



บทความออนไลน์

ห้องสมุดยุคใหม่ทำไมต้องใช้ CUSTOMER JOURNEY ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการไม่ใช่เรื่องใหม่อย่างที่คิดหรือจนกระทั่ง เริ่มต้นผมคงต้องเกริ่นว่าเรื่องนี้ นักวิจัย นักวิชาการทำกันมานานแล้ว ซึ่งการจะทำความเข้าใจผู้ใช้บริการได้ เริ่มมาจากการเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูล ต่างๆ มาวิเคราะห์ แล้วนำมาทำความเข้าใจว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมแบบนั้นแบบนี้เป็นเพราะปัจจัยนู่นนี่นั่น....



ผมลองค้นใน Google เล่นๆ พบงานวิจัย / งานวิทยานิพนธ์ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในห้องสมุด มากมาย เช่น



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

- การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุดด้วยการวิเคราะห์เว็บไซต์ / ศิริญาพร ปรีชา ตีพิมพ์ในวารสาร INFORMATION อินฟอร์เมชัน ปีที่ 25 ฉบับที่ 1 (2561)
- พฤติกรรม ความต้องการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษของผู้ใช้บริการ / เรียงใจ เขียวอ่อน ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (2019): May – August 2019
- พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ: กรณีผู้ใช้ห้องสมุดเนติบัณฑิตยสภา / อัญญา รัตนตุน ตีพิมพ์ในวารสารบรรณศาสตร์ มศว

เอาเป็นว่ายังมีอีกเยอะมากๆ ครบเลยไปค้นกัน

ได้ https://scholar.google.com/scholar?hl=th&as_sdt=0%2C5&q=%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%9C%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B8%E0%B8%94&btnG=

เอาหล่ะครับ เข้าเรื่องวันนี้ดีกว่า เกริ่นมาเยอะเกินไปแล้ว เครื่องมือหนึ่งที่จะทำให้เราวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าได้ คือ การศึกษาเรื่อง “Customer Journey” หรือ “เส้นทางเดินของลูกค้า”

Customer Journey คือ Framework หรือทฤษฎีในการเข้าใจลูกค้า เพื่อโน้มน้าวพฤติกรรมบริการของลูกค้าได้ถูกช่วงเวลาและถูกวิธี ซึ่งทั้งหมดนี้คือจุดประสงค์หลักของการทำการตลาด (อ่านต่อได้ที่ <https://www.able.com/thinking/customer-journey/>)

ทำไมเราถึงต้องศึกษาเรื่อง Customer Journey ในห้องสมุด

เพราะผู้ใช้บริการของเรา ไม่ใช่แค่ “เดินเข้ามา,นั่งอ่านแล้วจากไป” ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีพฤติกรรมให้เรารู้ได้มากกว่านั้น และตามทฤษฎีแล้วเราต้องศึกษาตั้งแต่ก่อนที่เขาจะมาที่ห้องสมุดเสียอีก แลมาศึกษาตอนที่เขาไม่ได้ใช้ห้องสมุดด้วย

1. เขารู้จักห้องสมุดของเราได้อย่างไร
2. เขาเดินทางมาถึงห้องสมุดได้อย่างไร
3. เขามีจุดประสงค์ที่จะเข้ามาทำอะไรในห้องสมุด (นั่งอ่าน,รอเพื่อน,นั่งทำงาน,ยืมหนังสือ.....)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

4. เขาจะสมัครสมาชิกห้องสมุดของเราหรือเปล่า
5. เขาจะกลับมาอีกหรือไม่
6. เขาจะแนะนำห้องสมุดของเราให้คนอื่นรู้จักหรือเปล่า

ที่ผมกล่าวมาข้างต้น บางเรื่องเป็นเพียงแค่ Stages of Journey เท่านั้น

ตัวอย่าง เช่น การที่ผมจะยืมหนังสือเล่มกลับบ้าน

Stages of Journey ของผมแบ่งออกเป็น 4 เรื่องใหญ่ๆ คือ

1. การค้นหาหนังสือ
2. การยืมหนังสือออกจากห้องสมุด
3. ช่วงเวลาระหว่างที่ยืมหนังสือแล้วอ่านอยู่ที่บ้าน
4. การคืนหนังสือ

