



# Customer Excellent Driven Using Crowdsourcing Technology



การบริการมุ่งเน้นลูกค้าด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่  
จากแหล่งข้อมูลจากลูกค้า

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด

Wanida Kanarkard, Supasit Khonyai, Chirapa Simacharuek, Tipanan Pongsuwan

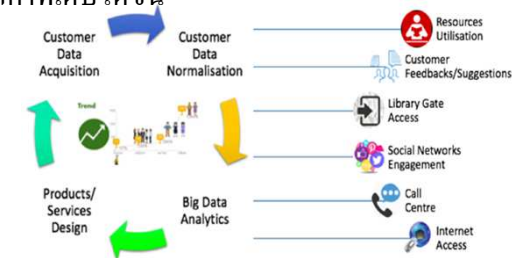
Khon Kaen University Library

# หัวข้อนำเสนอ

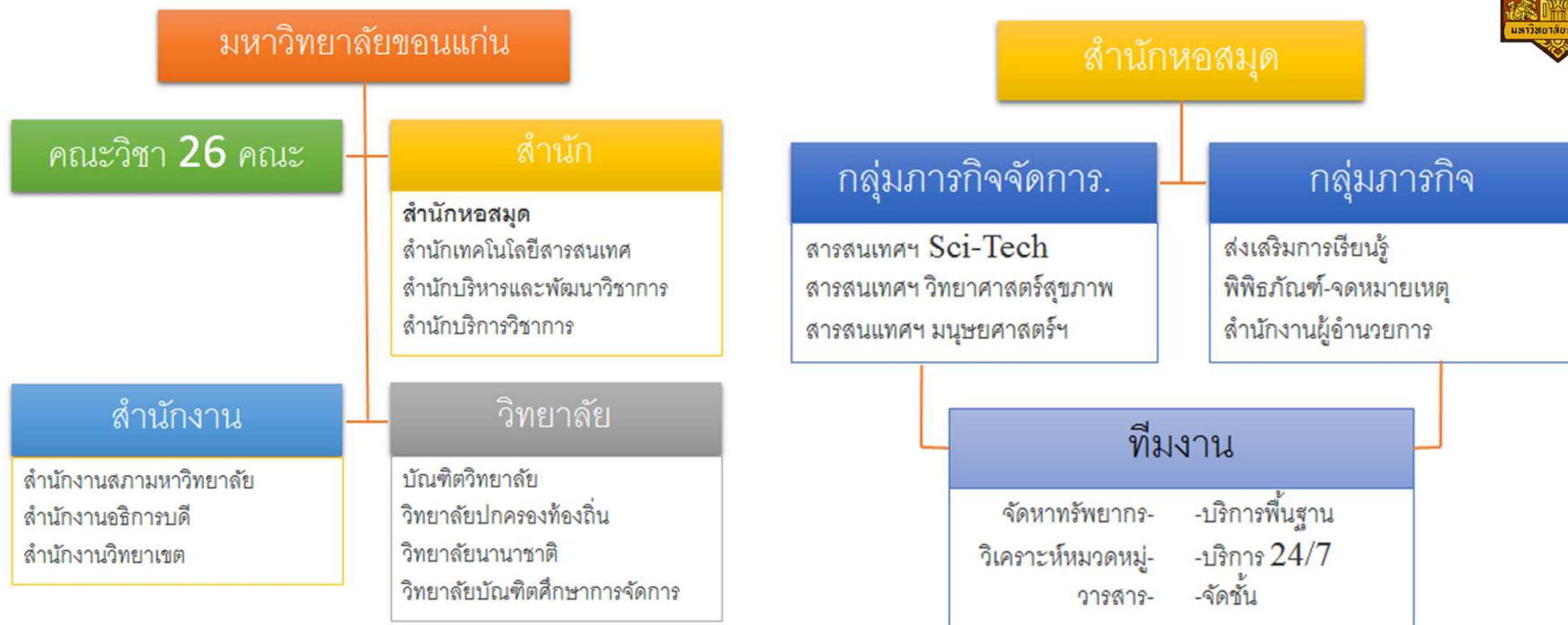
1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน
10. เอกสารอ้างอิง

# 1. บทสรุปของผู้บริหาร

ในการพัฒนาสำนักหอสมุด เพื่อผลักดันมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีผลงานระดับ World จะต้องมีการจัดการและบริหารองค์กรที่สอดคล้องตามยุคสมัย โดยการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการโดยให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อย่างครอบคลุมทั้งการเรียนการสอน การวิจัย ตลอดจน โครงการพิเศษต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกในการเข้าถึง เช่น การเพิ่มฐานข้อมูลระบบดิจิทัล ให้ทัดเทียมต่างประเทศ/หรือมากกว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศ พัฒนาการบริการสารสนเทศผ่าน Application ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรศัพท์ Tablet และอุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ แบบ One content แต่สามารถจัดการสารสนเทศแบบ Multiple platforms การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า การพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมความรู้ที่หลากหลายของผู้ใช้ และ เป็นห้องสมุดต้นแบบในการบริการห้องสมุดมีชีวิต มีความยืดหยุ่น มีความเคลื่อนไหวตอบสนองต่อสังคมที่เปลี่ยนไป มีการปรับปรุง และสร้างบรรยากาศในการแสวงหาความรู้แบบยั่งยืน การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานในเพื่อให้สามารถเป็นแหล่งทรัพยากรที่หน่วยงานในมหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ จะช่วยให้ห้องสมุดประหยัดทรัพยากรภายใน เช่น ประหยัดงบประมาณและเวลา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการจำนวนลูกค้าที่เติบโตขึ้น



## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน



# โครงสร้างองค์กร

สำนักหอสมุดมีภารกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย บุคลากร ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคลากรภายนอก

สำนักหอสมุด มีบุคลากรในสังกัดทั้งสิ้น 114 คน ด้านอาคารสถานที่ ในปัจจุบันสำนักหอสมุดประกอบด้วยหอสมุดกลาง 1 แห่ง และห้องสมุดคณะ/สถาบัน/วิทยาเขตอีก 13 แห่ง ในส่วนของหอสมุดกลางประกอบด้วยอาคาร 3 หลัง ได้แก่ อาคาร 1 จำนวน 4 ชั้น อาคาร 2 จำนวน 6 ชั้น และอาคารศูนย์สารสนเทศ ชั้น 1-3

ปัจจุบันมีทรัพยากรสารสนเทศ 842,522 item การสืบค้นบทความอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2559 (ระยะเวลา 9 เดือน) 44,140,431 ครั้ง





## สำนักหอสมุด ม.ขอนแก่น

**Vision:** “เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

**Value:** ค่านิยม (Values) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ **การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า การเรียนรู้ขององค์กรของแต่ละบุคคล และ ความรับผิดชอบต่อสังคม

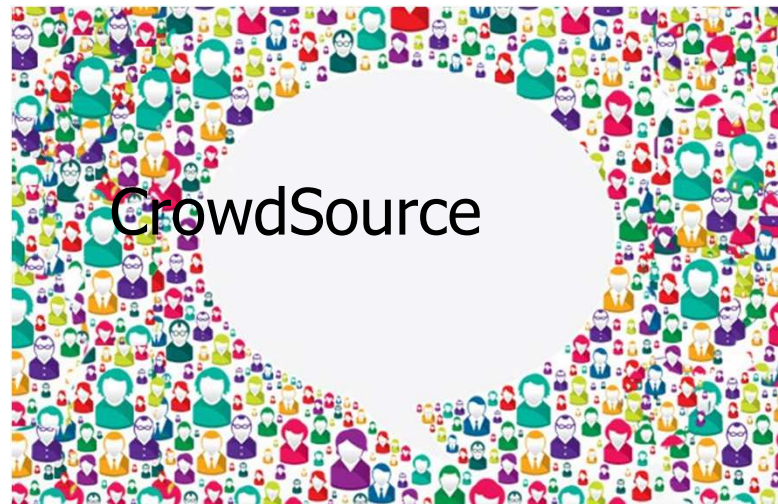


## สำนักหอสมุด ม.ขอนแก่น

### Mission:

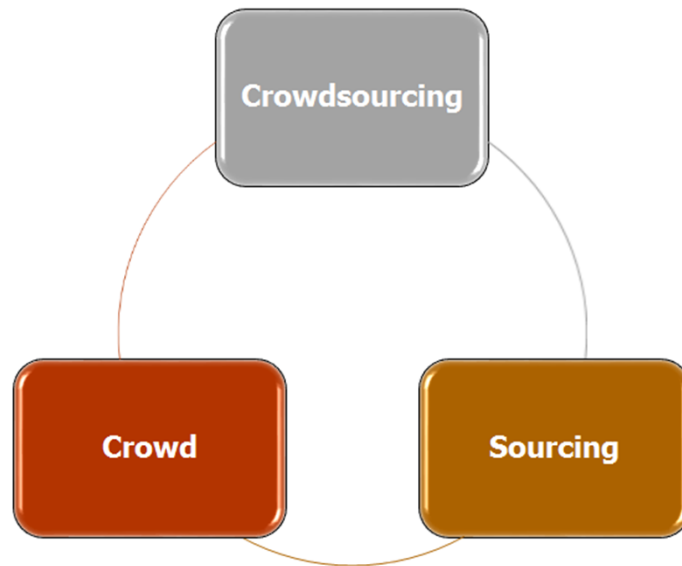
1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Education)
2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research)
4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspiration)
5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Proper)

### 3. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

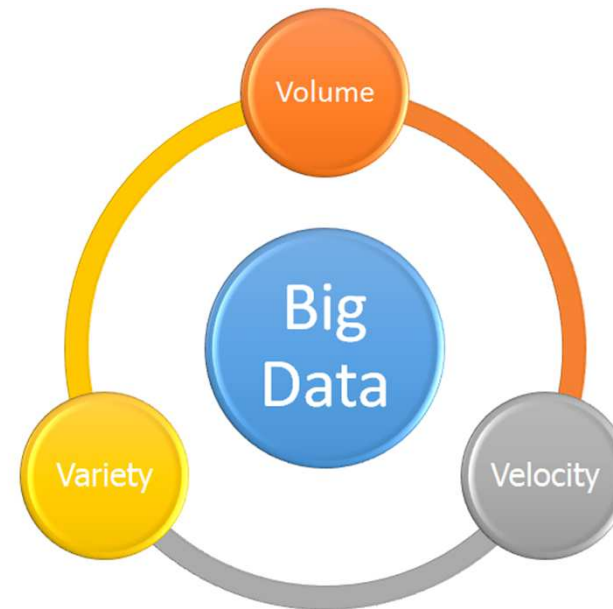


The process of **obtaining** needed services, ideas, or content by soliciting contributions from a large group of people, especially an online community. (Wikipedia)





