนนี้อยากให้มีข่าวสารมาแชร์หน้าเพจประชาสัมพันธ์ไว้ แบบตอนนี้มีข่าวอันนั้นนะแบบติดเชื้อกี่คน สถานการณ์ตอนนี้เป็นยังไง มันก็น่าจะสดขึ้นอาจทำให้ดูมีความน่าสนใจมากขึ้นโดยที่เราไม่ต้องเข้าดูจากหลายๆที่" (Ex7)

"อยากให้มีการแชร์ข้อมูลที่ช่วยให้เรารู้ถึงเรื่องต่างๆ" (Ex8)

"เวลาเข้ามาที่เข้ามาเช็คพวกประกาศขายเวลายืม-คืนหนังสือ อยากให้มีการแชร์ข่าว แชร์บทความที่เป็นประโยชน์อย่างสถานการณ์ตอนนี้ จะได้สามารถเข้าไปอ่านได้" (Ex9)

2.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map

จากการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสอบถามผู้ที่ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางเพิ่มเติม จากนั้นนำมาเขียนเป็นแผนภาพเส้นทางการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1.) แผนภาพ Scenario แสดงเส้นทางการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.) แผนภาพรายละเอียดอธิบายแผนภาพ Scenario

โดยสามารถสรุปประเด็นที่จะนำมาสร้าง Customer Journey Map จากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	รายละเอียด
EX1	Facebook Fan Page และถามเพื่อน	ได้ข้อมูลที่ต้องการแต่ต้องใช้เวลาในการค้นหา และเพื่อนบางครั้งก็ไม่ทราบรายละเอียดมากพอ
EX2	ป้ายประกาศหน้าห้องสมุด และสอบถามบรรณารักษ์	ได้ทราบถึงกิจกรรมอื่นๆเพิ่มเติม แต่บางครั้งก็ไม่พบข้อมูลที่ต้องการ
EX3	อาจารย์บอกในชั้นเรียนหรือส่งต่อกันใน line ป้ายประกาศหน้าห้องสมุด และสอบถามจากเพื่อน	ได้ข้อมูลบางส่วนอาจจะไม่เพียงพอหรืออาจจะไม่ทราบข้อมูลทั้งหมด สะดวก
EX4	Facebook Fan Page และป้ายประกาศหน้าห้องสมุด	ได้ข้อมูลที่ต้องการแต่บางครั้งไม่ค่อยมีการอัปเดต ดูได้ตลอดเวลา สะดวก รวดเร็ว
EX5	ถามเพื่อน และ Facebook Fan Page	ได้ข้อมูลมาบางส่วน นำไปค้นต่อเพื่อให้ทราบรายละเอียดที่เหลือ
EX6	อาจารย์บอกในชั้นเรียน และ Facebook Fan Page	ทราบข้อมูลสำคัญคร่าวๆ เวลาอยากรู้สามารถเข้าไปดูได้ตลอด
EX7	ถามเพื่อน และ Facebook Fan Page	ได้ข้อมูลมาบางส่วนแต่ยังไม่ลึกแต่อาจยังไม่พอเลยไปหาต่อเอง
EX8	Facebook Fan Page ป้ายประกาศหน้าห้องสมุด และสอบถามบรรณารักษ์	ทำได้ตลอดที่ต้องการ ทราบกิจกรรม และสามารถเข้าไปถามได้เลยหากไม่เข้าใจ
EX9	ถามเพื่อน และ Facebook Fan page	ได้รู้ข้อมูลจากเพื่อนอย่างรวดเร็วแต่บางที่ข้อมูลที่ได้อาจไม่พอจึงเข้าไปดู Facebook Fan page ต้องใช้เวลามากกว่าจะเจอข้อมูลที่ต้องการ

แผนภาพ Scenario แสดงเส้นทางการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ









- 1 ทราบจากอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านทาง LINE
- 2 สอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก
- 3 ค้นหาจาก Facebook Fan Page

- 4 อ่านจากป้ายประชาสัมพันธ์ในห้องสมุด
- 5 สอบถามจากบรรณารักษ์ในห้องสมุด
- 6 นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์

รายละเอียดผังแผนภาพถัดไป

แผนภาพรายละเอียดอธิบายแผนภาพ Scenario แสดงเส้นทางการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Stage of Journey	รับรู้ถึงกิจกรรม	ค้นหาข้อมูล	ค้นหาข้อมูล	ค้นหาข้อมูล	ค้นหาข้อมูล	นำข้อมูลไปใช้และบอกต่อ	
Activity & Touchpoint อาจารย์แจ้งข่าวเกี่ยวกับห้องสมุดในห้องเรียนหรือส่งต่อผ่านทาง LINE 	สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนหรือคนรู้จักที่คิดว่าน่าจะทราบข้อมูล 	ค้นหาข้อมูลจาก Facebook Fan Page ของห้องสมุดหรือของมหาวิทยาลัย 	เดินทางไปห้องสมุดเพื่อดูข่าวประชาสัมพันธ์จากป้ายหน้าห้องสมุด 	เข้าห้องสมุดเพื่อสอบถามกับบรรณารักษ์โดยตรง 	นำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการใช้งานห้องสมุดและส่งต่อข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้เพื่อน 		
Feeling & Experiences มีข้อสงสัยเพิ่มเติม บางครั้งอาจารย์อาจไม่ทราบข้อมูลทั้งหมด เพื่อนก็ไม่ทราบรายละเอียด บางครั้งอาจรู้พร้อมกัน ได้ข้อมูลที่ต้องการบ้าง แต่ต้องเลื่อนคันทานาน ห้องสมุดไม่ค่อยอัปเดต ได้ทราบถึงกิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มเติม มีเรื่องราวที่ดี แต่บางครั้งไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ได้ข้อมูลครบถ้วน แต่บางครั้งไม่สะดวกที่จะเดินทางไปห้องสมุด ข้อมูลที่ได้มาก็อยากบอกต่อเพื่อน	Very Happy Overall Satisfied Unhappy	Strength & Weakness S: สะดวก รับรู้โดยทั่วกัน W: บางครั้งข้อมูลอาจไม่ละเอียดพอ	Strength & Weakness S: ตามได้ง่าย รวดเร็ว W: บางครั้งข้อมูลอาจไม่ละเอียดพอ	Strength & Weakness S: ทำให้ได้ทุกที่ ทุกเวลา W: ต้องเลื่อนคันทานานกว่าจะเจอข้อมูลที่ต้องการ	Strength & Weakness S: เจอข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ด้วย W: ต้องเดินทางไปห้องสมุด และอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการ	Strength & Weakness S: ได้ข้อมูลละเอียด ครบถ้วนตามต้องการ W: ต้องเดินทางไปห้องสมุด	Strength & Weakness S: เป็นการช่วยส่งต่อข้อมูลแบบปากต่อปาก
Potential Opportunities For Improvement	<ul style="list-style-type: none"> เน้นการแจ้งข่าวสารและกิจกรรมผ่านทางออนไลน์โดยผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด เตรียมข้อมูลที่ครบถ้วนก่อนให้อาจารย์เผยแพร่รวมไปถึงก่อนโพสต์ลงสื่อสังคมออนไลน์ จัดรูปแบบเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ให้เป็นระเบียบ มีการอธิบายที่ชัดเจน 						

