



การศึกษาพฤติกรรมการรับรู้และประสบการณ์การใช้ SNS
ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

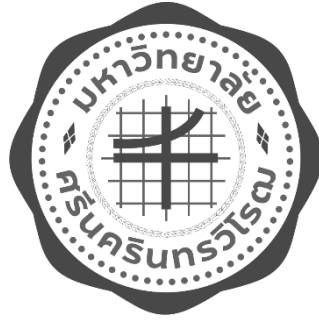
จัดทำโดย

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1. นายชลวัฒน์ เยาวมาตย์ | 61101010309 |
| 2. นางสาวเขาวรินทร์ ยะโหนด | 61101010311 |
| 3. นางสาวนันทวัน สนั่นไพร | 61101010322 |
| 4. นายพัชรพล ชัยพร | 61101010328 |
| 5. นางสาววรกานต์ สุรศิริพงษ์ | 61101010333 |
| 6. นายวิสิษฐค์ จันท์เทียน | 61101010334 |
| 7. นางสาวศิรินภรณ์ ร่มลำดวน | 61101010335 |

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



การศึกษาพฤติกรรมการรับรู้และประสบการณ์การใช้ SNS
ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอ

ผศ. ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1. นายชลวัฒน์ เยาวมาตย์ | 61101010309 |
| 2. นางสาวเชาวรินทร์ ยะโหนด | 61101010311 |
| 3. นางสาวนันท์วัน สนั่นไพร | 61101010322 |
| 4. นายพัชรพล ชัยพร | 61101010328 |
| 5. นางสาววรกานต์ สุรศิริพงษ์ | 61101010333 |
| 6. นายวิสิษฐ์ จันท์เทียน | 61101010334 |
| 7. นางสาวศิริกมล ร่มลำดวน | 61101010335 |

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1. ชื่อโครงการ.....	4
2. ขั้นตอนการศึกษา.....	4
2.1 กลุ่มเป้าหมาย.....	4
2.2 วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย.....	4
2.3 วิธีการศึกษา.....	4
2.3.1 แนวคำถามในการสัมภาษณ์.....	4
2.3.2 ประเด็นในการสังเกต.....	4
2.3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบ SNS.....	5
2.3.4 การสัมภาษณ์.....	5
2.3.5 Customer Journey Map.....	5
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล Facebook Fanpage.....	6
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	6
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	7
สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	8
2.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล Facebook Fanpage.....	9
2.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล Line.....	12
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	12
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	12
สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	12
2.4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล Line.....	13
2.4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์.....	13
2.4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก Customer Journey Map.....	18
2.5 สรุปผลการศึกษา.....	20
3. แนวคิด / แนวทางการส่งเสริมบริการ.....	21
4. สะท้อนแนวคิดที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ.....	22
4.1 ได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของสาระรายวิชา.....	22
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....	24
ภาคผนวก.....	26

1. ชื่อโครงการ

การศึกษาพฤติกรรมการรับรู้และประสบการณ์การใช้ SNS ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1) กลุ่มเป้าหมาย

บุคคลที่มีประสบการณ์การใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 7 คน

2.2) วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย

- เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและเป็นแนวทางในการพัฒนาการอัปเดตข่าวสารผ่านทาง SNS ของทางหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้และประสบการณ์การใช้ SNS ของผู้ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ SNS ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3) วิธีการศึกษา

2.3.1) แนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. ท่านเคยรู้ว่าหอสมุดกลางมีบริการ SNS หรือไม่
2. จากการที่ท่านได้มีประสบการณ์ในการใช้ SNS ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง
3. จากการที่ท่านได้มีประสบการณ์ในการใช้ SNS ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับเนื้อหา และสื่อที่ทางหอสมุดกลางให้บริการผ่านทาง SNS
4. จากประสบการณ์การใช้ SNS ของท่านได้พบเจอปัญหา ข้อติดขัด หรือไม่ชอบการให้บริการหรือไม่ เพราะเหตุใด
5. หากท่านสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาการบริการ SNS ของหอสมุดกลางได้ ท่านคิดว่าควรจะแก้ไขปรับปรุงในส่วนใดบ้าง / อย่างไร

2.3.2) ประเด็นในการสังเกต

- ความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร
- รูปแบบในการอัปเดตข่าวสาร

- ลักษณะของสื่อที่อัปเดต
- การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ดูแล SNS กับผู้ใช้บริการ
- ความน่าดึงดูดใจ

2.3.3) วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ SNS เป็นการนำข้อมูลบริการ SNS ช่องทาง Facebook Fanpage และ Line Official ของหอสมุด 3 มหาวิทยาลัยมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้ข้อมูลของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สำนักหอสมุดกลาง มศว / Central Library, SWU) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น (Khon Kaen University Library / KCU Library) และหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasat University Library / TULIB) ซึ่งจะเก็บข้อมูลที่มีการอัปเดตในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 เท่านั้น เพื่อให้ง่ายต่อการเปรียบเทียบ ข้อมูลที่ใช้เปรียบเทียบจะมีข้อมูลจำนวนการโพสต์ ประเภทของเนื้อหา จุดเด่น ข้อดีและข้อเสียของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ และรายละเอียดของยอดกดถูกใจ ยอดติดตาม ยอดโพสต์ใน 1 เดือน ช่วงวันที่มีการอัปเดตข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ใช้ข้อมูลหาข้อเปรียบเทียบ ความเหมือนและความแตกต่าง เพื่อศึกษาวิธีการและแนวคิดที่ใช้ในบริการ SNS ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุง เสนอแนะ และพัฒนาบริการ SNS ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.3.4) การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อย่างที่เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมีประสบการณ์การใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาพฤติกรรมความรู้และประสบการณ์การใช้บริการ SNS ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้กำหนดข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของการบริการ SNS หอสมุดกลาง ความคิดเห็นต่อความถี่ในการอัปเดต / การประชาสัมพันธ์ ความคิดเห็นต่อเนื้อหาและรูปแบบสื่อที่ใช้บน SNS ปัญหาและส่วนบริการที่ผู้ใช้ไม่ชื่นชอบ และการเสนอแนะการแก้ไขหรือการพัฒนาส่วนบริการ SNS ซึ่งทางผู้จัดทำได้เน้นให้ผู้เล่าประสบการณ์จากการใช้บริการ SNS ช่องทาง Facebook Fanpage และ Line Official ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสังเกตการสัมภาษณ์ผู้ใช้อย่างว่ามีพฤติกรรมความรู้และการเข้าใช้บริการ SNS ของหอสมุดกลางได้อย่างไร เพื่อการเก็บข้อมูลที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3.5) Customer Journey Map เป็นการสร้างผลสรุปจากข้อมูลการสัมภาษณ์ เพื่อให้เห็นขั้นตอนการรับรู้ช่องทาง SNS ของผู้ใช้อย่างที่ใช้บริการ SNS ช่องทาง Facebook Fanpage และ Line Official ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้เข้าใจประเด็นในการเข้าถึงข้อมูล การเริ่มต้นการใช้งาน ระหว่างการใช้งาน และเมื่อใช้งานจบแล้วเป็นอย่างไร เพื่อให้ทราบถึงเส้นทางรายละเอียดการดำเนินพฤติกรรมของผู้ใช้ การสร้าง Customer Journey Map ทำให้เจาะจงได้ชัดเจนขึ้นว่าผู้ใช้พบเจอกับการบริการตรงส่วนไหน มีความรู้สึกเช่นไรกับการบริการในส่วนนั้น และแต่ละจุดสามารถมีปัญหาวะไรเกิดขึ้นได้บ้าง เมื่อ

แยกข้อมูลออกมาจึงเห็นถึงปัญหาในแต่ละส่วนที่สามารถหาทางแก้ไขได้ เพื่อการศึกษาพฤติกรรม การรับรู้ และ ประสพการณ์การใช้ SNS ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.4) การวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1) การวิเคราะห์ข้อมูล Facebook Fanpage

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก

Facebook Fanpage สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	ข้อมูล
ยอดถูกใจ	12,170 คน
ยอดติดตาม	12,447 คน
จำนวนโพสต์	33 โพสต์
จำนวนวันที่โพสต์ ใน 1 เดือน	18 วัน
จุดเด่น	มีการใช้ # เพื่อสร้างแรงจูงใจในการอ่าน
ข้อดี	1. การแอกทีฟที่ค่อนข้างดีในเรื่องของระยะความถี่ในการโพสต์ 2. ทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ว่าควรมีการปรับปรุง หรือข้อเสนอแนะอะไร เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ 3. การสร้างอัลบั้มรวบรวมข้อมูลและการใช้แฮชแท็ก (#) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
ข้อเสีย	- การโพสต์แต่ละโพสต์ไม่มีความแอกทีฟให้เข้ากับสังคมออนไลน์ปัจจุบัน ไม่มีการนำเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้ผู้ใช้ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นส่วนใหญ่ไม่นิยมกดถูกใจและแชร์โพสต์ของ Fanpage หอสมุดกลาง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก

Facebook Fanpage สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ข้อมูล
ยอดถูกใจ	25,840คน
ยอดติดตาม	26,479คน
จำนวนโพสต์	70 โพสต์
จำนวนวันที่โพสต์ ใน 1 เดือน	19 วัน
จุดเด่น	-
ข้อดี	- หอสมุดได้จัดทำช่อง YouTube เพื่อเป็นช่องทางให้ความรู้อีกช่องทางหนึ่ง - หอสมุดมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับให้บริการยืม Notebook เพื่อนำไปใช้ศึกษาหาข้อมูล ทางมหาวิทยาลัยมีการอนุมัติการให้บริการยืม Notebook แก่นักศึกษา - หอสมุดมีการแนะนำและสอนวิธีการใช้บริการในการสืบค้นเอกสารต่าง ๆ และวิธีการใช้งานบริการทางออนไลน์ต่าง ๆ ของหอสมุดอย่างละเอียด
ข้อเสีย	1. ผู้ถูกใจ Facebook ถึง 25,840 คน แต่มีคนให้ความสนใจในแต่ละโพสต์น้อย มีการกดถูกใจน้อย หรือบางโพสต์ไม่มีเลย 2. รูปแบบสื่อไม่ค่อยมีความน่าสนใจ ไม่ทันสมัยและไม่ทันต่อกระแสที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันเท่าที่ควร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก

Facebook Fanpage สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ข้อมูล
ยอดถูกใจ	102,204 คน
ยอดติดตาม	106,039 คน
จำนวนโพสต์	155 โพสต์
จำนวนวันที่โพสต์ ใน 1 เดือน	29 วัน
จุดเด่น	- แนะนำหนังสือมีการใส่ #หนังสือแนะนำ #หนังสือชวนอ่าน โดยเสนอตามที่คุณอื่นสนใจ แต่ได้ยอดถูกใจน้อย - การประกาศข่าวสารต่าง ๆ การเคลื่อนไหว รูปแบบกิจกรรม กิจกรรมต่าง ๆ เช่น วันวาเลนไทน์ มีความน่าสนใจระดับปานกลาง - เป็นหัวข้อกว้าง ๆ ที่เป็นเรื่องการเปลี่ยนโปรไฟล์ ข่าวสารบ้านเมืองที่ไม่เกี่ยวข้องกับหอสมุดโดยตรง และเป็นส่วนที่ได้รับความสนใจมากที่สุด
ข้อดี	- หอสมุดมีความแอคทีฟสูงโดยมีการโพสต์ข้อมูลข่าวสารทุกวัน - มีการโพสต์สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ เช่น การทำโฆษณาการให้บริการโดนใจผู้ใช้ตามกระแสสังคม - มีการติดตามข่าวสารและนำมาโพสต์เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามได้ทันเวลา - มีการปรับตัวตามสมัย
ข้อเสีย	- โพสต์ที่แนะนำหนังสือไม่ค่อยได้รับความสนใจจากผู้ใช้ - ไม่มีแนวทางแก้ไขเรื่องการแนะนำหนังสืออย่างจริงจัง - มีการอัปเดตและกระจายข่าวสารทุกช่วงเวลาไม่ว่าจะเป็นการแนะนำหนังสือ กิจกรรม ประกาศสำคัญ เป็นต้น

2.4.2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล Facebook Fanpage

ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติของ SNS - Facebook Fanpage แต่ละมหาวิทยาลัย

คุณสมบัติ \ ชื่อมหาวิทยาลัย	มศว	มข.	มธ.
ยอดถูกใจ	12,170 คน	25,840 คน	102,204 คน
ยอดติดตาม	12,447 คน	26,479 คน	106,039 คน
ยอดโพสต์ในเดือน ก.พ	33 โพสต์	70 โพสต์	155 โพสต์
รวมช่วงวันที่โพสต์	18 วัน	19 วัน	29 วัน
แนะนำหนังสือ	10 โพสต์	-	54 โพสต์
ประชาสัมพันธ์กิจกรรม	11 โพสต์	41 โพสต์	32 โพสต์
ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	9 โพสต์	29 โพสต์	69 โพสต์
เชิญชวนให้ทำแบบประเมิน	3 โพสต์	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจาก Facebook Fanpage โดยแยกเป็นด้าน ดังนี้

1. ด้านความเคลื่อนไหว

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีคนถูกใจทั้งหมด 12,170 คน คนติดตามเพจ 12,447 คน จำนวนการโพสต์ทั้งหมด 33 โพสต์ ช่วงเวลาที่โพสต์ 18 วัน ประชาสัมพันธ์กิจกรรม 11 โพสต์ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 9 โพสต์ เชิญชวนให้ทำแบบประเมิน 3 โพสต์ โพสต์ที่ได้รับการกดถูกใจสูงสุด คือ “5 เครื่องมือ ตัวช่วยการทำวิจัยจากห้องสมุด” จำนวนคนกดถูกใจ 44 คน ไม่มีการแสดงความคิดเห็น ยอดแชร์ 299 ครั้ง จากตัวอย่างทำให้เห็นว่า เนื้อหาจะเน้นไปทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และ Infographic ที่ค่อนข้างเป็นเอกลักษณ์ ช่วยอธิบายการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคนถูกใจทั้งหมด 25,840 คน คนติดตามเพจ 26,479 คน มีการโพสต์ที่น้อยมาก ส่วนใหญ่จะเป็นประชาสัมพันธ์ โดยประชาสัมพันธ์กิจกรรม 41 โพสต์ ช่วงเวลาที่โพสต์ 19 วันประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 29 โพสต์ จากจำนวนทั้งหมด 70 โพสต์ โดยทั้งหมดจะเป็นประชาสัมพันธ์ ไม่มีการแนะนำหนังสือวารสารและอื่น ๆ และโพสต์ที่มียอดการกดถูกใจสูงสุด คือ การแชร์โพสต์ “รูปภาพพระลี้กถึงสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น” จำนวนคนกดถูกใจ 50 คน มี

การนำเสนอเนื้อหาหลายช่องทาง ทั้งทางหน้าเพจและยูทูป มี Infographic ที่ส่วนใหญ่เป็นการแนะนำ การสอน มีการอัปเดตที่เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน

สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีคนถูกใจทั้งหมด 102,204 คน คนติดตามเพจ 106,039 คน มีการโพสต์ข่าวสารกิจกรรม Facebook ทุกวัน วันละไม่ต่ำกว่า 2 โพสต์ ประเภทของ เนื้อหาของสำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คือ 1. จำนวนการโพสต์ทั้งหมด 155 โพสต์ แนะนำหนังสือจำนวน 54 โพสต์ 2. ประกาศข่าวสาร 34 โพสต์ 3. อื่น ๆ (แชร์ / เปลี่ยนโปรไฟล์ / อันดับ) 70 โพสต์ ในทุกวันเพจจะโพสต์แนะนำหนังสือทุกวัน ส่วนใหญ่จะตามเทรนด์ทาง Twitter และ ข่าวสารที่เป็นกระแส โพสต์ที่มียอดคนกดถูกใจเยอะที่สุด 1,900 คน 69 ความคิดเห็น และ 1,700 แชร์ ก็มาจากเทรนด์ใน Twitter เช่น #ตัวช้าง #ตัวตำรวจ และโพสต์ที่มียอดคนกดถูกใจเยอะที่สุดอีกโพสต์ หนึ่ง คือ ในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ โดยทางหอสมุดได้มีการชวนอ่านงานวิจัย “ว่าด้วยการเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร” ด้วยแฮชแท็ก #แอตชวนอ่าน เป็นการแนะนำวิทยานิพนธ์ด้วยวิธีการ สื่อสารที่ตามกระแสโซเชียล ทำให้ผู้ใช้รู้สึกเป็นกันเองกับทางหอสมุด และช่วยให้ยอดติดตามเพิ่มมากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะเห็นได้ว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มียอด ผู้ติดตามจำนวนน้อยที่สุดและจำนวนการโพสต์น้อยที่สุด แต่ยอดการกดถูกใจและแชร์มากกว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำให้เห็นช่องทางการ พัฒนาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าถ้าหากนำวิธีการในด้านต่าง ๆ ของ สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาประยุกต์ใช้ มีทีมงาน ในการติดตามข่าวสารทาง Twitter หรือสิ่งที่คนในยุคปัจจุบันให้ความสนใจ ร่วมกันกับการทำ Infographic ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็นจุดเด่น จะทำให้สามารถดึงดูดผู้ใช้บริการให้มา สนใจในการเข้ามารับรู้ข่าวสารผ่านทาง SNS ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มากขึ้น

จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า ระยะเวลาถี่ในการโพสต์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรี- นครินทรวิโรฒนั้นค่อนข้างดี แต่ก็ยังไม่มีความถี่เท่าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ใน 1 เดือน นั้น ทำการอัปเดตข่าวสาร 19 วัน ซึ่งมากกว่าหอสมุดหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แค่ 1 วัน แต่มีโพสต์ถึง 70 โพสต์ และสำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีความถี่ในการอัปเดต ข่าวสารมากที่สุด โดยมีการแอคทีฟทุกวัน และมีจำนวนโพสต์ถึง 155 โพสต์ จากการสังเกต ทำให้พบว่า เนื่องจากผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันต้องการเสพข่าวสารแบบเรียลไทม์ ดังนั้นการมีความถี่ในการอัปเดต ข่าวสาร จะทำให้ผู้ใช้หันมาให้ความสนใจและใช้บริการมาก

2. ด้านการติดตาม

เนื่องจากเป็น Fanpage ที่ทำงานกับองค์กรสถานศึกษาจึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ Fanpage นั้นมักจะมียอดผู้ติดตามที่สูงเนื่องจากมีนิสิตนักศึกษาและบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กรมาก แต่ในความเป็นจริงยอดผู้ติดตามกลับไม่ได้สูงอย่างที่ควรจะเป็น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นมียอดผู้ติดตามในปัจจุบันอยู่ที่ 12,447 คน เพียงเท่านั้น ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งหมด ทำให้ Fanpage ของทางหอสมุดไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ส่วนสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็ประสบปัญหาเดียวกัน คือ จำนวนนักศึกษาไม่สอดคล้องกับจำนวนยอดผู้ติดตาม ซึ่งมีอยู่ที่ 26,479 คน แต่ยอดก็ยังมากกว่ายอดผู้ติดตามของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเมื่อเทียบกับอีก 2 มหาลัยที่ได้กล่าวไป ยอดผู้ติดตามของสำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นมีผู้ติดตามที่สูงที่สุด แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมถึงจำนวนนักศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมียอดผู้ติดตามอยู่ที่ 106,039 คน ทำให้ Fanpage ของสำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับความสนใจมากที่สุดใน 3 มหาวิทยาลัย

3. ด้านการสื่อสารและการตอบกลับ

จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น มีการตอบกลับทางคอมเมนต์และกล่องข้อความด้วยภาษาที่เป็นทางการ ไม่ค่อยมีการตอบกลับคอมเมนต์ผู้ใช้บริการและการตอบกลับทางกล่องข้อความนั้นค่อนข้างช้า จากการสังเกต ทำให้พบว่า เนื่องจากผู้ใช้ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทันที แต่ทางหอสมุดมีการตอบกลับที่ช้าเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในส่วนนี้ ส่วนทางสำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการใช้ภาษาที่เป็นทางการและกึ่งทางการในการตอบกลับคอมเมนต์และกล่องข้อความ จะตอบกลับคอมเมนต์ค่อนข้างเร็วแต่มีการตอบกลับทางกล่องข้อความที่ค่อนข้างช้าเช่นเดียวกัน ในขณะที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการตอบกลับด้วยภาษาที่เป็นทางการเช่นเดียวกับทั้ง 2 มหาวิทยาลัย แต่การตอบกลับทั้งทางคอมเมนต์และกล่องข้อความนั้นรวดเร็วที่สุด

4. ด้านเนื้อหา

จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า เนื้อหาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และแนะนำหนังสือ จะไม่ออกนอกเหนือไปจากนี้ เช่นเดียวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เนื้อหาจะเป็นการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับหอสมุด แต่ไม่มีแนะนำหนังสือ จากการสังเกต ทำให้พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ค่อยให้ความสนใจกับเนื้อหาเหล่านี้เท่าที่ควร เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นไปในทางวิชาการมาก

เกินไป ต่างจากสำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ก็มีการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดเช่นกัน แต่จะมีข่าวสารบ้านเมืองที่เป็นปัจจุบันและไม่เกี่ยวข้องกับหอสมุดโดยตรงด้วย ซึ่งส่วนนี้ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและให้ความสนใจมาก