การทำงานที่เกิดมาจากกลุ่ม  
คนจำนวนมาก



ข้อมูลดิจิทัล  
ขนาดมหาศาล

## 4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

- วัดความพึงพอใจจาก Survey Manually แต่ไม่ได้สอบถามความต้องการของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ
- ออกแบบงานบริการและผลิตภัณฑ์จากความต้องการมาจากบุคลากรในองค์กร
- กำหนดเป้าความสำเร็จขององค์กรจากการเก็บข้อมูลด้วยการจัดบันทึกในกระดาษ ด้วยตัวชี้วัดที่วัดได้โดยง่าย เช่น ยอดจำนวนการยืมหนังสือ ข้อมูลไฟล์ excel ที่ได้รับจาก publisher ที่ส่งให้เพื่อให้ทราบจำนวนเข้าใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์

## 5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

- สอบถามความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีส่วนร่วมในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ (Co-Creation Productions/Services)
- กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จระดับองค์กร ระดับกลยุทธ์ และระดับกระบวนการ เพื่อสะท้อนความสำเร็จการมุ่งสู่วิสัยทัศน์
- จัดทำระบบสารสนเทศรองรับข้อมูลความต้องการ พฤติกรรมลูกค้า ตัวชี้วัดความสำเร็จ ที่มีหลากหลายรูปแบบ จำนวนมหาศาล และความเร็วของการเกิดข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ด้วย Big Data Platform และนำมาวิเคราะห์ (Big Data Analytics) เพื่อค้นหารูปแบบพฤติกรรมความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- ทบทวนกระบวนการ และปรับปรุงเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการ ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

What would you like us to add more or stop doing a service?

[About this page](#)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คุณอยากให้ "เพิ่มหรือลดอะไร" ในสำนักหอสมุด (เขียนคำตอบเพิ่มได้นะ ค่ะ..ช่วยๆ กัน เพื่ออนาคต ม.ของเรา)

เพิ่มอุปกรณ์ฮีมคินอัตโนมัติ ไม่ชอบรอคิวนานครับ

More of self circulation machine

อยากให้ขยายพื้นที่ 24 ชั่วโมงมากกว่านี้ครับ เนื่องจากปัจจุบัน มีนักศึกษาและบุคลากรภายนอกมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

I can't decide  
3030 votes on 77 ideas

More of 24/7 zone area



Table 1 crowdsourcing structure

Crowdsourcing platform	Online, Open source
Type of activity	Subjective responses and simple
Actual number of responses	3,055
Total Reward	20 library souvenirs
Time from posting to closed	9 months

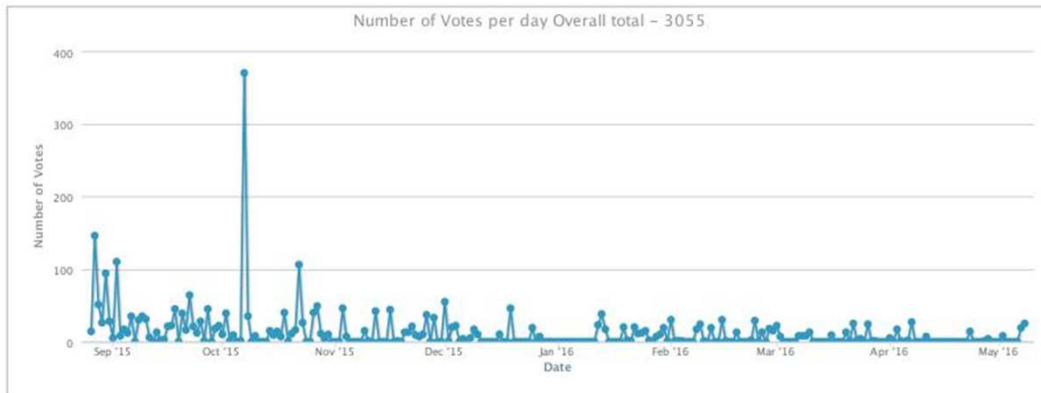


FIGURE 2: NUMBER OF USER SESSIONS PER DAY

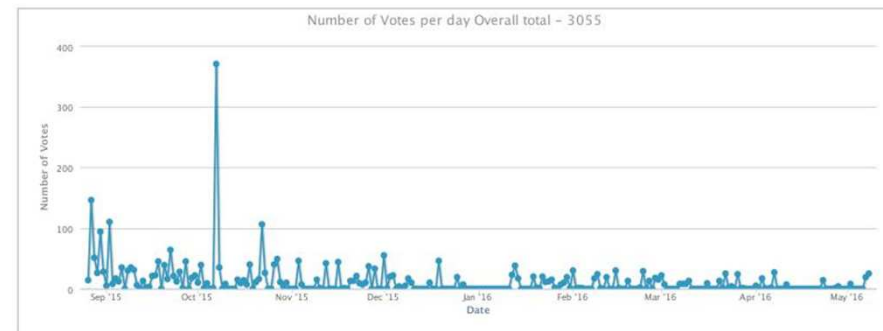


FIGURE 3: NUMBER OF VOTES PER DAY (OVERALL TOTAL 3,055)