2.5 สรุปผลการศึกษา

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก Facebook Fan Page

ด้านผู้กดติดตามและกดถูกใจ

ด้านผู้กดติดตามและกดถูกใจ สามารถสรุปได้ดังนี้ จากจำนวนผู้ติดตามและจำนวนผู้กดถูกใจ Facebook Fan Page ของทั้ง 2 มหาวิทยาลัยนั้นแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของผู้ติดตามและผู้กดถูกใจ Facebook Fan Page ของแต่ละมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก โดย Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีผู้ติดตามเพจ 10,336 คน และจำนวนผู้กดถูกใจ 10,224 คน และ Facebook Fan Page ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีผู้ติดตามเพจ 84,869 คน และจำนวนผู้กดถูกใจ 83,181 คน สามารถแสดงให้เห็นว่า นิติระดับชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒส่วนใหญ่ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลางผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ แต่ในขณะเดียวกัน Facebook Fan Page ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากนักศึกษาและบุคคลทั่วไป

ด้านความเคลื่อนไหวของห้องสมุด

ด้านความเคลื่อนไหว สามารถสรุปได้ดังนี้ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กับ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรมทุกวัน โดยทั่วไปทั้ง 2 ห้องสมุดจะมีการโพสต์ในแต่ละวันไม่เกิน 10 โพสต์ อย่างน้อยจะเริ่มที่ 1 โพสต์ต่อวัน ในส่วนของเนื้อหาที่โพสต์ส่วนใหญ่ทั้ง 2 ห้องสมุดจะโพสต์เนื้อหาที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งสำนักหอสมุดกลาง จะมุ่งเน้นไปที่การแนะนำบริการเป็นส่วนมากและมีการเอาเนื้อหาที่เป็นสถานการณ์หรือที่นิยมในปัจจุบันมาโพสต์น้อยต่างจากห้องสมุดธรรมศาสตร์ที่มีการนำเอาสถานการณ์ปัจจุบันหรือประเด็นที่น่าสนใจมาโพสต์ด้วย ทำให้ได้รับความสนใจจากผู้ติดตามและถูกใจ

ด้านการตอบสนองของผู้ใช้

ด้านการตอบสนองของผู้ใช้ สามารถสรุปได้ดังนี้ ในการตอบสนองของผู้ใช้ต่อ Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีจำนวนการกดถูกใจโพสต์สูงสุดเพียง 70 ครั้ง ส่วนโพสต์ที่มีวิดีโอมีจำนวนการรับชมสูงสุดเพียง 1000 ครั้งและจำนวนการแสดงความคิดเห็นและการส่งต่อก็มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้กดติดตามและกดถูกใจ ซึ่งต่างจาก Facebook Fan

Page ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีจำนวนการกดถูกใจโพสต์สูงสุด 1,400 ครั้ง ส่วนโพสต์ที่มีวิดีโอมีจำนวนการรับชมสูงสุดเพียง 36,000 ครั้งและจำนวนการแสดงความคิดเห็นและการส่งต่อก็มีจำนวนมากกว่า Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง

ด้านความเป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์

ด้านความเป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้ ทั้ง 2 ห้องสมุดมีการพยายามปรับตัว ปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยพยายามเพิ่มในส่วนของการบริการที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาหรือเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ถึงที่พัก โดยสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒก็ได้มีการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ๆ ในส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นมีการประชาสัมพันธ์บริการให้ผู้ใช้บริการได้ทราบผ่านทาง Facebook Fan Page ของห้องสมุดเช่นเดียวกัน โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการนำประเด็นที่กำลังเป็นที่นิยมและได้รับความสนใจในหมู่นักศึกษามาใช้ในการช่วยประชาสัมพันธ์เรื่องบริการให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ซึ่งสำนักหอสมุดกลางมศว นั้นไม่ค่อยมีการนำเอาประเด็นที่ได้รับความนิยมต่างๆ มาใช้ทำให้โพสต์เกิดความน่าสนใจ มักเน้นการนำเสนอในรูปแบบที่เป็นทางการ เน้นการให้ความรู้เลยอาจไม่ได้รับความสนใจในโลกออนไลน์และตรงกับบริการของห้องสมุดเท่าที่ควร

ด้านของการใช้ภาษา

ด้านการใช้ภาษา สามารถสรุปได้ดังนี้ สำนักหอสมุดกลาง มีการใช้ภาษาที่เป็นภาษาทางการ โดยส่วนใหญ่จะใช้ในการโพสต์ข่าวสารและกิจกรรม โดยมีการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีการบอกรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ ที่ชัดเจน ไม่ค่อยแปลกใหม่จะใช้ภาษาที่คล้ายๆ เดิม ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการใช้ภาษาที่เป็นภาษาทางการเหมือนกัน แต่มีการโพสต์ข่าวสาร และกิจกรรมที่ใช้ภาษาที่เป็นภาษาพูดแบบกันเอง ทันสมัย เข้าใจได้ง่าย มีความชัดเจน และมีการเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารให้คนที่เข้ามาติดตามนั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย มีการใช้คำแบบเล่นความหมายแบบใช้นัยยะของคำทำให้ผู้ที่เข้ามาพบเห็นเกิดการคิดต่อทำให้การโพสต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับความสนใจมากกว่าสำนักหอสมุดกลาง

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ด้านช่องทางในการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรม

ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีช่องทางหลักๆ 3 ช่องทาง คือ Facebook บ้ายประกาศหน้าห้องสมุด เพื่อนและอาจารย์บอก ซึ่งช่องทางในการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ Facebook รองลงมาคือ บ้ายประกาศหน้าห้องสมุด เพื่อนและอาจารย์บอกตามลำดับ สามารถสรุปได้ คือ 1. ผู้ใช้บริการได้ใช้ช่องทาง Facebook ทั้งสถานการณ์ปกติและสถานการณ์โควิดในการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรม เนื่องจากมีความสะดวกในการใช้และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว 2. ผู้ใช้บริการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมจากป้ายประกาศหน้าห้องสมุด ในสถานการณ์ปกติ เนื่องจากเกิดสถานการณ์โควิดจึงทำให้ไม่สามารถเดินทางมาดูจากป้ายประกาศหน้าห้องสมุดได้ 3. เพื่อนและอาจารย์บอกในไลน์กลุ่ม มีการแชร์ต่อจากเพจห้องสมุด

