

Customer Journey : การศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกเพื่อการพัฒนาบริการห้องสมุด

Customer Journey : An In-dept Study of User Behavior for Library Service Development

ศตพล เกิดอยู่, กรวรรณ ตีวาจา

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Sata1a@staff.tu.ac.th

korakwan@staff.tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการเชิงลึก ด้วยวิธีการ Customer Journey มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทำความเข้าใจพฤติกรรม ความต้องการ และประเด็นปัญหาในการสืบค้นข้อมูลและการได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการเรียนรู้ของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาบริการของหอสมุดฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์นักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์รังสิต ทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 26 คน 2) กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 22 คน และ 3) กลุ่มสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน โดยคัดเลือกจากกลุ่มนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ.2562 และกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีจำนวนการยืมหนังสือออกสูงสุดในรอบปี

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาทั้งสามกลุ่มส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการสืบค้นข้อมูลที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เมื่อสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก จะเริ่มต้นจาก Google เพื่อเข้าถึงข้อมูลที่พิจารณาว่ามีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังนิยมใช้ข้อมูลที่ได้จากรุ่นพี่และอาจารย์ ส่วนการสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด จะเริ่มต้นที่หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด โดยพิมพ์คำค้นในกล่องสืบค้นที่มีให้ จากนั้นไปหาตัวเล่มเพื่อยืมหนังสือ สำหรับประเด็นปัญหาที่พบ คือ 1) การไม่เข้าใจระบบการสืบค้นที่มีกล่องให้เลือกสืบค้น 3 แบบ 2) การไม่เข้าใจระบบการจัดเรียงหนังสือของห้องสมุดซึ่งทำให้หาหนังสือไม่พบ 3) การลืมดำเนินการยืมต่อ (Renew) เมื่อหนังสือครบกำหนดส่งคืน และ 4) การนิยมคืนหนังสือกับเจ้าหน้าที่ มากกว่าการคืนผ่านเครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติ

คำสำคัญ: เส้นทางผู้บริโภค, พฤติกรรมผู้บริโภค, การสัมภาษณ์เชิงลึก, การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด, การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ABSTRACT

Thammasat University Library used a Customer Journey map to study customer behavior in depth. The objective was to understand users' behavior, needs, and issues in searching for information. Additional goals included acquiring information resources to educate undergraduates to use information, and making library services more efficient and responsive to behavior and needs of current users.

Three groups of bachelor's degree candidates from Rangsit campus were interviewed. These included 26 students from the field of Sciences and Technology; 22 from Health Sciences; and 20 from Social Sciences. All had visited the library from July to August 2019. They were among undergraduates who had borrowed the most books over the past academic year. Results indicated no different search behavior among the three student groups. All of them searched for websites, learning sources, documents, and articles by professors and former students. In so doing, they found this a quick and efficient means to access information resources. On top of that, their search and access to TU Library information resources resulted in the following four major issues that may guide the library's future service development. These four aspects included 1) the fact that the students did not understand the search system with three fields for inputting information; 2) one group of the students were unable to locate books because they failed to understand the book classification system, or that the book status was listed as available, but the book itself was not on the library shelves. Although students may renew books online, 3) many forgot to do so before overdue fines were incurred; and 4) one group of the students preferred to return books to library staff at the circulation counter rather than using the automated book return option.

Keyword: Customer journey, Customer behavior, In-Depth interview, Library users study, Information resources searching

บทนำ

การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นวิธีการหนึ่งที่ได้มาซึ่งข้อมูล สำหรับพัฒนาสินค้า บริการให้ตรงต่อพฤติกรรมและความต้องการ ทว่าพฤติกรรมของแต่ละปัจเจกนั้นหลากหลาย และต่างก็มีความต้องการ และการ

