8th KKUL Share & Learn 2017

"Innovation Service for Research University"

การพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงาน 3BB (Birth-Buy-Book) เลือกเอง ได้อ่านก่อนใคร เพราะคุณคือคนสำคัญ

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์ และนางสาวนิติยา ชุ่มอภัย

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตารางกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม

☑ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

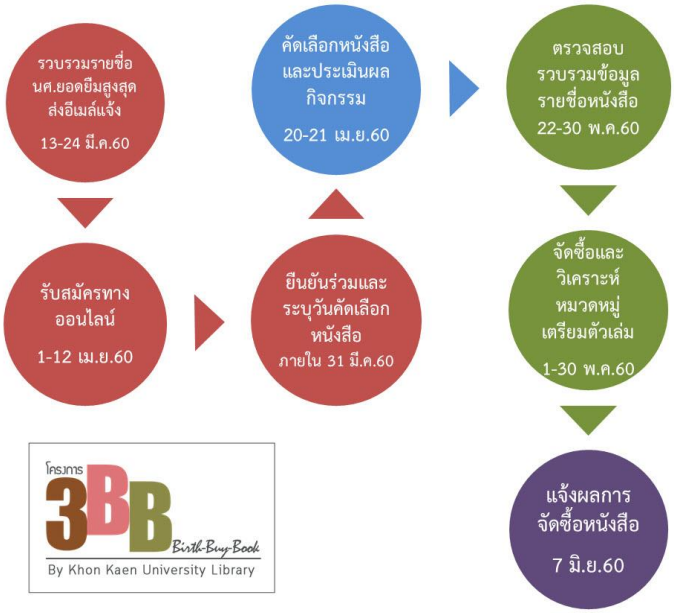
☐ (3) การบริหารองค์กรการจัดการความรู้

นำเสนอในรูปแบบ ☐ โปสเตอร์ ☑ คลิปวิดีโอ

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน ภารกิจประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการสร้างความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) ระหว่างผู้ใช้และสำนักหอสมุด จึงจัดโครงการ 3BB Birth-Buy-Book ด้วยเหตุผลสำคัญคือในช่วงเดือนพฤษภาคมของทุกปี เป็นวันคล้ายวันสถาปนาสำนักหอสมุด ในวาระสำคัญเช่นนี้ สำนักหอสมุดมอบสิทธิพิเศษให้กับตัวแทนนักศึกษาเข้ามามีส่วนในการคัดเลือกหนังสือที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาเข้าห้องสมุด โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้คัดเลือกหนังสือที่นำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย ในภาคการศึกษาใหม่ เพิ่มเติมหนังสือในสาขาวิชาที่ยังขาดแคลน เป็นการเพิ่มความหลากหลายของประเภทหนังสือที่มีให้บริการภายในห้องสมุด เพื่อส่งเสริมการรักการอ่านสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Reading for Life Long Learning) และการให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือของนักศึกษาเพื่อให้ได้หนังสือที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

วิธีดำเนินการ (How to)



1) **การรับสมัครนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ** โดยส่งเมล์นำเสนอโครงการให้แก่นักศึกษาที่มียอดยืมหนังสือสูงสุด ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2559 – กุมภาพันธ์ 2560 รวม 7 เดือน จำนวน 50 คนแรก มีนักศึกษาที่ตอบรับเข้าร่วมโครงการ จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้ที่มีความผูกพันกับห้องสมุด และนอกจากนั้นยังได้มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งทาง Website และFacebook Fanpage ของสำนักหอสมุด มีผู้สนใจสมัครผ่านทางออนไลน์เข้าร่วมโครงการ 21 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน เป็นนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

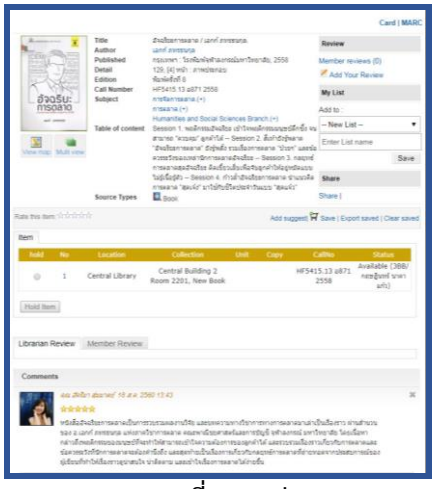
2) **การคัดเลือกหนังสือ** นักศึกษาที่สมัครเข้าร่วมโครงการจะทำคัดเลือกตัวเล่มหนังสือเข้าห้องสมุดแบบ freestyle ด้วยตนเองเพื่อให้ได้หนังสือที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด โดยจัดกิจกรรมระหว่างวันที่ 21-22 เมษายน 2560 ณ ศูนย์สื่อการเรียนรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 18 คน คัดเลือกหนังสือจำนวน 180 รายชื่อ