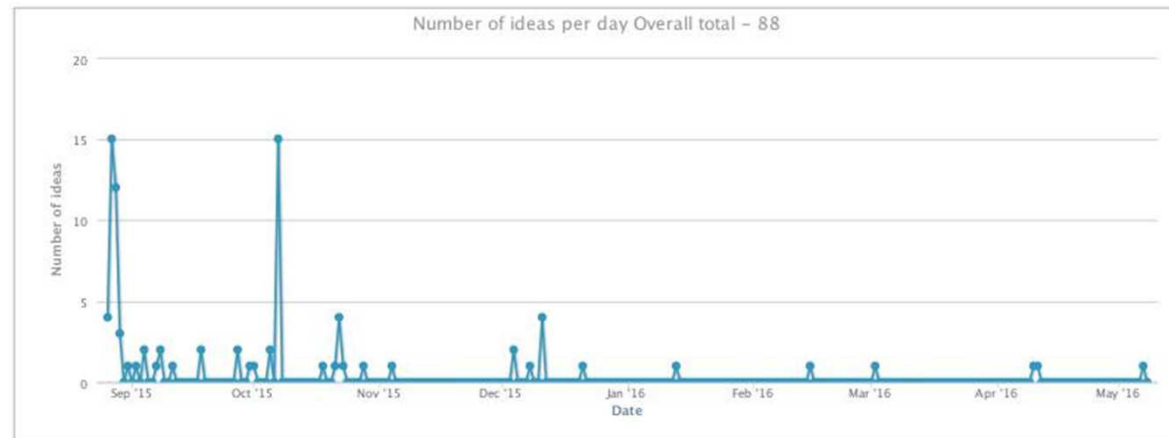


World map of all votes



Overall total - 3055 votes.

# FIGURE 4: WORLD MAP OF ALL VOTES.



# FIGURE 5: NUMBER OF IDEAS PER DAY

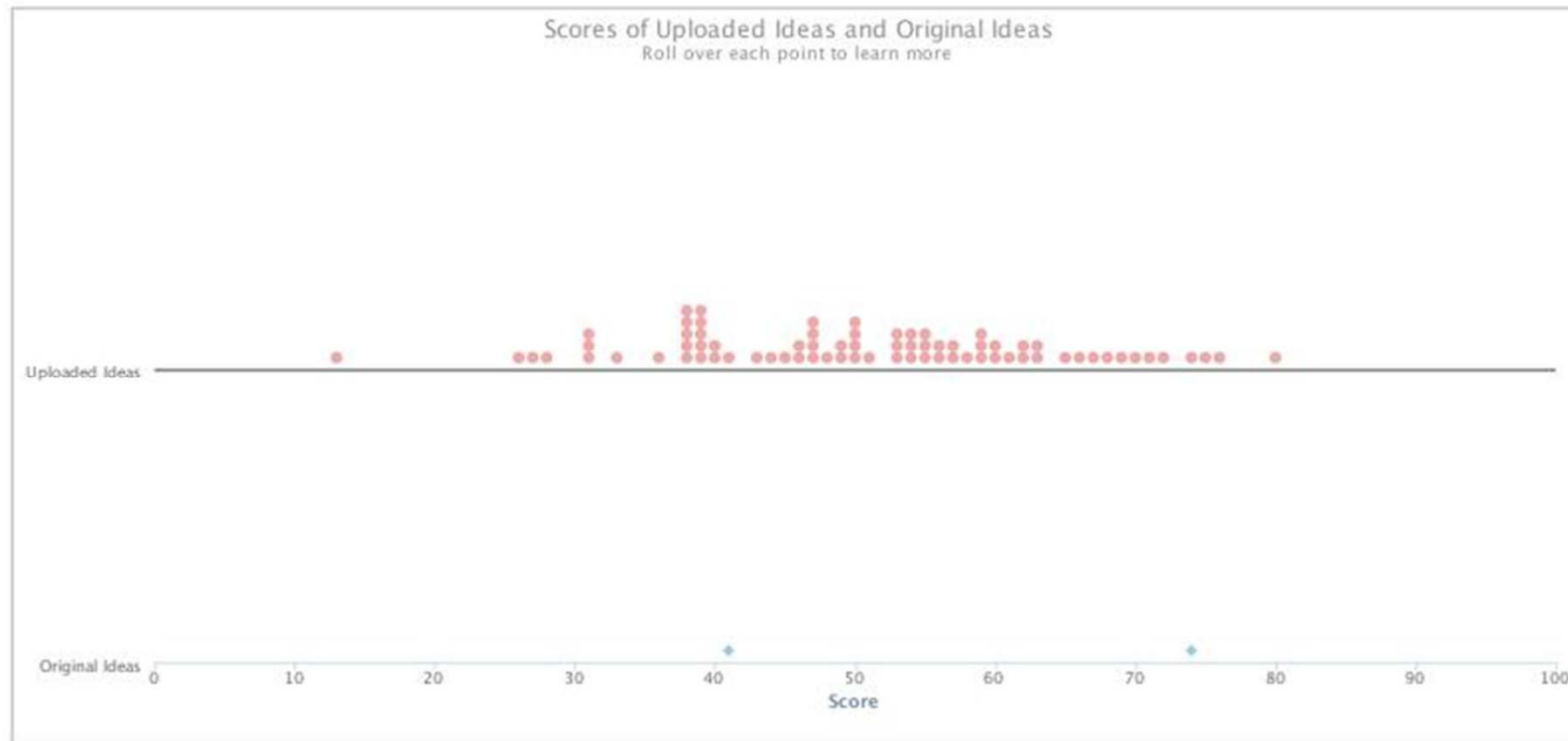


FIGURE 6: SCORES OF UPLOADED IDEAS AND ORIGINAL IDEAS.