2.4.3) การวิเคราะห์ข้อมูล Line

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก Line สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	ข้อมูล
ข้อดี	- การใช้ภาษาที่เป็นทางการ เข้าใจง่าย
ข้อเสีย	- ขาดการอัปเดตข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ การตอบกลับที่ไม่ได้เกิดขึ้นในทันที ต้องรอประมาณ 30 – 60 นาที - ข้อความอัตโนมัติไม่มีความน่าสนใจ - มีการสอบถามสถานะผู้ใช้เพื่อเก็บข้อมูล แต่เมื่อส่งข้อมูลไปให้กลับไม่มีการโต้ตอบกลับ เจ้าหน้าที่ไม่อ่าน และไม่มีข้อความขอบคุณตอบกลับอัตโนมัติ - ส่วนใหญ่ลงแค่รูปภาพ ไม่มีข้อความ และไม่มีรายละเอียด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก Line สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ข้อมูล
ข้อดี	- มีการอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด - มีส่วนที่แนะนำไปยังเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงกับทางหอสมุด - มีการใช้ภาษาที่เป็นกึ่งทางการ เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ
ข้อเสีย	- การตอบกลับที่ไม่ได้รวดเร็วเท่าที่ควร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก Line สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ข้อมูล
ข้อดี	- การใช้ภาษาที่เป็นทางการ - ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ
ข้อเสีย	- ไม่มีการอัปเดตข่าวสาร - ไม่มีการตอบสนองกับผู้ใช้บริการเลย

2.4.4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล Line

เนื่องจาก Line มีความเป็นส่วนตัวมากกว่าและผู้ใช้บางส่วนไม่ชอบที่จะให้มีการแจ้งเตือนมากเกินไป ทำให้เลือกที่จะไม่ใช้บริการในส่วนนี้ และมักจะติดตามข่าวสารผ่านทาง Facebook ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจาก Line โดยแยกเป็นด้าน ดังนี้

1. ด้านความเคลื่อนไหว

จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ขาดการอัปเดตข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่มีแต่ Infographic แต่ไม่มีรายละเอียดเพิ่มเติม ในขณะที่สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไม่มีการอัปเดตข่าวสารใด ๆ เลย ต่างจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีการอัปเดตข่าวสารตลอดเวลาและเป็นปัจจุบัน

2. ด้านการตอบกลับ

จากการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น มีการตอบกลับที่ค่อนข้างช้า และในบางครั้งมีการสอบถามข้อมูลผู้ใช้บริการ แต่เมื่อผู้ใช้ส่งข้อมูลไป กลับไม่มีการโต้ตอบใดกลับมา เช่นเดียวกับทางสำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ไม่มีการตอบสนองกับผู้ใช้เช่นเดียวกัน ในขณะที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการตอบกลับที่ไม่ได้รวดเร็วเท่าที่ควร แต่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้เสมอ

2.4.5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้ตัวอย่างที่ได้ทำการสัมภาษณ์ จำนวน 7 คน เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อแยกคำตอบของนิสิตแต่ละคนและคำถามเพื่อสัมภาษณ์ 5 ข้อ ดังนี้

นิสิตคนที่ 1 : (EX1)

นิสิตคนที่ 2 : (EX2)

นิสิตคนที่ 3 : (EX3)

นิสิตคนที่ 4 : (EX4)

นิสิตคนที่ 5 : (EX5)

นิสิตคนที่ 6 : (EX6)

นิสิตคนที่ 7 : (EX7)

1. ท่านเคยรับรู้ว่ามีบริการ SNS หรือไม่

บริการ SNS ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีบริการทั้งหมด 2 ช่องทาง คือ Facebook Fanpage และ Line Official ซึ่งผู้มีส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีบริการ SNS ทาง Facebook มากกว่าทาง Line โดยจากประสบการณ์การรับรู้บริการ SNS ของผู้ใช้นั้น สรุปผลได้ว่า 1. ผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีบริการ Facebook สำนักหอสมุดกลาง จากการศึกษาและสืบค้นด้วยตนเอง เพราะมีความต้องการและความจำเป็นในการใช้ข้อมูลและข่าวสาร จึงกดติดตาม เพื่อให้ทราบถึงการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง 2. ผู้ใช้รับรู้ว่ามีบริการ Facebook และ Line จากการแนะนำของเพื่อน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง โดยมีการรับรู้ว่ามีบริการ แต่ไม่ได้เข้าใช้หรือไม่มีความต้องการข้อมูลอะไรจากหอสมุดกลาง จึงทำให้ไม่กดติดตาม Facebook และ Line 3. ผู้ใช้ไม่รับรู้ว่ามีบริการสำนักหอสมุดกลาง มีการให้บริการ SNS ทาง Line ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“รับรู้ ว่ามีการให้บริการ Facebook สำนักหอสมุดกลาง จากการศึกษาและสืบค้นด้วยตนเอง”
(EX1) (EX4) (EX5) (EX6)

“รับรู้ ว่ามีการให้บริการ Facebook และ Line จากการแนะนำของเพื่อน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง” (EX2) (EX3) (EX7)

“ไม่รับรู้ ว่าสำนักหอสมุดกลาง มีการให้บริการ SNS ทาง Line” (EX1) (EX3) (EX4) (EX5) (EX6)

2. จากการที่ท่านได้มีประสบการณ์ในการใช้ SNS ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง

ช่วงเวลาในการอัปเดตและการประชาสัมพันธ์ ของบริการ SNS สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ความถี่ในการอัปเดตข่าวและไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล ส่วนการประชาสัมพันธ์ที่พบว่ามีบริการอัปเดตบ่อย คือ การแจ้งเวลาทำการเปิด-ปิด หรือวันหยุดของหอสมุดกลาง การแนะนำกิจกรรม และการแนะนำหนังสือตามลำดับ สรุปผลได้ว่า 1. การบริการ Facebook หอสมุดกลางมีการอัปเดตที่ช้า ไม่ทันเวลาต่อความต้องการของผู้ใช้ และอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้ไม่นิยมเล่น Social media ทำให้ผู้ใช้ไม่ทราบถึงการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง 2. การบริการ Facebook หอสมุดกลางมีการแชร์ข้อมูลเก่า ๆ ที่เคยอัปเดตไปแล้วบ่อยกว่าการอัปเดตข้อมูลใหม่ 3. การบริการ Line ของหอสมุดกลางมีความถี่ในการอัปเดตข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ที่น้อยมาก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การบริการ Facebook หอสมุดกลางมีการอัปเดตที่ช้า ไม่ทันเวลาต่อความต้องการ และอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ ในช่วงเวลาที่ไม่ค่อยได้เล่น Social media” (EX1) (EX3) (EX5) (EX6)

“การบริการ Facebook หอสมุดกลางมีการแชร์ข้อมูลเก่า ๆ ที่เคยอัปเดตไปแล้วบ่อยกว่าการอัปเดตข้อมูลใหม่ จึงทำให้เห็นว่ามี การประชาสัมพันธ์น้อย” (EX2) (EX4) (EX7)

“การบริการ Line ของหอสมุดกลางมีความถี่ในการอัปเดตข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ที่น้อยมาก” (EX1) (EX2) (EX3) (EX4) (EX5) (EX6) (EX7)

3. จากการท่านได้มีประสบการณ์ในการใช้ SNS ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับเนื้อหาและสื่อ ที่ทางห้องสมุดกลางให้บริการผ่านทาง SNS

บริการ SNS ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้เนื้อหาและรูปภาพในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ใช้เป็นหลัก มีการใช้สื่อวิดีโอสำหรับสื่อการสอนและการแนะนำบ้างเล็กน้อย สรุปผลได้ว่า 1. ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดว่าการใช้ Infographic มีความน่าเบื่อมาก ใช้แต่โทนสีเดิม ๆ ไม่มีความน่าสนใจ ไม่มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์กับสื่อที่จะเสนอ จึงทำให้ดูแบบผ่าน ๆ ไม่สนใจกับเนื้อหาที่หอสมุดกลางจะสื่อสาร 2. เนื้อหาและการใช้คำมีความวิชาการมากเกินไป ขาดการมีลูกเล่นของภาษาที่น่าดึงดูด 3. ความหลากหลายในเนื้อหาที่น่าเสนอ โดยการบริการ SNS ของหอสมุดกลางไม่ได้มีเพียงการประชาสัมพันธ์เท่านั้น ยังมีการใช้วิดีโอเป็นสื่อการสอน การใช้โปรแกรมและเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมถึงการแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ที่เป็นนิสิต อย่างการเขียนบรรณานุกรมหรือฐานข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การใช้ Infographic มีความน่าเบื่อมาก ใช้แต่โทนสีเดิม ๆ ไม่มีความน่าสนใจ ถ้าสมัย ไม่มีความน่าดึงดูดและน่าสนใจ” (EX1) (EX2) (EX3)

“เนื้อหาและการใช้คำมีความวิชาการมากเกินไป การใช้คำที่สื่อความ friendly ไม่มีการเล่นลูกเล่นอย่างสนุกสนาน เข้าใจ หรืออะไรที่สนุกสนานดึงดูด ตามยุคสมัยให้เท่าทันกับคนยุคใหม่” (EX4) (EX6)

“ความหลากหลายในเนื้อหาที่น่าเสนอ โดยการบริการ SNS ของหอสมุดกลางไม่ได้มีเพียงการประชาสัมพันธ์เท่านั้น ยังมีการใช้วิดีโอเป็นสื่อการสอน การใช้โปรแกรมและเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมถึงการแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์” (EX5) (EX7)

4. จากประสบการณ์การใช้ SNS ของท่านได้พบเจอปัญหา ข้อติดขัด หรือไม่ชอบการให้บริการหรือไม่ เพราะเหตุใด

ประสบการณ์ของผู้ใช้ที่พบเจอปัญหาในการบริการ SNS ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สรุปผลได้ว่า 1. ปัญหาที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่พบเจอ คือ การดูแลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายตอบคำถาม / ข้อความในทาง Inbox Facebook และ Chat Line ความถี่ในการอ่านและตอบข้อความกลับผู้ใช้อยู่ในระดับต่ำมาก ทำให้ผู้ใช้รู้สึกไม่ได้รับคำตอบหรือข้อมูลแบบทันที รอนานจนผู้ใช้งานเข้าไปสอบถามที่หอสมุดกลางด้วยตนเอง 2. ผู้ใช้บางส่วนไม่พบเจอปัญหา เพราะผู้ใช้ไม่ได้ต้องการข้อมูลในเชิงลึกมาก จึงไม่เคย Inbox หรือ Chat สอบถามกับช่องทาง SNS ของหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่ใช้บริการแค่รับข้อมูลและข่าวสารที่หอสมุดกลางอัปเดตเพียงเท่านั้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พบเจอปัญหา คือ คลิปที่อัปเดตลง fan page ค่อนข้างหายาก เหมือนจะไม่มีมีการปักหมุดวิดีโอสื่อการสอนที่สำคัญ ๆ” (EX1)

“พบเจอปัญหาเจ้าหน้าที่ที่ตอบแชททั้งในทาง Facebook และ Line ตอบช้ามาก จึงทำให้ไม่ได้รับข้อมูลแบบทันที” (EX2) (EX3) (EX6) (EX7)

“ไม่ค่อยพบเจอปัญหา เพราะไม่ได้ใช้ในเชิงลึกจึงไม่ค่อยเจอปัญหา และไม่เคยลอง Inbox ไปหาเจ้าหน้าที่ เลยไม่รู้ว่ามีเจ้าหน้าที่ตอบแชทเร็วหรือไม่” (EX4) (EX5)

5. หากท่านสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาการบริการ SNS ของหอสมุดกลางได้ ท่านคิดว่าควรแก้ไขปรับปรุงในส่วนใดบ้าง / อย่างไร

