



Customer Journey



การศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกเพื่อการพัฒนาบริการห้องสมุด

Customer Journey คืออะไร?

เส้นทางการเดินทางของผู้ใช้บริการ ที่มีความสัมพันธ์กับห้องสมุด ตั้งแต่ก่อนใช้ ระหว่างใช้ และหลังใช้บริการ

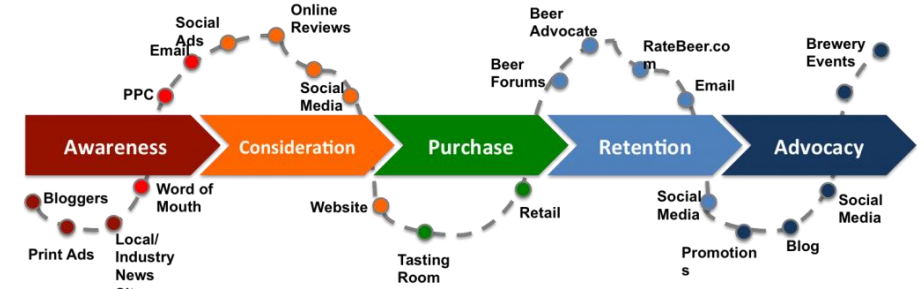


Persona	 Name: Demographics: Key features: Other pertinent information:			
Phase of Purchase Journey	Need/Awareness	Research	Consideration	Purchase
Touchpoints ● Moment of Truth Touchpoint ● Critical Touchpoint				
Customer Actions				
Thoughts + Verbatims				
Pain Points				
Customer Reactions/Feelings (current)	Positive Neutral Negative			
Opportunities for Improvements				

Persona	 Name: Jane Demographics: 22 years old, female, single Key features: health conscious, price-driven Other pertinent information: familiar with online shopping  				
Phase of Purchase Journey	Need/Awareness	Research	Consideration	Purchase	Support/Renew
● Moment of Truth Touchpoint ● Critical Touchpoint	● Amazon review ● Website	● Google or recommendation ● Search engine and friends	● Emphasized discount ● Website	● Website, platform market	● Chatbot, e-mail, physical store
Customer Actions	Spot the attractive review on website	Google for more review and ask friends for more information	Compare the price with competitive product	Purchase the product via Shopee	Updated product line via e-mail
Thoughts + Verbatims	"I think this product may suit me"	"Let's see how the others think about it"	"Is there any other products better than this?"	"Where can immediately I buy the product?"	"Will there be any new arrival?"
Pain Points	Random chance for customer to gain awareness	Time consuming and no combined sources	No tools to help with decision making and criteria	The website is a little bit complicated	Infrequent update e-mail, receive irrelevant information
Customer Reactions/Feelings (current)	Positive Neutral Negative 				
Opportunities for Improvements	More advertisement or content sponsored	Include users review on website	Provide product filter and ranking based on selectable criteria	Simplify the website and steps	More channels and frequency of updates

ทำไมต้องศึกษา Customer Journey ในห้องสมุด?