ดำเนินชีวิตที่ต่างกันไป การทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นแค่ลักษณะทางประชากร สินค้าและบริการ ที่เลือก เพียงเพื่อทราบว่าเป็นใคร “เขาใช้สินค้าหรือบริการอะไร” อาจไม่เพียงพอสำหรับการนำไปพัฒนา เพราะไม่สามารถสะท้อนพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง หากแต่ต้องอาศัยการรับรู้ประสบการณ์ แรงจูงใจ และกระบวนการตั้งแต่ก่อนบริโภคจบจนถึงสิ้นสุดการบริโภค หลายองค์กรจึงเน้นการศึกษาพฤติกรรมแบบเชิงลึก เพื่อทำความเข้าใจในเส้นทางและกระบวนการของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหนึ่งในวิธีการที่ใช้ศึกษา และกำลังได้รับความนิยมในหลายองค์กร คือ การศึกษาพฤติกรรมแบบ Customer Journey

Customer Journey หรือ เส้นทางการเดินทางของผู้บริโภค คือ การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคสินค้าและบริการหนึ่ง ๆ ผ่านประสบการณ์ที่ผู้บริโภคสัมผัสกับสินค้าและบริการในทุกช่องทาง ตั้งแต่การรับรู้ ประเมินคัดเลือก บริโภคใช้งาน ตลอดจนการกลับมาบริโภคซ้ำ ซึ่งทำให้ทราบพฤติกรรม แรงจูงใจของผู้บริโภคได้อย่างลึกซึ้ง เป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ศึกษา ที่จะสามารถพัฒนาสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ก่อให้เกิดการบริโภคและความพึงพอใจได้ (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรศร, 2561, น. 295)

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในฐานะองค์กรหนึ่งที่มีพันธกิจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาคมชาวธรรมศาสตร์ โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักและกลุ่มใหญ่ของหอสมุดฯ ทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมและความต้องการที่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในแต่ละกลุ่มสาขาวิชา ผนวกกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างเทคโนโลยี ที่ได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตมากขึ้น เหล่านี้ล้วนเป็นผลให้พฤติกรรมการค้นหาข้อมูล การเรียนรู้ของนักศึกษาเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเช่นกัน ความท้าทายจึงเกิดขึ้นกับหอสมุดฯ บริการหนึ่ง ๆ ที่ส่งมอบอาจจะไม่สอดคล้องต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ต่างกันของแต่ละปัจเจก หอสมุดฯ จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานและบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งยังยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น

ด้วยเหตุนี้หอสมุดฯ จึงเห็นความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกด้วยวิธีการศึกษาแบบ Customer Journey เพื่อที่จะทราบและเข้าใจเส้นทางในการใช้บริการ และได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับพัฒนาบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายได้ โดยในการศึกษาคั้งนี้ จะดำเนินการศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกของนักศึกษา มธ. ระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักของหอสมุดฯ กับเส้นทางในการใช้บริการสืบค้น ยืม-คืน อันเป็นบริการที่เป็นพันธกิจหลักของการเป็นห้องสมุด ในการสนับสนุนและการส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสืบค้น ยืม-คืนของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีต่อกระบวนการสืบค้น ยืม-คืนของห้องสมุด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

แนวคิด

Customer Journey หรือ เส้นทางการเดินทางของผู้ใช้บริการ คือ การศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับห้องสมุด ตั้งแต่ก่อนใช้ ระหว่างใช้ และหลังใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดสามารถพัฒนากลยุทธ์หรือวิธีการที่จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากขึ้น ซึ่งใช้วิธีศึกษาจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการผ่านจุดสัมผัสบริการหรือ Touch point และนำประเด็นปัญหาหรือ Pain Point ที่ได้เพื่อนำมาปรับปรุงต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. การวางแผน

1.1 กำหนดคณะทำงานศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการ “PatronX : Personalized Journey for Thammasat University Library Users”

1.2 อบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับแนวคิด Customer Journey

1.3 กำหนดเส้นทางการใช้บริการของห้องสมุดและกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสืบค้น ยืมคืน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ภาพที่ 1 เส้นทางการใช้บริการสืบค้น ยืมคืนของห้องสมุด

1.4 แบ่งกลุ่มนักศึกษาเพื่อศึกษาข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

1.5 กำหนดทีมสัมภาษณ์ แนวทางในการสัมภาษณ์และข้อคำถาม รวมถึงวิธีการลงข้อมูลในแบบฟอร์ม โดยศึกษาแนวทางจากงานวิจัยหรือแหล่งความรู้ต่างๆ

