



พฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้งานบริการ
Renew ผ่านทาง SWU Central Library

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

1. นางสาวชนิษฎายามล	อุตสี	60101010260
2. นายชาญวิทย์	จันทร์อำนวยพร	60101010262
3. นางสาวพรทิพย์	ชวดนันท์	60101010278
4. นางสาวสมพัตสร	สุขใจธรรม	60101010284
5. นางสาวดารินทร์	ตันติประเสริฐศรี	60101010771

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้งานบริการ
Renew ผ่านทาง SWU Central Library

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

1. นางสาวชนิษฏายามล	อุตสี	60101010260
2. นายชาญวิทย์	จันทร์อำนวยพร	60101010262
3. นางสาวพรทิพย์	ชวดนันท์	60101010278
4. นางสาวสมพัตสร	สุขใจธรรม	60101010284
5. นางสาวดารินทร์	ตันติประเสริฐศรี	60101010771

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา	1
ขั้นตอนการศึกษา	1
ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง / กลุ่มเป้าหมาย	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	1
วิธีการศึกษา	1
การสัมภาษณ์	1
การทำเส้นทางผู้ใช้ (Customer Journey Map)	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	6
การสัมภาษณ์	6
การทำเส้นทางผู้ใช้ (Customer Journey Map)	8
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	8
การสัมภาษณ์	8
การทำเส้นทางผู้ใช้ (Customer Journey Map)	9
ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาและการนำเสนอแนวทางการส่งเสริมบริการ	10
ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาผู้ใช้	10
แนวทางการส่งเสริมบริการ	11
เรียนรู้จากการทำ Project	11
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา	11
ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน	12
ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	12
ภาคผนวก	13

พฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้งานบริการ Renew ผ่าน
ทาง SWU Central Library

1.ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา พฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library

สมาชิกในกลุ่ม	1. นางสาวชนิษฐา ยามล อุดสี	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010260
	2. นายชาญวิทย์ จันทน์อำนายพร	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010262
	3. นางสาวพรทิพย์ ขวदनันท์	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010278
	4. นางสาวสมพัตสร สุขใจธรรม	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010284
	5. นางสาวดารินทร์ ตันติประเสริฐศรี	รหัสประจำตัวนิสิต 60101010771

2.ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง / กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง
SWU Central Library จำนวน 9 คน

2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของ
นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมเส้นทางของผู้ใช้ (Customer Journey) ในการใช้งานบริการ
Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.2.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขในการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU
Central Library ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3 วิธีการศึกษา

2.3.1 การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ใช้ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อ
คำถามล่วงหน้าและได้เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ทางแอปพลิเคชัน LINE และ INSTAGRAM ซึ่งได้ข้อมูลดังนี้

2.3.1.1 ด้านการเข้าใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของนิสิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้งานบริการ Renew ทั้ง 9 คนพบว่า

มีนิสิต 2 คนที่มีการเข้าใช้งานบริการ Renew 3-4 ครั้ง

มีนิสิต 1 คนที่มีการเข้าใช้งานบริการ Renew 1 ครั้ง

มินิสิต 3 คนที่มีการเข้าใช้งานบริการ Renew 4-5 ครั้ง

มินิสิต 1 คนที่มีการเข้าใช้งานบริการ Renew 6-7 ครั้ง

มินิสิต 2 คนที่มีการเข้าใช้งานบริการ Renew 2-3 ครั้ง

2.3.1.2 ด้านการเลือกใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้งานบริการ Renew ทั้ง 9 คนพบว่า

คนที่ 1 หนังสือบางเล่มต้องใช้ต่อเนื่องและไม่มีเวลาไปคืนแล้วยืมใหม่ที่ห้องสมุด

คนที่ 2 สะดวกสบาย ใช้ได้ทันทีผ่านเว็บไซต์ ไม่ต้องไปที่ห้องสมุดโดยตรง

คนที่ 3 มีความสะดวกสบายโดยเฉพาะเวลาไม่ว่างไปห้องสมุดแต่อยากยืมหนังสือต่อ

คนที่ 4 สะดวกต่อการต่ออายุหนังสือที่ยืมมาเมื่อไม่มีเวลาไป Renew ด้วยตนเองที่ห้องสมุด

คนที่ 5 ง่ายและสะดวก ไม่ต้องไปถึงห้องสมุดก็สามารถหนังสือยืมต่อได้เลย

คนที่ 6 สะดวก ไม่จำเป็นต้องไป Renew หนังสือที่ห้องสมุด

คนที่ 7 มีความสะดวกในการใช้งานและไม่จำเป็นต้องเดินทางไปห้องสมุด

คนที่ 8 มีความสะดวกในการใช้งานและไม่จำเป็นต้องเดินทางไปห้องสมุด

คนที่ 9 มีความสะดวกในการใช้งานและไม่จำเป็นต้องเดินทางไปห้องสมุด กดปุ่มเดียวกันใช้ได้เลย

2.3.1.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้บริการ Renew ทั้ง 9 คนพบว่า

คนที่ 1 ค้นหา “Lib Swu” ในgoogle แล้วเข้าไปที่เว็บไซต์ห้องสมุดกลางมศว หลังจากนั้นจึงทำการเข้าสู่ระบบแล้วเข้าไปที่ My Library Card หลังจากนั้นกดเข้าไปที่รายการหนังสือแล้วเลือกทำการ Renew หนังสือที่ต้องการ

คนที่ 2 เข้าเว็บไซต์ห้องสมุดกลาง มศว จากนั้นจึงเข้าใช้งานด้วยระบบบัตรไอดี หลังจากเข้าสู่ระบบแล้ว ไปที่ My Loans แล้วจึงกด Renew หนังสือที่ต้องการ

คนที่ 3 พิมพ์ว่า Renew หนังสือ มศว ใน Google เพราะปกติหาในหน้าเว็บของห้องสมุดไม่ค่อยเจอ จากนั้นกด Login หลังจากเข้าสู่ระบบแล้วก็ทำการกดเลือกหนังสือที่ต้องการ Renew และกด Renew

คนที่ 4 เข้าลิงก์หน้า Renew ที่เพื่อนส่งมาให้ จากนั้นกด Login และเข้าไป Renew หนังสือที่ต้องการ Renew และกด Renew