การศึกษาผู้ใช้บริการ



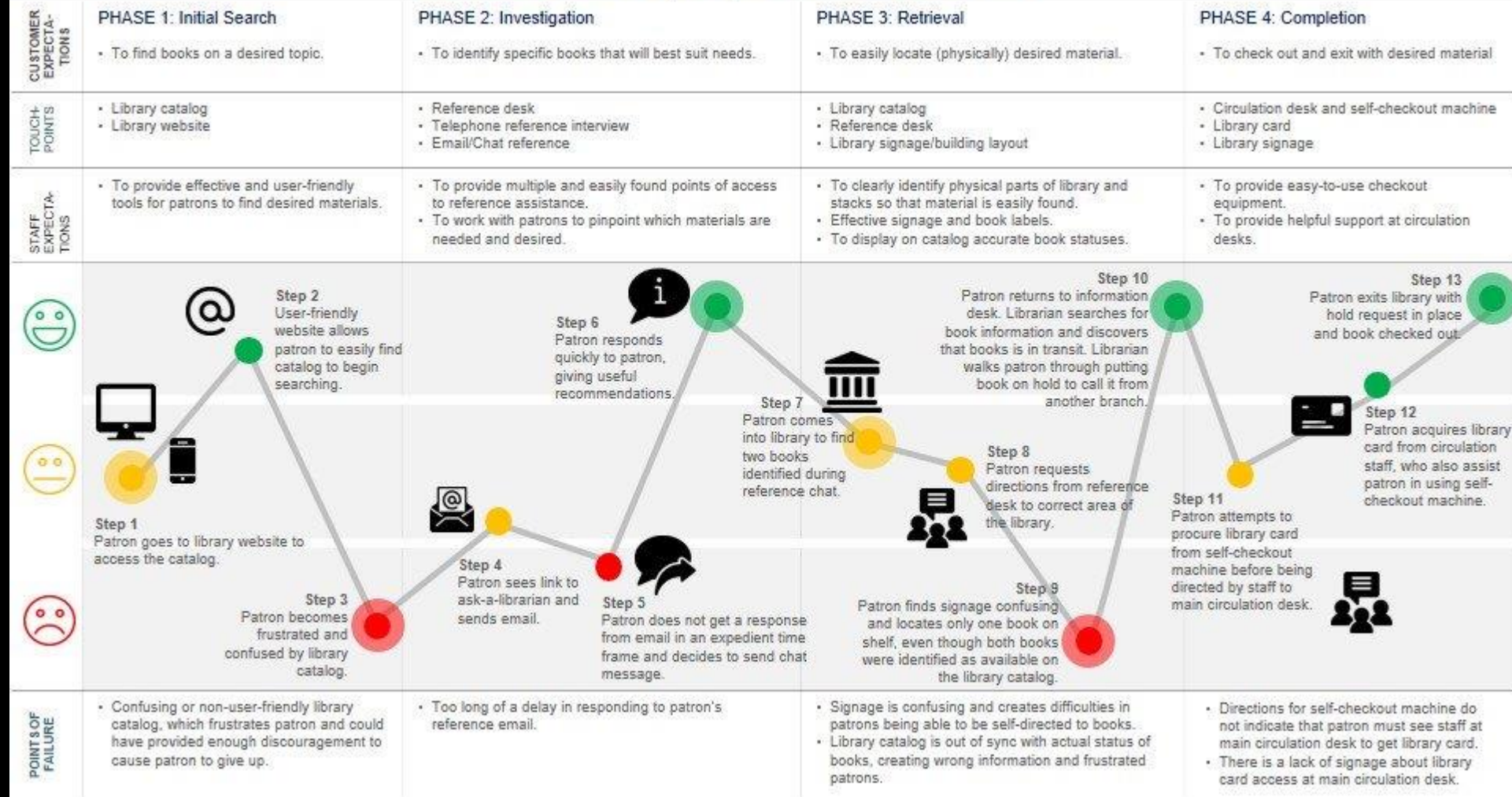
Customer Journey



In-Dept interview

Questionnaire

Customer Journey Map: In Search of a Book



วัตถุประสงค์



พฤติกรรมการใช้บริการสืบค้น ยืม-คืน
ของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี



ปัญหาและข้อเสนอแนะ



วางแผน

P



สัมภาษณ์ เก็บข้อมูล

D



C

รวบรวมวิเคราะห์



A

พัฒนาปรับปรุง



Plan

วางแผน



กำหนดคณะทำงาน



อบรมเชิงปฏิบัติการ

Plan

วางแผน

กำหนดเส้นทาง และสร้างแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูล

TEAM										
persona		Nickname								
		Faculty								
		Year								
Journey to get information		Need>		Search>	Make Decision>			Acquire		
1	Touchpoints Moment of Truth Touchpoint Critical Touchpoint									
2	Customer Actions									
3	Thoughts + Verbatims									
4	Pain Points									
5	Customer Reactions/Feelings (current)									
6	Opportunities for Improvements									