ทีมสัมภาษณ์และแนวทางในการสัมภาษณ์

กำหนดให้มีผู้สัมภาษณ์ทั้งหมด 30 คน แบ่งไปตามกลุ่มที่ศึกษาทั้งหมด 3 กลุ่ม ๆ ละ 10 คน โดยแต่ละกลุ่มให้แบ่งทีม ทีมละ 2-3 คน เพื่อทำหน้าที่สัมภาษณ์ จดบันทึก และสังเกตพฤติกรรม

โครงสร้างคำถาม

- สอบถามข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อเล่น/คณะ/ชั้นปี)
- การค้นหาข้อมูล หรือการยืมหนังสือจากห้องสมุด
- เล่าประสบการณ์การใช้บริการตั้งแต่การสืบค้นข้อมูล ขั้นตอนการค้นหา ไปจนถึงการยืมและคืนทั้งทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบฉบับพิมพ์และออนไลน์ (ความรู้สึกจากการใช้งาน ประเด็นปัญหาในแต่ละจุดสัมผัสบริการ)

- ข้อเสนอแนะอื่นๆ
แบบฟอร์มเพื่อกรอกข้อมูล

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					

ภาพที่ 2 ตัวอย่าง Journey Form (นพพร เรืองวานิช, 2562, น. 31)

2. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 2 เดือน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้บริการหอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ หอสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ในช่วงเวลาดังกล่าว และนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสถิติการยืมหนังสือออกสูงสุดในรอบปี ของแต่ละกลุ่มสาขา ทั้งนี้จำนวนกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้ขึ้นอยู่กับเมื่อผู้สัมภาษณ์ได้รับข้อมูลที่ซ้ำ ๆ

3. แต่ละกลุ่มรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ผลในประเด็นสำคัญต่างๆ โดยเฉพาะ ปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบในแต่ละจุดที่สัมผัสบริการ (Pain point) รวมทั้งประเด็นเสนอแนะอื่น ๆ ที่สำคัญ

4. คณะทำงานฯ ประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ผลการดำเนินงานในภาพรวม พร้อมกับนำเสนอ แนวทาง การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการหอสมุด



ภาพที่ 3 การประชุมทุกกลุ่มเพื่อนำเสนอปัญหาที่พบในแต่ละขั้นตอนของเส้นทางผู้ใช้บริการ รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา

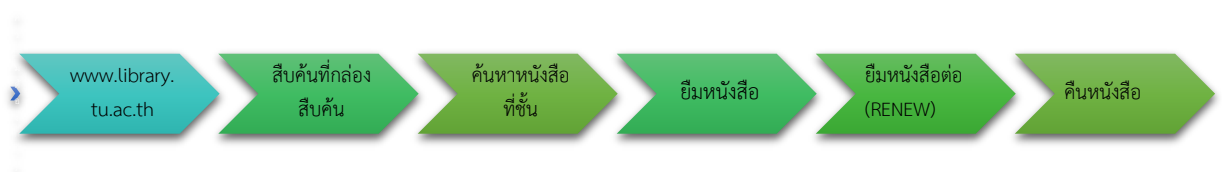
จากการสัมภาษณ์ข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เส้นทางการสืบค้นข้อมูลและการใช้บริการ

พบว่านักศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีเส้นทางการสืบค้นข้อมูลที่ไม่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น การสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 และการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก คิดเป็นร้อยละ 39.7 ดังนี้

1.1 การสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด

พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มนักศึกษาที่เลือกสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด จะเริ่มจากการเข้าที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุด และเริ่มทำการสืบค้นที่กล่องสืบค้น และส่วนใหญ่จะไม่เลือกประเภทของกล่องสืบค้น ในกรณีที่เป็นหนังสือ เมื่อได้ชื่อหนังสือตามที่ต้องการ ก็จะนำเลขเรียกหนังสือ (Call Number) ไปหาที่ชั้นหนังสือเพื่อนำมายืมออก ส่วนกรณีที่เป็นบทความ ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ นิยามดาวน์โหลดออกมาเป็นเอกสารฉบับเต็ม ทั้งนี้กลุ่มดังกล่าวมีความเห็นต่อการเลือกสืบค้นจากห้องสมุด เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย และมีความน่าเชื่อถือเหมาะสำหรับการนำไปอ้างอิงประกอบการเรียนรู้ โดยส่วนใหญ่มักจะใช้ทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์เป็นหลัก