ด้านความต้องการข่าวสาร

ความต้องการข่าวสารของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลว่าความต้องการของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ การใช้บริการของห้องสมุดและการแชร์ข่าวสาร สามารถสรุปได้ คือ 1. ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์มากที่สุด เนื่องจากต้องการรู้เกี่ยวกับเวลาการเปิด-ปิดของห้องสมุด ประกาศต่างๆ ตามสถานการณ์ที่ทันต่อเหตุการณ์ 2. การใช้บริการของห้องสมุดและการแชร์ข่าวสาร ที่ผู้ให้บริการต้องการรู้ เนื่องจากให้ความสนใจและติดตามข่าวสารการบริการอื่นทั้งต้องการรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้บริการห้องสมุด

ด้านความพึงพอใจและข้อเสนอแนะปรับปรุง

ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะปรับปรุง ของผู้ให้บริการต่อแฟนเพจสำนักหอสมุดกลาง สามารถสรุปได้ คือ 1. โดยส่วนมากมีความพึงพอใจต่อแฟนเพจของสำนักหอสมุดกลาง ไม่มีผู้ให้บริการคนใดที่ไม่มีความพึงพอใจต่อแฟนเพจ 2. ผู้ใช้บริการอยากจะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของโพสต์ รูปแบบในการโพสต์เป็นส่วนใหญ่ มีการอัปเดต การนำเสนอ การประชาสัมพันธ์ที่สม่ำเสมอมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อที่จะให้

แต่ละโพสตีมีความน่าสนใจน่าดึงดูดมากขึ้น และผู้ใช้บริการได้มีการเสนอแนะให้ไปดูแฟนเพจของห้องสมุดอื่น แต่ก็ยังมีส่วนน้อยที่คิดว่ายังไม่ีอะไรที่ควรนำไปปรับปรุงหรือพัฒนา

ด้านพฤติกรรมกรรับรู้สารสนเทศของนิสิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19

พฤติกรรมกรรับรู้สารสนเทศของนิสิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อมูลว่า ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักหอสมุดกลางที่นิสิตใช้มากที่สุด คือ Facebook Fan Page สำนักหอสมุดกลาง รองลงมา คือ Facebook Fan Page PRswu สามารถสรุปได้ คือ 1. ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักหอสมุดกลางที่นิสิตใช้มากที่สุด คือ Facebook Fan Page สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เนื่องจากเป็นช่องทางที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกที่สุด เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีการอัปเดตข่าวสารใหม่ๆ อยู่เสมอ 2. Facebook Fan Page PRswu ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการหาข้อมูลหรือรับข่าวสารการค้นคว้าฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อใช้ในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับวัน-เวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ การยืม-คืนหนังสือ โดยผู้บริการอยากให้ห้องสมุดมีการแชร์หรือแนะนำข่าวสารที่ติดเทรนด์อยู่ในช่วงเวลานั้นให้กับผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้เพจห้องสมุดมีการอัปเดตอยู่ข้อมูลอยู่เสมอ และจะทำให้มีผู้ใช้เข้ามาให้ความสนใจกับเพจห้องสมุดมากขึ้น

2.5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map

จากการทำ Customer Journey Map ทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมกรรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง ผ่านหลากหลายช่องทางที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยขั้นแรกในการทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารของสำนักหอสมุดกลาง ผู้ใช้จะทราบจากอาจารย์ที่ปรึกษาหรือประธานเอกเป็นคนแจ้ง ผ่านการพูดคุยในชั้นเรียนหรือการส่งข้อความ แต่อาจมีข้อมูลที่ไม่มากพอ ทำให้ผู้ใช้เริ่มที่จะค้นหาเพิ่มเติมจากคนรอบตัว หรือคนรู้จัก แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้ข้อมูล เพราะเพื่อนหรือคนใกล้ตัวมักทราบข่าวสารต่างๆ พร้อมกันกับผู้ใช้ โดยช่องทางต่อไปที่ผู้ใช้เลือกใช้คือ Facebook Fan Page ช่องทางนี้จะมีการโพสตีข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ไว้บนเพจ โดยที่ผู้ใช้ต้องเลื่อนค้นหาข้อมูลที่ตนเองต้องการ อาจทำให้ต้องใช้เวลา และมีขั้นตอนที่ยุงยาก ทำให้ผู้ใช้เลือกที่จะเข้าไปที่ห้องสมุด ซึ่งจะเลือกไปในวันที่มีเรียน โดยก่อนเข้าไปห้องสมุดอาจดูข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมจากป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุด ในส่วนนี้ผู้ใช้ อาจทราบข่าวสาร และกิจกรรมอื่นๆ ที่น่าสนใจเพิ่มเติมได้ และช่องทางสุดท้ายที่ผู้ใช้เลือกใช้ คือ การเข้าไปสอบถามบรรณารักษ์โดยตรง ในขั้นตอนนี้ผู้ใช้จะได้ทราบข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก

หอสมุดกลางอย่างละเอียดแน่นอน แต่อาจมีข้อเสียในเรื่องของการเดินทาง อาจจะต้องเข้าไปสอบถาม
 แคะในวินที่มีเรียนเท่านั้น โดยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ที่มีต่อการรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก
 หอสมุดกลางอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละช่องทางมีข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ต้องเลือกใช้
 ช่องทางให้เหมาะกับสถานการณ์นั้นๆ ด้วย

