

การวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้บริการในงาน Ask a Librarian บนเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ.

Customer Journey Analysis in Ask a Librarian on STOU Library Website

เพ็ญพรรณ จารุสาร

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
penpan.jar@stou.ac.th

บทคัดย่อ

การวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้บริการในงาน Ask a Librarian บนเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian ของนักศึกษาและบุคลากรของ มสธ. ใน 3 ระยะ คือ ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการ ผลจากการวิเคราะห์เส้นทางพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ 1) ก่อนใช้บริการ เข้าใช้งานเว็บไซต์ห้องสมุดจาก Google.com และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (<https://www.stou.ac.th/>) โดยแหล่งข้อมูลในเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. ที่ใช้ค้นคว้า ได้แก่ เพจบริการห้องสมุดสำหรับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ 2) ระหว่างใช้บริการ ข้อคำถามเกี่ยวข้องกับ การใช้บริการออนไลน์ ได้แก่ การใช้งานเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และการค้นหาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยแหล่งข้อมูลในเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. ที่ผู้ใช้บริการเข้าถึง ได้แก่ เพจแนะนำการใช้งานเครือข่ายของมหาวิทยาลัย 3) หลังใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการใหม่ เมื่อผู้ใช้บริการประสบปัญหาไม่สามารถใช้บริการเดิมที่เคยแนะนำได้ และมีปัญหาประเด็นปัญหาใหม่เกิดขึ้น ดังนั้น ผลการวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้บริการทำให้ห้องสมุด มสธ. สามารถนำไปออกแบบบริการออนไลน์ ณ จุดสัมผัสบนช่องทางเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการของห้องสมุด มสธ. ผ่านช่องทางออนไลน์

คำสำคัญ: บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, เส้นทางผู้บริการ, งามบรรณารักษ์, เว็บไซต์, ห้องสมุด มสธ.

ABSTRACT

Customer journey analysis in "Ask a Librarian" service on STOU Library website aims to study STOU students and staff's behaviors of using the "Ask a Librarian" reference services, which could be divided into 3 stages: before, while, and after using the service. The results of the analysis show that 1) before using the service, most of them accessed the STOU Library website from Google.com and the STOU website (<https://www.stou.ac.th/>). The information resources on

the STOU Library website used for research is the library services pages for users; 2) while using the service, there were questions related to the use of online services such as the use of the university network and electronic database search. The information resources on the STOU Library website that users used to access was the webpage introducing the use of the university network; 3) after using the service, the users would use the service again when they were unable to use the same service as suggested by the librarians and had new problems. Based on the results from customer journey analysis, STOU Library will be able to design online services on the STOU Library website in consistent with each group of library users' behaviors, broadening users' good experience in accessing information and STOU Library services online.

Keyword: Reference Services, Customer Journey, Ask a Librarian, Website, STOU Library

บทนำ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หรือ ห้องสมุด มสธ. มีภารกิจในการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศด้วยรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อรองรับการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยของนักศึกษาคณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งแบบออนไลน์ ณ ที่ทำการมหาวิทยาลัย และแบบออนไลน์ผ่านช่องทางเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ยังสร้างการรับรู้ด้วยการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางให้ผู้ใช้บริการได้ทราบและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการห้องสมุดและสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง ไม่ถูกจำกัดด้านสถานที่และเวลา เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศ และส่งผลต่อประสบการณ์ ความรู้สึก และความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง เป็นผู้ประสานระหว่างผู้ใช้บริการกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผ่านช่องทางเคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ และอีเมล ซึ่งพบว่า การใช้บริการเดิม ณ ที่ทำการ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกด้านสถานที่และเวลา ส่วนการใช้บริการทางออนไลน์ที่มีอยู่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ไม่สามารถโต้ตอบได้ทันที ดังนั้น ห้องสมุด มสธ. จึงพัฒนาช่องทางบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออนไลน์ภายใต้แบนเนอร์ Ask a Librarian บนเว็บไซต์ห้องสมุดขึ้น เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบเรียลไทม์ เป็นการยกระดับประสบการณ์การใช้บริการให้มากขึ้น และจากการให้บริการดังกล่าว พบว่า ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. มีส่วนสำคัญต่อการใช้บริการและเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญ อนึ่ง ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีความต้องการใช้บริการห้องสมุดไม่เหมือนกัน ดังนั้นจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ เพื่อเข้าถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