ภาพที่ 4 เส้นทางการสืบค้นข้อมูลห้องสมุด ทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์



ภาพที่ 5 เส้นทางการสืบค้นข้อมูลห้องสมุด ทรัพยากรประเภทอิเล็กทรอนิกส์

1.2 การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก

พบว่า นักศึกษาที่ไม่ได้ค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดจะค้นหาข้อมูลผ่าน Google รวมทั้ง เว็บไซต์ แหล่งการเรียนรู้ เอกสารประกอบ ที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์และรุ่นพี่ โดยให้ความเห็นว่าเป็นช่องทางที่มีความง่าย สะดวกต่อการค้นหาหาข้อมูลประกอบการศึกษา

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ (Pain point)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มนักศึกษาได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบระหว่างเส้นทางการสืบค้นข้อมูล ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสืบค้น

กลุ่มนักศึกษายังไม่เข้าใจระบบการสืบค้นที่มีกล่องแยกให้เลือก 3 แบบ และมีความรู้สึกว่าระบบซับซ้อนและค้นยาก และถ้าค้นหาโดย keyword หรือคำสำคัญจะมีข้อมูลออกมาปริมาณมาก รวมทั้งไม่ทราบว่าต้องดูเลข Call Number อย่างไร

2.2 การค้นหาหนังสือที่ขึ้น

กลุ่มนักศึกษาค้นหาหนังสือไม่พบเนื่องด้วยไม่เข้าใจระบบการจัดเรียงหนังสือ หรือหนังสือแสดงสถานะ Available แต่ไม่อยู่บนชั้น ส่วนข้อเสนอแนะ คือ จำนวนทรัพยากรมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2.3 การยืมหนังสือ

กลุ่มนักศึกษานิยมใช้บริการยืมผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ แต่บางกลุ่มยังไม่ทราบวิธีการยืมผ่านเครื่องยืมอัตโนมัติ โดยปัญหาที่พบในบางครั้ง คือ เครื่องยืมอัตโนมัติไม่สามารถอ่านแท็กของหนังสือได้ ทำให้นักศึกษาต้องไปยืมหนังสือผ่านเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

2.4 การยืมหนังสือต่อ

กลุ่มนักศึกษาสามารถยืมหนังสือต่อ (Renew) ได้ด้วยตนเอง แต่มักลืมดำเนินการเมื่อถึงเวลาที่กำหนด ถึงแม้ว่าทางห้องสมุดจะมีระบบแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล แต่นักศึกษาบางกลุ่มไม่ได้ตั้งค่าอีเมลให้แจ้งเตือนเมื่อมีอีเมลเข้ามาใหม่

2.5 การคืนหนังสือ

กลุ่มนักศึกษานิยมคืนหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการกับเจ้าหน้าที่มากกว่าคืนหนังสือที่เครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติ เนื่องจากสามารถมั่นใจได้มากกว่าว่าหนังสือถูกคืนเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังพบปัญหาว่าเครื่องรับคืนอัตโนมัติชำรุดและคืนได้ทีละเล่ม ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

อภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกผู้ใช้บริการโดยใช้รูปแบบ Customer Journey ส่งผลให้หอสมุดฯ มีแนวทางและโอกาสสำหรับพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและเส้นทางการใช้งานการสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้บริการ ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากรูปแบบและลักษณะการศึกษาที่เน้นประสบการณ์การใช้บริการในแต่ละขั้นตอน จุดสัมผัสบริการในแต่ละจุด ประเด็นปัญหาและความรู้สึกที่มีต่อจุดบริการนั้น ๆ ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาบริการได้ตรงตามความต้องการ