ประสบการณ์ของผู้ใช้ในการบริการ SNS ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สรุปผลได้ว่า 1. ส่วนบริการที่ผู้ใช้งานต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุดคือ ความถี่ในการตอบคำถาม/ข้อความทาง Inbox Facebook และ Chat Line ควรมีการใช้ SNS ให้มีประโยชน์ อย่างเช่น มีการตอบกลับข้อความแบบอัตโนมัติ มีการรวบรวมคำถาม/คำตอบที่มีข้อสงสัยจากผู้ใช้อย่อย ๆ และมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลอย่างสม่ำเสมอสามารถตอบข้อสงสัยได้ทันที 2. การพัฒนา Infographic ให้มีสีสัน สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ง่าย ใช้สิ่งที่เป็นประเด็นหรือสิ่งที่ได้รับความสนใจจาก Social ที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันในการสร้างแรงดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ 3. การเพิ่มเติม SNS ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีช่องทางที่มากขึ้น เพื่อเพิ่มความหลากหลายในการเป็นที่รู้จักของหอสมุดกลาง อาทิ Instagram (live, story) เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากปรับปรุงในการปัทมวดีโอสื่อการสอนให้นิสิตทุกคนที่ต้องการใช้สามารถค้นหาได้ง่าย และอยากเพิ่มให้ทาง Fanpage รวมแชร์กิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยของคณะอื่น ๆ ที่เป็นกิจกรรมผ่อนคลาย หรือช่วยในการประชาสัมพันธ์ เพื่อที่จะเป็นตัวกลางในการกระจายข่าวสารต่าง ๆ และอาจมีนิสิตสนใจอยากติดตาม Fanpage ของสำนักหอสมุดกลางมากขึ้น” (EX1)

“ปรับปรุง Infographic เพราะบางอันตัวหนังสือเล็กไป และบางอันทำน่าเบื่อ ไม่น่าอ่าน บางอันก็ตัวอักษรเยอะไป พัฒนาในส่วนของรูปภาพ Infographic ที่ใช้สื่อสาร รวมถึงข้อความที่อาจต้องพิมพ์ให้มีความน่าดึงดูดสนใจ พิมพ์ข้อความไม่ให้ยาวจนเกินไป สั้น ๆ แต่ได้ใจความ และอยากให้ปรับปรุงตรงส่วนการตอบคำถามกับผู้ใช้ให้เร็วขึ้น ทั้งใน Facebook และ Line” (EX2)

“ปรับปรุงในส่วนของ Fanpage โฆษณาที่ควรทำให้คนอื่นสามารถเจอได้ง่าย แบบเลื่อนแล้วเจอเลย มีการแจ้งเตือนเหมือน Line@ (Line Official Account) และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ SNS ของสำนักหอสมุดกลางให้มากขึ้น อย่างเช่นเพิ่มเติมช่องทางอย่าง Instagram (live, story) เพราะนิสิตส่วนใหญ่นิยมเล่นโซเชียลแพลตฟอร์มนี้ อาจทำให้ทราบข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ง่ายขึ้นและเป็นที่รู้จักมากขึ้น” (EX3)

“ปรับปรุงสร้างสีสันการเข้าถึงเนื้อหาและสื่อให้ดีกว่านี้ ในการลงข่าวสารอาจจะสอดแทรกมุกตลกให้น่าสนใจ ใช้มีมหรือรูปภาพที่เป็นกระแสในสังคมของคนยุคใหม่ ซึ่งอาจเพิ่มยอดติดตามเพิ่มขึ้นได้” (EX4)

“ปรับปรุงเรื่องของการตอบ Inbox เพิ่มส่วนที่สามารถให้การช่วยเหลือกับผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที โดยที่ไม่ต้องรอ ควรแจ้งเวลาที่สามารถสอบถามได้ชัดเจนว่าจะได้คำตอบโดยเร็วที่สุดตอนไหน (ประมาณว่ามีข้อความตอบกลับอัตโนมัติ)” (EX5)

“จะพัฒนาจัดหาเจ้าหน้าที่ที่ประจำการในการให้บริการทาง SNS โดยสามารถตอบคำถามของผู้ที่ใช้บริการให้ไวที่สุด แล้วถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้ช่องทาง SNS นั้น สามารถให้ผู้ใช้บริการสอบถามถึงหนังสือที่ต้องการและบริการยืมคืนได้ในระบบ SNS ได้เลย” (EX6)

“Facebook อยากให้มีการพัฒนาให้มี Link หน้าเพจที่สามารถยืมคืนหนังสือได้ เพราะว่าบางทีก็อยากใช้แพลตฟอร์มให้จบแค่ทีเดียว อย่าง Facebook จะมีแค่บอกข่าวสาร ส่วนเว็บไซต์ก็มีแค่ให้ยืมคืนข่าวสารแจ้งกำหนดต่าง ๆ จะไม่สะดวกเท่า Facebook แต่ถ้าหากสามารถทราบข่าวสารและมีการยืมคืนหน้าเพจ Facebook ได้จะยิ่งสะดวกมากยิ่งขึ้น” (EX7)

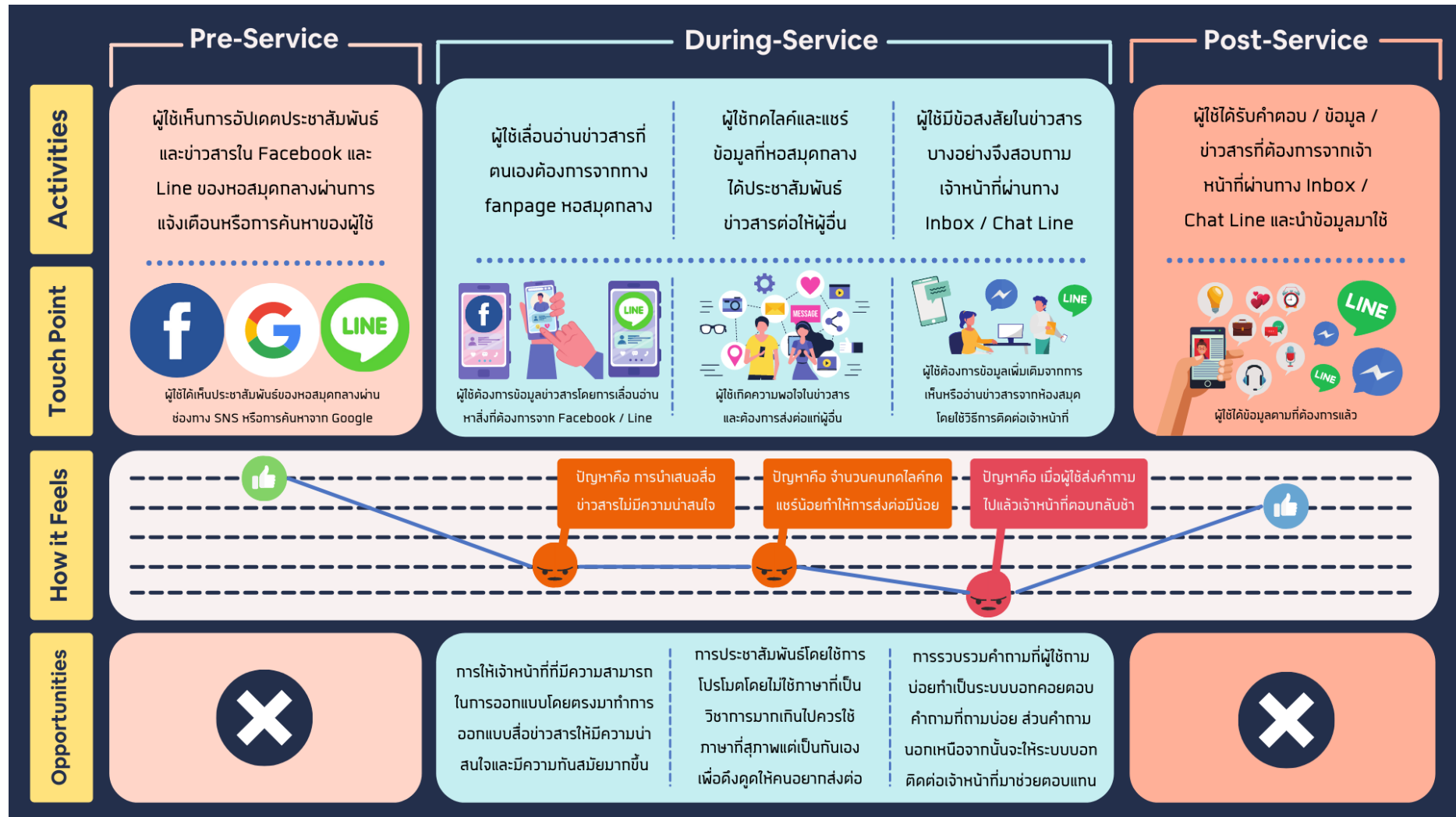
2.4.6) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก Customer Journey Map

จากการรวบรวมผลข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถสรุปประเด็นที่จะนำมาสร้าง

Customer Journey Map ได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล	การรับรู้ช่องทาง SNS ของผู้ให้ข้อมูล	ช่องทาง SNS ที่ผู้ให้ข้อมูลเข้าถึง	รายละเอียด
คนที่ 1	รับรู้จากประสบการณ์ค้นหาใน Google	Facebook, Line	- ได้รับรู้ว่าหอสมุดมีการอัปเดตข่าวสารผ่าน Facebook และ Line
คนที่ 2	รับรู้จากเจ้าหน้าที่	Facebook, Line	- ได้ใช้ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่าน Inbox และ Chat Line
คนที่ 3	รับรู้จากเพื่อน และ อาจารย์ในสาขาที่แนะนำ	Facebook	- ได้เห็นข่าวสารที่อัปเดตใน SNS แต่สื่อไม่น่าสนใจ - เวลากิจกรรมไม่ตรงกับที่ประชาสัมพันธ์ไว้ เช่น เวลาเปิด-ปิด หอสมุด
คนที่ 4	รับรู้จากการศึกษาเองโดยใช้ Facebook	Facebook	- ได้ใช้ SNS เพื่อหาข้อมูลข่าวสาร - เนื้อหาของแต่ละข่าวสารที่อัปเดตไม่น่าสนใจ
คนที่ 5	รับรู้ จากการค้นหาชื่อ Facebook ใน Google	Facebook	- ได้รับรู้ข่าวสารที่เข้าถึงง่าย แต่ข่าวสารที่เอามาอาจจะไม่ใช่เรื่องใหม่ ๆ
คนที่ 6	รับรู้จากการค้นหาใน Facebook	Facebook, Line	- ได้ใช้ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่าน Inbox และ Chat Line แต่เจ้าหน้าที่ตอบช้า - ได้เห็นข่าวสารใน Facebook Fanpage แต่ไม่น่าสนใจ
คนที่ 7	รับรู้จากการประชาสัมพันธ์ที่บอร์ดของหอสมุด	Facebook, Line	- ได้รับข่าวสารจากการอ่านเนื้อหาที่หอสมุดกลางอัปเดต - ได้ใช้ระบบติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่าน Inbox และ Chat Line

