



## โครงการงาน

เรื่อง พฤติกรรมการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สมาชิก

|                |                 |                       |
|----------------|-----------------|-----------------------|
| นางสาวจณิสตา   | บัวคลี่         | รหัสนิสิต 61101010304 |
| นางสาวณัฐนรี   | สมมานนท์        | รหัสนิสิต 61101010316 |
| นายธนากร       | กฤษกร ณ อยู่ธยา | รหัสนิสิต 61101010318 |
| นายไมเคิล      | เป็นคี          | รหัสนิสิต 61101010331 |
| นางสาวสลิลลา   | เทพมุล          | รหัสนิสิต 61101010337 |
| นางสาวสุชาดา   | วงศ์หุ่่น       | รหัสนิสิต 61101010734 |
| นางสาวสุรางคณา | จตุเทน          | รหัสนิสิต 61101010735 |

## อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่อง พฤติกรรมการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมาชิก

|                |             |                       |
|----------------|-------------|-----------------------|
| นางสาวจณิสตา   | บัวคลี่     | รหัสนิสิต 61101010304 |
| นางสาวณัฐนรี   | สมมานนท์    | รหัสนิสิต 61101010316 |
| นายธนากร       | กฤษณ อยุธยา | รหัสนิสิต 61101010318 |
| นายไมเคิล      | เป็นคี      | รหัสนิสิต 61101010331 |
| นางสาวสลิลลา   | เทพมูล      | รหัสนิสิต 61101010337 |
| นางสาวสุชาดา   | วงศ์หุ่น    | รหัสนิสิต 61101010734 |
| นางสาวสุรางคณา | จตุเทน      | รหัสนิสิต 61101010735 |

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

โครงการเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ 321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                    | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา .....                                        | 1    |
| 2. ขั้นตอนการศึกษา.....                                                   | 1    |
| 2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย .....                            | 1    |
| 2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา .....                                          | 1    |
| 2.3 วิธีการศึกษา.....                                                     | 1    |
| 2.3.1 การสัมภาษณ์ .....                                                   | 1    |
| 2.3.2 Customer Journey map .....                                          | 3    |
| 2.4 วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลโครงการ .....                                | 3    |
| 2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูล.....                                                | 3    |
| 2.4.1.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์.....                                    | 3    |
| 2.4.1.2 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map.....                     | 6    |
| 2.4.2 สรุปผลโครงการ .....                                                 | 10   |
| 2.4.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ .....                | 10   |
| 2.4.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map ..... | 11   |
| 2.4.2.3 สรุปผลการศึกษา.....                                               | 11   |
| 3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้น.....          | 13   |
| 4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน.....                               | 14   |
| 4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา.....                  | 14   |
| 4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน .....                          | 15   |
| 4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....                                        | 17   |
| ภาคผนวก .....                                                             | 19   |

## 1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้จากการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## 2. ขั้นตอนการศึกษา

### 2.1 ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 7 คน ดังนี้

1. คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร จำนวน 2 คน
2. คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 2 คน
3. คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน
4. คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 1 คน

### 2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้จากการสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### 2.3 วิธีการศึกษา

2.3.1 การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของผู้ใช้ ซึ่งคณะผู้จัดทำได้กำหนดประเด็นคำถามล่วงหน้า ประกอบด้วย การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว การใช้ฐานข้อมูลอื่นของสำนักหอสมุดกลาง มศว ปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้กำหนดเป็นการสัมภาษณ์แบบดำเนินการด้วยตนเองผ่านทาง google meet จากนั้น เมื่อเริ่มสัมภาษณ์จะทำการแจ้งจุดประสงค์และรายละเอียดในการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้สัมภาษณ์รับรู้ และขออนุญาตบันทึกการสนทนา โดยมีแนวคำถามสัมภาษณ์ ดังนี้

### ก่อนการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

1. เคยใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศวหรือไม่? เข้าไปใช้งานในส่วนบ้าง? อย่างไร อธิบายเพิ่มเติม

### ระหว่างการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

2. ประสบการณ์การสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว เป็นอย่างไร? มีปัญหาส่วนใดบ้าง อธิบาย
3. เคยมีปัญหาระหว่างสืบค้นหรือไม่? อย่างไร
4. รู้หรือไม่ว่ามีฐานข้อมูลอื่นที่ มศว บอกรับด้วย และเคยใช้บ้างหรือเปล่า จงอธิบาย  
--- ทดลองให้ผู้ใช้ในการสืบค้นให้ดู --- (เพื่อให้เห็นพฤติกรรม การสืบค้นของผู้ใช้ ทั้งจากฐานข้อมูลเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง และฐานข้อมูลอื่นที่ มศว บอกรับ)

### หลังการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

5. หลังจากสืบค้นแล้ว เจอทรัพยากรฯ ที่ต้องการหรือไม่
  - หากเจอ ตรงตามความต้องการไหม
  - หากไม่เจอ เกิดจากอะไร ติดปัญหาส่วนไหนบ้าง อธิบายเพิ่มเติม
6. อยากให้ปรับปรุงหรือมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือไม่

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้งานจากการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 7 คน เพื่อเป็นตัวแทนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- EX1 แทนนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คนที่ 1
- EX2 แทนนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คนที่ 2
- EX3 แทนนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คนที่ 3
- EX4 แทนนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คนที่ 4
- EX5 แทนนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คนที่ 5
- EX6 แทนนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คนที่ 6

EX7 แทนนิตีระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คนที่ 7

**2.3.2 Customer Journey map** เป็นการศึกษาเส้นทางการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นการบอกเล่าพฤติกรรมของผู้ใช้ ตั้งแต่ก่อนเข้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ก่อนสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการระหว่างการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ หลังสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการสามารถศึกษาเส้นทางนี้เพื่อเข้าใจถึงบริบทของผู้ใช้ นำมาพัฒนาการให้บริการในแต่ละจุด เพื่อให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ในการใช้งานที่ดีขึ้น โดยการทำ Customer Journey map โดยเน้นศึกษาไปที่พฤติกรรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดกลาง มศว เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้จากการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## 2.4 วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลโครงการ

### 2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูล

#### 2.4.1.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 คน สามารถวิเคราะห์ผลข้อมูลได้ดังนี้

#### การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้บริการการสืบค้นของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว เนื่องจากต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปใช้ในการประกอบการเรียน ใช้ในการทำวิทยุทำรายงาน หรือเพื่อประกอบการเรียนรู้ ทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปเล่มและออนไลน์ จากการสัมภาษณ์มีทั้งผู้ที่ไม่รู้จักเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ไม่เคยใช้บริการสืบค้นของสำนักหอสมุดกลาง มศว และมีผู้ไม่รู้จักเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว แต่เคยใช้บริการสืบค้นของเว็บไซต์หอสมุดกลาง มศว เนื่องจากผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปเล่มหนังสือ จึงเดินทางไปยืมหนังสือที่ห้องสมุดด้วยตัวเอง และใช้บริการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ที่ทางห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"ไม่เคยสืบค้นจากเว็บไซต์ห้องสมุด แต่ชอบทรัพยากรแบบออนไลน์มากกว่า" (EX1)

"เคยใช้เว็บไซต์ห้องสมุด ส่วนมากใช้เพื่อค้นหาในการทำวิทยุทำงาน ชอบใช้ทั้งที่เป็นรูปเล่มและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์รูปแบบ pdf" (EX2)

"ใช้เว็บไซต์ห้องสมุดไม่ค่อยบ่อย ส่วนมากจะหาเป็นหนังสือเรียน ชอบที่เป็นตัวเล่มหนังสือมากกว่า" (EX3) (EX5) (EX4)

"ใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค่อนข้างบ่อย ส่วนมากใช้เพื่อค้นหาในการทำวิจัย ทำงาน ชอบใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์รูปแบบ pdf" (EX6) (EX7)

### การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

ส่วนใหญ่ผู้ถูกสัมภาษณ์ที่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว มักจะเริ่มต้นใช้ค้นหาเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ผ่าน Google ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์นั้นจะมีวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใกล้เคียงกัน คือ ค้นหาโดยคำสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านหัวเรื่อง ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านชื่อเรื่อง หรือค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชื่อผู้แต่ง โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการค้นหาแบบพื้นฐาน Simple Search แต่ก็มีผู้ถูกสัมภาษณ์บางคนที่ใช้วิธีการค้นหาแบบขั้นสูง Advanced Search เพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการโดยตรง โดยใช้ฐานข้อมูลของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง และฐานข้อมูลอื่นที่ มศว บอกรับ หลังจากนั้นผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ทำการเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ บ้างก็เลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นแบบรูปเล่ม บ้างก็เลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นแบบออนไลน์ โดยผู้ที่เลือกทรัพยากรที่เป็นแบบรูปเล่มนั้นจะทำการจดเลขเรียกหนังสือ เพื่อไปทำการค้นหาที่ชั้นวางหนังสือในห้องสมุด สำหรับผู้ถูกสัมภาษณ์ที่เลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นแบบออนไลน์นั้นก็จะทำการคลิกดาวน์โหลดไฟล์ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้เลย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"จะเว็บไซต์ห้องสมุดก็จะเข้าผ่าน Google เวลาต้องการค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ จะค้นหาจากชื่อหนังสือ ชื่อผู้แต่ง คำสำคัญที่ต้องการ" (EX1) (EX2) (EX3) (EX4) (EX5) (EX6) (EX7)