สรุปผลการศึกษา

ผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
 โรฒผ่านทาง Facebook Fan Page มากที่สุด โดยสารสนเทศที่ใช้ต้องการผ่านช่องทางนี้คือข้อมูลที่
 เกี่ยวข้องช่วงเวลาในการให้บริการ และกิจกรรมสำคัญของห้องสมุด โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจกับ
 การประชาสัมพันธ์ของ Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง และอยากให้ห้องสมุด
 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเป็นทางการในปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ Facebook Fan Page ของ
 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แล้วนั้น จะเห็นได้ว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 นั้น ยังมีจำนวนผู้ติดตามที่ไม่มากพอเมื่อดูจากจำนวนนิสิต การตอบสนองจากผู้ติดตามก็ไม่มากนัก
 โดยเนื้อหาการโพสต์ของสำนักหอสมุดกลางจะเน้นไปที่การแจ้งเกี่ยวกับบริการต่างๆ ทั่วไป ในขณะที่
 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการนำประเด็นที่กำลังได้รับความนิยมบนโลกออนไลน์เข้ามาใช้ในการ
 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารทำให้ได้รับความสนใจจากผู้ติดตามและคนบนสังคมออนไลน์ ซึ่งนอกเหนือจาก
 Facebook Fan Page แล้วนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่ได้รับข่าวสารจากเพียงช่องทางเดียว จะมีพฤติกรรมการ
 แสวงหาต่อ หากข่าวสารนั้นยังไม่ดีพอหรือครบถ้วน โดยมีการสอบถามจากเพื่อน หรือคนรู้จัก และดูจากป้าย
 ประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุดเพิ่มเติม สุดท้ายหากผู้ใช้นั้นยังมีข้อสงสัย จะเลือกเข้าไปสอบถามข้อมูลจาก
 บรรณารักษ์ที่ห้องสมุด เพราะผู้ใช้เชื่อว่าบรรณารักษ์สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่าง
 แน่นนอน

3. ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาและแนวทางการส่งเสริมบริการ

จากการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ประโยชน์ที่สามารถนำมาสร้างแนวทางการส่งเสริมบริการและวิธีการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ได้ดังต่อไปนี้

3.1 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมการรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง ว่าผู้ส่วนใหญ่ผู้ใช้รับรู้ข่าวสารและกิจกรรมจากช่องทางใดบ้าง มีความรู้สึกอย่างไร เกิดปัญหาในขั้นตอนใดบ้าง เพื่อที่สำนักหอสมุดจะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลางแก่ผู้ใช้ได้ทราบอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 แนวทางการส่งเสริมบริการ

1.) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง บน Facebook Fan Page ให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น จากการเปรียบเทียบกับ Facebook Fan Page ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำให้ทราบว่าสำนักหอสมุดกลางนั้น อาจยังทำสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่มีการเรียกความสนใจบนโลกออนไลน์ได้ไม่มากพอ จึงควรปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ดังนี้

- มีการระบุข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักหอสมุดกลางที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ในหน้าแรกที่ใช้เปิดเจอ เช่น คำบรรยายเกี่ยวกับสำนักหอสมุดกลาง อีเมล เบอร์โทรศัพท์ เว็บไซต์ ช่องทางการติดต่อ ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาเปิด - ปิด เป็นต้น
- สื่อและรูปภาพที่โพสต์จะต้องมีสีสันที่สดใส รูปแบบที่ทันสมัย หากใช้ภาพที่มีใบหน้าคน จะช่วยเพิ่มความน่าสนใจได้มากยิ่งขึ้น โดยอาจใช้นิสิตที่มีชื่อเสียงมาช่วยประชาสัมพันธ์ โดยใช้รูปภาพมาช่วยในการนำเสนอ ผลการสำรวจพบว่า การโพสต์โดยใช้รูปภาพนั้น เป็นรูปแบบที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ชื่นชอบมากที่สุด ซึ่งส่งผลทำให้มีแนวโน้มในการกดถูกใจและส่งต่อเพิ่มขึ้น
- หมั่นพูดคุยและตอบคำถามกับผู้ใช้ ผู้ติดตาม ผ่านการตอบกลับการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ และสร้างทัศนคติด้านบวกของผู้ใช้ที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง
- โพสต์ข้อความและเนื้อหาให้มีความสั้น กระชับ ชัดเจน และถูกต้อง หลีกเลี่ยงการโพสต์ที่มีความ

- ยาวมากเกินไป เขียนไวยกรณ์ และสะกดคำให้ถูกต้องทุกครั้ง เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดทัศนคติในด้านลบของผู้อ่าน อาจใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการจนเกินไป เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกเป็นกันเอง
- โปสต์เนื้อหาบน Facebook Fan Page ในปริมาณที่เหมาะสมหรือเฉลี่ยไม่เกิน 2-4 ครั้ง/วัน ซึ่งหากโปสต์มากเกินไปอาจทำให้ผู้ใช้เกิดความรำคาญและอาจกด Unlike ได้ นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญกับการกดถูกใจจากผู้ชม ซึ่งจำนวนการกดถูกใจไม่เพียงแสดงถึงความนิยมของเนื้อหาที่น่าเสนอเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อการแสดงผลบน Search Engine ด้วยเช่นกัน
 - มีการโปสต์และนำเสนอบทความที่มีเนื้อหาหลากหลายและน่าสนใจ เพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้ผู้อ่านรู้สึกไม่เบื่อหน่ายและจำเจ สร้างเพจให้มีความน่าสนใจอยู่เสมอ เช่น มีการแสดงหรือนำเสนอโชว์ที่น่าสนใจหรือเรียกเสียงหัวเราะจากผู้ชมได้ เป็นต้น นอกจากนี้อาจนำประเด็นที่กำลังได้รับความสนใจบนโลกออนไลน์ เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ได้อีกด้วย

2.) การปรับปรุงจุด Touch Point ที่ยังมีจุดด้อยด้านการให้ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลางที่มีให้บริการ จากการสัมภาษณ์และการทำ Customer Journey Map พบว่าบางจุดยังมีข้อบกพร่องและปัญหาที่สามารถแก้ไข ปรับปรุงได้ดังนี้

- บ้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องสมุด ควรจัดให้มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น ควรมีการทำป้ายให้มีสีสันสดใส มีเนื้อหาที่ดีเป็นประโยชน์ กะทัดรัด อ่านง่าย เข้าใจง่าย มีการออกแบบให้อยู่ในโทนเดียวกัน มีการตกแต่งที่สะอาดตา มีขนาดที่เหมาะสม และควรจัดป้ายให้กระจายตามจุดต่างๆ ในห้องสมุด เช่น ทางเข้า-ออก หน้าลิฟต์ ตามชั้นบริการต่างๆ และตามจุดต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น โรงอาหาร หน้าอาคาร เป็นต้น
- เคาน์เตอร์บรรณารักษ์ ควรจัดให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน มีขนาดเหมาะสมกับสถานที่ มีป้ายระบุที่เข้าใจง่าย นำดึงดูด บรรณารักษ์ที่ให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ ควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา มีความสามารถในการตอบคำถามและมีทักษะความรู้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เพื่อที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากบรรณารักษ์ที่อยู่หน้าเคาน์เตอร์เป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการเข้ามาใช้และอยากที่จะกลับมาใช้อีก นอกจากนี้ควรแนะนำช่องทางบริการรับข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลางแบบออนไลน์ สอนวิธีการเข้าถึงในแต่ละรูปแบบ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