Customer Journey Map



จากการทำ Customer Journey Map การรับรู้และประสบการณ์การใช้ SNS ของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้และการรับรู้บริการ SNS ของผู้ใช้นั้นแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้รับรู้ว่าการบริการ SNS ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยก่อนการเข้าใช้บริการผู้ใช้จะมีความต้องการและความจำเป็นในการใช้ข้อมูลของ SNS หอสมุดกลาง จึงค้นหาช่องทางด้วยตนเอง หรือการเล่น Social media แล้วเห็นการแจ้งเตือนของ Facebook Fanpage และ Line Official ระหว่างการใช้งานผู้ใช้จะเลือกรับข้อมูลและข่าวสารที่ตนเองต้องการจากบริการ SNS ของหอสมุดกลาง ผู้ใช้บางส่วนพบปัญหาเกี่ยวกับการนำเสนอรูปแบบของสื่อที่ใช้สื่อสาร โดยสื่อไม่มีความน่าสนใจ จึงทำให้ผู้ใช้เลือกที่จะรับข้อมูลจากบริการ SNS หอสมุดกลางน้อยลง ซึ่งย่อมส่งผลให้การกดแชร์ การกดถูกใจของข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไม่ได้รับความนิยมหรือถูกพูดถึงในแวดวงของผู้ใช้บริการ และผู้ใช้ส่วนใหญ่พบปัญหาการสอบถามเจ้าหน้าที่ผ่านทาง Inbox และ Chat Line มีการตอบข้อความช้า ตอบบ้างไม่ตอบบ้าง บางครั้งไม่อ่านข้อความของผู้ใช้ จึงทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับคำตอบและหาทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยการเดินทางไปหอสมุดกลางด้วยตนเอง ซึ่งส่งผลเสียให้กับผู้ใช้พอสมควร ในเมื่อมีการให้บริการ SNS แทนที่จะสะดวก ไม่ต้อง Walk in ไปหอสมุดกลาง ดังนั้น การแก้ปัญหาจึงต้องเน้นที่การใช้รูปแบบสื่อที่น่าสนใจและมีความทันสมัย เพื่อที่จะได้มีจำนวนผู้ใช้สนใจกดแชร์ถูกใจมากขึ้น ทำให้เป็นที่นิยมมีการพูดถึงมากกว่าเดิม และใช้ระบบบอทในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับ SNS สำหรับหอสมุดกลาง ซึ่งปัญหาทั้งหมดนั้นต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการออกแบบสื่อให้สร้างสรรค์ รวมถึงมีความชำนาญในการใช้ระบบ SNS ให้เป็นที่นิยมมีความทันสมัยและแปลกใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้มีความสะดวกสบายและได้รับข้อมูลข่าวสารตามความต้องการอย่างทันทั่วถึง

2.5) สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ SNS วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำ Journey Map ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สรุปได้ว่า ในส่วนของระยะเวลาในการอัปเดตข่าวสารนั้น อยู่ในระดับที่มีทั้งผู้ใช้พึงพอใจและไม่พึงพอใจ เนื่องจากการอัปเดตบ่อยแต่เป็นเพียงการประชาสัมพันธ์ทั่วไป และไม่มีคุณค่าในการอัปเดตมากถ้าเทียบกับ SNS ของมหาวิทยาลัยอื่นที่ติดตาม ในส่วนของเนื้อหาและสื่อนั้น อยู่ในระดับที่มีทั้งผู้ใช้พึงพอใจและไม่พึงพอใจ เนื่องจากเนื้อหาไม่น่าสนใจ มีความล้าสมัยเมื่อเทียบกับ SNS ของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ Infographic เนื้อหามีประโยชน์มาก แต่รูปแบบไม่น่าดึงดูด ในส่วนของปัญหาที่ได้พบเจอนั้น อยู่ในระดับที่มีผู้ใช้ไม่พึงพอใจ เนื่องจากส่วนใหญ่ได้พบเจอกับปัญหาในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ ที่มีการตอบกลับช้าเกินไป ทำให้ไม่ได้รับข่าวสารในทันที อีกทั้งยังอัปเดตข้อมูลประชาสัมพันธ์ เช่น เวลาทำการของห้องสมุด ช้าเกินไป ทำให้ผู้ใช้เสียเวลา และในส่วนของสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุงนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ทำการตอบกลับให้เร็วขึ้นหรือทันทีที่ถาม ปรับปรุง Infographic ให้มีความน่าดึงดูด น่าสนใจ และทันสมัย และอยากให้มีการเพิ่มช่องทางใน SNS อื่น ๆ อีก นอกจาก Facebook และ Line Official

3. แนวคิด / แนวทางการส่งเสริมบริการ

ปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละด้าน ผู้จัดทำจึงรวบรวมปัญหาและเสนอแนวคิดหรือแนวทางการส่งเสริมบริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสื่อสารและการตอบกลับ

จากที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ใน Facebook Fanpage ของ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เจ้าหน้าที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อการตอบคำถามรวมถึงไม่ดูแลใส่ใจในการตอบคำถาม หรือคอมเมนต์ของผู้ใช้บริการเท่าที่ควร ผู้จัดทำจึงได้เสนอแนวทางโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการสื่อสารหรือการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ในส่วนของ Line Official ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้จัดทำจะทำการเพิ่มระบบบอทไว้สำหรับตอบคำถามที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมถาม วิธีนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบที่ทันทีโดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่สำหรับการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ สำหรับคำถามที่เป็นคำถามเฉพาะในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการจะสามารถรับทราบถึงคำตอบที่ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการประชาสัมพันธ์

จากที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ในช่องทาง SNS (Facebook Fanpage , Line Official) ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นยังมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยบอกกล่าวรายละเอียดของกิจกรรมที่ต้องการประชาสัมพันธ์นั้นไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับกิจกรรม และทำให้กิจกรรมไม่เป็นที่สนใจมากนักสำหรับผู้ใช้บริการ ผู้จัดทำได้เสนอแนวทางโดยการเพิ่มรายละเอียดของกิจกรรมให้ครบถ้วน และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อีกช่องทางหนึ่งคือ Instagram เพราะปัจจุบันเป็นช่องที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้เป็นส่วนใหญ่ สามารถทำโฆษณาเพื่อโปรโมตกิจกรรมได้อีกด้วย ซึ่งจะสามารถดึงดูดผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ ให้มีความสนใจในกิจกรรมหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ทางหอสมุดต้องการจะประชาสัมพันธ์

3. ด้านสื่อและการนำเสนอเนื้อหา

จากที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า การจัดทำสื่อเพื่อการนำเสนอของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นยังอยู่ในรูปแบบของ Infographic ที่เก่า ไม่ทันสมัย ไม่มีลูกเล่นให้ดึงดูดสายตาเท่าที่ควร ผู้จัดทำจึงเสนอแนวทางโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการทำ Infographic และมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำสื่อให้แก่เจ้าหน้าที่ของหอสมุด เพื่อพัฒนาสื่อให้มีความน่าสนใจ ทันต่อ

เหตุการณ์ในปัจจุบัน และนำสิ่งที่เป็กระแหรือเป็นที่นิยมในปัจจุบัน มาปรับใช้กับสื่อที่จะนำเสนอ และใน ส่วนของเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ นั้นมีความยาวมากเกินไป ไม่กระชับ ทำให้ผู้ใช้บริการอ่านไม่จบ หรือทำให้ เกิดความเบื่อหน่ายระหว่างการอ่าน ผู้จัดทำจึงเสนอแนวทางโดยการปรับเนื้อหาที่จะนำเสนอให้อยู่ในรูปแบบ ของ Quote ที่น่าสนใจ ในส่วนของเนื้อหานั้นจะไม่เยอะหรือน้อยเกินไป และสามารถแทรกเกร็ดความรู้ไว้ ภายในเนื้อหาที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการให้ความสนใจสื่หรือเนื้อหาเกร็ดความรู้ที่ทางหอสมุดนำเสนอ มากยิ่งขึ้น

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

4.1) ได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของสาระรายวิชาอะไรบ้าง และได้พัฒนาทักษะหรือได้ เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงานโครงการ

1. นายชลวัฒน์ เยาวมัตย์ 61101010309

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน คือ ได้เรียนรู้เรื่องพฤติกรรมการใช้ SNS ของผู้ใช้ เพื่อที่จะได้รับรู้ถึง ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในด้านการทำงาน ได้ทักษะในการทำงานเป็นทีม มากขึ้นเนื่องจากไม่สามารถทำงานแบบ F2F กันได้จึงมีความยากในการทำงาน ได้อาศัยการสื่อสาร ทำความ เข้าใจกันมากขึ้นและสามารถจัดแจงรายละเอียดงานช่วยกันทำให้สำเร็จตามงานที่ได้รับมอบหมาย และได้ พัฒนาทักษะต่าง ๆ ดังนี้

1. ได้ทักษะในการติดตามข่าวสารเพื่อเก็บข้อมูลมาทำงาน และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ให้ ออกมาเป็นชิ้นงาน
2. ได้ทักษะการปรับตัวในการทำงานเพราะปัจจุบันเกิดวิกฤตการณ์ COVID-19 ระบาดทำให้การ ทำงานทำได้ยากต้องมีระเบียบในตัวเองมากขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ได้ทักษะการสื่อสารที่มากขึ้นเพราะในการทำงานจะต้องมีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับ ผู้อื่นดังนั้นการสื่อสารที่ดีทำให้เราสามารถเก็บข้อมูลได้ดีมากยิ่งขึ้นตามที่ต้องการ

2. นางสาวเชาวรินทร์ ยะโหนด 61101010311

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา คือ การศึกษาผู้ใช้จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรม ความต้องการ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ ซึ่งเมื่อทราบแล้วจะทำให้เราสามารถนำไปเสนอแนะกับทาง องค์กรเพื่อให้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่อไป อีกทั้งยังได้พัฒนาทักษะต่าง ๆ ดังนี้

1. Computing and ICT Literacy คือ พัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อที่จะได้มีวิธีการปฏิบัติงานที่หลากหลาย
2. Critical Thinking and Problem Solving คือ ศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดรอบคอบว่าข้อมูลใดคือข้อเท็จจริง ข้อมูลใดคือความคิดเห็น และคิดวิธีแก้ปัญหาได้ทันเวลาเมื่อทำงานผิดพลาด

3. นางสาวนันทวัน สนั่นไพร 61101010322

ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนและการคิดกระบวนการในการศึกษาผู้ใช้ ทำให้เห็นว่าผู้ใช้รู้สึกอย่างไร มีความคิดเห็นอย่างไร มีความต้องการที่แท้จริงอย่างไร ในมุมมองของผู้ใช้ เพราะหากในอนาคตนำความรู้จากรายวิชานี้ไปใช้ สามารถสร้างผลงานผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้จริง ๆ ไม่ใช่จากมุมมองของผู้ผลิต ทักษะที่ได้พัฒนา คือ ทักษะการคิด การแก้ปัญหา การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งในสถานการณ์ COVID-19 ได้ทำงานทั้งกับเพื่อนในทีม อาจารย์ และกลุ่มเป้าหมายในเทคโนโลยีรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด ทำให้มีการวางแผนการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น ได้เสริมทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารกับผู้อื่น และได้ข้อผิดพลาดหลายอย่างที่เคยเปรียบเสมือนเป็นบทเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงกับงานครั้งต่อไปได้