Plan

วางแผน

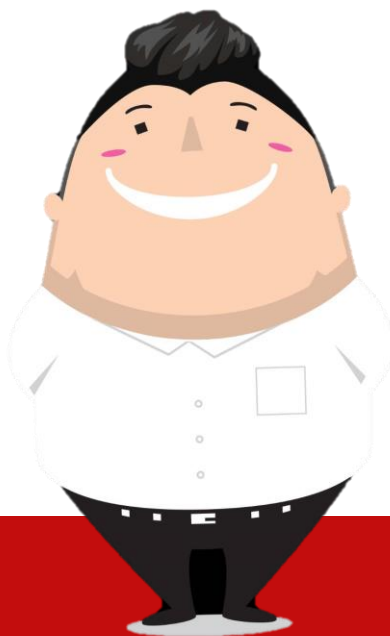


กำหนดทีมสัมภาษณ์
ทีมละ **11** คน

สังคมศาสตร์



วิทยาศาสตร์
เทคโนโลยี



วิทยาศาสตร์สุขภาพ



Plan

วางแผน



Workshop

การสัมภาษณ์



DO

สัมภาษณ์ เก็บข้อมูล



Check รวบรวมวิเคราะห์



39.7%

60.3%



THAMMASAT UNIVERSITY
LIBRARY

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Touchpoints / Pain Points



Search

- ใช้แต่ One Search
- ไม่รู้จักเลข Call Number
- ระบบสืบค้นยาก อยากได้เหมือน google



Consideration

หาหนังสือไม่พบ

- ไม่เข้าใจระบบการจัดเรียงหนังสือ
- สถานะ Available แต่ไม่อยู่ที่ตัวชั้น
- ทรัพยากรไม่เพียงพอ