คนที่ 5 ทำการแจ้งเตือนวันที่จะ Renew ไว้ในแอปพลิเคชัน Calendar เข้าลิงก์หน้า Renew ที่ได้จัดเก็บไว้ แล้วล็อกอิน ไปที่ My Library Card กด Sort By Oldest จากนั้นก็กด Renew

คนที่ 6 เข้าเว็บของหอสมุดกลาง มศว แล้วล็อกอินด้วยบัตรไอดี หลังจากนั้น ไปที่ My Library Card แล้วกด Renew

คนที่ 7 เข้าเว็บไซต์ห้องสมุดกลาง มศว กด Login และเข้าไป Renew หนังสือที่ต้องการ Renew และกด Renew

คนที่ 8 เข้าเว็บไซต์ห้องสมุดของมหาลัย กด Login กดเข้าหนังสือที่ค้างไว้ ดูวันกำหนดคืนส่งคืน และกด Renew

คนที่ 9 เข้าเว็บไซต์ห้องสมุดของมหาลัย หลังจากนั้นทำการ Login และทำการเข้าไปที่ My Library Card จากนั้นกด Loans กดไปที่ชื่อหนังสือที่ทำการยืมมาและกด Renew

2.3.1.4 ด้านปัญหาในการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้บริการ Renew ทั้ง 9 คนพบว่า

คนที่ 1 ไม่พบปัญหาในการใช้งาน Renew แต่มีความรู้สึกว่าการใช้งานค่อนข้างยุ่งยากต่อการ Renew 1 ครั้ง

คนที่ 2 มีปัญหาการใช้งานในบางครั้ง คือ ไม่สามารถกด Renew ได้ (ไม่เกี่ยวข้องกับสัญญาณเน็ต)

คนที่ 3 มีปัญหาในการบริการ Renew ผ่านหน้าเว็บห้องสมุดไม่ค่อยเจอ

คนที่ 4 มีปัญหาการใช้งานในบางครั้ง คือ เมื่อการแจ้งเตือนให้ Renew หนังสือส่งผ่านมาทางอีเมลแต่ไม่เห็น เมื่อถึงเวลาต้องคืนหนังสือ แต่เป็น 1-2 วันสุดท้ายจึงไม่สามารถเข้าไปกดรี Renew ได้ จึงทำให้ต้องเข้าไป Renew หนังสือด้วยตนเองที่หอสมุด

คนที่ 5 ปัญหาการใช้งาน คือเวลากด Renew หนังสือ 1 เล่มแล้วหน้าเว็บมันดันขึ้นไปเป็น Newest ซึ่งหนังสือที่เราต้องการ Renew คือ Oldest ทำให้ต้องกดลงไปข้างล่างใหม่ถึงจะเจอ Oldest ซึ่งปกติเป็นคนยืมหนังสือ จำนวน 20 เล่มบอย จึงต้องกดเลื่อนลงไปค่อนข้างเยอะ และในหลาย ๆ ครั้งหน้ามันแสดงไม่ถึง 20 เล่ม พอใช้วิธีแบบเดิมคือกด Sort By Oldest หน้าเว็บไม่ยอมรับคำสั่ง ต้องกดเป็น Sort By Newest กับ Sort By Oldest สลับกันซึ่งยุ่งยาก อันนี้คือกรณีที่ Renew แบบเฉพาะเจาะจงเป็นเล่ม

คนที่ 6 มีปัญหาการใช้งาน คือ ระหว่างการ Renew ไม่มีปัญหา แต่ขอปลื้มวันครบกำหนดคืนหนังสือ ทำให้ Renew หนังสือไม่ทัน

คนที่ 7 ปัญหาคือสามารถทำการ Renew ได้เพียง 1 ครั้ง

คนที่ 8 ปัญหาที่คือเว็บไซต์มีความช้าในการใช้งาน ระบบไม่เสถียรในบางครั้ง ตัวหนังสือในเว็บไซต์มีขนาดเล็กเกินไป

คนที่ 9 ปัญหาคือเว็บไซต์ไม่มีความทันสมัย

2.3.1.5 ด้านความพึงพอใจและข้อเสนอแนะปรับปรุงของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้บริการ Renew ทั้ง 9 คนพบว่า

คนที่ 1 อยากให้สามารถ Renew ได้ง่ายขึ้นผ่าน Swu Application เพราะมีความรู้สึกว่าการใช้งานบนแอปพลิเคชันง่ายและสะดวกกว่าบนเว็บไซต์อย่างมาก และอยากให้มีการ Renew ได้มากกว่า 1 ครั้งเพราะช่วงสอบหนังสือบางเล่มไม่เพียงพอต่อการใช้งานและบางเล่มใช้เวลาอ่านนาน และการ Renew 1 ครั้ง ไม่เพียงพอต่อการใช้งานหนังสือเล่มนั้น

คนที่ 2 อยากให้การ Renew มีการแจ้งเตือนก่อนวันครบกำหนด เพื่อแจ้งเตือนวันหมดอายุการยืมคืน และสามารถ Renew ได้ภายในเวลา

คนที่ 3 อยากให้ การ Renew สามารถทำได้หลายครั้งมากขึ้น

คนที่ 4 อยากให้การ Renew วันสุดท้ายที่หนังสือถึงกำหนดคืนยังสามารถกด Renew ได้อยู่ หรือมีการแจ้งเตือนที่เข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น อย่างเช่น ผ่านแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย

คนที่ 5 อยากให้การ Renew ปรับระบบตรงการแสดงผล เวลา Renew ที่ละเล่ม หน้าต่างนั้นไม่ควรเรียงจาก Oldest ไป Newest และอยากให้ Renew ได้มากกว่า 1 ครั้ง

คนที่ 6 อยากให้มีบริการ Renew มีอยู่บนแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย สามารถตรวจสอบวันที่ยืมหนังสือได้ และสามารถ Renew ต่อบนแอปพลิเคชันได้เลย

คนที่ 7 อยากให้มีการ Renew ต่อหนังสือ 1 เล่มให้ได้มากกว่า 1 ครั้ง

คนที่ 8 อยากให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรภาพมากขึ้น

คนที่ 9 อยากให้มี Text บอกถึงสถานการณ์ Renew อยากให้มีการปรับปรุงหน้าตาของหน้าเว็บไซต์ให้มีระเบียบและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดความต้องการในการใช้งาน