4. นายพัชรพล ชัยพล 61101010328

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโปรเจกต์ครั้งนี้ คือ การได้รวบรวมข้อมูลบริการ SNS ของหอสมุดทั้ง 3 หอสมุด ทำให้วิเคราะห์ข้อมูล และได้ทำการสัมภาษณ์ในรูปแบบออนไลน์รูปแบบใหม่ ได้การปรับตัวในการทำงาน มีการกระจายงานช่วยทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด และได้พัฒนาทักษะการเรียนรู้ เกี่ยวกับการศึกษาหาข้อมูล คิด หรือค้นคว้าสิ่งต่าง ๆ ที่ละเอียดและถูกต้องมากที่สุดในการนำมาประกอบการทำวิจัย และสามารถนำทักษะนี้ไปพัฒนาหรือปรับใช้ในการทำงานต่าง ๆ ในอนาคตได้

5. นางสาวรณกานต์ สุรศิริพงษ์ 61101010333

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการศึกษาผู้ใช้ คือ ทำให้ทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุด และทำให้เราสามารถนำปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้นั้นไปปรับหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้พัฒนาทักษะการเรียนรู้ เกี่ยวกับการศึกษาหาข้อมูล คิด หรือค้นคว้าสิ่งต่าง ๆ ที่ละเอียดและถูกต้องมากที่สุดในการนำมาประกอบการทำวิจัย และสามารถนำทักษะนี้ไปพัฒนาหรือปรับใช้ในการทำงานต่าง ๆ ในอนาคตได้

6. นายวิริสรค์ จันทรเทียน 61101010334

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงานคือ พฤติกรรม ความชอบของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้การทำงาน ปัญหา และ แนวทางการแก้ไขที่เพิ่มมากขึ้น การต่อยอดสิ่งที่ได้เรียนมาในวิชานำมาปรับและนำไปใช้การทำงานได้อย่าง มาก ได้พัฒนาทักษะการทำ Journey Map ที่เป็นทักษะที่ใช้ในการวางแผน ทำงานในอนาคต การทำความเข้าใจผู้ใช้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม วางแผนและบริหารได้ ได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในการทำรายงาน เก็บ ข้อมูล และใช้ในการสัมภาษณ์ออนไลน์ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน

7. นางสาวศิริณภรณ์ ร่มลำตวน 61101010335

การศึกษาผู้ใช้ ทำให้ผู้จัดทำได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ การแสวงหาสารสนเทศ รวมถึงได้ทราบถึง ความพึงพอใจในการใช้งานสารสนเทศของผู้ใช้อีกด้วย และเมื่อได้ศึกษาผู้ใช้แล้ว ก็สามารถนำข้อมูลที่ได้ไป ปรับปรุงแก้ไขกับแหล่งสารสนเทศนั้น ๆ ให้ดีขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้นอีกด้วย ในด้าน ของการทำงาน ได้พัฒนาทักษะการคิด วิเคราะห์ การศึกษาหาข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เพื่อนำมา ประกอบการทำงาน ซึ่งทักษะนี้สามารถนำไปต่อยอดกับการทำงานในอนาคตได้ นอกจากนี้ยังได้ฝึกการทำงาน ร่วมกันในรูปแบบออนไลน์ทั้งหมดในสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งค่อนข้างเป็นอุปสรรค รวมไปถึงการสัมภาษณ์ ในรูปแบบออนไลน์ด้วย ถือได้ว่าเป็นการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้ค่อนข้างดี แม้ว่าการทำงานใน รูปแบบออนไลน์จะค่อนข้างเป็นอุปสรรค แต่สมาชิกในกลุ่มก็ร่วมมือกันทำหน้าที่ของตนเองได้ดี จนทำให้ โครงการนี้ออกมาสำเร็จ ซึ่งถือเป็นการฝึกตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในอนาคตอีกด้วย

4.2) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้เกิดปัญหาและการทำงาน ดังนี้

1. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ต้องเปลี่ยนเป็นสัมภาษณ์แบบออนไลน์ และเวลาสัมภาษณ์มีอยู่อย่างจำกัด เพราะบางที่ ผู้ใช้ไม่สะดวกที่จะให้สัมภาษณ์เป็นเวลานาน การเก็บข้อมูลจึงได้ไม่ครบถ้วน จำเป็นต้องรบกวนผู้ใช้ให้มา สัมภาษณ์เพื่อขอรายละเอียดอีกครั้ง

2. การสื่อสาร

เนื่องจากเวลาทำงานเราต้องติดต่อกันผ่านทาง Line ดังนั้นการทำงานในแต่ละส่วนจึงจำเป็นต้องอธิบายหลายครั้งเพื่อให้ทุกคนในกลุ่มได้เข้าใจในรายละเอียด การทำงานมีการแก้ไขอยู่หลายครั้งจนเกิดการเกรงใจในตัวของผู้ร่วมงาน แต่ก็จำเป็นต้องแก้ไขให้งานออกมาดีที่สุด

3. เวลาในการทำงาน

สมาชิกในกลุ่มมีสิ่งที่ได้รับผิดชอบส่วนตัวแตกต่างกันไป ดังนั้นจึงต้องพยายามจัดหาเวลาที่ตรงกันในการประชุมงานร่วมกัน บางครั้งกำหนดการในการทำงานตามแผนจึงต้องขยายระยะเวลาออกไปอีกเพื่อให้งานแต่ละส่วนเสร็จสมบูรณ์

ภาคผนวก

รูปภาพการเก็บข้อมูลจากหน้าเว็บเพจของห้องสมุด 3 มหาวิทยาลัย และนำมาวิเคราะห์



Mar 27 7:37 PM

pain point / touch point มธ เดือนก.พ.

Like · Comment

5



Mar 31 10:06 PM

ข้อมูลเดือนการอัพโหลด ก.พ. ของ หอสมุดมธ. (ยอดถูกใจเพจ 101,918)
จำนวนโพสต์ทั้งหมด 155 โพสต์ (ยอดถูกใจโพสต์ 22,032 แชร์ 11370 คอมเมนต์ 593)

1. แนะนำหนังสือจำนวน 54 โพสต์
2. ประกาศ 34 โพสต์
3. อื่น ๆ (แชร์ เปลี่ยนโปรไฟล์ วนัสน์) 70 โพสต์

1. แนะนำหนังสือมีการใส่ #หนังสือแนะนำ #หนังสือชวนอ่าน โดยเสนอตามที่คุณชื่นชอบใจ แต่ได้ยอดไลค์ที่น้อย

2. ประกาศ ประกาศทางข่าวสารต่าง ๆ การเคลื่อนไหว รูปแบบกิจกรรม กิจกรรมต่าง ๆ เช่น วันวาเลนไทน์ มีความสนใจปานกลาง
3. อื่น ๆ เป็นหัวข้อกว้าง ๆ ที่เป็นเรื่องการเปลี่ยนโปรไฟล์ ข่าวสารบ้านเมืองที่ไม่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดโดยตรง และเป็นส่วนที่ได้รับความสนใจมากที่สุด

Like · Reply



Mar 31 10:07 PM

Touch Point : ข้อดี

1. ห้องสมุดมีความแอคทีฟสูงโดยมีการโพสต์ข้อมูลข่าวสารทุกวัน
2. มีการโพสต์สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ เช่น การทำโฆษณาการให้บริการโดนใจผู้ใช้ตามกระแสสังคม
3. มีการติดตามข่าวสารและนำมาโพสต์เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามได้ทันเวลา
4. มีการปรับตัวตามสมัย

Like · Reply



Mar 31 10:10 PM

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/117IAJvGPHAts1dVYZxlpqY7pWq9m24GSnpfjYyyE/edit?usp=sharing>

Like · Reply



Mar 27 7:36 PM

pain point / touch point มศว เดือนก.พ.

Like · Comment

3



10:37 PM

ข้อมูลการอัพโหลดโพสต์ในเดือน ก.พ.

จำนวนโพสต์ทั้งหมด 33 (รวมไลฟ์/แชร์)
จำนวนวันที่โพสต์ 18 วัน ใน 1 เดือน

1. แนะนำหนังสือ 10 โพสต์
2. ประกาศ กิจกรรมต่าง ๆ 11 โพสต์
3. ประกาศสัมพันธ์ข่าวสาร 9 โพสต์
4. เชิญชวนให้ทำแบบประเมิน 3 โพสต์

1. แนะนำหนังสือมี 10 โพสต์ จะเป็นการใช้รูปภาพหนังสือและคำคมหนังสือในการนำเสนอ เป็นแรงจูงใจให้อ่านรู้สึกสนใจ มีการใส่แฮชแท็ก (#) เช่น #อ่านเจอนี้ #อ่านเจอนั้น #อ่านได้อ่านดี #คำคมหนังสือ #รีวิวหนังสือ #บรรณารักษ์ และรวบรวมรูปภาพและข้อมูลเกี่ยวกับแนะนำหนังสือไว้ใน 3 อัลบั้ม 1) #อ่านเจอนี้ 2) #อ่านเจอนั้น 3) #อ่านได้อ่านดี

2. ประกาศสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ มี 11 โพสต์ จะเป็นการประชาสัมพันธ์ในการเชิญชวน แนะนำ ภาพกิจกรรม และการไลฟ์สดของกิจกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นภายในก.พ. ซึ่งมีทั้งหมด 5 กิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมชวนเจียยดี "DIY ของขวัญมอบให้คนที่คุณรัก" 2) กิจกรรมแจกสิ่งเป่า 3) กิจกรรม Library Meet UP (Live Facebook) 4) กิจกรรมการอบรมจาก สำนักพิมพ์Elsevier 5) กิจกรรมโครงการหนังสือเราไม่ทิ้งกัน และภาพกิจกรรมแต่ละอย่างจะถูกจัดเก็บไว้ในอัลบั้มของกิจกรรมนั้น ๆ

Like · Reply



9 10:37 PM

3. ประกาศสัมพันธ์ข่าวสารมี 9 โพสต์ จะเป็นการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของภายในห้องสมุด ทั้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลง การอัพเดทข้อมูล วันหยุดของสมุด ช่วงวันที่ปิดปรับปรุงฐานข้อมูล ส่วนใหญ่จะเน้นการโพสต์ครั้งเดียวแต่แชร์โพสต์นั้นเรื่อย



Mar 27 7:35 PM

pain point / touch point มช เดือนก.พ.

Like · Comment

3



5:09 PM

ข้อมูลการอัพโหลดโพสต์ในเดือน ก.พ.