ในแต่ละ Stage มีเรื่องที่เราต้องศึกษามากมาย เช่น

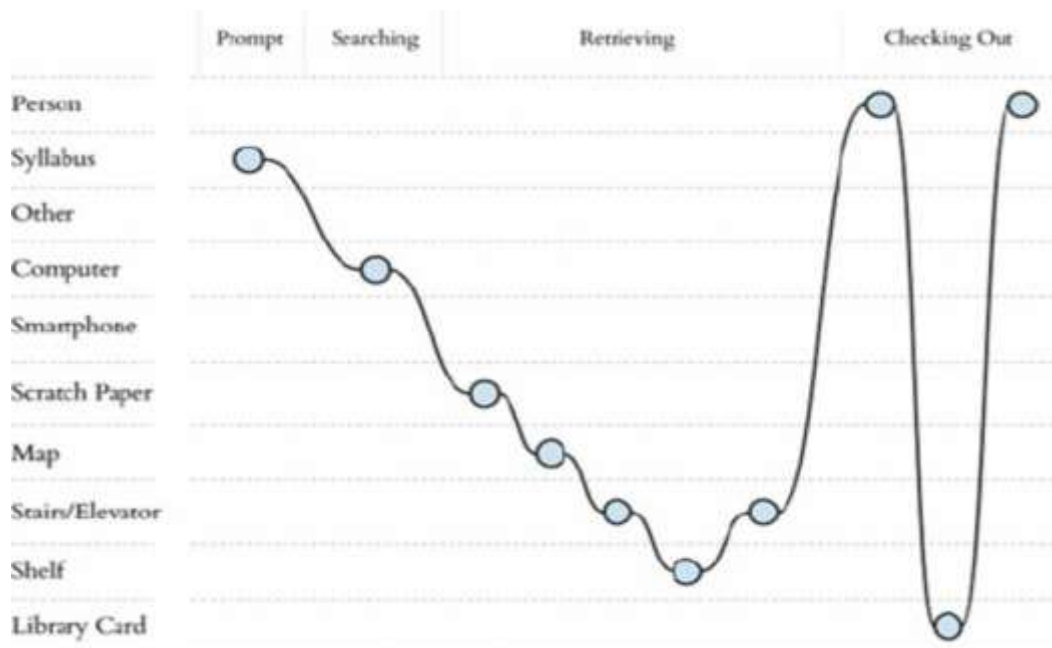
1. **Customer Goal** จุดหมาย/เป้าหมายของแต่ละ Stage เช่น การค้นหาหนังสือ Goal คือ เจอหนังสือหรือไม่เจอหนังสือ, การยืมหนังสือ Goal คือ ยืมสำเร็จหรือยืมไม่สำเร็จ, ช่วงเวลาระหว่างที่ยืม Goal คือ อ่านจบทันกำหนดหรืออ่านไม่จบตามกำหนด....
2. **Activity** กิจกรรมหรือขั้นตอนที่ต้องทำในแต่ละ Stage เช่น การค้นหาหนังสือ อาจค้นด้วยตัวเองผ่านระบบ OPAC หรือ เดินไปดูที่ชั้นหนังสือ หรือ ถามบรรณารักษ์....
3. **Thinking / Feeling** ความคิดกับความรู้สึก ที่ทำในแต่ละ activity เช่น การค้นด้วยตนเองทำไมไม่ค่อยเจอ (อาจพิมพ์ผิดพิมพ์ถูก ใช้คำสืบค้นไม่ถูก) ก็จะรู้สึกไม่มีความสุขกับการค้น
4. **Improvement** การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือต่างๆ จากความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ถ้าไม่รู้สึกดีเราจะแก้ปัญหาได้อย่างไร ...

ผมขอยกตัวอย่างภาพ Customer Journey ในห้องสมุดให้ชม





<https://online.visual-paradigm.com/diagrams/examples/customer-journey-mapping/library/>



https://www.researchgate.net/figure/Customer-Journey-Map-for-finding-and-retrieving-a-book-from-the-stacks-using-a-smartphone_fig3_288006156



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

เป็นยังไงกันบ้างครับ แค่เรื่องการยืมหนังสือเล่มกลับบ้าน ยังมีรูปแบบให้เราได้ศึกษามากขนาดนี้ แล้วถ้าเป็น
เรื่องอื่นๆ หล่ะครับ เช่น การมาเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมี Journey อย่างไร หรือ การเข้ามาใช้ห้องสมุดเป็น
Space มี Journey อย่างไร เราศึกษาได้อีกมากมายเลยครับ

แล้วเพื่อน ๆ หล่ะครับคิดว่ายังมี Customer Journey ในห้องสมุดอะไรที่ต้องศึกษาจากผู้ให้บริการเพิ่มเติมบ้าง

ปล. หากใครสนใจเรื่อง Customer Journey ผมขอแนะนำให้ศึกษาเรื่อง Service Design ต่อไปด้วยเลยครับ

ที่มา <http://www.libraryhub.in.th/2019/11/14/customer-journey-in-library-how-to-understand-customer-behavior/>