2.3.1.6 ด้านอารมณ์ความรู้สึกหลังจากการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่มีการเข้าใช้บริการ Renew ทั้ง 9 คนพบว่า

คนที่ 1 มีความสะดวกสบายมากขึ้นหลังการให้บริการ Renew เพราะไม่ต้องไปคืนแล้วยืมใหม่ที่ห้องสมุด และไม่ทำให้เสียเวลาในการไปที่ห้องสมุด

คนที่ 2 มีความรู้สึกสะดวกสบายในการใช้งาน เพราะช่วยลดความกังวล ในการคืนหนังสือ

คนที่ 3 มีความสะดวกสบายในการใช้งาน เพราะสามารถใช้งานได้ ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องไปที่มหาวิทยาลัยก็สามารถทำการยืมหนังสือต่อได้

คนที่ 4 รู้สึกประหยัดเวลามากขึ้น เพราะไม่ต้องเดินทางไปคืนหนังสือด้วยตัวเอง และสามารถคืนหนังสือได้ทุกที่ทุกเวลาทำให้สะดวกสบายมากขึ้น

คนที่ 5 คือ เป็นระบบที่สะดวก สบาย มีความประทับใจที่ Renew 1 ครั้ง ก็สามารถยืมหนังสือต่อได้อีกหลายวัน ไม่ต้องนำหนังสือมาที่ Renew เคาน์เตอร์

คนที่ 6 สะดวกขึ้นเพราะไม่ต้องไป Renew หนังสือที่หอสมุด

คนที่ 7 รู้สึกประทับใจการใช้งาน Renew เพราะ สะดวกสบาย รวดเร็ว และไม่ต้องเดินทางไปห้องสมุด

คนที่ 8 รู้สึกประทับใจการใช้งานบริการ Renew เพราะ สะดวกดี และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปห้องสมุด

คนที่ 9 รู้สึกประทับใจการใช้งาน Renew เพราะรู้สึกว่าจะมีความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น ไม่ต้องเสียค่าเดินทางไปห้องสมุด ทำการยืมหนังสือได้ สามารถทำได้ที่บ้านหรือสถานที่ที่ตนอยู่ในขณะนั้นได้เลย

2.3.2 การทำเส้นทางผู้ใช้ (Customer Journey Map)

จากการทำ Customer Journey Map ทำให้ทราบและรับรู้ถึงพฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้อย่างหลากหลายวิธีที่แตกต่างกัน โดยขั้นแรกในการเริ่มใช้บริการ Renew นั้น ผู้ใช้ต้องมีความต้องการที่จะทำการ Renew หนังสือที่ได้ยืมจากสำนักหอสมุด ซึ่งผู้ใช้นี้มีความคาดหวังว่าจะสามารถใช้บริการได้โดยง่าย หลังจากนั้นจึงเลือกวันที่ต้องการทำ Renew หนังสือ ซึ่งในขั้นนี้ทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ลดความกังวลในเรื่องของการคืนหนังสือเกินกำหนดและความสะดวกสบายในการใช้บริการโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปด้วยตนเอง จากนั้นจึงได้เข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่มักหาบริการ Renew บนเว็บไซต์ไม่พบ สาเหตุนี้อาจเกิดจากการออกแบบเว็บไซต์ที่ทำให้ไม่สามารถใช้งานง่ายเท่าที่ควร ทำให้ผู้ใช้เลือกที่จะค้นหาจากเครื่องมือช่วยค้น ใช้ Keyword “Renew Swu” และบันทึกลิงก์เพื่อใช้ในครั้งต่อไป หลังจากนั้นจึงได้ทำการเข้า Renew จากลิงก์ที่บันทึกไว้และสามารถเข้าใช้บริการ Renew ในแต่ละครั้งได้อย่างสะดวก ซึ่งหากผู้ใช้บริการต้องค้นหาจากเครื่องมือช่วยค้นทุกครั้งอาจทำให้เสียเวลาและเกิดความคลาดเคลื่อนในการค้นหาและค้นหาไม่พบ โดยในขั้นตอนของการใช้บริการ Renew นั้น ผู้ใช้บริการเริ่มจากการล็อกอินหน้าเว็บไซต์หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แล้วเข้าไปที่เมนู My Card เลือก Loans ซึ่งในกระบวนการเหล่านี้นักเกิดปัญหาในเรื่องของขั้นตอนที่มีความซับซ้อนและหากใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์มือถือจะพบว่าตัวหนังสือมีขนาดเล็กมากเกินไป ในบางครั้งไม่สามารถทำการ Renew หนังสือได้ เนื่องจากเกิดปัญหาระบบของเว็บไซต์ไม่เสถียร จากนั้นขั้นตอนในการ Renew จึงจะสำเร็จ และปัญหาอีกหนึ่งอย่างที่ตามมาคือ ผู้ใช้บริการมักลืมกำหนดการ

ส่งคืนหนังสือ และเนื่องจากไม่มีการแจ้งเตือนก่อนถึงกำหนดจึงทำให้เกิดการส่งคืนหนังสือล่าช้า โดยรวมแล้วผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการ Renew อยู่ในระดับที่ดี เพราะสะดวกสบายในเรื่องของเวลาและการเดินทาง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ด้านการเข้าใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library จากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความถี่ในการเข้าใช้งานบริการ Renew ที่แตกต่างกัน มีทั้งกลุ่มที่ใช้งานบริการเป็นประจำ กลุ่มที่ใช้งานบริการน้อยครั้ง และกลุ่มที่ใช้งานบริการเพียงครั้งเดียว เนื่องจากแต่ละกลุ่มนั้นมีความต้องการใช้หนังสือในระยะเวลาที่ต่างกันไป