ทั้งนี้จากผลการศึกษา จะพบแนวทางการสืบค้นข้อมูลของนักศึกษา เป็น 2 เส้นทางหลักใหญ่ คือ เส้นทาง การสืบค้นข้อมูลห้องสมุด และการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก สำหรับเส้นทาง การสืบค้นข้อมูลห้องสมุดทำให้หอสมุดฯ ได้ทราบว่าบริการที่หอสมุดฯ พัฒนาขึ้นเดิม ยังมีประเด็นที่ไม่สามารถตอบโจทย์ต่อพฤติกรรม ความต้องการ และความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการได้ ดังนี้

ประเด็นการสืบค้น โดยจะพบว่า นักศึกษาไม่เข้าใจความแตกต่างของกล่องสืบค้นทั้ง 3 แบบ รู้สึกว่าอยากต่อการใช้งาน ดังนั้น จึงเป็นโอกาสที่หอสมุดฯ จะต้องพัฒนากล่องสืบค้นให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้น สามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้ตามต้องการ

ประเด็นการค้นหานักศึกษาที่ขึ้น ด้วยจัดเรียงหนังสือนั้นเป็นไปตามรูปแบบเฉพาะของบรรณารักษ์ ทำให้เป็นเรื่องยากต่อการเข้าใจของกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่ ดังนั้นหอสมุดฯ จะนำเทคโนโลยี Stack Map เพิ่มในระบบการสืบค้นเพื่อช่วยบอกตำแหน่งหนังสือที่ทำให้สัมพันธ์กับหมายเลขตู้หนังสือ ทั้งจัดทำป้ายช่องทางสำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มากขึ้นและเห็นได้ชัดเจน เพื่อช่วยแก้ปัญหาในการหาหนังสือไม่พบเบื้องต้น และรวบรวมสถิติการหาหนังสือที่ขึ้นไม่พบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาให้ถูกจุดมากขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะเรื่องจำนวนทรัพยากรไม่เพียงพอต่อความต้องการ หอสมุดจะส่งเสริมโครงการ เพื่อการแบ่งปันหนังสือจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง รวมทั้งเก็บสถิติทรัพยากรที่มีการจอง หรือถูกยืมเป็นจำนวนมาก ต่อช่วงเวลา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดซื้อต่อไป

ประเด็นการยืมหนังสือต่อ (Renew) ด้วยปัจจุบัน หอสมุดมีการแจ้งเตือนวันครบกำหนดคืนหนังสือผ่านอีเมล เพื่อให้ผู้ใช้บริการนำหนังสือมาคืนหนังสือตามกำหนด หรือ ดำเนินการยืมหนังสือต่อ แต่พบว่าส่วนใหญ่ยังไม่ได้ตั้งค่าการแจ้งเตือน และลืมดำเนินการต่ออายุการยืม เป็นเหตุนำไปสู่การเกิดค่าปรับ หอสมุดฯ จึงเห็นโอกาสในการพัฒนาการแจ้งเตือนผ่าน Social media ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้งาน นั่นคือ แอปพลิเคชันไลน์

ประเด็นการคืนหนังสือ หอสมุดฯ ได้นำเครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติมาให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการคืนหนังสือได้ตลอดเวลา แต่จากการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจในเครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติ ด้วยประสบการณ์การใช้งานที่พบว่าเครื่องเสียบ่อย หนังสือไม่ตัดออกจากระบบ เป็นต้น ดังนั้นหอสมุดฯ จึงวางแผนการดำเนินงานที่จะติดตั้งในหนังสือทุกเล่ม เพื่อให้มั่นใจว่าหนังสือทุกเล่มที่คืนผ่านเครื่องจะถูกตัดในระบบ รวมทั้งใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการคืนหนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ

ในด้านการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก จากผลการศึกษา ถือเป็นความท้าทายสำหรับหอสมุดฯ ที่จะต้องหาแนวทางหรือโอกาสที่จะทำให้นักศึกษากลุ่มนี้กลับมาเลือกใช้บริการการสืบค้นที่หอสมุดฯ พัฒนาขึ้นความสามารถที่จะเข้าไปแทนที่เส้นทางหรือปรับพฤติกรรมเบื้องต้นจะต้องพัฒนาระบบการสืบค้นให้ง่ายและเทียบเท่ากับ Google ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน แสดงผลการค้นหาได้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่าย เกิดเป็นทัศนคติที่ดีที่จะยอมรับการใช้งาน ร่วมกับการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง หรือผ่านกลุ่มที่มีอิทธิพลทางความคิดและการกระทำ เช่น อาจารย์ รุ่นพี่ ด้วยการสร้างเครือข่าย และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ข้อเสนอแนะ