"จะใช้วิธีค้นหาแบบ Advanced Search ใช้คำเชื่อมในการค้นหา เช่น AND, OR, NOT เพราะจะทำให้ได้ทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด" (EX7)

"ถ้าค้นหาเจอหนังสือที่เราอยากได้แล้วจะจดเลขเรียกหนังสือแล้วไปค้นหาที่ชั้น" (EX3) (EX4) (EX5)

"ก็จะเลือกหนังสือหรือวิจัยที่เราอยากได้เป็นแบบออนไลน์ แล้วก็กดไปที่ Full Text PDF ที่เราต้องการ จากนั้นก็กดดาวน์โหลดเอกสาร" (EX1) (EX6) (EX7)

### การใช้ฐานข้อมูลอื่นของสำนักหอสมุดกลาง มศว

ผู้ถูกสัมภาษณ์มีทั้งที่ทราบและไม่ทราบว่าเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว มีการบอกรับฐานข้อมูลอื่นด้วย และผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคนที่ไม่ได้เข้าผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว เนื่องจากไม่รู้ว่าหาฐานข้อมูลอื่นที่ มศว บอกรับได้จากส่วนใด เนื่องจากหน้าตาของเว็บไซต์ดูใช้งานยาก สร้างความสับสนให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน 7 คน มีผู้ใช้งานข้อมูลอื่น ๆ ที่ทางสำนักหอสมุดกลาง มศว บอกรับไว้

เพียง 2 คนเท่านั้น เป็นการเข้าใช้แบบบังเอิญโดยไม่ทราบว่าเป็นฐานข้อมูลที่ทางสำนักหอสมุดกลาง มศว บอกรับไว้ จากนั้นผู้สัมภาษณ์จึงให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ลองทดลองใช้งานการสืบค้นในฐานข้อมูลอื่น ๆ ในเว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง มศว โดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ลองสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผ่าน EDS Search และฐานข้อมูลอื่น จากนั้นทำการสอบถามเพิ่มเติมว่าผู้ใช้รู้สึกอย่างไรบ้าง หลังจากลองสืบค้นในฐานข้อมูลอื่นที่ มศว บอกรับ พบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ชอบการใช้งานแบบฐานข้อมูลอื่นที่ มศว บอกรับมากกว่าหน้าสืบค้นของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว โดยให้เหตุผลว่าวิธีการสืบค้นคล้ายกับ Google ที่ใช้งานง่ายมากกว่า หน้าตาไม่ซับซ้อนเท่าเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว และมีรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศ บอกตั้งแต่หน้าแรก ไม่ว่าจะเป็นชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง เรื่องย่อ เป็นต้น อีกทั้งยังมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายกว่าของสืบค้นของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ด้วย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"ไม่รู้เลยว่าเว็บไซต์ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอื่นด้วยนอกจาก swu-discovery " (EX1) (EX2) (EX3) (EX5)

"ไม่รู้เวลาที่สืบค้นวิจัยบ่อย ๆ อย่าง science direct เป็นฐานข้อมูลที่ห้องสมุด มศว บอกรับไว้ด้วย" (EX6) (EX2)

"รู้ว่าเว็บไซต์ห้องสมุดมศว มีฐานข้อมูลอื่น ๆ ด้วย แต่ไม่เคยใช้งาน เพราะว่ามันดูไม่น่าใช้งาน ดูใช้งานยาก" (EX4) (EX7)

"พอลองค้นหาแบบ EDS Search ก็รู้สึกชอบนะ ใช้งานง่ายดี มันอาร์มดคล้าย ๆ วิธีการค้นหาใน Google ชอบตรงที่มันมีรายละเอียดแสดงข้างหน้านั้นเลย ไม่ต้องกดเข้าไปข้างใน" (EX2) (EX3) (EX4) (EX7)

### ปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้บอกถึงปัญหาต่าง ๆ ที่พบระหว่างสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว โดยปัญหาที่พบคือ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการทั้งที่เป็นรูปเล่มและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัดในบางสาขาวิชา ทรัพยากรสารสนเทศมีความเก่าและล้าหลัง UI ของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ไม่สวยงาม ดูไม่น่าใช้งาน ไม่สามารถให้รายละเอียดอย่างครบถ้วนได้ คู่มือแนะนำในการใช้งานในการสืบค้นไม่อัปเดต ทรัพยากรอยู่ไม่ตรงตำแหน่งที่แจ้งไว้ บางทรัพยากรสารสนเทศอยู่ที่องค์กรฯ บางทรัพยากรสารสนเทศอยู่ที่ประสานมิตร ถึงแม้จะติดต่อมีบริการส่งหนังสือระหว่างมหาลัยได้ แต่ก็ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ เพราะในหลาย ๆ ครั้งก็อยากได้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้เลย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ หนังสือ กับพวกไฟล์วิจัยออนไลน์ที่ตีพิมพ์ก็เก่ามากด้วย อาจารย์อยากได้ข้อมูลที่ทันสมัย" (EX2) (EX4) (EX5) (EX6) (EX7)

"ทรัพยากรสารสนเทศไม่ค่อยครอบคลุมกับสาขาที่เรียน มีเอกสารเกี่ยวกับวิชาที่เรียนน้อยมาก" (EX6)

"เว็บไซต์ห้องสมุดดูใช้งานยาก หน้าเว็บไซต์ไม่สวย น่าจะมีรูปที่บอกว่าอะไรคืออะไร เพราะจะได้ไม่ต้องเสียเวลาลึกหลายครั้ง" (EX1) (EX2) (EX3) (EX4) (EX6) (EX7)

"หนังสืออยู่หลายที่ บางเล่มก็อยู่องค์กรฯ บางเล่มก็อยู่ประธานมิตร" (EX5) (EX6)

"คู่มือแนะนำการสืบค้นก็ใช้งานยาก อ่านแล้วยังไม่เข้าใจ เพราะคู่มือไม่อัปเดต" (EX1) (EX2)

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มสำหรับบริการสืบค้นของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว คือ อยากให้มีการพัฒนาหน้าตาของ UI ให้ดูใช้งานง่ายมากขึ้น อยากให้มีรูปภาพหรือไอคอนที่สื่อถึงเรื่องนั้น ๆ รวมถึงเสนออยากให้หน้าค้นหาทรัพยากรสารสนเทศแสดงปกของหนังสือที่เป็นรูปเล่ม เพราะจะทำให้ค้นหาได้สะดวก และได้ทรัพยากรที่ตรงความต้องการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น อยากให้ฐานข้อมูลสำนักหอสมุดกลาง มศว ล็อกอินเพียงครั้งเดียวก็สามารถใช้งานได้เลย ตั้งคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

"ถ้าสมมุติว่าเว็บห้องสมุดโชว์หน้าปกหนังสือตรงที่ค้นหาได้ก็น่าจะดี เพราะบางครั้งจำหน้าปกหนังสือได้ แต่จำชื่อเรื่องไม่ได้" (EX2) (EX5)

"ห้องสมุดน่าจะมีภาพที่บอกว่าตรงนี้คืออะไร แทนที่จะเป็นรายละเอียดหนังสืออย่างเดียว" (EX1) (EX7)

"ทรัพยากรสารสนเทศน่าจะครอบคลุมมากกว่านี้" (EX3) (EX6)

#### 2.4.1.2 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map

จากการรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์พฤติกรรม การสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน สามารถสรุปเส้นทางของ Customer Journey map ได้ 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

**1. ขั้นตอนก่อนการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว** ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบไปด้วย 3 กิจกรรม ดังนี้

**กิจกรรมที่ 1** ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักเริ่มต้นเข้าสู่เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ผ่านทาง google เนื่องจากอาจจะคุ้นชินกับการใช้งาน google มากกว่า โดยค้นหาคำว่า “เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว” หรือ “swu discovery” จุดปะทะในส่วนนี้ คือ google เนื่องจากผู้ใช้ใช้งานผ่านทาง google อยู่เป็นประจำ จึงทำให้กิจกรรมนี้ผู้ใช้ยังรู้สึกพึงพอใจอยู่ ทำให้ไม่พบปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

**กิจกรรมที่ 2** เมื่อเข้าสู่เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว แล้ว ผู้ใช้จะเลือกใช้งานในฐานข้อมูลที่คุ้นเคย คือ SWU discovery หรือเลือกใช้งานฐานข้อมูลอื่นที่สำนักหอสมุดกลาง มศว บอกรับไว้ เช่น EDS search ScienceDirect ฯลฯ ซึ่งจุดปะทะในส่วนนี้ คือ หน้าเว็บเพจของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว จากตรงนี้จะเห็นว่าผู้ใช้รู้สึกไม่พึงพอใจมาก เพราะปัญหาที่พบในจุดนี้ คือ หน้าตา UI มีความซับซ้อน ไม่มีความสวยงาม ไม่น่าดึงดูด ดูใช้งานยาก รวมถึงคู่มือแนะนำการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ยังไม่มีการอัปเดตให้ตรงกับหน้าเว็บไซต์ในปัจจุบัน ผู้ใช้จึงต้องทำการศึกษาดูด้วยตัวเองแทน โดยโอกาสที่เราสามารถพัฒนาจากปัญหาได้นั้น คือ การปรับปรุง UI ใหม่ให้หน้าตาดึงดูดมากขึ้น และเปลี่ยนระบบภายในเว็บไซต์ให้มีความเข้าใจง่าย ลดความซับซ้อนของรายละเอียดการแสดงผลข้อมูล และปรับปรุงคู่มือให้มีความทันสมัย อัปเดตให้ตรงกับหน้าเว็บในปัจจุบัน