3) **การจัดซื้อหนังสือและการวิเคราะห์หมวดหมู่ฯ** ดำเนินการส่งรายชื่อหนังสือที่ผ่านการเสนอจากผู้ใช้ไปยังงานจัดหาเพื่อดำเนินการจัดหาเข้าห้องสมุด งานจัดหาทำการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของหนังสือตามหลักเกณฑ์การจัดหา และทำการจัดซื้อหนังสือจำนวนทั้งสิ้น 104 รายชื่อ (ไม่ซ้ำรายชื่อ) และส่งต่อยังงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการพร้อมการเตรียมตัวเล่ม ดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 1 เดือน

4) **การแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือ** ทำการแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือตามที่ผู้เข้าร่วมโครงการเสนอมาเป็นรายบุคคล โดยผู้เสนอจะได้รับข้อมูลรายชื่อหนังสือ พร้อมเลขเรียกหนังสือ และสถานที่จัดเก็บหนังสือ เพื่อความสะดวกในการยืมหนังสือ

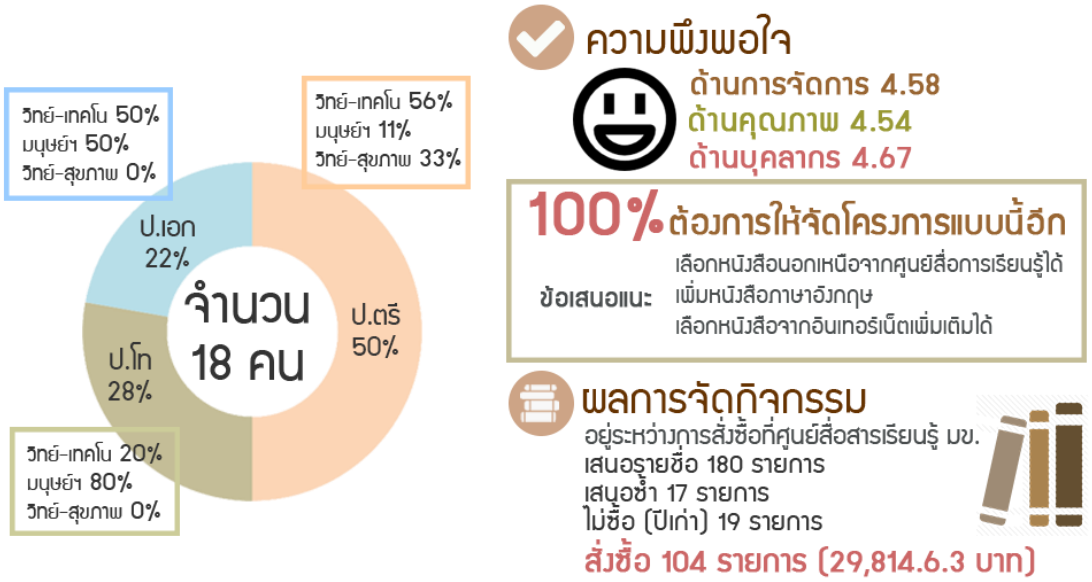
ผลสัมฤทธิ์: (การนำไปต่อยอด/ขยายผลได้) ก่อนหนังสือจะถูกนำออกบริการ ผู้คัดเลือกหนังสือจะได้แจ้งสิทธิ์ในการยืมหนังสือที่ตนเองเป็นผู้คัดเลือกเข้าห้องสมุดเป็นคนแรก และต่อยอดกิจกรรมนี้ให้ยั่งยืนต่อไปด้วยการทำ Book Review หนังสือแต่ละเล่ม และเผยแพร่ทาง Facebook Fanpage และหน้า OPAC เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้ได้ทราบข้อมูล โดยได้รับความร่วมมือจากบรรณารักษ์ทุกคนช่วยกันทำ Book Review เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดที่น่าสนใจของหนังสือเล่มนั้นๆให้แก่ผู้ใช้บริการ ในชื่อเรียก หนังสือดี 3BB by KKU Library

Book Review ที่เผยแพร่ทาง Facebook Fanpage



Book Review ที่เผยแพร่ทาง OPAC

ความภาคภูมิใจ การสร้างความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) ระหว่างผู้ใช้และสำนักหอสมุด โดยการจัดโครงการ 3BB Birth-Buy-Book ขึ้น ได้รับการประเมินจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม 100% ต้องการให้จัดโครงการแบบนี้อีก และผู้เข้าร่วมโครงการมีนักศึกษาทุกระดับ และทุกกลุ่มสาขาวิชา การจัดกิจกรรมในวันที่ 21-22 เมษายน 2560 ณ ศูนย์สื่อการเรียนรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น บุคลากรของภารกิจประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ได้มีโอกาสพบปะและพูดคุยกับผู้เข้าร่วมโครงการทุกคน อีกทั้งก่อนและหลังกิจกรรมจะมีการส่งข้อมูลผ่านทางอีเมล์ให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับทราบถึงข้อมูลต่างๆได้ เป็นการสร้างความผูกพันของลูกค้าอีกทางหนึ่ง



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

ผู้ใช้บริการจะมีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุด มีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือที่ตนเองต้องการด้วยตัวเอง โดยใช้วิธีคัดเลือกจากตัวเล่มจริง ผู้ใช้จะมีความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าของร่วมกันกับห้องสมุด และเกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันมากขึ้นจนเกิด ความผูกพัน (Engagement) ที่ดีต่อไป