จากการที่หอสมุดฯ ได้นำวิธีการ Customer Journey มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมเชิงลึกของผู้ใช้บริการ ได้พบประเด็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์มักจะพลาดใช้ศัพท์เฉพาะทางบรรณารักษ์ อีกทั้งความเข้าใจของคำที่ใช้เรียกอุปกรณ์ไม่ตรงกัน เช่น Bookdrop หรือ เครื่องคืนหนังสือ หรือคำว่า การสืบค้นข้อมูล ซึ่งกลุ่มนักศึกษาจะคุ้นชินกับคำว่า การค้นหาข้อมูลมากกว่า ดังนั้นควรเลือกใช้คำที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการในการสัมภาษณ์
2. กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล หอสมุดฯ เลือกสัมภาษณ์จากกลุ่มนักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดในช่วงเวลาที่กำหนด และเลือกสัมภาษณ์จากกลุ่มนักศึกษาที่มีจำนวนการยืมหนังสือสูงสุดในรอบปี ซึ่งข้อแตกต่างระหว่างสองกลุ่มนี้ คือ การสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่มาใช้บริการห้องสมุดในช่วงเวลาที่ลงพื้นที่มักจะมีเจอบัณฑิตผู้ใช้บริการที่เป็น Non-Extreme User ซึ่งการสัมภาษณ์นักศึกษากลุ่มนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามหรือเล่าประสบการณ์การใช้ห้องสมุด และส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดในส่วนของบริการยืมคืน จึงทำให้ไม่ค่อยได้ข้อมูลที่ต้องการ ในขณะที่การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจำนวนการยืมหนังสือสูงสุดในรอบปี ซึ่งหอสมุดฯ จัดอยู่ในกลุ่ม Extreme User ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะมีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดที่มากกว่า จึงทำให้ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ ซึ่งหากห้องสมุดอื่นจะนำไปใช้ อาจจะกำหนด กลุ่ม Extreme User แตกต่างออกไป เช่น คัดเลือกจากผู้ใช้บริการที่มาใช้พื้นที่ห้องสมุดเป็นประจำหรือผู้ใช้บริการที่ใช้งานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเดียว
3. ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการบางกลุ่มมีจำนวนที่น้อย จึงส่งผลให้คำตอบอาจยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ดังนั้นในการสำรวจครั้งต่อไปควรมีการวางแผนในด้านเวลา มีการขยายระยะเวลาในการสัมภาษณ์ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งอาจกำหนดจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ให้เหมาะสม
4. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรสำรวจเส้นทางอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม เพื่อที่จะพัฒนานวัตกรรมหรือบริการใหม่ ๆ สำหรับห้องสมุดที่สามารถไปเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการได้

การนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการเชิงลึก ด้วยวิธีการ Customer Journey เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุด ส่งผลประโยชน์ต่อกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการรู้สึกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ออกแบบบริการของห้องสมุดผ่านประสบการณ์การใช้บริการของตนเอง
2. ผู้ใช้บริการรับรู้และเข้าใจแนวทางการดำเนินงานของหอสมุดฯ มากยิ่งขึ้น และเกิดความเชื่อมั่นที่ห้องสมุดมีแนวทางพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. เพิ่มทักษะการสัมภาษณ์ให้กับบุคลากร รวมทั้งบุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาบริการของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น
2. สร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ ผ่านการดำเนินการสัมภาษณ์
3. ได้รับรู้ เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการหอสมุดฯ สามารถปรับปรุงพัฒนาบริการให้สอดคล้องต่อพฤติกรรมและความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

รายการอ้างอิง

- นพพร เรืองวานิช. (2562). *เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง Customer Journey การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2561). เส้นทางของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โจทย์ใหม่ทางการตลาด. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 10(2), 294-302.