**กิจกรรมที่ 3** ก่อนเริ่มการสืบค้น ผู้ใช้จะทำการล็อกอินบัญชีก่อนใช้งาน ซึ่งระบบของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ออกแบบให้ผู้ใช้ต้องล็อกอินก่อนใช้งานทุกครั้งที่เป็นการยืนยันตัวตนว่าเป็นนิสิต บุคลากร มศว หรือผู้ใช้อย่างอื่น เพื่อสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้ในการใช้งาน แล้วจึงจะสามารถใช้งานในส่วนอื่น ๆ ในเว็บไซต์ได้ ซึ่งจุดปะทะในส่วนนี้ คือ หน้าล็อกอินในแต่ละฐานข้อมูล จากตรงนี้จะเห็นว่าผู้ใช้รู้สึกไม่พึงพอใจมาก เพราะปัญหาที่พบในจุดนี้ คือ การที่ผู้ใช้ต้องเสียเวลาไปกับการล็อกอินใหม่ทุกครั้งในแต่ละฐานข้อมูล เนื่องจากระบบไม่สามารถจดจำผู้ใช้ได้ และระยะเวลาในการล็อกอินก็มักจะหมดอายุบ่อย โดยโอกาสที่เราสามารถพัฒนาจากปัญหาได้นั้น คือ ปรับปรุงระบบให้สามารถจดจำ IP address ของผู้ใช้ได้ เพื่อสร้างความเสถียรกับการใช้งาน ระบบสามารถจดจำผู้ใช้ได้นานกว่าเดิม โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาล็อกอินหลายครั้ง

**2. ขั้นตอนระหว่างการใช้สืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบไปด้วย 4 กิจกรรม ดังนี้**

**กิจกรรมที่ 1** ผู้ใช้จะทำการค้นหาโดยใช้คำที่ต้องการลงไป ไม่ว่าจะเป็น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง เป็นต้น ซึ่งจะเลือกค้นหาผ่านทาง simple search หรือ advanced search ตามความถนัดและประสบการณ์ของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งจุดปะทะในส่วนนี้ คือ simple search และ advanced search จากตรงนี้จะเห็นว่าผู้ใช้รู้สึกไม่พึงพอใจมาก เพราะปัญหาที่พบในจุดนี้ คือ หน้าจอมักจะขึ้น error ในอุปกรณ์การใช้งานบางชนิด จึงทำให้ไม่สามารถค้นหาในหน้าแรกของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ได้ อีกทั้งหากพิมพ์คำผิด ระบบจะไม่ขึ้นรายการทรัพยากรสารสนเทศมาให้เลย จนกว่าผู้ใช้จะแก้เป็นคำที่ถูกต้อง โดยโอกาสที่เราสามารถ

พัฒนาจากปัญหาได้นั้น คือ การปรับปรุงระบบในหน้าค้นหาในหน้าแรกของเว็บไซต์ให้สามารถค้นหาได้จริง สามารถรองรับกับทุกระบบปฏิบัติการ และส่วนสำคัญคือการปรับปรุงระบบคาดเดาคำหรือทรัพยากรฯ ที่ใกล้เคียงมาแสดงผล ซึ่งลักษณะการทำงานคล้ายกับของ Google

**กิจกรรมที่ 2** เมื่อค้นหาทรัพยากรในหัวข้อเรื่องที่ต้องการแล้ว ผู้ใช้จะทำการเลื่อนหาและดูรายละเอียดทรัพยากรที่แสดงผลลัพธ์ขึ้นมา อาจมีทั้งที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จุดปะทะตรงส่วนนี้ คือ รายการทรัพยากร จากตรงนี้จะเห็นได้ว่าผู้ใช้เริ่มรู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะปัญหาที่พบในจุดนี้ คือ การแสดงผลรายการทรัพยากรฯ ไม่น่าสนใจ ไม่มีความเสถียร เพราะเมื่อทำการคลิกดูรายละเอียดของเนื้อหาเสร็จแล้ว กลับมาดูที่รายการทรัพยากรฯ อีกครั้ง ระบบกลับไม่จดจำว่าผู้ใช้เลื่อนค่างไว้ล่าสุดที่ตรงส่วนไหน ทำให้ผู้ใช้ต้องทำการเลื่อนหารายการทรัพยากรสารสนเทศที่ดูค่างไว้ล่าสุดอีกครั้งด้วยตัวเอง โดยโอกาสที่เราสามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบ คือ ปรับปรุงความเสถียรของระบบ โดยการขึ้นหน้าตาใหม่เมื่อดูรายละเอียดทรัพยากรฯ ฯลฯ อีกทั้งแก้ไขการแสดงผลรายละเอียดของทรัพยากรฯ เช่น เพิ่มรูปภาพ เพิ่มเรื่องย่อ หรืออื่น ๆ เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานมากที่สุด

**กิจกรรมที่ 3** เมื่อผู้ใช้เลื่อนหาทรัพยากรสารสนเทศแล้วไม่พบกับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ ผู้ใช้จะทำการกรองทรัพยากรฯ โดยเรียงลำดับตามความต้องการ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความเฉพาะเจาะจง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น จุดปะทะตรงส่วนนี้ คือ ช่องปรับแต่งผลลัพธ์ โดยผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าช่องปรับแต่งผลลัพธ์ใช้งานง่าย น่าสนใจ และใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งกิจกรรมนี้ผู้ใช้ยังรู้สึกพึงพอใจอยู่ ทำให้ไม่พบปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนาจากจุดนี้

**กิจกรรมที่ 4** เลือกรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการหลังจากที่ผู้ใช้กดคัดกรองทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้อาจจะเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปเล่ม หรือทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นออนไลน์นั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ จุดปะทะตรงส่วนนี้ คือ ทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นรูปเล่ม หรือออนไลน์ จากเส้นความรู้สึก จะเห็นได้ว่าผู้ใช้เริ่มไม่พอใจ เพราะปัญหาที่พบในจุดนี้ คือ ปัญหาเรื่องทรัพยากรฯ เช่น ไม่เพียงพอ อยู่ห้องสมุดต่างสาขา เนื้อหาไม่มีความทันสมัย และเนื้อหาไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาฯลฯ โดยโอกาสที่เราสามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบได้ คือ บอกรับทรัพยากรสารสนเทศเพิ่ม ทั้งในแง่ของความทันสมัย ตามความต้องการของผู้ใช้ ความหลากหลายของสาขาวิชา รวมถึงทรัพยากรที่รองรับทุกสาขาวิชาที่ให้บริการ

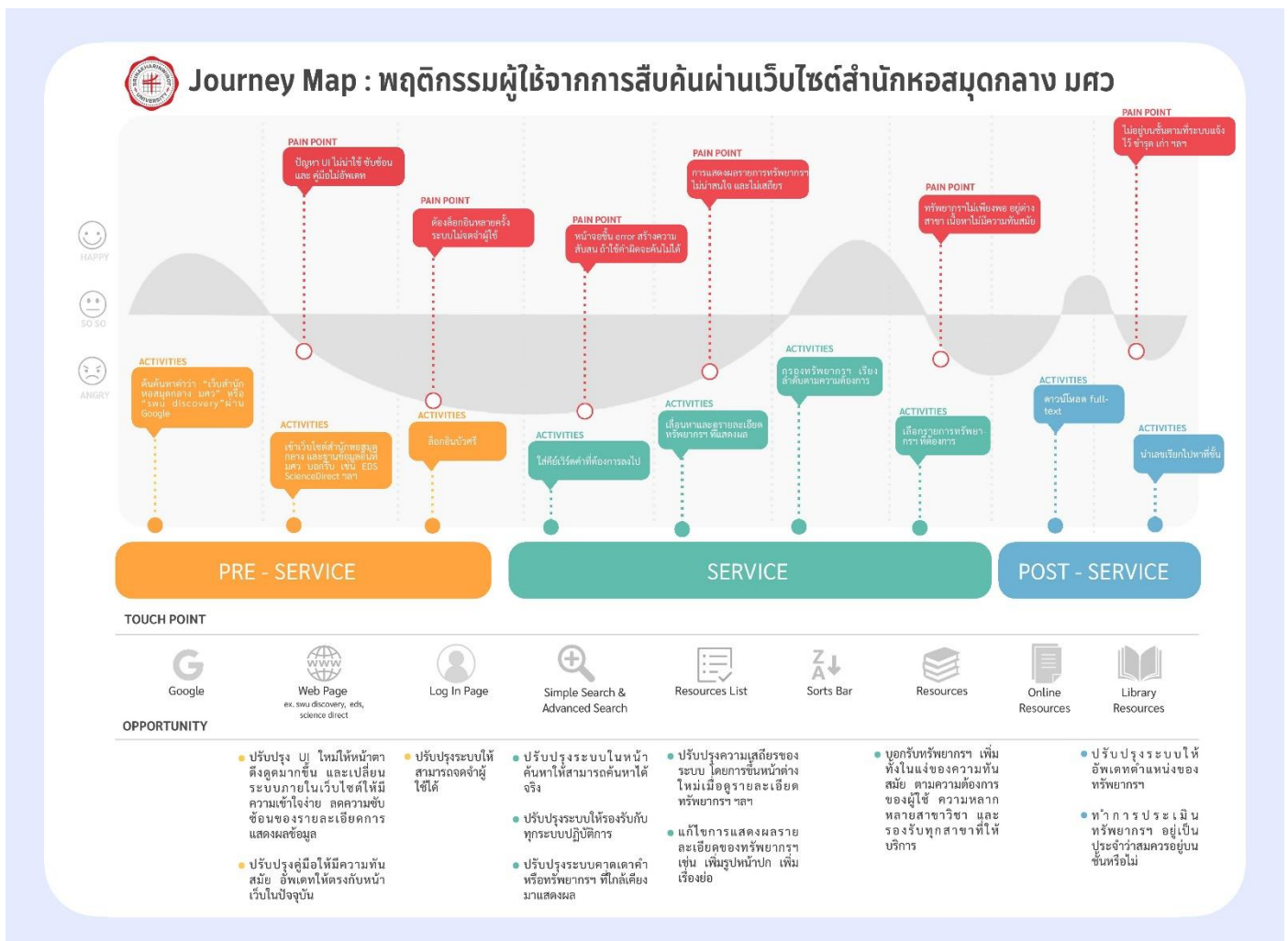
**3. ขั้นตอนหลังการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ** ประกอบไปด้วย 2 กิจกรรม ดังนี้