Borrow

- บางกลุ่มก็ยังไม่ทราบวิธีการยืม
- ทำไมต้องยืนยันตัวตน



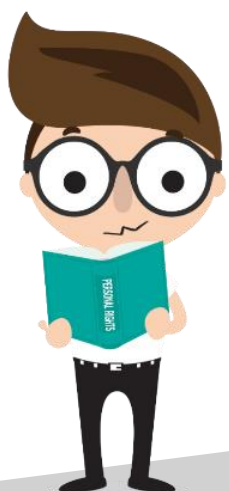
Renew

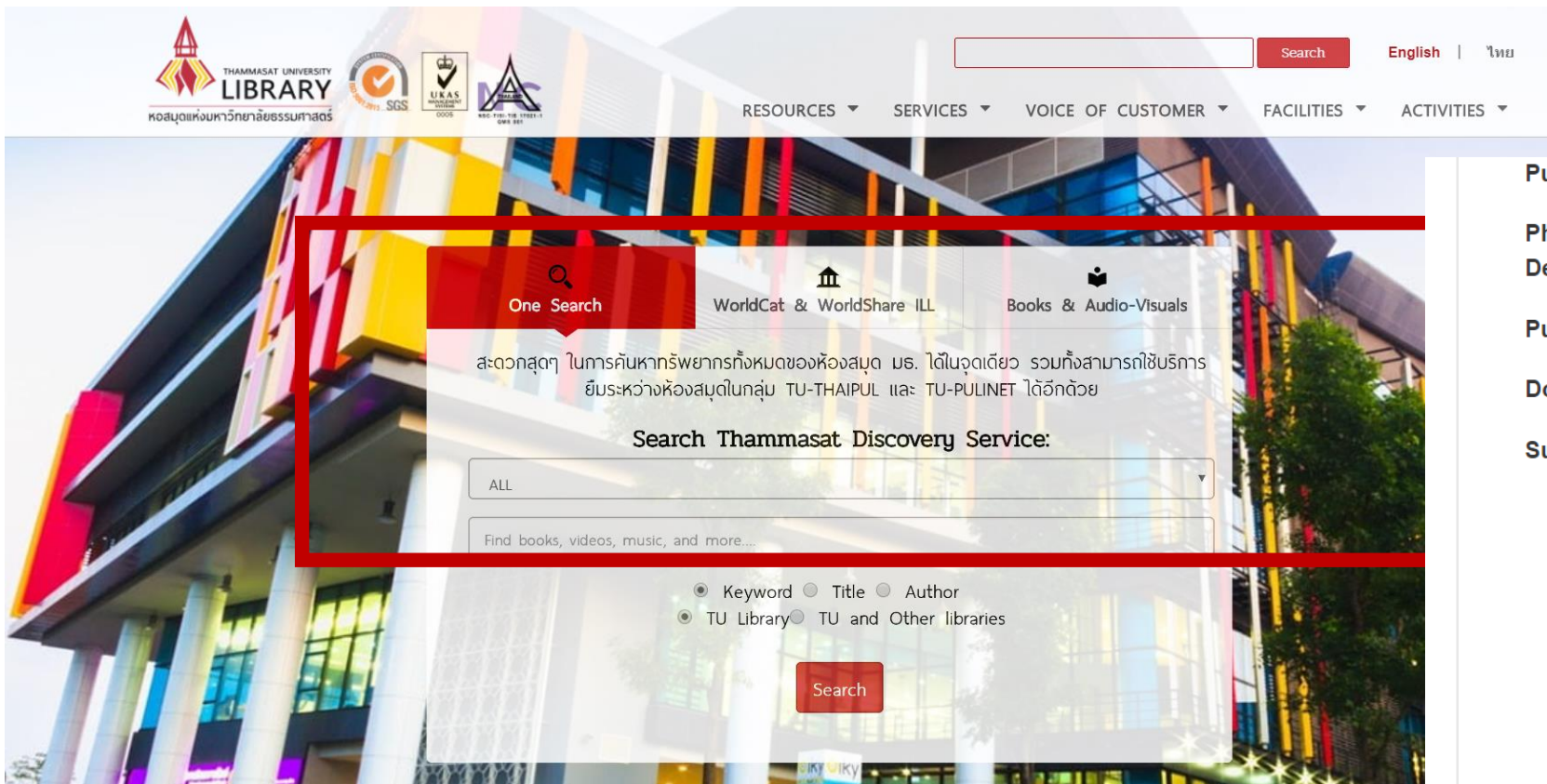
ลืม Renew ต่อ / ไม่ได้ตั้งค่าอีเมล



Return

ไม่มั่นใจในเครื่องคืน
หนังสืออัตโนมัติ





Publication Date:	2018
Physical Description:	184 หน้า : ภาพประกอบ.
Publication Type:	Book
Document Type:	Non-fiction
Subject Terms:	อนามัยเมือง -- ไทย Urban health -- Thailand ชีวิตในเมือง -- ไทย City and town life -- Thailand การพัฒนาชุมชนเมือง -- ไทย Community development, Urban -- Thailand นิเวศวิทยาเมือง (สังคมวิทยา) -- ไทย Urban ecology (Sociology) -- Thailand
Notes:	พิมพ์ซ้ำกับฉบับพิมพ์ครั้งที่ 1 2560.
Other Authors:	มหาวิทยาลัยรังสิต. วิทยาลัยรัฐกิจ. ศูนย์ศึกษามหานครและเมือง
ISBN:	9786164782723 6164782724
OCLC:	1098248002
Accession Number:	TU.701623
Database:	TU Libraries



 Book	Professor Direk Jayanama Library <i>General Stacks</i>	General Books	B99 .พ937 (See Similar Items)	ฉ. 6	Available		
 Book	Puey Ungphakorn Library, Rangsit Campus <i>General Stacks</i>	General Books	B99 .พ937 (See Similar Items)	ฉ. 3	Checked out	14/0	/2020
 Book	Puey Ungphakorn Library, Rangsit Campus <i>General Stacks</i>	General Books	B99 .พ937 (See Similar Items)	ฉ. 4	Available		



39.7%

Google

- ✓ ใช้งานได้ง่าย
- ✓ สะดวก รวดเร็วกว่า



PubMed

- ✓ อาจารย์ รุ่นพี่แนะนำ



หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปรับปรุงบริการผ่าน

CUSTOMER INSIGHT

CUSTOMER JOURNEY



จากโครงการ
PatronX

TULIB next PROJECT

- ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานกับการเก็บข้อมูลจาก Google Analytics
- ปรับปรุงการสืบค้นให้ใช้งานง่ายขึ้น (UX / UI Friendly)
- ปรับปรุงการสืบค้นด้วยการใช้หลักการ Bento Search (ปรับปรุงการสืบค้นตามความสนใจ)
- แสดงเลข Call Number ที่หน้าผลการสืบค้นทันที

ค้นหา...?

- ค้นไม่เจอหนังสือที่ต้องการ
- ควรใช้กล้องไหนในการค้นหาค้นเจอ
- อินโหลเลข Call number ที่ต้องไปหาหนังสือ

TULIB next PROJECT

- รวบรวมสถิติการหาหนังสือที่ขึ้นไม่พบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาให้ถูกจุดมากขึ้น
- ทำ Stack Map เพิ่มในระบบการสืบค้น ช่วยบอกตำแหน่งหนังสือที่หา
- ทำป้ายหมายเลขตู้แบบป้ายยืนยาวจากตู้หนังสือเชื่อมโยง Stack Map
- ทำป้ายช่องกวางสำหรับติดตั้งจอเจ้าหน้าที่ หอสมุดให้มากขึ้นและเห็นได้ชัดเจน

หาหนังสือที่ขึ้น...?