ด้านการเลือกใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library จากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากได้เลือกใช้งานบริการ Renew ด้วยเหตุผลที่มีความเหมือนและคล้ายคลึงกัน เช่น มีเหตุจำเป็นที่จะต้องทำการยืมหนังสือเล่มเดิมอย่างต่อเนื่อง จึงต้องทำการต่ออายุการใช้งานของหนังสือเล่มนั้น ๆ และจากการใช้งานบริการ Renew สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านทางเว็บไซต์ของทางสำนักหอสมุดกลางจึงทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการนี้แทนการเดินทางไปยืมหนังสือเล่มเดิมซ้ำที่สำนักหอสมุดด้วยตนเอง เพื่อลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา ส่วนในด้านความต่างในการเลือกใช้งานบริการของผู้ใช้ในแต่ละคนคือ ผู้ใช้งานบริการ Renew มีการเข้าใช้งานบริการ Renew ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกัน นอกจากนี้ยังมีระยะเวลาที่ต่างกันตามความต้องการใช้งานหนังสือของผู้ใช้ในแต่ละบุคคลอีกด้วย

ด้านขั้นตอนการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้พบว่า การเข้าถึงการใช้งานบริการ Renew ของผู้ใช้แต่ละคนนั้นมีวิธีการและขั้นตอนที่ทั้งเหมือนและแตกต่างกัน สามารถแบ่งขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งานบริการ Renew ของผู้ให้บริการได้เป็น 3 วิธี ดังนี้ ผู้ใช้ทำการเข้าไปที่เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง เข้าสู่ระบบด้วยการกรอกรหัสบัตรไอดี ไปที่รายการหนังสือแล้วทำการ Renew หนังสือที่ต้องการ เนื่องจากมีความความสะดวกสบายและง่ายต่อการใช้บริการ วิธีนี้จึงเป็นวิธีที่มีผู้ใช้งานเลือกมากที่สุดซึ่งโดยส่วนมากผู้ที่เลือกวิธีนี้มักเป็นผู้ใช้บริการที่ใช้งานบริการ Renew เป็นประจำ รองลงมาคือ ผู้ใช้งานบริการขอคำแนะนำการใช้บริการ Renew จากเพื่อนและได้รับลิงก์หน้า Renew มา จากนั้นจึงทำการ Renew หนังสือและจัดเก็บลิงก์เดิมไว้เพื่อใช้งานในครั้งต่อไปแทนการเข้าไปที่เว็บไซต์ห้องสมุดด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังอีกหนึ่งวิธีที่ผู้ให้บริการได้เลือกใช้เพื่อเข้าถึงการบริการ Renew คือ ค้นหาด้วย Keyword “Renew

หนังสือ มศว” ในช่องค้นหาจากเครื่องมือสืบค้นแทนการเข้าเว็บไซต์ของทางห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้บางรายมักค้นหาเว็บไซต์ของทางห้องสมุดไม่พบ

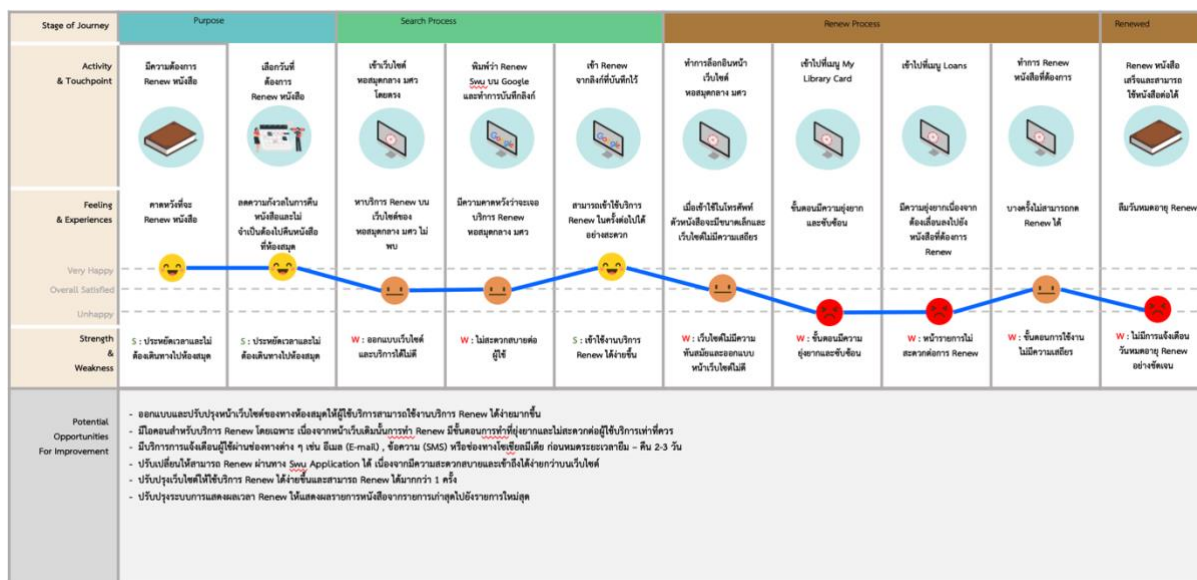
ด้านปัญหาในการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library การสัมภาษณ์ผู้ใช้พบว่า มีปัญหาความไม่เสถียรของเว็บไซต์ในการให้บริการและขั้นตอนในการใช้งานบริการ Renew มีความซับซ้อน มากที่สุด รองลงมาคือ เมื่อใช้บริการ Renew เรียบร้อยแล้วกลับไม่มีการแจ้งเตือนวัน เวลา ที่ต้องส่งคืนหนังสือล่วงหน้า ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับรู้กำหนดการส่งคืนหนังสือได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของการที่สามารถใช้งานบริการ Renew ได้เพียงแค่ครั้งเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ไม่สะดวกสบายในกรณีที่ต้องการใช้หนังสือเล่มนั้น ๆ ในระยะเวลาที่นาน