## คุณอยากให้ "เพิ่มหรือลดอะไร" ในสำนักหอสมุด (เขียนคำตอบเพิ่มเติมได้นะคะ..ช่วยๆ กัน เพื่ออนาคต ม.ของเรา)

Ideas	Score (0 - 100) 🗳
อยากให้เพิ่ม โซน24ชม.อีกค่ะ	80
อยากให้ห้องน้ำสะอาดทุกชั้น	76
อัปเดตเครื่อง คอม ให้เร็ว มายิ่งขึ้น	75
เพิ่ม wifi ความเร็วสูง	74
อยากให้ขยายพื้นที่ 24 ชั่วโมงมากกว่านี้ครับ เนื่องจากปัจจุบันมีนักศึกษาและบุคคลภายนอกมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก	74
ปรับปรุงห้องน้ำ ให้สะอาด อยู่ในสภาพดีใช้งานได้ทุกห้อง ทุกชั้น	72
อยากให้โซน 24 ชั่วโมง เปิดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้วยครับไม่มีที่ไปจริงๆ ขอขอบคุณครับ	71
เพิ่มร้านขนม เป็นห้องกินขนมและมีถึงชยะให้ด้วย	70

FIGURE 7: SCORES OF UPLOADED IDEAS AND ORIGINAL IDEAS.

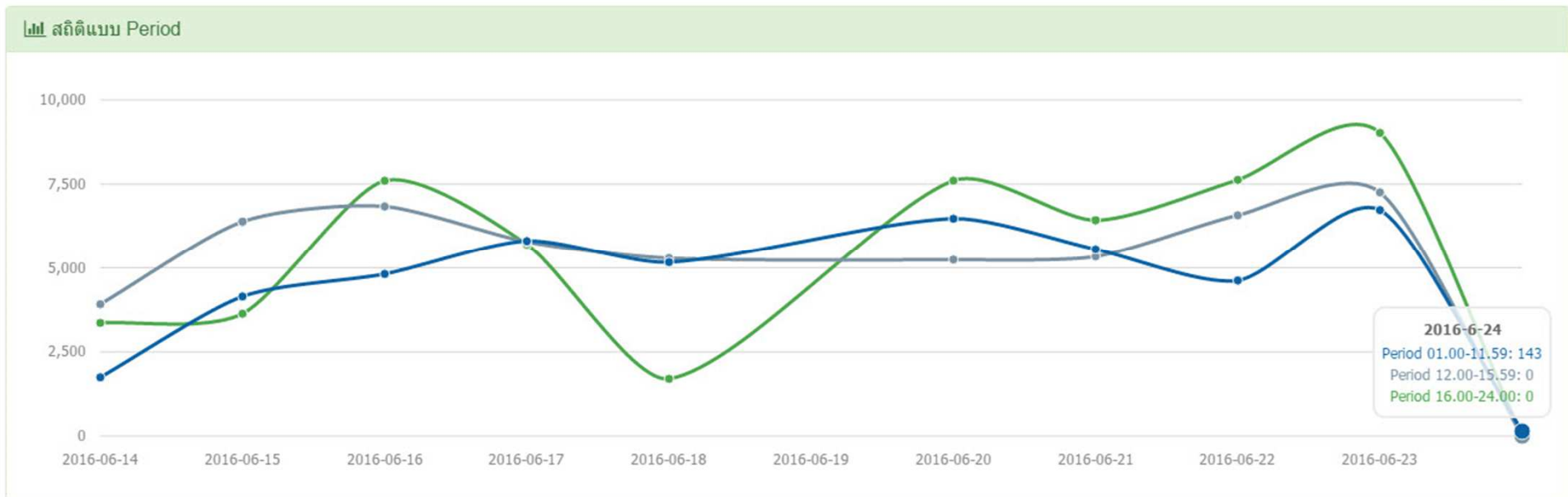
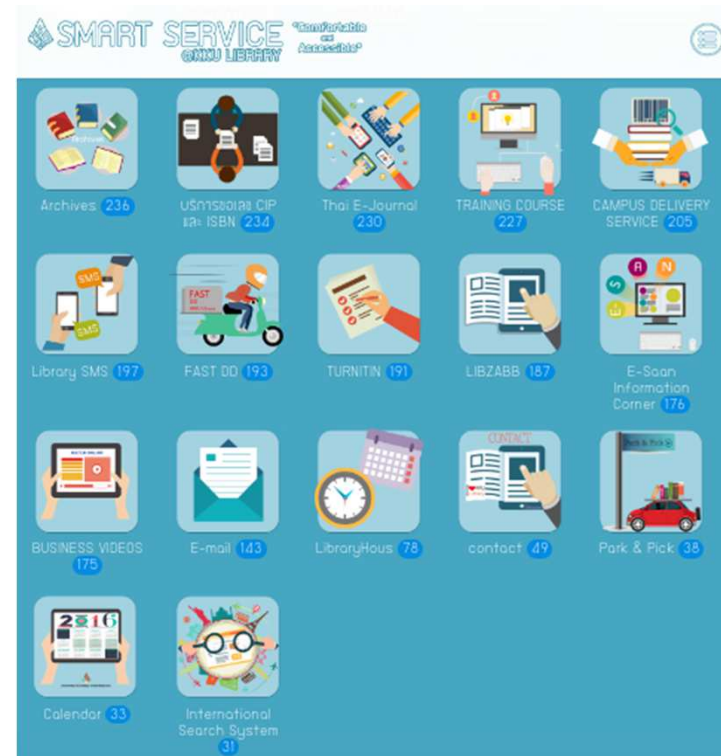