- หนังสือที่ขึ้นเขาเรียงยิบ
- ค้นในคอมพิวเตอร์...แต่หาที่ขึ้นไม่เจอ

TULIB next PROJECT

- โครงการ แม่ปิ่นหนังสือจากพี่สู่น้อง
- เก็บสถิติหนังสือที่มีการจอง/การยื่นเพื่อจัดซื้อหนังสือเพิ่มทั้งไทยและอังกฤษ

หนังสือ...?

- หนังสือเก่า
- หนังสือไม่พอ

TULIB next PROJECT

- ให้อัปเดตถึงความสำคัญของการระบุตัวตนเพื่อรักษาสิทธิ์ของระบบและป้องกันการสลับสิทธิ์จากคนอื่น

ยืม...?

- ทำให้ง่าย login ทุกครั้ง

TULIB next PROJECT

- เพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนผ่านไลน์

ยืมต่อ...?

- ลิ้น RENEW ประจำเลย
- ทำในแบบที่มือไม่ได้รับ
- MAIL แจ้งเตือน

TULIB next PROJECT

- ติดแท็กในหนังสือทุกเล่ม เพื่อให้มั่นใจว่าหนังสือทุกเล่มที่ขึ้นผ่านเครื่องจะถูกติดในระบบ
- ประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นว่าหนังสือที่ขึ้นไปแล้ว จะถูกติดในระบบทันที

คืน...?

- คืนอัตโนมัติขึ้นใจได้หรือ
- คืนหนังสือ ทำโมในระบบยืมมีอยู่
- คืนเครื่องแล้วกลัวหนังสือยืม

TULIB next PROJECT

- จัด หอสมุดฯ สัญจร เพื่อไปแนะนำบริการต่างๆ ของหอสมุดฯ ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น เช่น การปฐมฤกษ์อาคารยืมใหม่ นักศึกษาใหม่ ตามคณะต่างๆ
- ทำความร่วมมือกับเครือข่ายนักศึกษาเครือข่ายช่วยประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น เพจ / ไลน์แอด ของกลุ่มต่างๆ จาก นักศึกษา คณะกรรมการนักศึกษา สำนักงานกรรณิชนิก (Baan TU)

สื่อสาร...?

- เตรียมห้องสมุดมีบริการอะไรใหม่ๆ บ้างนะ
- SET PROXY ต้องตั้งค่าอะไรบ้าง
- หาไฟล์สื่ออาจารย์ไป Google ดิกว่า
- งานห้องสมุดที่ติดชื่อมาไร...ที่มองกัน...หนังสือหาย

“ดีค่ะ เหมือนได้ถามคนที่ได้ใช้งานจริง”

“บางอย่างก็ไม่มี ถ้าได้แลกเปลี่ยนกันดีครับ”

“ได้เสนอแนะ และรู้จักบริการมากขึ้นด้วย”

“ดีครับ จะได้บอกด้วยว่ามีปัญหาอะไร อย่างไร”

“ทำให้เราเอง รู้ว่าห้องสมุดก็พยายามปรับปรุงอยู่ตลอด”

“ทำให้เรารู้กันและกัน ว่าห้องสมุดเป็นยังไง รู้ว่าคนใช้ต้องการอะไร หรือรู้สึกยังไง มันก็จะพัฒนาขึ้นไปได้”

“เป็นโครงการที่ดี ทำให้พวกเรามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แนะนำบริการ”



การนำไปใช้ประโยชน์



ส่วนร่วมในการแสดงความ
คิดเห็น

ทราบแนวทางการดำเนินงาน
ของหอสมุด

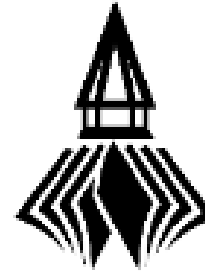
ได้บริการตรงต่อความต้องการ



เพิ่มทักษะให้กับบุคลากร



สร้างปฏิสัมพันธ์อันดี



THAMMASAT UNIVERSITY
LIBRARY

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



พัฒนาบริการสอดคล้องกับ
ความต้องการ

ข้อเสนอแนะ



เลือกใช้คำที่เหมาะสม



กำหนด กลุ่ม Extreme User แตกต่างออกไป



วางแผนในด้านเวลา



สำรวจเส้นทางอื่นๆ เพิ่มเติม

Q & A