ด้านความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความพึงพอใจในบริการ Renew ของทางสำนักหอสมุดกลาง และมีข้อคิดเห็นว่าขั้นตอนในการใช้งานนั้นค่อนข้างมีความซับซ้อน จึงมีข้อเสนอแนะที่คล้ายคลึงกัน เช่น มีความต้องการให้สามารถใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง Swu Application ได้เนื่องจากมีความสะดวกสบายที่มากกว่าการใช้งานบริการ Renew ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ต้องการให้สามารถใช้งานบริการ Renew กับทรัพยากรเพิ่มเติมได้มากกว่าหนึ่งครั้ง เพราะระยะเวลาในการยืมไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน รวมถึงต้องการให้มีการตรวจสอบวัน เวลา ยืม - คืน หนังสือได้ด้วยตนเองและมีการแจ้งเตือนกำหนดครบรอบ การยืม - คืน เมื่อใกล้ถึงกำหนดการส่งคืนหนังสือ นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้สามารถทำการ Renew ในวันสุดท้ายของกำหนดการส่งคืนหนังสือได้ ส่วนความแตกต่างในด้านของความพึงพอใจและข้อเสนอแนะปรับปรุงของผู้ใช้ในแต่ละคนคือ ผู้ใช้บริการบางคนมีความเห็นว่าควรปรับปรุงขั้นตอนของบริการ Renew ในบางส่วน ดังนี้ ในการ Renew หนังสือทีละเล่มนั้นหน้าเว็บไซต์ไม่ควรสลับจาก Oldest ไปสู่หน้า Newest เพราะทำให้เกิดความซับซ้อนและเสียเวลาในการใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้งานหนึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องของความทันสมัยของหน้าเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจและปรับปรุงระบบให้มีเสถียรภาพให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากในบางครั้งสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถใช้งานบริการ Renew ได้นั้นมาจากการที่ระบบไม่เสถียรภาพมากพอ

ด้านอารมณ์ความรู้สึกหลังจากการใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความรู้สึกสะดวกสบายเพราะไม่เสียเวลาเดินทางไปห้องสมุดก็สามารถทำการต่อเวลาการยืมหนังสือได้อีกหลายวัน นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้งานบางคนมีความรู้สึกที่แตกต่างออกไปในเรื่องของการใช้งานบริการ Renew ว่าสามารถช่วยลดในเรื่องของความกังวลเมื่อไม่สะดวกนำหนังสือไปคืนแก่ห้องสมุดในระยะเวลาที่กำหนดลงไปได้

2.4.2 ผลการวิเคราะห์ที่ได้ข้อมูลจากการทำเส้นทางผู้ใช้ (Customer Journey Map)

จากการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้
งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library สามารถเขียนเป็นแผนภาพแสดงเส้นทางของ
ผู้ใช้ (Customer Journey Map) ได้ดังนี้



2.5 สรุปผลการศึกษา

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานบริการ Renew ผ่านทางสำนักหอสมุดกลาง มศว ทั้ง 9 คน พบว่ามีกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้งานบริการ Renew เป็นประจำ ใช้งานน้อยครั้ง และใช้งานเพียงครั้งเดียว เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีความต้องการใช้หนังสือในระยะเวลาที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้เลือกใช้งานบริการ Renew เนื่องจากมีเหตุจำเป็นที่จะต้องทำการยืมหนังสือเล่มเดิมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้เลือกใช้บริการนี้แทนการเดินทางไปยืมหนังสือเล่มเดิมซ้ำที่สำนักหอสมุดด้วยตนเอง เพื่อลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา โดยจะแบ่งขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งานบริการ Renew ของผู้ใช้ได้เป็น 3 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 ผู้ใช้เข้าไปที่เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง มศว เข้าสู่ระบบด้วยการกรอกรหัสบัตรประชาชน ไปที่รายการหนังสือแล้วทำการ Renew หนังสือที่ต้องการ

วิธีที่ 2 ผู้ใช้ขอคำแนะนำการใช้งานบริการ Renew จากเพื่อนและได้รับลิงก์หน้า Renew มา จากนั้นจึงทำการ Renew หนังสือและจัดเก็บลิงก์เดิมไว้เพื่อใช้งานในครั้งต่อไปแทนการเข้าไปที่เว็บไซต์ห้องสมุดด้วยตนเอง

วิธีที่ 3 ผู้ใช้ค้นหาบริการ Renew ผ่าน Google โดยพิมพ์ในช่องค้นหาว่า “Renew หนังสือ มศว” แทนการเข้าเว็บไซต์ของทางห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้งานรายมักค้นหาเว็บไซต์ของทางห้องสมุด ไม่พบ

จากการใช้งานบริการ Renew ผู้ใช้พบปัญหาความไม่เสถียรของเว็บไซต์ในการให้บริการ ขั้นตอนในการใช้งานมีความซับซ้อนอย่างมาก นอกจากนี้ยังไม่มีแจ้งเตือนวัน และเวลาที่ต้องทำการส่งคืนหนังสือ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับรู้กำหนดการส่งคืนหนังสือ ได้ อีกทั้งยังสามารถใช้งานบริการ Renew ได้เพียงแค่ครั้งเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่สะดวกสบายในกรณีที่ต้องการใช้หนังสือเล่มนั้นในระยะเวลาที่นาน ผู้ใช้จึงมีความต้องการให้สามารถใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง Swu Application ได้ เนื่องจากมีความสะดวกสบายมากกว่าการใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดและต้องการให้มีการแจ้งเตือนกำหนดครบรอบการยืม - คืน เมื่อใกล้ถึงกำหนดการส่งคืนหนังสือ รวมถึงการ สามารถ Renew ทรัพยากรชิ้นเดิมได้มากกว่า 1 ครั้ง

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำเส้นทางผู้ใช้ (Customer Journey Map)

จากการทำ Customer Journey Map พบว่าผู้มีความต้องการและคาดหวังที่จะ Renew หนังสือเพื่อลดความกังวลในการคืนหนังสือ ประหยัดเวลาและไม่ต้องเดินทางไปห้องสมุด แต่เมื่อผู้ใช้งานได้ทำการเข้าไปที่เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง มศว เพื่อทำการ Renew กลับไม่พบบริการ Renew เนื่องจากเว็บไซต์มีการออกแบบที่ไม่ดี ทำให้ผู้ใช้ต้องเข้าไปค้นหาบริการ “Renew หนังสือ มศว” บน Google และทำการบันทึกลิงก์ไว้เพื่อเข้าใช้งานบริการ Renew ครั้งต่อไปได้อย่างสะดวก จากนั้นจึงเข้าหน้าเว็บไซต์ของหอสมุดกลาง มศว เพื่อทำการ Login แต่พบปัญหาในเรื่องของหน้าเว็บไซต์ไม่มีความเสถียรซึ่งบางครั้งไม่สามารถล็อกอินได้ ในกรณีที่ Login ผ่านทางโทรศัพท์มือถือพบว่าตัวหนังสือในหน้า Login มีขนาดค่อนข้างเล็กทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน หลังจาก Login เสร็จ ผู้ใช้เข้าไปที่เมนู My Library Card หลังจากนั้นกดไปที่ Loans และ Renew หนังสือที่ต้องการ ในกรณีที่มีการยืมหนังสือค่อนข้างมากผู้ใช้ต้องทำการเลื่อนหน้ารายการหนังสือ Loans ลงไปยังหนังสือที่ต้องการ Renew ซึ่งผู้ใช้รู้สึกว่าขั้นตอนในการ Renew ในแต่ละครั้งมีความยุ่งยากและซับซ้อนเป็นอย่างมาก บางครั้งไม่สามารถทำการ Renew ได้ หลังจาก Renew หนังสือสำเร็จ จนถึงวันหมดอายุ Renew ผู้ใช้ไม่เห็นการแจ้งเตือนวันหมดอายุในช่องทางต่าง ๆ ที่ชัดเจนทำให้เกิดการผิดพลาดในการคืนหนังสือ