**กิจกรรมที่ 1** ถ้าผู้ใช้ต้องการทรัพยากรแบบออนไลน์ ก็จะสามารถดาวน์โหลด full-text ได้เลย จุดปะทะตรงส่วนนี้ คือ ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบออนไลน์ จากเส้นความรู้สึก จะเห็นได้ว่าผู้ใช้พึงพอใจ

เพราะขั้นตอนในการโหลดไฟล์ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย ซึ่งกิจกรรมนี้ผู้ใช้ยังรู้สึกพึงพอใจอยู่ ทำให้ไม่พบปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนาจากจุดนี้

**กิจกรรมที่ 2** ถ้าผู้ใช้ต้องการตัวเล่มก็จะรู้ว่าตัวเล่มอยู่สาขาไหน เพื่อที่จะทำการนำเลขเรียกไปค้นหาที่ชั้นหนังสือภายในห้องสมุด จุดปะทะตรงส่วนนี้ คือ ระบบ และทรัพยากรสารสนเทศ จากเส้นความรู้สึก จะเห็นได้ว่าผู้ใช้เริ่มไม่พอใจ เพราะปัญหาที่พบในจุดนี้ คือ ปัญหาเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ไม่อยู่บนชั้นตามที่ระบบแจ้งไว้ ชำรุด เก่า ฯลฯ ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้หนังสือตามที่ต้องการ โดยโอกาสที่เราสามารถพัฒนาจากปัญหาที่พบได้ คือ ปรับปรุงระบบให้อัพเดทตำแหน่งของทรัพยากรสารสนเทศ และทำการประเมินทรัพยากรสารสนเทศอยู่เป็นประจำว่าสมควรอยู่บนชั้นหรือไม่

และเมื่อนำมาจัดทำเป็น Customer Journey Map ได้ดังรูปต่อไปนี้



## 2.4.2 สรุปผลโครงการ

### 2.4.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

#### การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า มีผู้รู้จักและเคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว มากที่สุด รองลงมาด้วยมีผู้ไม่รู้จักเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว แต่เคยใช้บริการ และมีผู้ไม่รู้จักเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว และไม่เคยใช้บริการ โดยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดของผู้ถูกสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ ทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มหนังสือ และทรัพยากรที่เป็นออนไลน์ โดยทรัพยากรทั้งสองอย่างถูกใช้ในจำนวนที่เท่ากัน

#### การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ผ่าน Google โดยวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 วิธีหลัก ๆ คือ การใช้วิธีแบบ Simple Search ซึ่งเป็นวิธีที่มีผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้งานมากที่สุด รองลงมาด้วยการใช้วิธีแบบ Advanced Search โดยวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแบบ Simple Search นั้น ผู้ถูกสัมภาษณ์มีวิธีสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ 4 วิธีดังนี้ ซึ่งวิธีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุดคือ สืบค้นจากคำค้น รองลงมาด้วยสืบค้นจากหัวเรื่อง รองลงมาด้วยสืบค้นจากชื่อเรื่อง และสุดท้ายคือ สืบค้นจากชื่อผู้แต่ง

#### การใช้ฐานข้อมูลอื่นของสำนักหอสมุดกลาง มศว

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสำนักหอสมุดกลาง มศว มีการบอกรับฐานข้อมูลอื่น และไม่เคยใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่ทางสำนักหอสมุดกลาง มศว บอกรับไว้ แต่มีผู้ที่เคยใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่ทางสำนักหอสมุดกลาง มศว บอกรับไว้ เป็นการเข้าใช้แบบบังเอิญ โดยที่ไม่ทราบว่าฐานข้อมูลที่ใช้บริการสืบค้นนั้นเป็นฐานข้อมูลที่ทางสำนักหอสมุดกลาง มศว บอกรับไว้ นอกจากนี้หลังจากที่ผู้สัมภาษณ์ทดลองให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทดลองสืบค้นทรัพยากรผ่าน EDS Search ปรากฏว่าผู้ถูกสัมภาษณ์นั้นชอบการสืบค้นทรัพยากรผ่าน EDS Search มากกว่า เนื่องจากใช้งานง่าย ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้มีความหลากหลาย และหน้าตาคล้ายกับ google ที่ใช้งานอยู่เป็นประจำ

#### ปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

จากการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า ปัญหาในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว มากที่สุดคือ UI ของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ไม่สวยงาม ดูไม่น่าใช้งาน รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการทั้งทรัพยากรที่เป็นตัวเล่ม และทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นออนไลน์ รองลงมาคือทรัพยากรเก่าเกินไป รองลงมาคือทรัพยากรไม่อยู่ตรงตำแหน่ง รองลงมาคือทรัพยากรอยู่ต่างสาขา บางทรัพยากรอยู่ที่ห้องสมุดวิทยาเขตองครักษ์ บางทรัพยากรอยู่วิทยาเขตประสานมิตร และปัญหาสุดท้ายคือ คู่มือแนะนำการใช้งานในการสืบค้นยุ่งยาก ไม่สามารถอธิบายการใช้งานให้เข้าใจได้

### 2.4.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำ Customer Journey Map

จากการทำ Customer journey map ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ในการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว โดยทิศทางการใช้งานของผู้ใช้ในขณะก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ ทำให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ใช้ จุดปะทะ ปัญหาที่พบ และโอกาสในการพัฒนา ซึ่งในขั้นตอนก่อนการสืบค้นผู้ใช้จะเลือกเข้าสู่เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ผ่านทาง Google และเมื่อเข้ามาแล้ว ผู้ใช้จะต้องทำการล็อกอินก่อนใช้งานในแต่ละฐานข้อมูลที่มีบริการ โดยผู้ใช้บอกถึงปัญหาในขั้นตอนข้างต้นนี้ว่า หน้าเว็บไม่น่าใช้งาน ชับซ้อน และคู่มือไม่อัปเดต อีกทั้งต้องมีการล็อกอินบ่อยครั้ง เพราะระบบไม่มีการจดจำผู้ใช้ ขั้นตอนต่อไป คือ ขั้นตอนระหว่างการสืบค้นที่ผู้ใช้จะใส่คีย์เวิร์ดคำที่ต้องการลงไปในช่วงค้นหา จากนั้นเลื่อนหาและดูรายละเอียดของทรัพยากรที่แสดงผล โดยปัญหาที่พบ คือ หน้าจอขึ้นคำว่า error เพราะถ้าใช้คำค้นผิดจะทำให้ไม่สามารถค้นหาทรัพยากรที่ต้องการได้ อีกทั้งการแสดงผลรายการทรัพยากรไม่มีความเสถียรและรายการทรัพยากร ไม่น่าสนใจ แต่การกรองทรัพยากร โดยเรียงลำดับทรัพยากร ผู้ใช้ชื่นชอบเป็นอย่างมาก เนื่องจากใช้งานง่าย ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการ และเมื่อเลือกรายการทรัพยากร ที่ต้องการแล้ว ผลลัพธ์ก็จะปรากฏว่าทรัพยากร มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ บ้างอยู่ต่างสาขา เนื้อหามักไม่อัปเดต ไม่มีความทันสมัย อีกทั้งไม่ครอบคลุมเนื้อหาสาขาวิชาที่ต้องการมากเท่าที่ควร จึงเกิดเป็นปัญหาได้ และขั้นตอนสุดท้าย คือ ขั้นตอนหลังการสืบค้นที่ผู้ใช้ เมื่อนำเลขเรียกหนังสือไปหาที่ชั้น สำหรับทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลด full-text ได้ทันที และถ้าต้องการทรัพยากรสารสนเทศแบบตัวเล่ม ผู้ใช้จะทำการนำเลขเรียกไปหาที่ชั้นหนังสือ แต่ก็พบปัญหาคือ หนังสือมักไม่อยู่บนชั้นตามที่แจ้งไว้ หรือมีความชำรุด เก่าและขาดบ้าง จึงเป็นปัญหาที่พบในขั้นตอนหลังใช้บริการได้ ดังนั้นทางเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ควรมีการปรับปรุงหน้าตาของระบบให้ดึงดูดผู้ใช้งานมากขึ้น และพัฒนาส่วนต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการเว็บไซต์อีกครั้ง