FIGURE 7: RFID RECORD STATISTIC



## VALUE CO-CREATION PRODUCTS AND SERVICES DRIVEN BY CROWDSOURCING FRAMEWORK



# KKU Library Cognitive Tools



 Apple watch	 Samsung Gear S2	 HDMI	 สายล็อคNotebook	 Chromebook
 iPad mini	 Samsung Tablet	 Surface	 หมอนนวดไฟฟ้า	 Power Bank

ใช้บัตรนักศึกษาืมใช้ภายในห้องสมุดครั้งละ 3 ชั่วโมง  
ติดต่อขอใช้บริการได้ที่: ห้องบริการโสตฯ Counter Services อาคาร 2 หอสมุดกลาง



SHARE & CARE  
for **GREEN**  
LIBRARY 

สำนักหอสมุดขอเชิญบริจาค  
ต้นไม้ | ไม้ดอกไม้ประดับ | พืชสวนครัว  
กระถางต้นไม้ | อุปกรณ์ทำสวน

ติดต่อบริจาคได้ที่: หน้าอาคาร 1 หอสมุดกลาง  
โทรศัพท์: 081-0561998 | 086 - 2206989 | 084-5909118



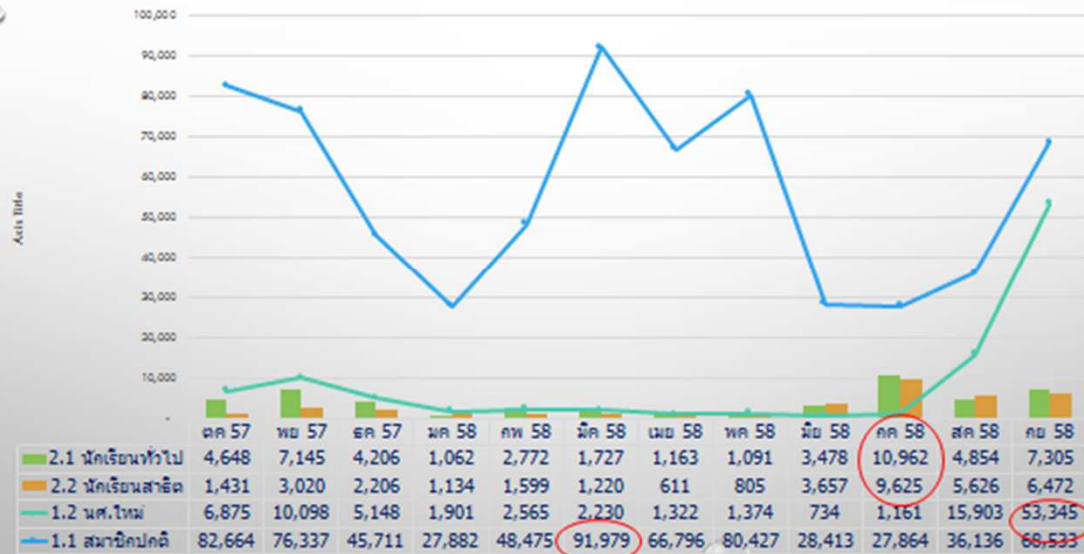
walk-in users/seats (Today)

2087 seats



- 1 walk-in users/seats (Today)
- 2 walk-in users/seats (After 19.30)
- 3 users in Main Library (By Hour)

Walk in (oct.2014-sep.2015)





Walk-in	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Grand Total
<b>KKU</b>	2,007	2,531	2,659	3,303	3,210	2,329	3,144	2,392	2,298	1,809	1,152		27,805
00		31	29	44	41	2		46	40	38	26	22	319
01		9	12	23	18			21	22	21	15	11	152
02		6	6	5	16			14	11	5	11	8	82
03		3	2	3				6	3	3	6		26
04			8	2	1			9	3	1	3	1	28
05		2			2			2	2	4	2	1	15
06		1	3	1	1			8	1	2	1	3	21
07		10	8	22	30	27	31	10	9	25	18		190
08	126	50	34	117	128	132	138	50	49	136	103		1,063
09	69	103	91	96	96	123	146	100	70	71	43		1,008
10	115	170	166	207	175	107	203	184	162	114	84		1,687
11	116	198	172	175	200	164	237	165	155	138	89		1,809
12	179	263	223	298	217	320	315	217	222	176	115		2,545
13	192	333	290	305	267	363	272	307	279	190	129		2,927
14	184	269	291	240	296	332	291	248	240	139	99		2,629
15	232	211	255	268	240	258	270	172	193	128	92		2,319
16	202	199	203	220	227	242	224	141	153	115	80		2,006
17	120	92	149	175	195	200	154	92	86	68	64		1,395
18	90	82	127	174	209	182	139	88	101	83	32		1,307
19	104	124	155	190	237	223	163	126	154	96	63		1,635
20	115	141	168	287	255	224	173	140	127	100	51		1,781
21	71	115	135	225	165	193	123	105	104	74	28		1,338
22	50	77	88	145	143	132	90	94	74	52	15		960
23	42	42	44	81	51	76	69	71	46	40	1		563