3.ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาและการนำเสนอแนวทางการส่งเสริมบริการ

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาผู้ใช้

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library ทำให้นำข้อมูลที่รับมาเป็นประโยชน์และสามารถนำมาสร้างเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมในการใช้งานบริการ ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้งานบริการ Renew ผ่านทาง SWU Central Library จากผู้ใช้บริการโดยตรงว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการได้มีวิธีการเข้าใช้บริการอย่างไร เจอปัญหาจากบริการในจุดไหน ต้องการให้พัฒนาหรือปรับปรุงเกี่ยวกับบริการ Renew ในด้านใดบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้

2. การปรับปรุงและแก้ไขในด้านของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบริการ Renew ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีความชัดเจนและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับรู้และสามารถเข้าถึงถึงบริการ Renew ได้อย่างทั่วถึง จากการเข้าเยี่ยมชม Facebook Fan Page ของทางหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ทราบว่า สื่อที่ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ของทางสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ยังไม่สามารถเรียกร้องให้เกิดความสนใจจากผู้ใช้ได้มากเท่าที่ควร และจากการศึกษาผู้ใช้อย่างพบว่า ไม่มีผู้ใช้อย่างใดที่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ Renew จากทาง Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลางแม้แต่รายเดียว และภายในระยะเวลา 1 ปี ทาง Facebook Fan Page ของสำนักหอสมุดกลางนั้นมีการอัปเดตที่เกี่ยวข้องกับบริการ Renew เพียงแค่ 2-3 ครั้งเท่านั้น ดังนั้น จึงควรปรับการประชาสัมพันธ์เป็นรูปแบบใหม่ดังนี้

- การประชาสัมพันธ์การบริการ Renew ทุกครั้งควรระบุให้ชัดเจนว่าบริการ Renew คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร บริการนี้มีขึ้นเพื่อสาเหตุใด เนื่องจากยังมีผู้ใช้บริการอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่รู้จักบริการ Renew

- สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ควรมีสีสันสดใส ตัวอักษรมีขนาดชัดเจนดูทันสมัย และเนื้อหาควรมีความกระชับสามารถอ่านเข้าใจง่าย จึงจะสามารถเรียกร้องความสนใจจากผู้ใช้บริการได้

- ควรโพสต์เนื้อหาเกี่ยวกับการบริการ Renew ในปริมาณที่เหมาะสม ไม่ควรทิ้งระยะห่างมากเกินไป เพราะหากทิ้งช่วงการอัปเดตเป็นเวลานานมากเกินไปอาจทำให้ผู้ใช้บริการหมดความสนใจ ไม่ได้รับรู้ข่าวสาร และเลิกติดตามไปในที่สุด

- บุคลากรควรมีการแนะนำและกล่าวถึงบริการ Renew กับผู้ที่เข้าไปใช้บริการภายในสำนักหอสมุดด้วยอีกทางหนึ่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการบางรายนั้นไม่ใช่สื่อ Social Media จึงไม่สามารถที่จะรับรู้บริการใด ๆ ผ่านช่องทางนั้นได้

3. การแก้ไขและพัฒนากระบวนการของเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีความเสถียร และไม่เกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้งานของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้แล้วควรปรับปรุงหน้า

เว็บไซต์ให้มีความทันสมัยน่าใช้งาน ไม่มีความซับซ้อนในการใช้งาน ผู้ใช้บริการสามารถเห็นบริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนว่าอยู่จุดใดของหน้าเว็บโดยง่าย ไม่เสียเวลาศึกษาเว็บไซต์เป็นเวลานาน

แนวทางการส่งเสริมบริการ

1. ในกรณีที่หนังสือใกล้หมดระยะเวลา ยืม-คืน ทางห้องสมุดควรมีบริการการแจ้งเตือนผู้ใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล (E-mail) , ข้อความ (SMS) หรือช่องทางโซเชียลมีเดีย ก่อนหมดระยะเวลายืม - คืน 2 - 3 วัน เพื่อเป็นการป้องกันการ ยืม - คืน หนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนดและป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าปรับ นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันไม่ให้หนังสือค้างอยู่ในระบบจนทำให้ผู้อื่นไม่สามารถใช้งานได้
2. ทางห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ Renew ผ่านทาง Page Facebook ของสำนักหอสมุดกลาง มศว ให้มากขึ้น เนื่องจากในปี 2019 ทางห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ Renew ไปเพียงแค่ 3 ครั้ง ซึ่งต่างจากทางห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ Renew ไปมากถึง 18 ครั้ง ในปี 2019 ที่ผ่านมา ทำให้การบริการ Renew ของทางห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปแก่นิสิต
3. ทางห้องสมุดควรมีความร่วมมือกับทาง Page PRSWU ให้ช่วยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการ Renew ของทาง Page สำนักหอสมุดกลางมศว ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น
4. ควรมีการออกแบบและปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของทางห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานบริการ Renew ได้ง่ายมากขึ้น โดยมีไอคอนสำหรับบริการ Renew โดยเฉพาะ เนื่องจากหน้าเว็บเดิมนั้นการทำ Renew มีขั้นตอนการทำที่ยุ่งยากและไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการเท่าที่ควร
5. ห้องสมุดควรมีความร่วมมือกับทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการเข้าถึงแอปพลิเคชัน SWU Mobile ให้สามารถใช้งานบริการ Renew ร่วมกับทางห้องสมุดได้
6. ห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน SWU eLibrary เนื่องจากในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนยอดดาวน์โหลดเพียงแค่ 500 ครั้งเท่านั้น ทำให้ไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร และในตัวแอปพลิเคชัน Swu eLibrary ควรทำการ Renew ได้ผ่านแอปพลิเคชัน Swu eLibrary