### 2.4.2.3 สรุปผลการศึกษา

สามารถสรุปผลรวมตามวัตถุประสงค์ได้ 2 ประเด็น ดังนี้

#### 1. ประเด็นด้านพฤติกรรมผู้ใช้จากการสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*ก่อนการสืบค้น*ของผู้ใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

ผู้ส่วนใหญ่ใช้ Google เป็นช่องทางหลักในการเข้าสู่เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว เนื่องจากอาจจะคุ้นชินกับการใช้งาน google มากกว่า และเมื่อเข้าสู่เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว แล้ว ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเลือกค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลที่คุ้นเคย คือ swu discovery หรือเลือกใช้ฐานข้อมูลอื่นที่ มศว บอกรับ เช่น EDS ScienceDirect ฯลฯ ทำให้เข้าสู่ขั้นตอนต่อไปคือ การล็อกอินบัญชี

ก่อนใช้งาน ซึ่งระบบของเว็บไซต์ออกแบบให้ผู้ใช้ต้องล็อกอินก่อนใช้งานทุกครั้งเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน เนื่องด้วยต้องการสร้างความปลอดภัยให้ผู้ใช้

**ระหว่าง**การสืบค้นของผู้ใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

ส่วนขั้นตอนต่อมาคือการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยผู้ใช้นั้นจะทำการค้นหาโดยใช้คีย์เวิร์ดคำที่ต้องการลงไป ไม่ว่าจะเป็น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง เป็นต้น เมื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้แล้ว ผู้ใช้จะสามารถเลื่อนหาทรัพยากรที่สนใจและกรองทรัพยากรฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น แล้วจึงเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

**หลัง**การสืบค้นของผู้ใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

เมื่อผู้ใช้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้ว ผู้ใช้ที่ต้องการตัวเล่มก็จะดูว่าตัวเล่มอยู่ที่ใด เพื่อที่จะทำการจดเลขเรียกไปค้นหาที่ชั้นหนังสือภายในห้องสมุด แต่ถ้าผู้ใช้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์ ผู้ใช้จะสามารถทำการดาวน์โหลด Full-text เพื่อใช้งานได้ทันที

**ปัญหา**ที่พบจากการสืบค้นของผู้ใช้

ปัญหาที่พบคือ UI ของเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ สร้างความสับสน และยังพบข้อมูลคู่มือที่ไม่มีการอัปเดตให้ตรงกับเว็บไซต์ในปัจจุบัน ผู้ใช้ต้องทำการศึกษาดูด้วยตัวเองแทน และยังมีปัญหาระบบ ผู้ใช้ต้องล็อกอินใหม่ทุกครั้งในแต่ละฐานข้อมูลเป็นกิจกรรมซ้ำซ้อน และหากมีการพิมพ์คีย์เวิร์ดคำผิด ระบบจะไม่ขึ้นรายการทรัพยากรสารสนเทศมาให้เลย จนกว่าผู้ใช้จะแก้เป็นคำที่ถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลาไปกับการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยตัวเอง อีกทั้งการแสดงผลรายการทรัพยากรฯ ไม่มีความเสถียร เพราะเมื่อทำการคลิกดูรายละเอียดของเนื้อหาเสร็จแล้ว กลับมาดูที่รายการทรัพยากรฯ อีกครั้ง ระบบกลับไม่จดจำว่าผู้ใช้เลื่อนค้างไว้ล่าสุดที่ตรงส่วนใด ทำให้ผู้ใช้ต้องทำการเลื่อนหารายการทรัพยากรสารสนเทศที่ดูค้างไว้ล่าสุดอีกครั้งด้วยตัวเอง และอีก คือ ปัญหาเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เพียงพอ ไม่หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหาในสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย ตัวเล่มไม่อยู่บนชั้นตามที่ระบบแจ้งไว้ หรือตัวเล่มชำรุด เก่าบ้าง เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้หนังสือตามที่ต้องการ

**2. ประเด็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ**

**1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:** จำเป็นที่จะต้องมีการอัปเดตให้มีความทันสมัยเข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปทั้งตัวเล่มและแบบออนไลน์ จัดการทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้แต่ละสาขา และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้หลากหลายครอบคลุมกับบทเรียน

**2) ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ:** ปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น เนื่องจากบางอุปกรณ์ไม่สามารถสืบค้น swu discovery ในหน้าแรกได้ อีกทั้งลดความซ้ำซ้อนจากการ log in ในแต่ละฐานข้อมูล และปรับปรุงระบบให้สามารถเดาคำค้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องค้นหาหลายรอบ

**3) ด้าน UI ของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว:** ควรพัฒนาในเรื่องของการออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้สวยงาม เข้าใจง่ายขึ้น โดยอาจจะใช้สัญลักษณ์แทนการใช้ตัวอักษรเพียงอย่างเดียว รวมทั้งทำให้ระบบสามารถตอบโต้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

4) **ด้านฐานข้อมูลอื่น:** ผู้ใช้ไม่ทราบว่าฐานข้อมูลที่ทางหอสมุดบอกรับอยู่ เพราะหน้าเว็บสร้างความสับสน ดูใช้งานยาก จึงควรที่จะต้องพัฒนาหน้าเว็บและฐานข้อมูลอื่นให้ดูไม่ซับซ้อนต่อการใช้งาน อีกทั้งควรจัดทำคู่มือขึ้นมาใหม่ให้ตรงกับหน้าเว็บในปัจจุบัน

### 3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้น

#### 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

แนวทางในการปรับปรุงด้านทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นที่จะต้องมีความอัปเดตให้มีความทันสมัยให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปทั้งตัวเล่มและแบบออนไลน์ และจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ทั้งสองสาขาเพื่อลดปัญหาทรัพยากรอยู่ต่างสาขา และนำเข้าทรัพยากรหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาบทเรียน

#### 2) ด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศระบบไม่ค่อยมีความเสถียรภาพ ในบางอุปกรณ์ไม่สามารถสืบค้น swu discovery ในหน้าแรกได้ และต้องทำการ log in หลายครั้งเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนซึ่งสร้างความรำคาญให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังมีปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ผิดแล้วทางระบบไม่สามารถเดาคำได้จึงอยากให้มีระบบมีการเดาคำค้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องค้นหาหลายรอบ ระบบการสืบค้นสารสนเทศจึงต้องปรับปรุงใหม่ให้เข้าถึงได้ทุกอุปกรณ์การใช้งาน มีความเสถียรภาพและสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการมากขึ้นและจัดการกับ session อายุการใช้งานให้เพิ่มขึ้น

#### 3) ด้าน UI ของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว

การพัฒนาด้าน User interface หรือ UI ควรมีการออกแบบที่เน้นไปที่เรื่องของ หน้าตา ความสวยงาม และทุกอย่างที่จะเป็นการโต้ตอบกับผู้ใช้งานเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว การใช้งานที่ก่อให้เกิดความสับสนของผู้ใช้งาน แนวทางในการปรับปรุงคือควรมีการออกแบบหน้าตาของเว็บไซต์ให้ใช้งานและเข้าใจง่าย ออกแบบเมนูต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ให้ผู้ใช้เข้าใจได้ง่าย ลดจำนวนตัวอักษรลง และเพิ่มการใช้สัญลักษณ์ หรือไอคอนแทนการใช้ตัวอักษร ทั้งนี้หน้าตาของ UI ควรออกแบบให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรกของการใช้งาน หน้าของการแสดงรายการจากการสืบค้นทรัพยากรควรมีการเพิ่มรายละเอียดของทรัพยากรนั้น ๆ เพิ่มเติม เช่น เรื่องย่อ หรือสาระสำคัญของทรัพยากรนั้น ๆ และเพิ่มรูปปกของทรัพยากรเพื่อให้ผู้ใช้สามารถประเมินความต้องการได้

#### 4) ด้านฐานข้อมูลอื่น

แนวทางการปรับปรุงแก้ไขด้านฐานข้อมูลอื่น โดยส่วนมากผู้ใช้ไม่ทราบว่าทางสำนักหอสมุดกลาง มศว มีฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่ทางหอสมุดบอกรับอยู่เพราะดูใช้งานยาก จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาในส่วนของฐานข้อมูลอื่นให้มีความน่าใช้งาน มีจุดดึงดูดให้ผู้ใช้สนใจและดูไม่ซับซ้อนต่อการใช้งาน และคู่มือที่มีนั้นไม่มีความอัปเดต จึงต้องจัดทำขึ้นมาใหม่ให้เหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบัน

#### 4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน

##### 4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา

###### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 1 (จณิสตา)

= ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการศึกษากระบวนการใช้งานของผู้ใช้อย่างหลากหลายวิธี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไของค์กร การศึกษาผู้ใช้งานจะทำให้เห็นถึงปัญหาได้ชัดเจนมากขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการจะนำไปพัฒนาองค์กรต่อให้ตรงตามความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างมากที่สุด

###### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 2 (ณัฐนรี)

= เข้าใจผู้ใช้งานมากขึ้นว่าผู้ใช้งานต้องการสิ่งใดมากที่สุด ทำให้ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับผู้ใช้งานที่สุดและมีประสิทธิภาพ เมื่อนำ journey map มาประกอบกับการศึกษาผู้ใช้งานในครั้งนี้ทำให้เห็นภาพมากขึ้น และสามารถแก้ปัญหานั้นๆได้อย่างตรงจุด เข้าใจว่าตรงการเพิ่มตรงไหน ต้องทำส่วนไหนให้ดีขึ้น

###### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 3 (ธนากร)

= เข้าใจความหมายของการศึกษาผู้ใช้งานมากขึ้น เข้าถึงถึงกระบวนการในการศึกษาผู้ใช้งานว่ามีขั้นตอนการทำอะไร พร้อมทั้งได้นำเอาความรู้ตรงนี้ไปปรับใช้กับการทำงานในรายวิชา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับรายวิชาอื่น ๆ ได้อีกด้วย

###### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 4 (ไมเคิล)

= การศึกษาผู้ใช้ Customer Journey เป็นวิธีการที่ศึกษากระบวนการใช้งานของผู้ใช้ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบบริการขององค์กรอีกวิธีหนึ่งที่สามารถเห็นผลได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งกระบวนการนั้นจะเป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ที่มีความสัมพันธ์กับสถาบันบริการ ตั้งแต่ก่อนใช้ ระหว่างใช้ และหลังใช้บริการ เพื่อเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมความพึงพอใจที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด และยังเป็นอีกวิธีที่ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้ใช้อย่างแท้จริง เรียกได้ว่าสามารถหาปัญหาได้ตรงจุด และแก้ปัญหาให้มีคุณภาพ

###### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 5 (สลิลา)

= เป็นการศึกษาผู้ใช้ในหลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ การสังเกตผู้ใช้และใช้ Journey Map ที่ทำให้เราอธิบายความหมายและประเภทของผู้ใช้สารสนเทศได้อย่างถูกต้องและเพื่อศึกษาแนวคิดความต้องการและพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ได้อย่างเข้าใจ

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 6 (สุชาดา)

= มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของกระบวนการในการศึกษาผู้ใช้ ว่ามีด้วยกันหลายวิธีที่จะทำให้เราสามารถศึกษาผู้ใช้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ การสังเกต การสำรวจ การทำ customer journey map focus group ฯลฯ ที่ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกัน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แต่ละคนได้

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 7 (สุรางคณา)

= การทำ journey map จะช่วยให้เราเห็นประสบการณ์ของผู้ใช้ เห็นเส้นทางการสืบทอดทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่ต้นจนจบอย่างละเอียด ซึ่งจะช่วยให้เห็นสามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละจุด และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงประเด็น ทำให้เราเข้าใจพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละจุด เพื่อที่เราจะพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

### **4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน**

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 1 (จณิสตา)

= จากการทำงานได้เรียนรู้ถึงทักษะการสื่อสารและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องด้วยสถานการณ์โรคระบาด โควิด-19 ทำให้สมาชิกไม่สามารถทำงานร่วมกันโดยการนัดพบกันได้ จึงต้องทำงานร่วมกันผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เนื่องจากการทำงานทางช่องทางออนไลน์ทำให้การสื่อสารและการทำงานกับสมาชิกยุ่งยากมากยิ่งขึ้น รวมถึงการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ต้องมีการแก้ไขปัญหาโดยการสัมภาษณ์ทางออนไลน์ ซึ่งการสัมภาษณ์เป็นส่วนสำคัญของงานอย่างมาก การสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างมากในการทำงาน

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 2 (ณัฐนรี)

= ได้เห็นความแตกต่างของผู้ใช้แต่ละคนว่าในแต่ละคนนั้นมีความคิดเห็นต่อการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต่างกัน ผู้ใช้แต่ละคนนั้นมีประสบการณ์การใช้ที่ไม่เหมือนกัน บางคนบอกใช้งานง่าย บางคนไม่เคยใช้งานเลยทำให้เห็นภาพการศึกษาผู้ใช้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นเมื่อได้ลงมือปฏิบัติจริง

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 3 (ธนากร)

= จากการทำงานครั้งนี้ได้พัฒนาทักษะทักษะกระบวนการในการทำงานต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ได้ฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์แบบมีเหตุผล ทำให้รู้จักการรับฟังและตีความสิ่งที่ได้ผู้ให้สัมภาษณ์

และยังได้ฝึกการสังเกตพฤติกรรมในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้ยังได้ฝึกทักษะในการทำ journey map ทำให้เราได้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ และจุดที่ควรแก้ไขของบริการในการทำโปรเจกต์ในครั้งนี้ ทั้งนี้เราก็ก็นำไปวิเคราะห์และหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุดเพื่อให้บริการออกมาดีที่สุด และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 4 (ไมเคิล)

= จากการทำงานครั้งนี้ทักษะที่มีการพัฒนาอย่างมาก คือ ทักษะการคิดวิเคราะห์และจับประเด็น เนื่องจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ในจำนวนที่มีหลากหลายความคิด และวิธีการใช้ เราจะทำอย่างไรให้การทำ customer journey นั้นสามารถครอบคลุมและจับประเด็นสำคัญ เพื่อมาพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีคุณภาพ รวมถึงทำให้ได้เห็นความคิดของผู้ใช้ที่ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากปกติเราก็จะรับรู้ปัญหาเพียงแต่ในสังคมของตนเอง การทำงานครั้งนี้ก็ทำให้เราได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งที่เราเคยพบ เพื่อนต่างสาขาวิชา ต่างรูปแบบการเรียนก็พบเจอปัญหา ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้งานนี้มีความน่าสนใจอย่างมาก

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 5 (สลิลลา)

= ทักษะที่ได้จากการทำโปรเจกต์นี้ สามารถเริ่มอธิบายถึงความหมายกระบวนการศึกษาผู้ใช้และอธิบายถึงประโยชน์ของการศึกษาของผู้ใช้ออกมาได้อย่างตรงจุด และสามารถเรียนรู้ทักษะของชีวิตอีกด้วยว่าเมื่อมีปัญหาขัดข้องในการทำงานอย่างหนึ่งจะต้องเตรียมรับมือ มีแผนการต่างๆ เอาไว้แก้สำหรับปัญหาที่มาในระยะทั้งสั้นและยาวอย่างเช่น ช่วงนี้มีการระบาดของโรคโควิด19 ทำให้ไม่สามารถเดินทางไปพบผู้ใช้สัมภาษณ์หรือทำงานร่วมกับเพื่อนๆ คนอื่นในกลุ่มได้จึงต้องพบเจอกันผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ มีหลากหลายฟังก์ชันกันไป ให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเพื่อสังเกตผู้ใช้งานมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์อย่างไรก็สามารถดูได้ผ่านการใช้งานแอปต่างๆ นี้ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ไม่ได้ทำให้การทำงานเป็นทีมบกพร่องแต่อย่างใด ทุกคนแบ่งหน้าที่ชัดเจนและทำงานของตนเองอย่างรอบคอบเมื่อไม่เข้าใจก็ทำการประสานงานเข้ามาวิดิโอกลุ่มกันเพื่อชี้แจงรายละเอียดของงาน

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 6 (สุชาดา)

= ได้พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการประสานงาน เนื่องจากหากไม่มีความกล้าแสดงความคิดเห็นหรือถามในเรื่องที่สงสัยในตอนคุยงานกันให้ชัดเจนไปเลย อาจทำให้การทำงานไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ อีกทั้งเป็นครั้งแรกที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้ เนื่องจากในการทำงานก่อนหน้านั้นมักใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลผู้ใช้ จึงเห็นได้ว่าการสัมภาษณ์ เพื่อให้

ได้ข้อมูลเชิงลึกเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เพราะเมื่อผู้ใช้ตอบคำถามนอกเหนือจากที่เราถามหรือเริ่มนึกไม่ออกว่าจะตอบอะไร เราก็จะทำการแอบไคต์ไลน์คำตอบบางคำออกไปบ้าง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถตอบคำถามได้ง่ายขึ้น ซึ่งในตอนแรกที่เริ่มสัมภาษณ์คนแรกยังจับจุดไม่ถูก แต่พอเริ่มสัมภาษณ์คนต่อ ๆ ไป จะทำให้การสัมภาษณ์นั้นง่ายมากขึ้น เพราะเริ่มรู้แนวในการถาม-ตอบบ้างแล้ว และรู้สึกว่าการทำ customer journey map ช่วยให้การศึกษาผู้ใช้เป็นเรื่องง่ายขึ้นมาก เนื่องจากใน map นั้น แสดงให้เห็นกระบวนการต่าง ๆ ไปจนถึงปัญหาที่ผู้ใช้พบเจอ ทำให้เราสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างตรงจุดมากขึ้น

#### ความคิดเห็นของสมาชิกคนที่ 7 (สุรางคณา)

= จากการทำงานในครั้งนี้ ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงานที่เห็นได้อย่างชัดเจนเลยก็คือทักษะการสัมภาษณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์เป็นส่วนสำคัญในการทำงานในครั้งนี้ เพราะเราต้องสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เห็นประการณ์ในการใช้บริการการสืบค้นของเว็บไซต์หอสมุดกลางมศว ต้องมีทักษะในการสื่อสาร ในการถามถึงประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตรงประเด็นในสิ่งที่เราต้องการ นอกจากนี้ยังได้ทักษะในการสังเกต ในการวิเคราะห์ เพราะจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการตัวอย่าง เราต้องมีการสังเกตพฤติกรรมการค้นหายารักษาโรคหลังจากนั้นก็นำมาวิเคราะห์ ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละคนก็จะมีวิธีการสืบค้นสารสนเทศตามแบบฉบับของตนในวิธีที่แตกต่างกันไป รวมถึงยังได้ทักษะในการทำ journey map ทำให้เราสามารถมองเห็นปัญหาและจุดบกพร่องของบริการหรือสิ่งที่เราทำได้ เพื่อที่เราจะคิดหาวิธีและเสนอวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ในอนาคตเราสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