มีผู้เข้าใช้มากสุดในเวลา

มีผู้เข

Walk-in	01	02	03	04	05	07	08	09	10	11	12	Grand Total
<b>non-KKU</b>	301	269	307	298	303	346	251	283	263	297	204	3,122
00					1							1
03			1							2		3
04				1								1
05				1	2	1		1	1	1		8
06		2		3	2		1	1			2	11
07		3	8	17	20	14	13	5	6	13	13	112
08	38	15	26	30	32	32	34	23	20	17	11	278
09	23	21	43	27	24	42	32	26	34	34	15	321
10	28	32	38	24	33	26	17	37	28	39	28	330
11	19	12	21	15	12	16	10	19	25	26	6	181
12	29	39	37	38	29	30	36	27	42	34	19	360
13	47	34	27	34	46	38	29	40	34	44	26	399
14	24	25	25	21	26	43	18	24	18	11	23	258
15	28	21	21	12	20	26	19	17	16	27	24	231
16	26	20	20	13	14	24	9	24	5	17	10	182
17	18	15	13	25	17	19	14	17	9	13	12	172
18	7	6	12	11	11	10	11	8	10	12	5	103
19	7	9	6	13	6	12	4	3	6	5	2	73
20	3	5	5	7	3	7	2	4	2	1	2	41
21	2	9	1	1	3	4	1	5	5	2	4	37
22	1		1	4	4	3		1	1		1	16
23	1	1							1	1		4

มีผู้เข้าใช้มากสุดในเวลา

มีผู้เข้าใช้มากสุดนอกเวลา

## Trend

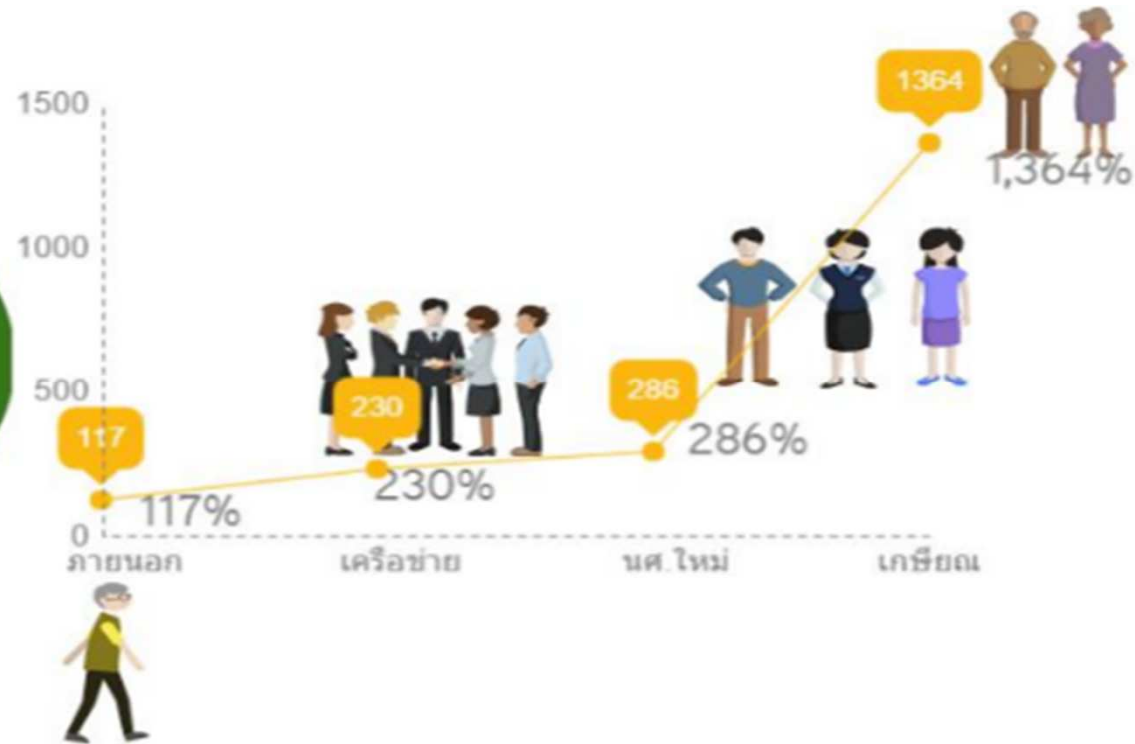
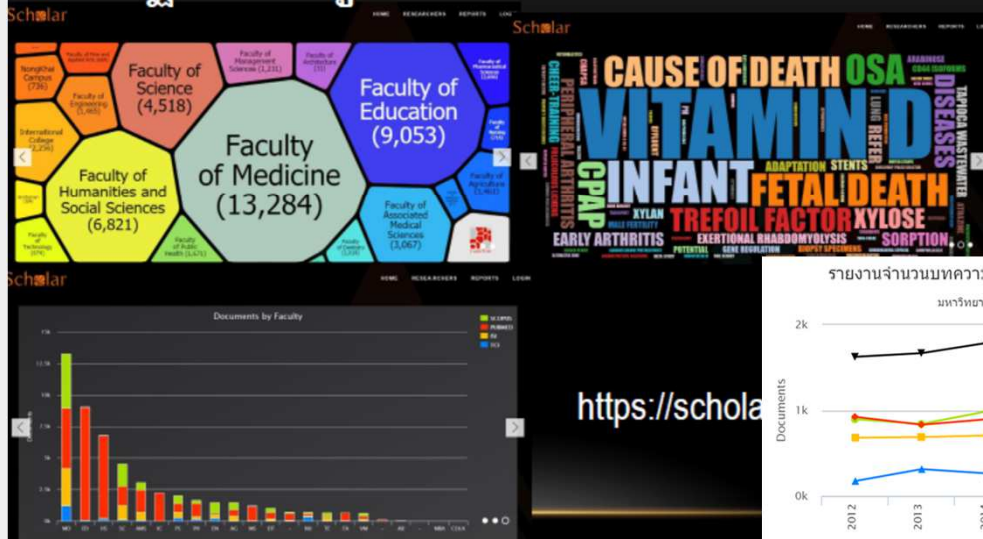