เส้นทางของผู้ใช้บริการ (Customer Journey) เป็นการทำความเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าจำเป็นต้องพบเจอเพื่อนำคุณภาพของประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า ให้อยู่ในระดับที่พึงพอใจ ประสบการณ์ทุกจุดสัมผัสและทุกช่องทางมีความราบรื่นที่สุด (ปรีดี นุกุลสมปรารถนา, 2563) ห้องสมุด มสธ. เล็งเห็นประโยชน์ของแนวคิดดังกล่าว จึงวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้บริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian ที่สามารถทำความเข้าใจ ประสบการณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา นับตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังจากใช้บริการ เพื่อให้สามารถออกแบบบริการและสารสนเทศบน

เว็บไซต์ห้องสมุดให้เหมาะสม สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท เพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการให้เข้าถึงสารสนเทศและบริการของห้องสมุดผ่านช่องทางออนไลน์ได้



ภาพที่ 1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian บนเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ.

วัตถุประสงค์

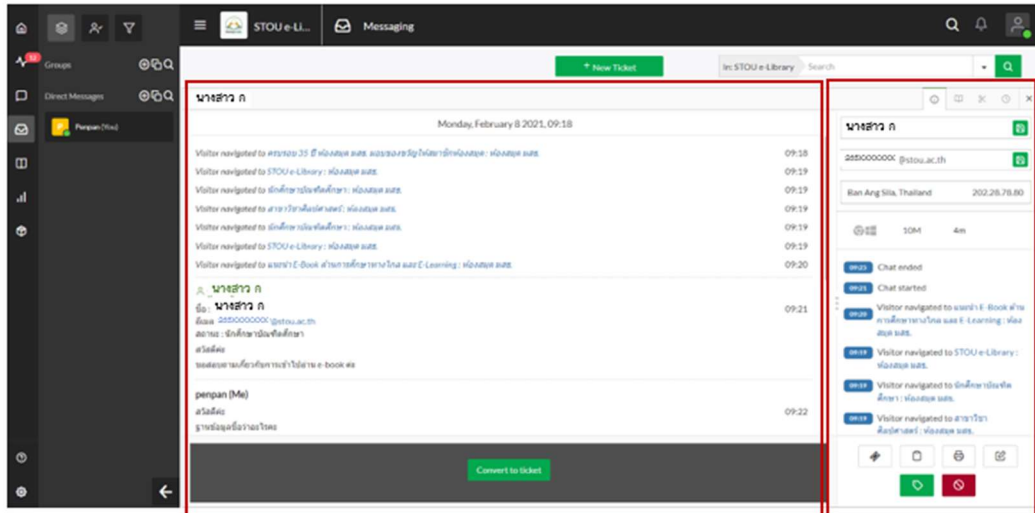
เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian ของนักศึกษาและบุคลากรของ มสธ.

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

ห้องสมุด มสธ. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าช่องทาง Ask a Librarian โดยใช้แนวคิดเส้นทางการใช้บริการ ได้แก่ ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรู้จัก/รับรู้บริการ การสืบค้นข้อมูล ค้นหาข้อมูลบริการ การใช้บริการ และการใช้บริการซ้ำ (ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2558) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเส้นทางของผู้ใช้บริการ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรของ มสธ.

2. วิเคราะห์พีเจอร์ในแอปพลิเคชัน Tawk.to ที่มีข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ Active Chats การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Monitoring ความเคลื่อนไหวของผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. และ Messaging ข้อมูลประวัติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และความเคลื่อนไหวของผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. ตั้งแต่ก่อนเข้าใช้ ระหว่างใช้ และสิ้นสุดการใช้ Ask a Librarian



ประวัติการให้บริการตอบคำถาม

ประวัติการใช้งานเว็บไซต์

ภาพที่ 2. ตัวอย่างประวัติการให้บริการตอบคำถามและความเคลื่อนไหวของผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุด

3. กำหนดรายละเอียดการเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

Ask a Librarian ตามเส้นทางการใช้บริการ

ตารางที่ 1 การเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการตามเส้นทางการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