#### **4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน**

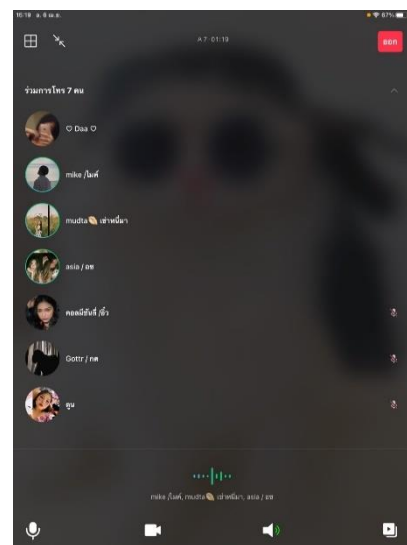
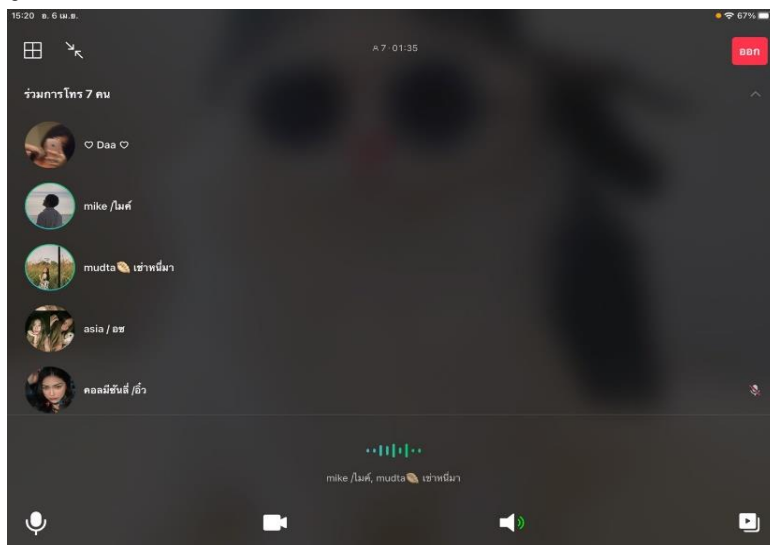
- 1. ปัญหาการทำงาน** เนื่องจากปัจจุบันมีการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างลำบากบ้าง เนื่องจากไม่สามารถนัดรวมเพื่อทำงานร่วมกันได้ จึงต้องสื่อสารและประสานงานกันผ่านทางแอปพลิเคชัน Line เพื่อประสานงานต่าง ๆ ซึ่งบางทีก็มีปัญหาในเรื่องอื่น ๆ ด้วย เช่น เวลาไม่ตรงกันทำให้การทำงานติดขัดไปบ้าง ไม่ได้ปฏิสัมพันธ์กันแบบต่อหน้าทำให้การแจ้งรายละเอียดของงานไม่ตรงกัน
- 2. ปัญหาเรื่องการสัมภาษณ์** เนื่องจากไม่สามารถศึกษาผู้ใช้แบบตัวต่อตัวได้ จึงทำให้ไม่สามารถเห็นสีหน้าและกิริยาของผู้ใช้ประกอบไปด้วย แต่สามารถขอทำการนัดสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างได้อย่างรวดเร็ว เพราะเป็นการสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านทาง google meet และให้ผู้ใช้แสดง

วิธีการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว ผ่านการแชร์หน้าจอ (share screen) และสังเกตว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมอย่างไร

3. **ปัญหาเรื่องความเสถียรของอินเทอร์เน็ต** ทั้งในเรื่องของการคุยงานและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทำให้เห็นว่าในบางครั้งที่อินเทอร์เน็ตของสมาชิกในกลุ่มหรือกลุ่มตัวอย่างไม่เสถียรมากพอ จึงทำให้การสื่อสารติดขัดไปบ้าง ส่งผลให้ใช้เวลาในการสื่อสารหรือการทำงานต่าง อยู่นานกว่าที่ควรจะเป็น
4. **ปัญหาความไม่พร้อมของสภาพแวดล้อมการทำงาน** เนื่องจากมีการนัดคุยงานกันเป็นประจำ บางครั้งสภาพแวดล้อมของสมาชิกในกลุ่มไม่พร้อม เช่น เสียงดัง เสียงรบกวนต่าง ๆ ฯลฯ จึงต้องปิดไมค์ไป ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องใช้เวลานานกว่าการคุยกันแบบนัดเจอกัน
5. **ปัญหาเรื่องเวลา** การปัจจุบันการนัดคุยกันผ่านทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Line google meet จะต้องมีการถามเพื่อนร่วมงานว่าว่างกันเวลาไหนบ้าง แต่ส่วนมากเวลาจะไม่ค่อยตรงกัน เพราะการ WFH จะเป็นการนำเอางานทุกงานมาทำที่บ้านทำให้การจัดสรรเวลา ยังไม่ดีพอทำให้การนัดคุยงาน ๆ หนึ่งเป็นเรื่องค่อนข้างยาก บางครั้งได้เวลาคุยงานถึงดึกประมาณ 21.00-01.00 ซึ่งอาจจะทำให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพมากพอเพราะเป็นเวลาที่ร่างกายต้องการพักผ่อน