3.) ส่วนที่บรรณารักษ์มีการพบกับผู้ใช้มากอีกจุดหนึ่งคือ จุดบริการยืม-คืน หนังสือ ในทุกครั้งที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการที่จุดนี้ บรรณารักษ์ควรแจ้งข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลางให้ผู้ใช้ทราบ โดยใช้เป็นข้อความสั้นๆ กระชับ และได้ใจความ ก็จะช่วยให้ผู้ใช้รับรู้ได้เช่นกัน นอกจากนี้ควรประชาสัมพันธ์ไปถึงตัว Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลาง แจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงบริการนี้ และเชิญชวนให้ผู้ใช้กดติดตาม Fan Page เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ติดตาม ทั้งยังทำให้ผู้ใช้พบเห็นข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

4.) Line ของสำนักหอสมุดกลาง ในปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางมี Line ที่ใช้ในการแจ้งเตือนสถานการณ์ยืมหนังสือของผู้ใช้ เพื่อการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักหอสมุดกลางอาจใช้ช่องทางนี้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลางเพิ่มขึ้นด้วย โดยจากส่งเป็นข้อความในรูปแบบ Broadcast เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบ หรืออาจบัญชีเป็นในรูปแบบของ Line@ ที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่มากขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมไปยังผู้ใช้ให้มีความหลากหลาย เหมาะสำหรับผู้ที่มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย

4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา

ในการเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการศึกษาผู้ใช้ จำเป็นจะต้องมีการวิเคราะห์ว่าผู้ใช้ของเราคือใคร เราต้องการข้อมูลที่ออกมาแล้วนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ดังนั้นในขั้นตอนนี้จะต้องเข้าใจ ถึงวิธีการศึกษาผู้ใช้แบบต่างๆ ซึ่ง 3 รูปแบบที่ได้เลือกมานั้น ล้วนแต่เป็นวิธีที่ทำให้ได้ข้อมูลออกมามีทิศทางไปในทางเดียวกัน แต่ละรูปแบบก็จะช่วยเสริมช่องว่างซึ่งกันและกันทำให้ได้ ข้อมูลออกมาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในที่สุด โดยการสัมภาษณ์จะทำให้ได้ทราบข้อมูลในเชิงลึก รวมถึงข้อมูลที่สามารถนำมาจัดอันดับได้ว่าพฤติกรรมของผู้ใช้เป็นอย่างไร มีความพึงพอใจมากน้อยเท่าไร มีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง ใช้ช่องทางใดมากที่สุด เมื่อได้ช่องทางที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุดแล้ว นั่นคือ Facebook Fan Page วิธีต่อมาที่ใช้คือการ วิเคราะห์ Facebook Fan Page เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่จะสามารถอธิบายได้ถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ และเพื่อเพิ่มมิติของข้อมูลที่ได้มา ก็ได้นำไปเปรียบเทียบกับของห้องสมุดอื่น เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ข้อดี ข้อเสีย และแนวทางที่จะนำมาพัฒนาต่อ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ก็ได้เห็นผลลัพธ์ที่ออกมาอย่างชัดเจน ซึ่งให้เห็นข้อด้อย ที่ทำให้ผู้ใช้อาจไม่ได้รับข้อมูลที่ดีพอ จึงนำไปสู่การศึกษาเส้นทางของผู้ใช้ Customer Journey Map ในส่วนนี้ทำให้ได้เห็นภาพรวมของเส้นทางการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง ตั้งแต่การรับรู้ แสวงหาข้อมูล เมื่อไม่ได้ข้อมูลที่ดีพอ ก็เกิดการทำซ้ำจนกว่าจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ แล้วนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

จากกระบวนการศึกษาเหล่านี้ทำให้เห็นว่าในการศึกษาผู้ใช้ ไม่สามารถทำได้จากการมองแค่มุมเดียว จะต้องมีการนำวิธีการต่างๆ เข้ามาประยุกต์ และบูรณาการสิ่งต่างๆ เข้าไปเพื่อช่วยให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาผู้นั้นเป็นข้อมูลที่บ่งบอกถึงผู้ใช้ได้อย่างรอบด้าน และสามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาต่อยอดสร้างเป็นแนวทางการให้บริการใหม่ๆ หรือแนวทางการให้การศึกษาผู้ใช้ได้ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน

- พัฒนาทักษะการทำวิจัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการกำหนดหัวข้อที่สามารถทำให้กำหนดหัวข้อได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่สามารถเลือกใช้ได้เหมาะสมกับงานที่ทำมากขึ้น ให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะครั้งนี้เป็นการทำครั้งที่สองทำให้ได้นำข้อผิดพลาดจากครั้งก่อนมาพัฒนา และเข้าใจถึงทิศทางของผลลัพธ์ที่ควรจะได้มาในขั้นตอนสุดท้าย รวมไปถึงการต่อยอดนำไปใช้ประโยชน์
- ทักษะการสัมภาษณ์ สามารถฟังเพื่อจับประเด็นได้มากขึ้น รู้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ก่อนการสัมภาษณ์ วิธีพูดคุยกับผู้ใช้ข้อมูลหลักเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ

- พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มซึ่งในกลุ่มอาจจะมีการแสดงความคิดเห็นที่ต่างกัน ทำให้อาจจะเกิดการไม่เข้าใจกัน แต่ในขณะเดียวกันหากเกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน จะทำให้งานล่าช้าจนต้องไปพัฒนาในงานต่อไป
- พัฒนาทักษะการวางแผนการทำงาน ที่จะต้องมีการวางแผนขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน กำหนดขอบเขตระยะเวลาการทำงานแต่ละส่วนให้ชัดเจน เข้าใจถึงความเหมาะสมของเวลากับความยากง่ายของงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา
- พัฒนาทักษะการสื่อสาร การสื่อสารกันภายในกลุ่มที่เราต้องคอยประสานงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถเข้าใจตัวชิ้นงาน เรียนรู้การทำงานร่วมกันกับคนอื่น ได้เรียนรู้วิธีการทำงานของแต่ละคนว่ามีการทำงานกันแบบใด มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน บวกกับเป็นช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อ COVID-19 ที่ทางมหาลัยงดการเรียนการสอน ทำให้สมาชิกต้องทุ่มเทความตั้งใจมากขึ้น จัดสรรเวลาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อทำงานชิ้นนี้และชิ้นอื่นๆ ในรายวิชาอื่นๆ ที่ใช้การทำรายงานแทนการสอบให้เสร็จและมีคุณภาพอีกด้วย
- เรียนรู้การทำ Customer Journey Map ที่ลงลึกไปในรายละเอียดต่างๆ ได้ลองทำและสร้างออกมา ได้ลองค้นหาข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง เห็น Customer Journey Map ในหลายรูปแบบ แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานที่อยู่ โดยในขั้นตอนนี้ได้ใช้ทักษะการใช้โปรแกรม Adobe Illustrator เพิ่มเข้ามาด้วย เพื่อช่วยให้งานที่ออกมา มีความสวยงามและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานและการดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ไม่สามารถทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบ Face to Face ได้ ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์แบบออนไลน์ ทำให้เวลาสัมภาษณ์ อาจไม่ได้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ และไม่สิ้นไหลเท่ากับการสัมภาษณ์แบบ Face to Face
2. การสื่อสารระหว่างการทำงาน โดยปกติเวลาทำงานจะนัดมาทำงานร่วมกันเพื่อปรึกษาและแลกเปลี่ยนความเห็น ปรับแก้ให้คล้ายกัน แต่ด้วยสถานการณ์ตอนนี้ ส่งผลให้เวลาทำงานต้องทำกันแบบออนไลน์ซึ่งค่อนข้างที่จะยากต่อการสื่อสารในการแบ่งงาน อธิบายงาน ระดมความคิด และแก้ไขงาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือจุดที่ต้องแก้ อาจจะใช้เวลาานานกว่าที่ทำงานร่วมกันแบบเจอหน้ากัน ทำให้เกิดการคาดเคลื่อนของแผนงานที่ได้วางไว้ก่อนหน้าซึ่งทำให้เกิดการต้องทำงานให้กระชั้นมากขึ้น

3. การปรับปรุงแบบการเรียนรู้การสอน เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 ส่งผลให้ทุกรายวิชามีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้การสอนเป็นแบบออนไลน์ มีการใช้แอปพลิเคชันเข้ามาช่วยในการสอนแบบใหม่ ทำให้ทั้งตัวผู้สอนและผู้เรียนต้องปรับตัวและเรียนรู้การใช้งานเพื่อใช้ในการสื่อสารกับอาจารย์ แบบการเรียนรู้และการส่งงานเปลี่ยนไปจากแบบเดิม จากปกติมีการเรียนการสอนแบบเข้าชั้นเรียนและมีการสอบวัดผล แต่เนื่องจากสถานการณ์ในตอนนี้จึงส่งผลกระทบต่อทุกรายวิชาที่มีการเปลี่ยนมาสอนในรูปแบบออนไลน์และสั่งทำรายงานแทนการสอบ ทำให้ทุกรายวิชามีงานเพิ่มมากขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในรายวิชาอื่นๆ อีกทั้งสภาพแวดล้อมยังไม่เอื้ออำนวยในการเรียนและการทำงาน

ภาคผนวก

CUSTOMER JOURNEY MAP

พฤติกรรมการณ์รับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



1 ทราบจากอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านทาง LINE

2 สอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก

3 ค้นหาวจาก Facebook Fan Page

4 อ่านจากป้ายประชาสัมพันธ์ในห้องสมุด

5 สอบถามจากบรรณารักษ์ในห้องสมุด

6 นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์







รายละเอียดตัวแผนภาพถัดไป

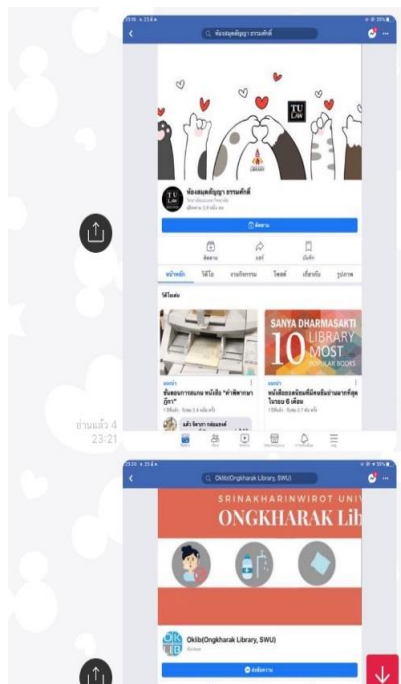
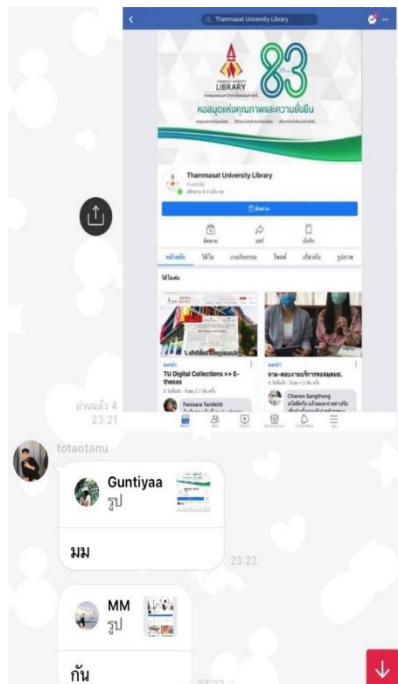
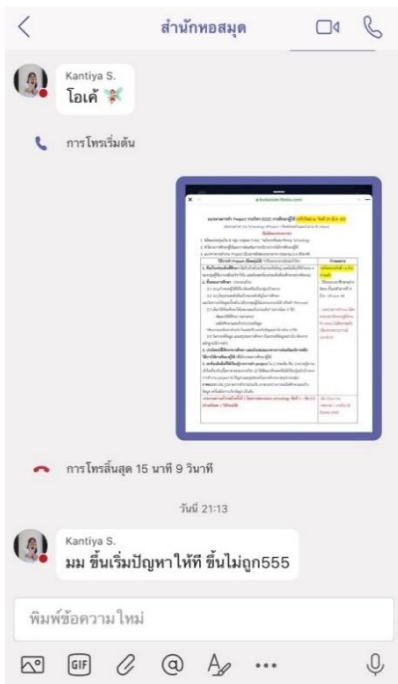
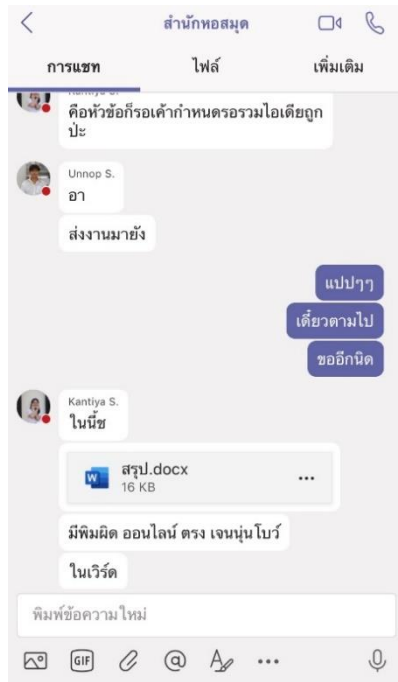
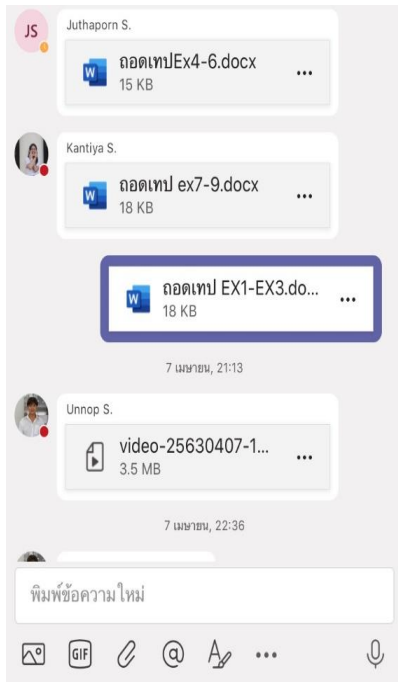
Customer Journey Map: พฤติกรรมการณ์รับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