จำนวนโพสต์ทั้งหมด (รวมไลฟ์/แชร์)
จำนวนโพสต์ 70 โพสต์ 19 วัน ใน 1 เดือน

- โพสต์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด 19 โพสต์ : เกี่ยวกับการเข้าใช้ห้องสมุด การประกาศการเปิด-ปิดห้องสมุด การแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าสามารถเข้าห้องสมุดได้ 24 ชม. ในช่วงสอบ
- โพสต์เกี่ยวกับกิจกรรมภายในห้องสมุด 27 โพสต์ : โพสต์เกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุด ประมวลภาพกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม การสัมภาษณ์ของบุคลากรในห้องสมุด
- โพสต์ประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมกิจกรรม 14 โพสต์ : โพสต์เกี่ยวกับกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น เช่น การเข้าฟังบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญ

การเชิญให้เข้าร่วมคสสสของห้องสมุด

- อัปเดตความเคลื่อนไหวทั่วไป (รูปภาพหน้าปก/แชร์/live) 10

Like · Reply



5:12 PM

Touch point

ข้อดี

1. ห้องสมุดมีการแอคทีฟที่ค่อนข้างดี โดยมีจำนวนโพสต์เพื่ออัปเดตข่าวสารต่าง ๆ รวมแล้ว 70 โพสต์ และแอคทีฟในเฟซบุ๊กเป็นเวลา 19 วัน ต่อ 1 เดือน
2. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมของห้องสมุด มีรางวัลมอบให้จากการร่วมเล่นกิจกรรม และกิจกรรมจากคณะอื่น ๆ และยังมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัด Workshop อีกด้วย
3. ห้องสมุดได้จัดทำช่อง YouTube เพื่อเป็นช่องทางให้ความรู้ของทางหนึ่ง
4. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการยืม-คืนสมุดเพื่อนำไปใช้ศึกษาหาข้อมูล เนื่องจากเกิดวิกฤตระบาดของไวรัส COVID-19 และเพื่อเป็นการป้องกัน จึงต้องปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์
5. ห้องสมุดมีการแนะนำหรือสอนวิธีการใช้งานบริการออนไลน์ต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างละเอียด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่ใช้งานมาเป็นหรือไม่สงสัยเกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ
6. ห้องสมุดมีการแนะนำและสอนวิธีการใช้บริการในการสืบค้นเอกสารต่าง ๆ

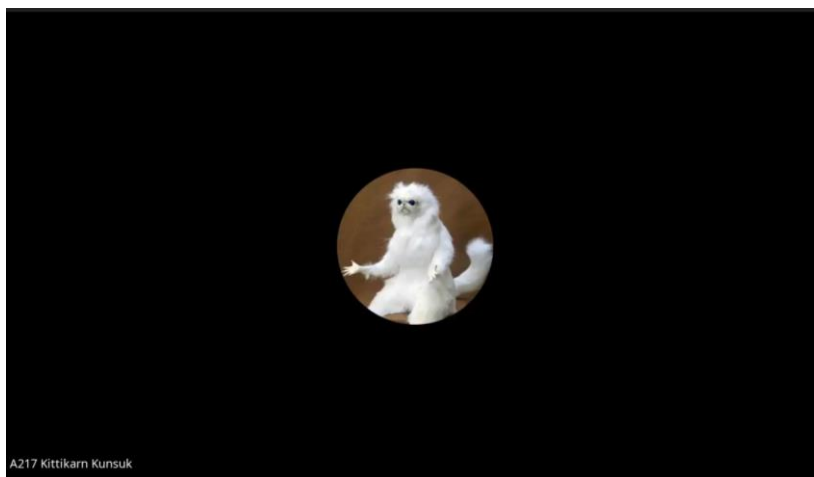
นอกจากบริการของทางห้องสมุด

Like · Reply

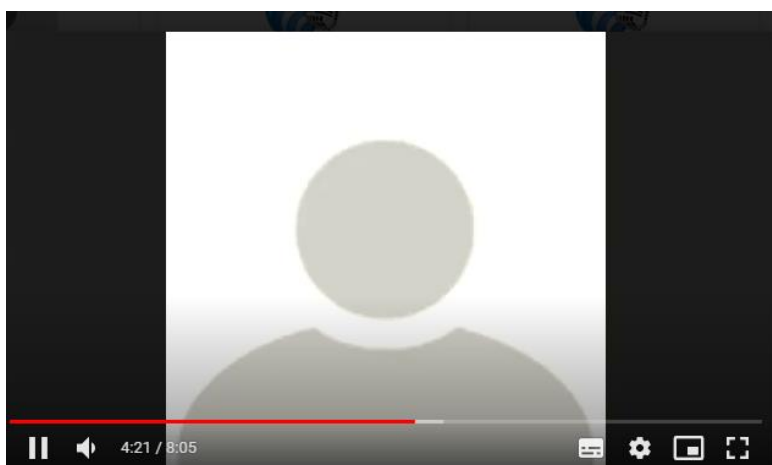
การเตือนใจทางจริยธรรม ☆ ☆ ☆						
ไฟล์ ภารกิจ 9 บทบาท ทรัพยากร ข้อมูล เครื่องมือ ส่วนเสริม ความช่วยเหลือ แก้ไขข้อมูลเอกสารหรือทรัพยากร						
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
A	B	C	D	E	F	G
วันที่	ประเภททรัพยากร	ชื่อ	ขนาดไฟล์	ขนาดเอกสาร	ขนาดไฟล์	อื่น ๆ
32	32	#DataLibrary#UserExperience 10 อันดับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	445	13	124	
34	34	6 OpenStax	417	10	983	
33	33	#LibraryThingคลัง DJI Pocket 2 และ กล้อง GoPro 9	222	20	139	
35	35	บริการฐานข้อมูล WWW Total Access Collection (OWD) สำหรับนักเรียน	9	0	2	
37	37	#คลังข้อมูลทางวิทยาศาสตร์	23	0	2	
38	38	7 Emerald Insight ฐานข้อมูลงานด้านการบริหารธุรกิจ	39	0	64	
39	39	ฐานภาพ 3 พลัสสื่อภาพ โทรทัศน์และการบริหารจาก Google	17	3	7	
40	40	#คลังข้อมูล บทบาท และภารกิจ "ความรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์"	77	2	9	
41	41	8 #DigitalRepositoryService บริการ "Digital Repository Service"	17	0	13	
42	42	คลังข้อมูลงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ TNR (Thai National Research Repository)	39	0	67	
43	43	#คลังข้อมูล การสอน	27	0	8	
44	44	6 คลังข้อมูล (คลังข้อมูล) ฐานข้อมูลงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	255	0	35	
45	45	ฐานข้อมูลงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	728	22	97	
46	46	9 #คลังข้อมูลงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	22	0	13	
47	47	TULIB Online Databases ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์	14	0	7	
48	48	โหนดและงานวิจัย	59	1	10	
49	49	เว็บไซต์ EBSCO Interlental แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	18	0	1	
50	50	บริการการสอนอิเล็กทรอนิกส์และงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์และงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	10	0	1	
51	51	#คลังข้อมูลงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	29	0	9	
52	52	#E-thesis การสอนและการสอนงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	84	4	59	
53	53	10 TULIB Online Service	502	18	55	
54	54	งานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	58	4	44	
55	55	E-Journal การสอน	18	1	7	
56	56	งานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	11	0	5	
57	57	งานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	127	0	5	
58	58	11 บริการทางวิทยาศาสตร์	82	2	63	
59	59	บริการทางวิทยาศาสตร์	237	4	13	
60	60	งานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	14	2	5	
61	61	งานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	8	0	4	
62	62	งานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	169	3	35	
63	63	12 บริการทางวิทยาศาสตร์	12	0	6	
64	64	งานวิจัยทางวิทยาศาสตร์	17	0	10	
65	65	บริการทางวิทยาศาสตร์	28	0	6	

[illegible]

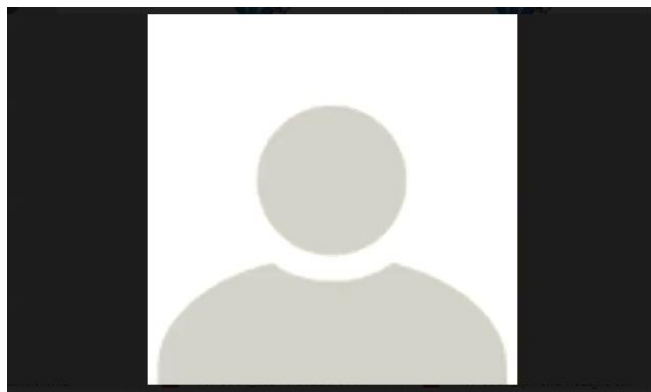
รูปภาพการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้