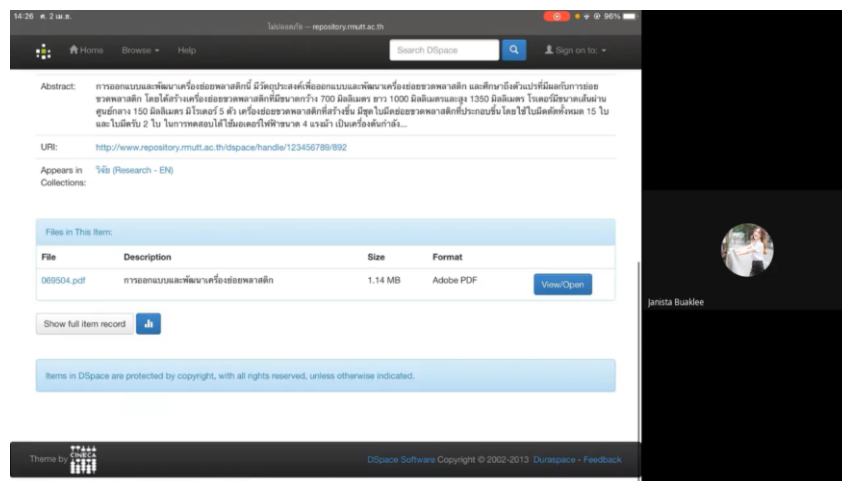
ภาคผนวก

## รูปภาพการทำงานร่วมกัน

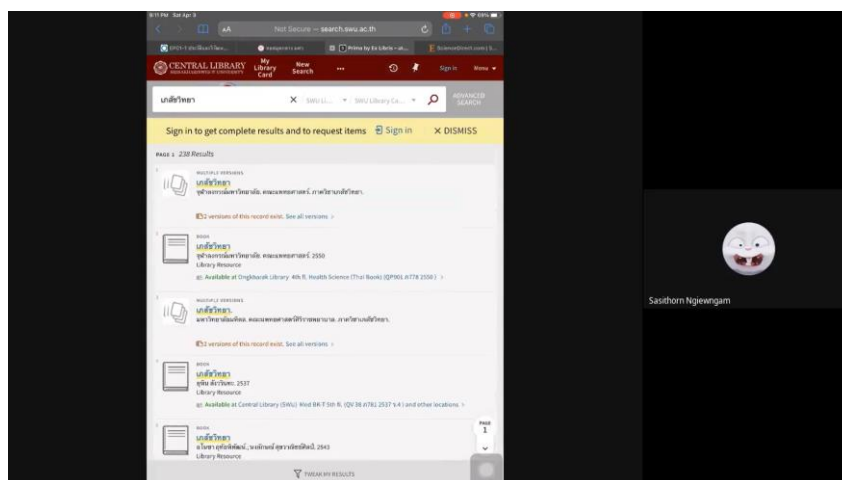


## รูปภาพจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (ผ่านทาง Google meet)

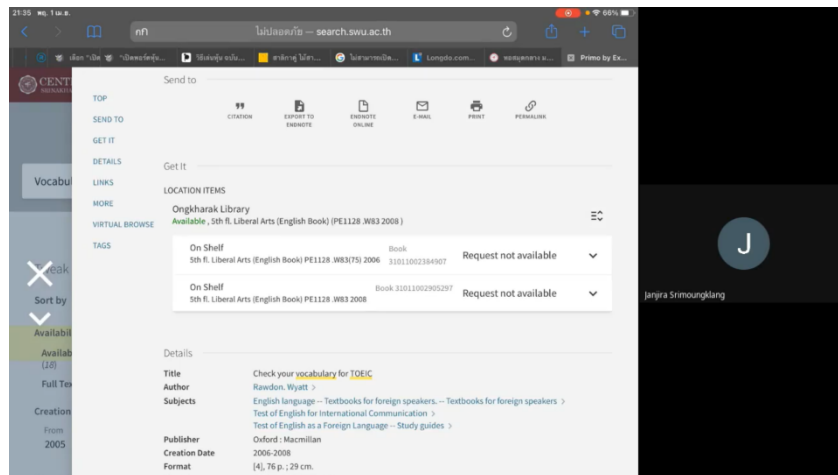
### ผู้สัมภาษณ์คนที่ 1



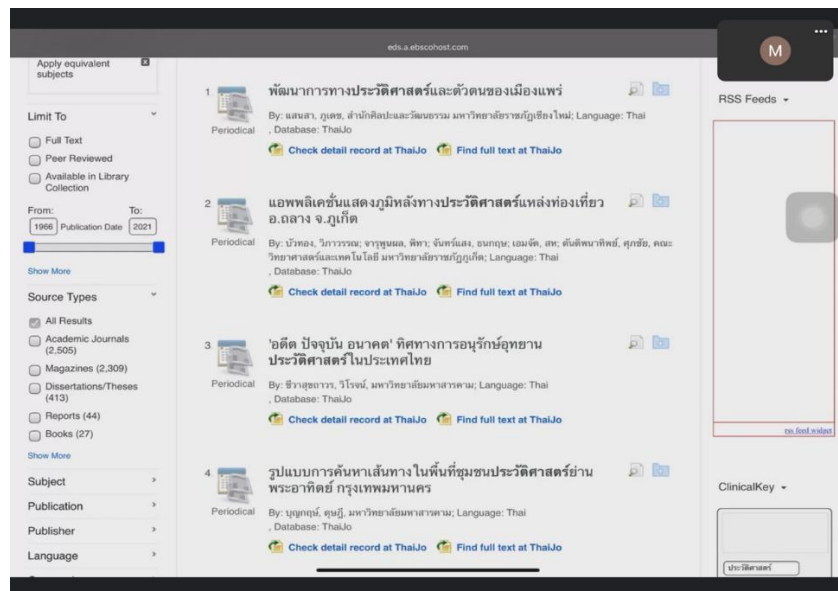
### ผู้สัมภาษณ์คนที่ 2



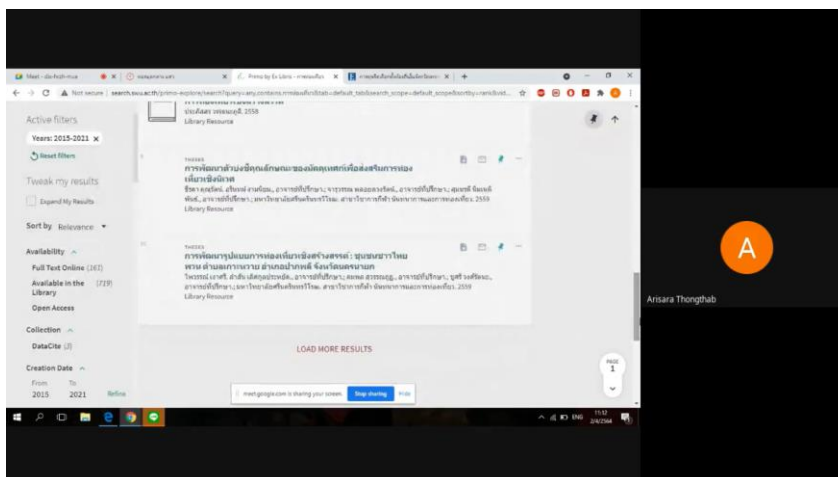
## ผู้สัมภาษณ์คนที่ 3



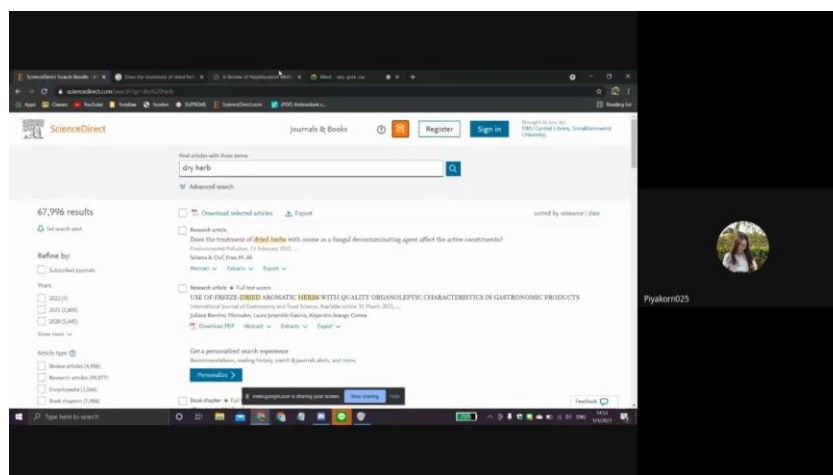
## ผู้สัมภาษณ์คนที่ 4



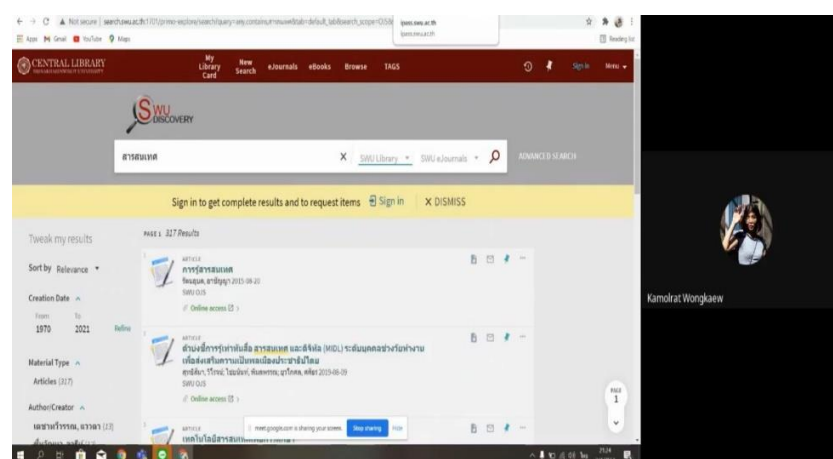
## ผู้สัมภาษณ์คนที่ 5



## ผู้สัมภาษณ์คนที่ 6

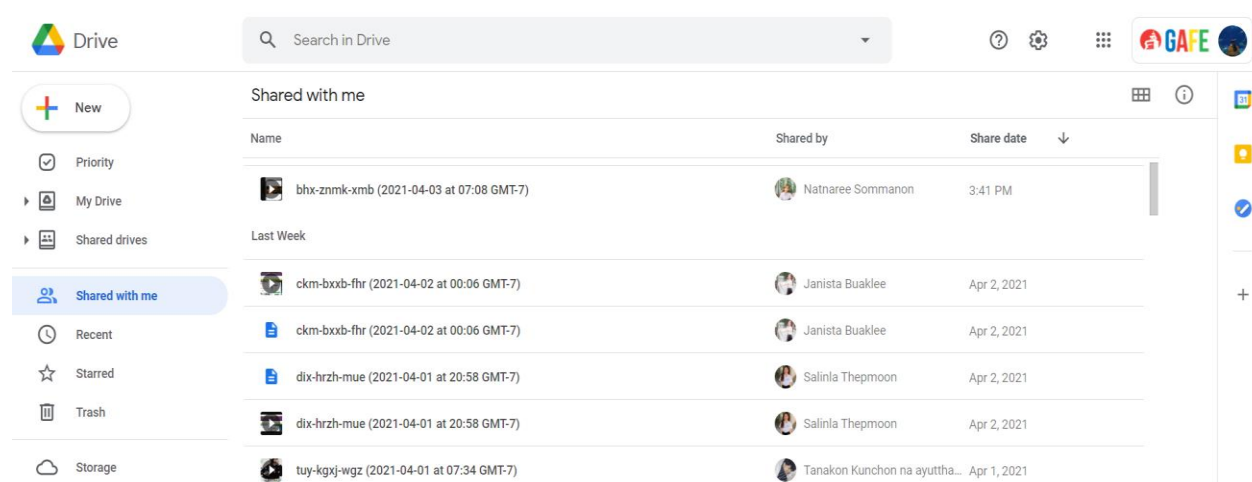


## ผู้สัมภาษณ์คนที่ 7



## เครื่องมือการเก็บข้อมูล

## Google Drive



## Google Doc

project IS321

File Edit View Insert Format Tools Add-ons Help Last edit was seconds ago

100% Heading 1 Times New... 12 B I U A

←

เขียว คือ เสร็จแล้ว  
แดง คือ ยังไม่เสร็จ

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้จากการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 7 คน ดังนี้

1. คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร จำนวน 2 คน
2. คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 2 คน
3. คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน
4. คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 1 คน

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้จากการสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อหาวิธีการแก้ไขข้อบกพร่องและใช้โปรแกรมในการสืบค้น

4. สรุพอันสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการ...

## Group Line

project IS321 อ.ศติ (7)

โน้ต อัลบั้ม รูป & วิดีโอ ลิงก์ ไฟล์

🔍 ข้อความ, @ชื่อสมาชิก, #แฮชแท็ก

📷 Daa

--- ตารางสัมภาษณ์ ---

ออ สัมแล้ว

ก๊อต สัมแล้ว

ศุภร์ 2 เมษ.

11.00 น. - มม

14.00 น. - อช

20.00 น. - อีว

เสาร์ 3 เมษ.

21.00 น. - ตุน

อาทิตย์ 4 เมษ.

20.00 น. - ไมค์

😊 ...

ความคิดเห็น 5