CUSTOMER JOURNEY MAP

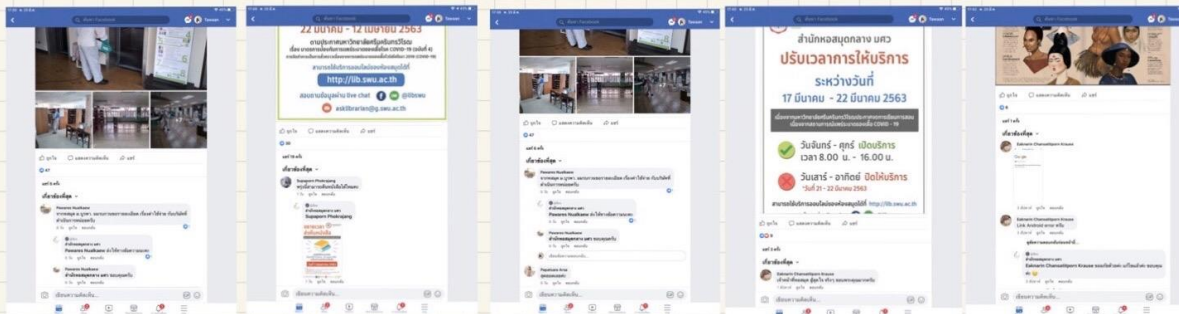
พฤติกรรมกรรับรู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Stage of Journey	รับรู้ถึงกิจกรรม	ค้นหาข้อมูล	ค้นหาข้อมูล	ค้นหาข้อมูล	ค้นหาข้อมูล	นำข้อมูลไปใช้และบอกต่อ
Activity & Touchpoint	<p>อาจารย์แจ้งข่าวเกี่ยวกับห้องสมุดในห้องเรียนหรือส่งต่อผ่านทาง LINE</p> 	<p>สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนหรือคนรู้จักที่คิดว่าน่าจะทราบข้อมูล</p> 	<p>ค้นหาข้อมูลจาก Facebook Fan Page ของห้องสมุดหรือของมหาวิทยาลัย</p> 	<p>เดินทางไปที่ห้องสมุดเพื่อดูข่าวประชาสัมพันธ์จากป้ายหน้าห้องสมุด</p> 	<p>เข้าห้องสมุดเพื่อสอบถามกับบรรณารักษ์โดยตรง</p> 	<p>นำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการใช้งานห้องสมุดและส่งต่อข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้เพื่อน</p> 
Feeling & Experiences	<p>มีข้อสงสัยเพิ่มเติม บางครั้งอาจารย์อาจไม่ทราบข้อมูลทั้งหมด</p>	<p>เพื่อนก็ไม่ทราบรายละเอียด บางครั้งอาจรู้พร้อมกัน</p>	<p>ได้ข้อมูลที่ต้องการบ้าง แต่ต้องเลื่อนคั่นหนานาน ห้องสมุดไม่ค่อยอัปเดต</p>	<p>ได้ทราบถึงกิจกรรมอื่นๆ เพิ่มเติม มีเรื่องราวที่ดี แต่บางครั้งไม่พบข้อมูลที่ต้องการ</p>	<p>ได้ข้อมูลครบถ้วน แต่บางครั้งไม่สะดวกที่จะเดินทางไปห้องสมุด</p>	<p>ข้อมูลที่ได้มาก็อยากบอกต่อเพื่อน</p>
Very Happy						
Overall Satisfied						
Unhappy						
Strength & Weakness	<p>S: สะดวก รับรู้โดยทั่วกัน W: บางครั้งข้อมูลอาจไม่ละเอียดพอ</p>	<p>S: ถามได้ง่าย รวดเร็ว W: บางครั้งข้อมูลอาจไม่ละเอียดพอ</p>	<p>S: ทำได้ทุกที่ ทุกเวลา W: ต้องเลื่อนคั่นหนานานกว่าจะเจอข้อมูลที่ต้องการ</p>	<p>S: เจอข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ด้วย W: ต้องเดินทางไปห้องสมุดและอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการ</p>	<p>S: ได้ข้อมูลละเอียด ครบถ้วนตามต้องการ W: ต้องเดินทางไปห้องสมุด</p>	<p>S: เป็นการช่วยส่งต่อข้อมูลแบบปากต่อปาก</p>
Potential Opportunities For Improvement	<ul style="list-style-type: none"> เน้นการแจ้งข่าวสารและกิจกรรมผ่านทางออนไลน์โดยผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด เตรียมข้อมูลที่ครบถ้วนก่อนให้อาจารย์เผยแพร่รวมถึงก่อนโพสต์ลงสื่อสังคมออนไลน์ จัดรูปแบบเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ให้เป็นระเบียบ มีการอธิบายที่ชัดเจน 					



รูปภาพพบปะสนทนาการทำงานร่วมกันผ่านโปรแกรม Line และ Microsoft Team

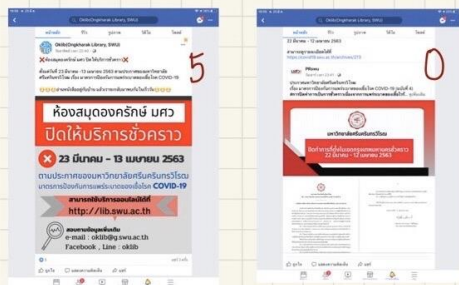
จำนวนเม้นต์ต่อโพสต์ที่ถามขงทั้งหมดจะมีอยู่ 1-3 เม้นท์
 เม้นท์ขงบ่งบอก จะเห็น คำติชม และ ทริค กิ่งใจ เล่าหน้าที ฃบ น้อยสุด จะเห็น คำถาม
 จำนวน เม้นท์ที่น้อยสุดตอขงทั้งหมดทุกโพสต์ = 3 เม้นท์