Ask a Librarian

เส้นทางการใช้บริการ	รายละเอียด
การรู้จัก/รับรู้	ช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. เพื่อเข้าถึงบริการ
การสืบค้นข้อมูล	การค้นหาข้อมูลก่อนใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
การตัดสินใจใช้บริการ	การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
การใช้บริการซ้ำ	ผู้บริการกลับมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอีกครั้งด้วยคำถามเดิมหรือคำถามใหม่

4. กำหนดแบบฟอร์มเพื่อใช้เก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ Ask a Librarian จากพีเจเจอร์

Messaging บนแอปพลิเคชัน Tawk.to ตามแนวคิดเส้นทางการใช้บริการประกอบด้วย ข้อมูลของผู้ใช้บริการ (ชื่อ ประเภทของผู้ใช้บริการ) วันและเวลาที่ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ตั้งแต่ก่อนเข้าใช้บริการ ระหว่างเข้าใช้บริการ และหลังการใช้บริการ

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูล				
ชื่อ:		ประเภทของผู้ใช้บริการ:		วันและเวลาที่ใช้บริการ:
การเก็บข้อมูล	การรับรู้	การค้นหาข้อมูล	การใช้บริการ	ปัญหา
ก่อนใช้บริการ				
ระหว่างใช้บริการ				
หลังใช้บริการ				

ภาพที่ 3. แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลการใช้บริการ Ask a Librarian

5. สํารวจข้อมูลการใช้บริการตอบคําถามและช่วยการค้คว้าช่องทาง Ask a Librarian ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564 ซึ่งมีจํานวนทั้งสิ้น 253 คน ประกอบด้วย นักศึกษาและบุคลากรของ มสธ. จํานวน 233 คน และบุคคลภายนอก จํานวน 20 คน โดยที่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรของ มสธ. ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จํานวน 129 คน รองลงมาได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาเอก จํานวน 44 คน บุคลากรสายวิชาการ จํานวน 33 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จํานวน 21 คน และบุคลากรสนับสนุนวิชาการ จํานวน 6 คน

6. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามประเภทผู้ให้บริการ จากนักศึกษาและบุคลากรของ มสธ. ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการมากกว่า 30 นาที และมีการใช้บริการซ้ำ นำมาลงข้อมูลในแบบฟอร์ม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เส้นทางการใช้บริการออนไลน์ เพื่อให้เห็นปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบ และทำให้ห้องสมุดเห็นว่า ควรพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างไร โดยไม่มีการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ

ผลการดำเนินการ อภิปรายผล

ผลการดำเนินการ

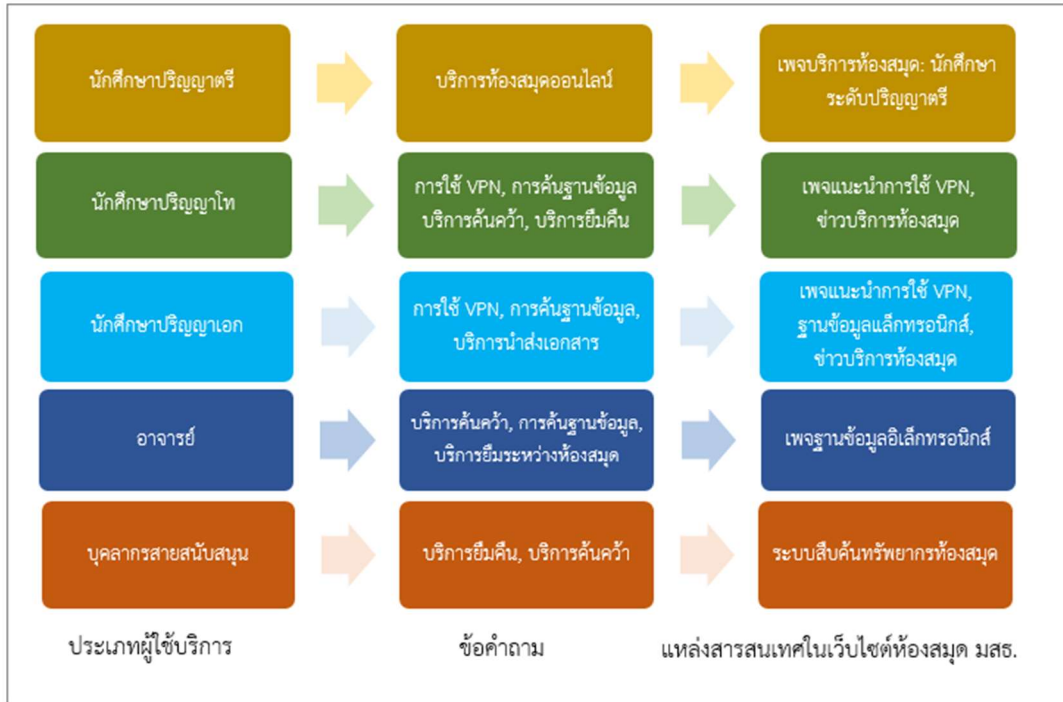
จากการวิเคราะห์เส้นทางการใช้บริการ งานบริการตอบคําถามและช่วยการค้คว้า Ask a Librarian โดยจําแนกตามประเภทผู้ให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ก่อนใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้งานเว็บไซต์ห้องสมุดจาก Google.com และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (<https://www.stou.ac.th/>) สำหรับแหล่งข้อมูลในเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้งานก่อนใช้บริการตอบคําถามและช่วยการค้คว้า Ask a Librarian ได้แก่ เพจบริการห้องสมุดสำหรับผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ (นักศึกษาปริญญาตรี, นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และบุคลากร) และเมื่อแยกตามประเภทของผู้ให้บริการ รายละเอียดตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4. เส้นทางของผู้ใช้บริการ ก่อนใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian

2. ระหว่างใช้บริการ พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวข้องกับการใช้บริการทางออนไลน์ ได้แก่ การใช้งานเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และการค้นหาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยแหล่งข้อมูลในเว็บไซต์ห้องสมุด มสธ. ที่ผู้ใช้บริการเข้าถึง ได้แก่ เพจแนะนำการใช้งานเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากการให้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการสามารถตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้ ยกเว้น เป็นบริการที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการในการค้นคว้า หรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้นคว้าสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด การลิ้มรสผ่านเพื่อใช้งานงานเครือข่ายของมหาวิทยาลัย เป็นต้น และเมื่อแยกตามประเภทของผู้ใช้บริการ รายละเอียดตามภาพที่ 5



ภาพที่ 5. เส้นทางการใช้บริการ ระหว่างใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian

3. หลังใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเมื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian แล้ว จะไม่กลับมาใช้บริการในภายหลัง นอกจากว่าผู้ใช้บริการท่านนั้นประสบปัญหาไม่สามารถใช้บริการเดิมได้ เช่น ลืมรหัสผ่านในการเข้าใช้งานเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และมีปัญหาต้องการสอบถามในประเด็นใหม่ เป็นต้น

การอภิปรายผล

1. ก่อนใช้บริการ นักศึกษาและบุคลากรของ มสธ. ส่วนใหญ่ใช้ Google เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ห้องสมุดและบริการ Ask a Librarian เนื่องจากเป็นเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศที่ใช้ง่าย สะดวก ไม่ต้องจำ URL ก็สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญาลักษณ์ ใจเที่ยง (2559, น. 63); ประดิษฐ์ รัศมีโรจน์ และศักดา จันทร์ประเสริฐ (2560, น. 108) พบว่า นักศึกษาเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ตจากโปรแกรมค้นหามากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ณัฐรดา บุญเย็น และแกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี (2561, น. 440) อาจารย์จะใช้ Google เพื่อสำรวจแหล่งสารสนเทศที่เป็นเว็บไซต์เพื่อลิงก์ไปยังแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้กลุ่มนักศึกษาและบุคลากรของ มสธ. จะใช้ค้นหาแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ในเว็บไซต์ห้องสมุดก่อน ได้แก่ เพจบริการห้องสมุด มสธ. แล้วจึงใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มเติม

2. ระหว่างใช้บริการ กลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายของมหาวิทยาลัยการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการห้องสมุด เพื่อต้องการนำสารสนเทศจากการสอบถามไปใช้ในการเรียนและการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์ โดยกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากร ได้แก่ อาจารย์ ต้องการสอบถามบริการการค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด

เนื่องจากต้องใช้เอกสารเพื่อนำไปในการเขียนเอกสารการสอนชุดวิชา และสื่อประกอบการเรียนการสอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญรุ่ง แต้ใส (2556, น. 58) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการใช้วิทยานิพนธ์ ปรึญญาานิพนธ์ เอกสารการวิจัย และฐานข้อมูลต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้าและจัดทำวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ต้องการหนังสือตำรา หนังสือพิมพ์ เพื่อเตรียมการสอน รวมทั้งการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยพบว่าเมื่อผู้ใช้บริการได้รับคำตอบสามารถเข้าถึงเนื้อหาของสารสนเทศที่ต้องการจากเว็บเพจที่ห้องสมุด มสธ. สร้างขึ้น ได้แก่ เพจบริการห้องสมุด มสธ. และเพจการใช้งานเครือข่ายของมหาวิทยาลัย (VPN)

3. หลังใช้บริการ นักศึกษาและบุคลากรของ มสธ. จะใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซ้ำเมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการและสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้นเมื่อมีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเกิดขึ้น ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะให้บริการและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ กาญจนศิลป์ และวิไลลักษณ์ อินมีศรี (2561, น. 4-5) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า นักศึกษาอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังต่อความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

จากการที่ห้องสมุด มสธ. ได้นำวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้บริการ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดทางออนไลน์ที่มีความแตกต่างกันในวัตถุประสงค์ของการนำสารสนเทศไปใช้งานของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย นับตั้งแต่ก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังจากใช้บริการ เป็นโอกาสให้ห้องสมุดสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบบริการช่องทางบริการออนไลน์ เว็บไซต์ของห้องสมุด ได้แก่ การทำ Keyword ในเว็บเพจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศของห้องสมุดที่ต้องการได้จากโปรแกรมค้นหา Google การจัดกลุ่มเนื้อหาในเพจบริการห้องสมุดสำหรับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และการปรับปรุงเนื้อหาภายในเพจของห้องสมุดที่ยังไม่ชัดเจนให้สามารถเข้าใจได้ทันที เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการของห้องสมุด มสธ. ผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า Ask a Librarian เพื่อให้ได้ข้อมูลตอบรับผลจากการใช้บริการห้องสมุด
2. ควรมีการรวบรวมคำถามที่มีการสอบถามบ่อย นำมาทำเป็นเพจคำถามที่ถามบ่อย หรือพัฒนาเครื่องมือ Chat bot เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามปัญหา รวมถึงค้นหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง
3. ควรมีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพิ่มเติม เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมการใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงการออกแบบบริการในช่องทางอื่น ๆ ให้ครอบคลุมทุกช่องทางที่ผู้ใช้บริการประสบ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดทางออนไลน์ได้สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ
2. ห้องสมุด มสธ. ได้ข้อมูลนำไปออกแบบบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์สำหรับผู้ให้บริการทุกประเภท
3. ห้องสมุด มสธ. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการห้องสมุดทางออนไลน์ได้อย่างราบรื่น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

รายการอ้างอิง

- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2558). Customer Journey Mapping. สืบค้นจาก https://www.ftpi.or.th/download/seminar-file/2.CJM_P-talk-25Sep18.pdf.
- ณัฐรดา บุญเย็น, และ แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี. (2561). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อทำผลงานทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. *วารสารวิชาการ ร่มสาร*. 16(1), 431-450.
- ธัญญาลักษณ์ ใจเที่ยง. (2559). พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. *วารสารสารสนเทศ*, 15(2), 58-71.
- ดวงใจ กาญจนศิลป์, และ วิไลลักษณ์ อินมีศรี. (2561). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการสนับสนุนการวิจัยของคุณ์บรรณสารและสื่อการศึกษา (รายงานการวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ประติณณ์ รัชมีโรจน์, และ ศักดา จันทร์ประเสริฐ. (2560). การสืบค้นสารสนเทศโดยใช้โปรแกรมค้นหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)*, 17(1), 105-113.
- ปรีดี นุกุลสมปรารถนา. (2563). รู้จัก Customer Journey และ Customer Journey Map. สืบค้นจาก <https://www.popticles.com/marketing/know-your-customer-journey-and-customer-journey-map/>.
- เพ็ญรุ่ง แป้งใส. (2556). การใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 50-66.