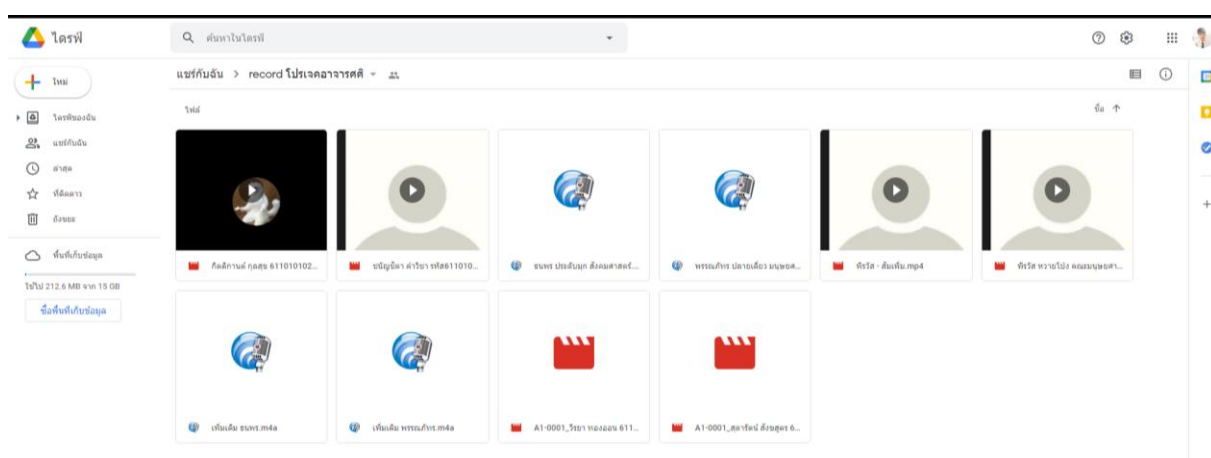
รูปการสัมภาษณ์คุณกิตติกานต์ กุลสุข



รูปการสัมภาษณ์คุณชนัญชิตา คำวิชา

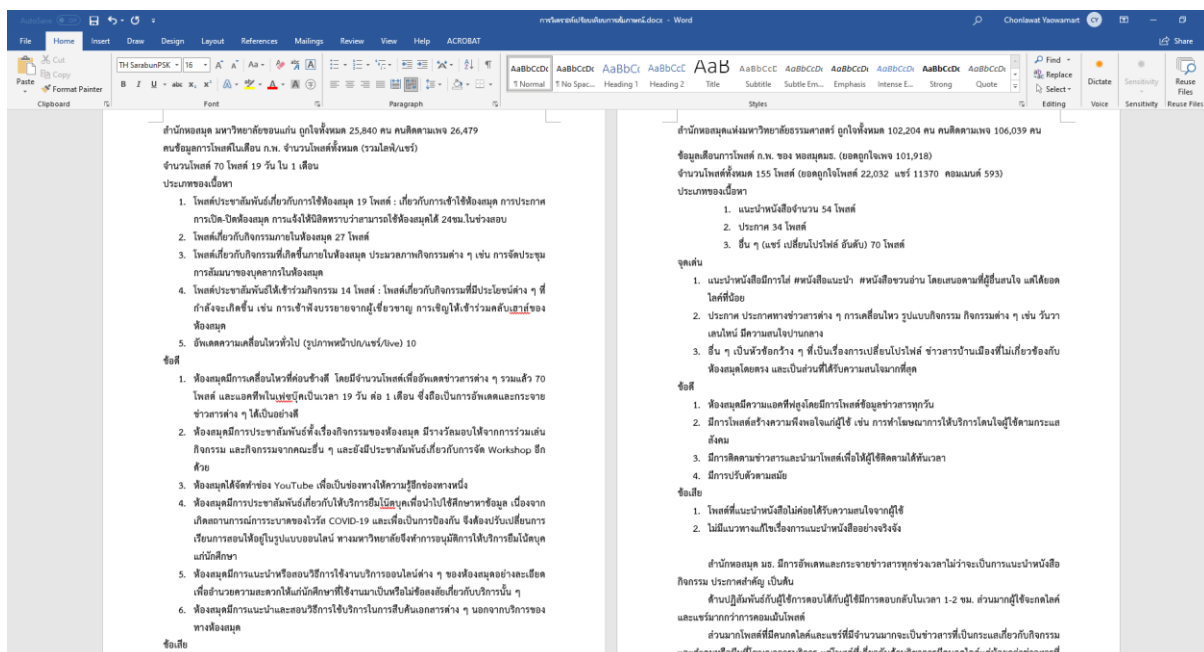
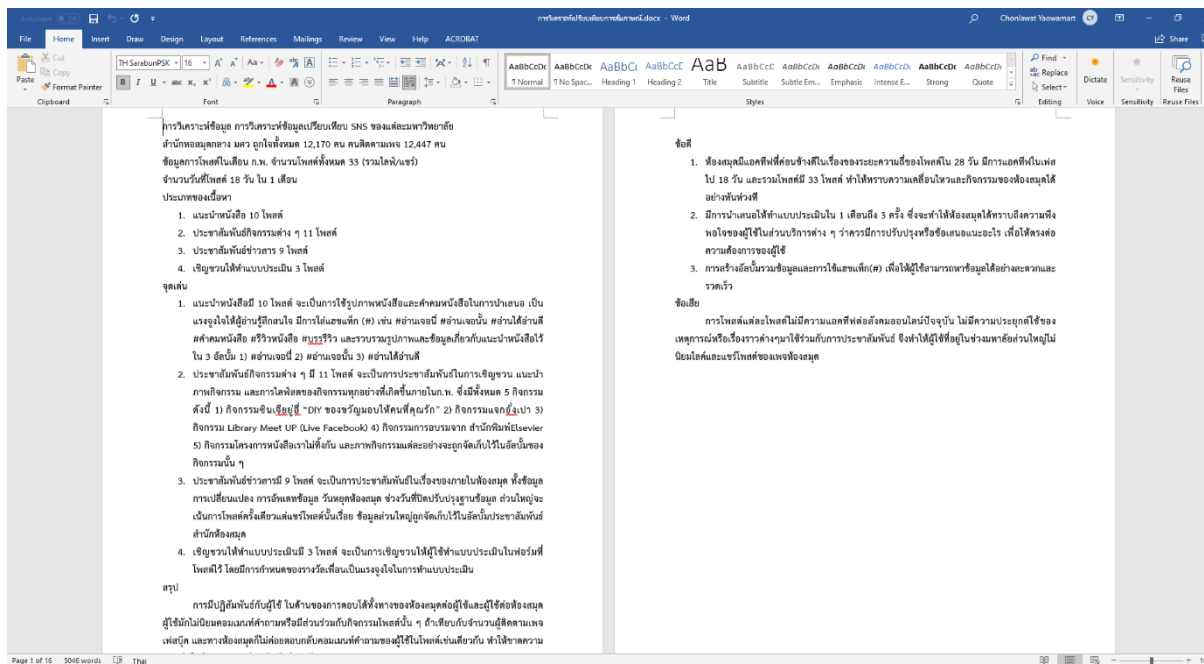


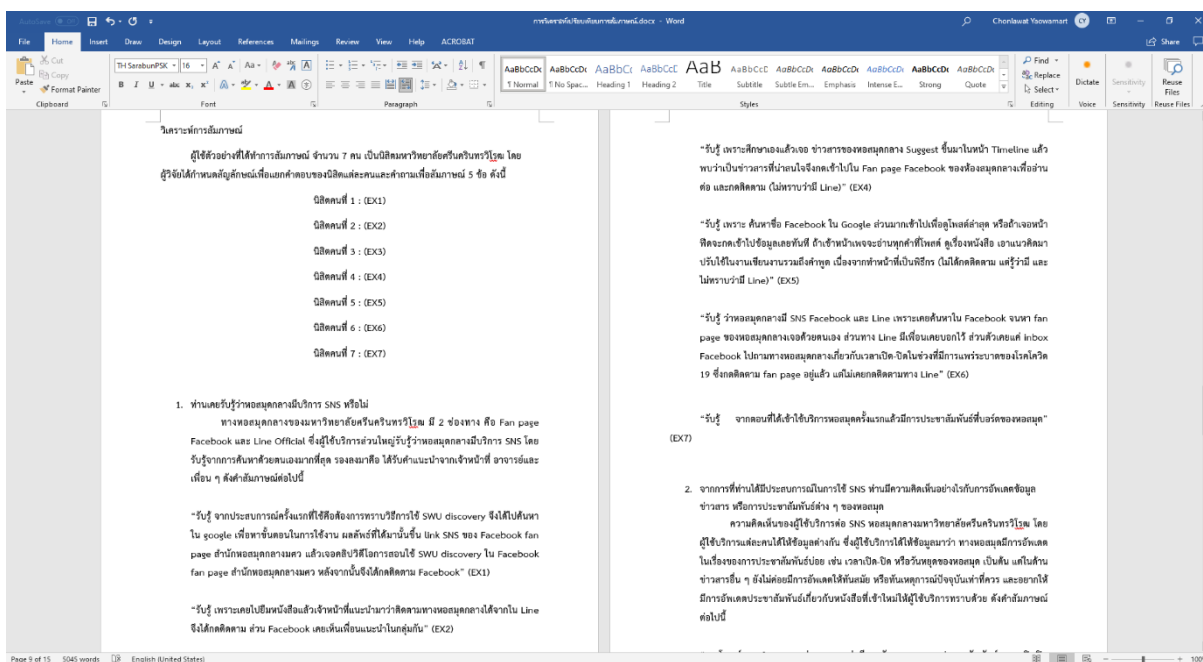
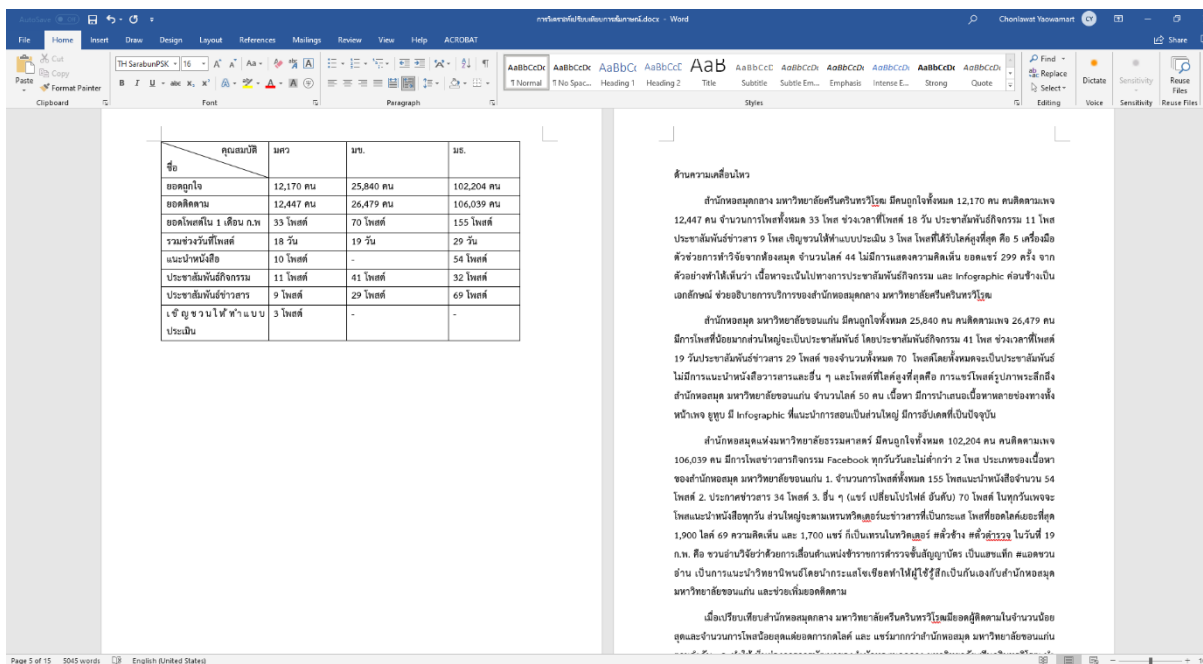
รูปการณั้สัมภาษณ์คุณพิรวัส หวายโปง



รูปภาพรวมการเก็บสัมภาษณ์

รูปภาพการดำเนินงาน





🔍 🗨️ 📄 ⋮

<https://drive.google.com/folderview?id=11UK3vQzWdMZTDWrZ6Vfw7QrZUvtdg11>

👤 (7) 🗨️

👤: งั้นแอบเสร็จจะส่งมาให้พี่ เดี่ยวเอาไปใส่ต่อๆ 13.31 น.

👤: โอเค 13.31 น.

👤: **ภาพนก.docx**
ขนาด 3.5MB
โดยเสกได้ใช้ 29 เม.ย. 13.48 น.
13.48 น.
เปิดไฟล์แล้ว | ส่งต่อ | Keep

👤: 13.48 น.

👤: 13.48 น.

👤: เค้าลบ 13.49 น.

📎 📄 🗨️

🗨️

🔍 🗨️ 📄 ⋮

<https://drive.google.com/folderview?id=11UK3vQzWdMZTDWrZ6Vfw7QrZUvtdg11>

👤 (7) 🗨️

👤: อะจะส่งไป 16.29 น.

👤: **การฝึกปฏิบัติกรมการจับกุมและปราบปรามการฉ้อโกง.docx**
ขนาด 292KB
โดยเสกได้ใช้ 27 เม.ย. 16.29 น.
16.29 น.
เปิดไฟล์แล้ว | ส่งต่อ | Keep

👤: โอเคเลย รอกๆ 16.29 น.

👤: **การฝึกปฏิบัติกรมการจับกุมและปราบปรามการฉ้อโกง.docx**
ขนาด 290KB
โดยเสกได้ใช้ 27 เม.ย. 16.38 น.
อ่านแล้ว 6 16.38 น.
บันทึก | บันทึกเป็น... | ส่งต่อ | Keep
อ่านแล้ว 6 16.38 น.

📎 📄 🗨️

🗨️