► Oklib (ongkharak Library, swu)

- คนถูกใจเพจ 1,804
- คนติดตาม 1,833

โพสต์ โพสต์ทั้งหมดต่อวันซึ่งได้เอนตั้งเเต่ 24.02.20 - 24.03.20 ึ่งทั้งหมด 73 โพสต์
 จำนวนโพสต์ทั้งหมด ต่อเดือน = 46 โพสต์
 จำนวน แรร์ทั้งหมด ต่อเดือน = 32 แรร์
 จำนวน โพสต์ ต่อวัน = 1-5 โพสต์ มากสุด 5 น้อยสุด 1
 จำนวนไลค์ต่อโพสต์รวมกันขงวันที่ 22.03.20 = 5 ไลค์



ตัวอย่างการเก็บข้อมูลจากการวิเคราะห์ Facebook Fan Page

จำนวน comment ต่อ post จะอยู่ที่ 1 ไปถึงเกือบ 200 comment
 Comment ส่วนใหญ่เป็นคำชม ใจกว้างใจ ขอบคุณ มีเป็นคำถามอยู่น้อย
 จำนวน comment ที่ reply ตอบต่อ 1 โนสต์ = 1-3 reply
 จำนวนแชร์ ต่อ 1 โนสต์ ในแต่ละโนสต์จะมีการแชร์ที่ไม่เท่ากัน อย่างที่จะได้
 รับการแชร์เยอะ จะเป็น โนสต์เกี่ยวกับ บทความ วิชยานิพนธ์ วารสาร
 ebook ที่เปิดให้ download ออนไลน์ได้ แต่ถ้าเป็นนวกข่าวสารประกาศ
 ต่างๆ มีการแชร์แต่น้อยกว่า



ห้องสมุดสัญญาธรรมศักดิ์

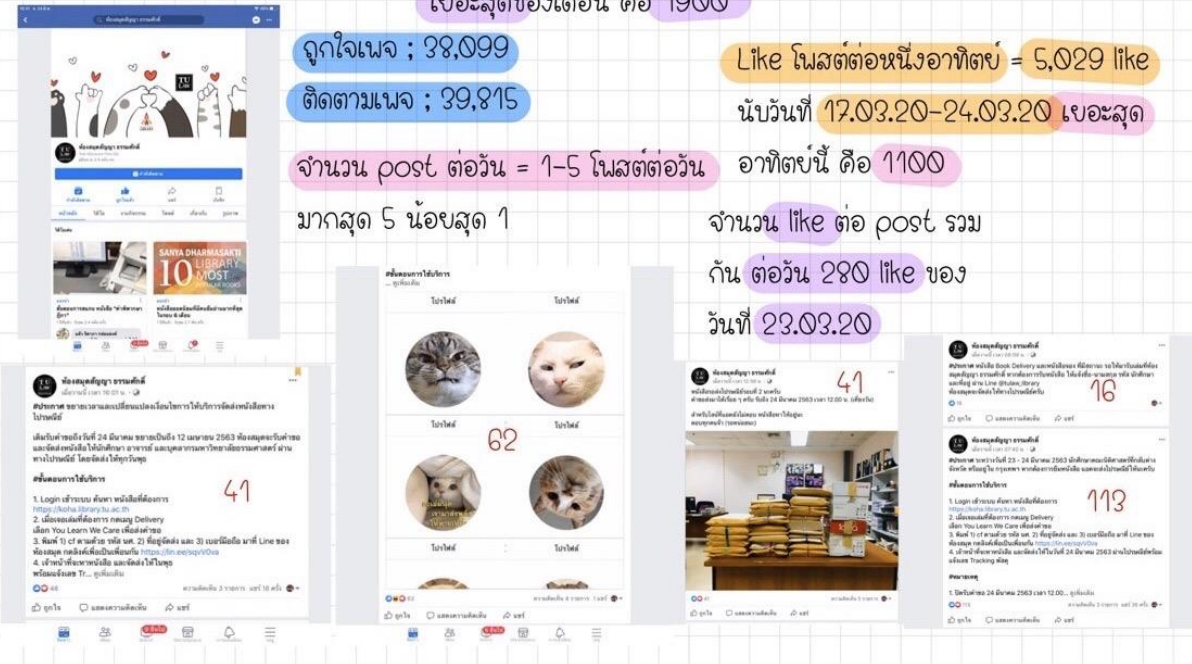
Like โนสต์ต่อหนึ่งเดือน = 20,513 like นับตั้งแต่ 23.02.20-24.03.20
 เอะสุดของเดือน คือ 1900

ถูกใจเพจ ; 38,099
 ติดตามเพจ ; 39,815

Like โนสต์ต่อหนึ่งอาทิตย์ = 5,029 like
 นับวันที่ 17.03.20-24.03.20 เอะสุด

จำนวน post ต่อวัน = 1-5 โนสต์ต่อวัน อาทิตย์นี้ คือ 1100
 มากสุด 5 น้อยสุด 1

จำนวน like ต่อ post รวม
 กัน ต่อวัน 280 like ของ
 วันที่ 23.03.20



ตัวอย่างการเก็บข้อมูลจากการวิเคราะห์ Facebook Fan Page

รหัสประจำตัวผู้ถูกสัมภาษณ์.....

วันที่และเวลาที่สัมภาษณ์.....

แบบสัมภาษณ์

พฤติกรรมกรรรับรูู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระ เรื่อง พฤติกรรมกรรรับรูู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 หลักสูตรสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรรับรูู้ด้านข่าวสารและกิจกรรมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้ให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง

คำถามในการสัมภาษณ์

1. คุณรับข้อมูลข่าวสารของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจากช่องทางใด
2. คุณติดตามแฟนเพจสำนักหอสมุดกลางไหม
3. ในช่วงสถานการณ์โควิด หากคุณต้องการข่าวสารเกี่ยวกับสำนักหอสมุดกลางคุณจะทำอย่างไร
4. คุณได้รับข้อมูลข่าวสารประเภทไหนจากการติดตามแฟนเพจห้องสมุด
5. คุณมีความพึงพอใจต่อแฟนเพจสำนักหอสมุดกลางแค่ไหน
6. หากคุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการห้องสมุดคุณจะเลือกช่องทางไหนในการสอบถาม