4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการทำ project

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมศวทำให้เราได้รู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงยังทำให้รู้เส้นทางการเข้าใช้บริการของผู้ใช้

(Customer Journey) ซึ่งทำให้สามารถรับรู้ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังได้รับข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในจุดที่ยังบกพร่องเพื่อนำไปพัฒนารวมและ

ปรับปรุงการบริการ Renew ของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป จนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานได้อย่างสูงสุดและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้

4.2 ทักษะที่ได้เรียนรู้และพัฒนาจากการทำงาน

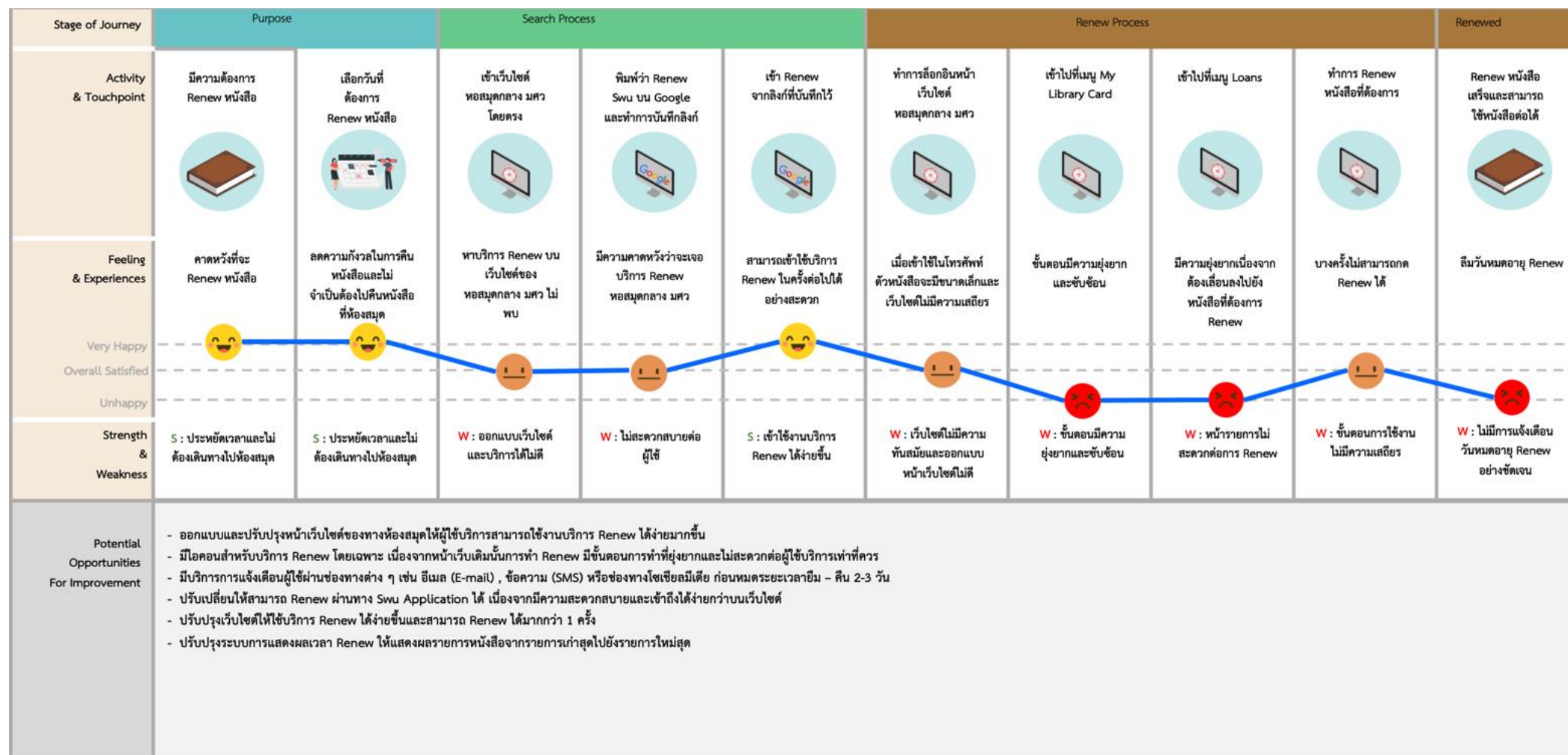
จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำให้เราเกิดการพัฒนาทักษะทางด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ ทักษะเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้อย่างถึงได้เรียนรู้กระบวนการในการศึกษาเส้นทางของผู้ใช้ (Customer Journey) ที่ถูกต้อง ที่สำคัญยังสามารถนำความรู้เหล่านี้ไปพัฒนาเพื่อต่อยอดในอนาคตและปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจริงกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้ถึงทักษะในการทำงานร่วมกันอย่างถูกต้อง และการวางแผนในการทำงานที่เป็นขั้นตอนอย่างเหมาะสม

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

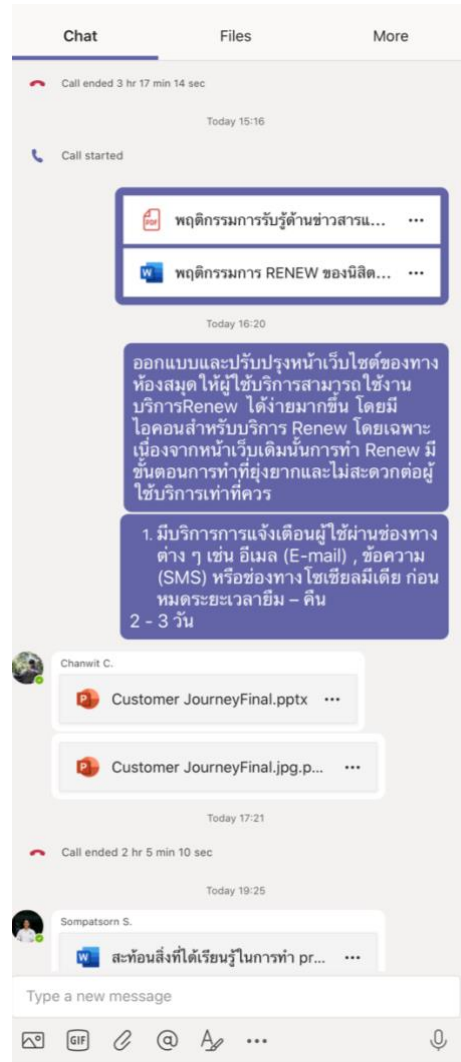
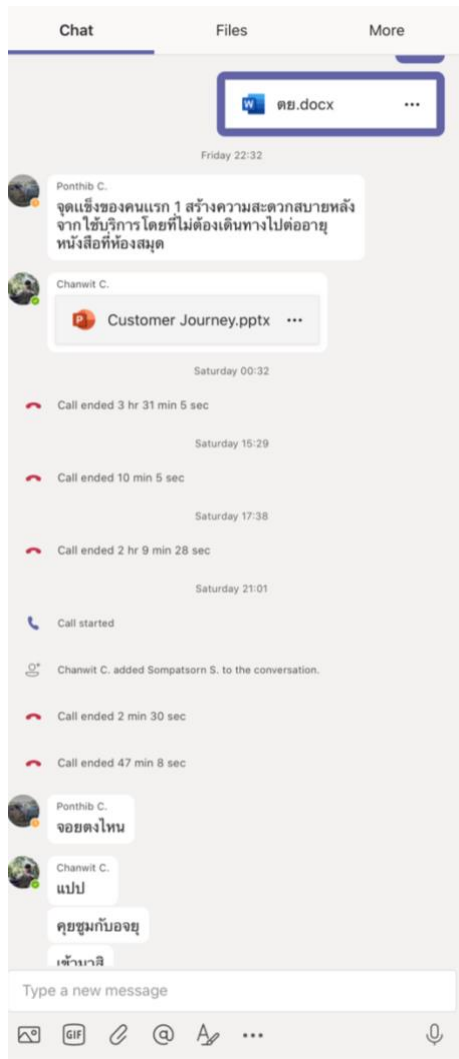
1. ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล เนื่องจากการทำงานในครั้งนี้เกิดขึ้นในช่วงของการเกิดโรคระบาด COVID-19 และวิธีการเก็บข้อมูลของการทำงานในครั้งนี้ได้เลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ จึงทำให้ไม่สามารถสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบพูดคุยกันได้เหมือนอย่างที่ผ่านมา ต้องใช้การสัมภาษณ์ในรูปแบบออนไลน์แทน ทำให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างยากลำบาก ได้ข้อมูลไม่กว้างมากพอและไม่สามารถเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้ใช้ในตอนสัมภาษณ์ได้ลึกซึ้งเท่าที่ควร
2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นกลุ่ม จากการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มักประกอบด้วยบุคคลหลายบุคคล ดังนั้นจึงมีความคิด มุมมองการทำงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม บางครั้งจึงเกิดความไม่เข้าใจกัน ทำให้สรุปผลการทำงานได้ไม่ดี อีกทั้งยังมีเรื่องของเวลาและความสะดวกในด้านความพร้อมของการทำงานของสมาชิกภายในกลุ่มที่ไม่ตรงกันจึงทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างไม่ราบรื่นเท่าที่ควร
3. ปัญหาและอุปสรรคในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากการทำงานในครั้งนี้มีการกำหนดหัวข้อเรื่องของพฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมา แต่กลับกลายเป็นว่าสมาชิกภายในกลุ่มไม่เคยมีใครผ่านการใช้งานบริการ Renew มาเลย จึงทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้เป็นไปอย่างยากลำบาก เกิดความไม่เข้าใจในแต่ละขั้นตอนของการ Renew จนทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานแต่ละส่วนอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากตัวผู้ดำเนินงานขาดประสบการณ์การใช้งานจริง

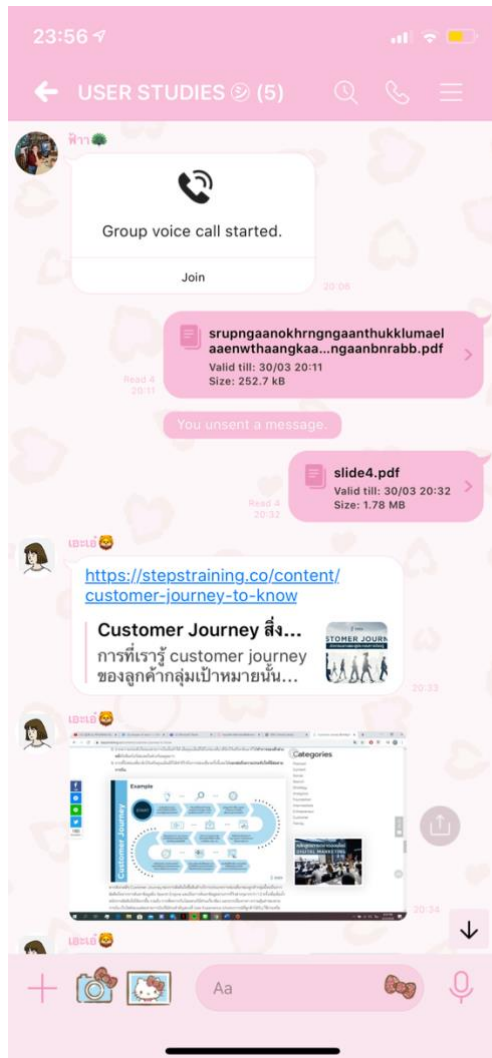
ภาคผนวก

Customer journey map : พฤติกรรมการใช้งานบริการ Renew ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้บริการ Renew ผ่าน
ทาง SWU Central Library



รูปทสนทนาการทำงานร่วมกันผ่าน Line และ Microsoft Teams





ตัวอย่างการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ทางแอปพลิเคชัน LINE และ INSTAGRAM