FIGURE 9: INCREASING PERCENTAGE OF NEW CUSTOMERS IN 4 GROUPS: NON-KKU CUSTOMERS, KKU NETWORKING MEMBERS, NEW KKU STUDENTS AND THE RETIREMENT MEMBERS

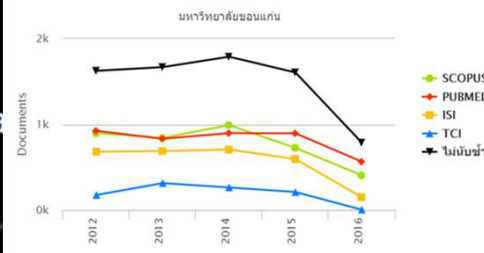




# จำนวนผลงานจากวิชาการ มช. ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ

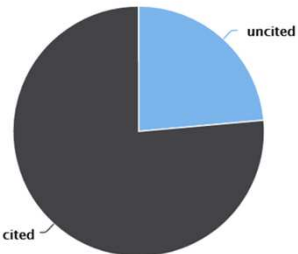


รายงานจำนวนบทความทั้งหมด (จำแนก 5 ปี)

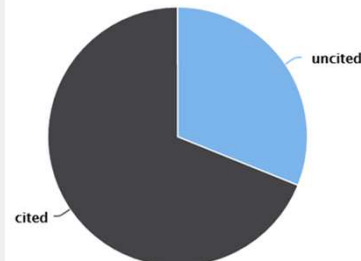


บทความในฐาน	2012	2013	2014	2015	2016
SCOPUS	895	840	990	724	403
PUBMED	923	831	896	894	563
ISI	679	687	705	593	147
TCI	173	312	261	208	1
ไม่ขึ้นซ้ำ	1,625	1,668	1,790	1,606	785
จำนวนนักวิจัย	3,073	3,073	3,080	3,080	3,078

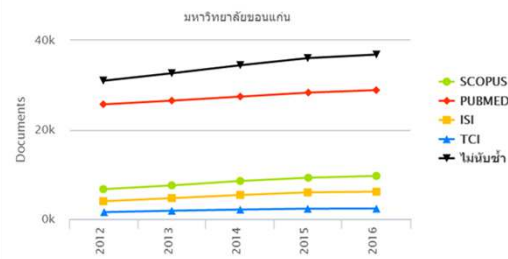
SCOPUS



ISI

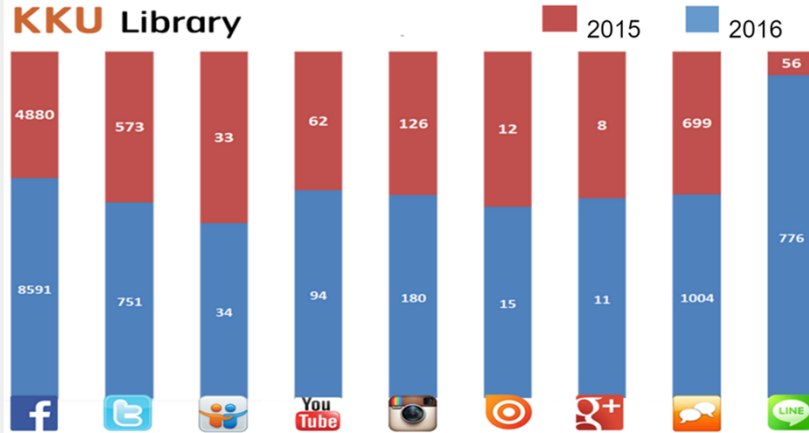


รายงานจำนวนบทความทั้งหมด (จำแนก 5 ปี : cumulative)



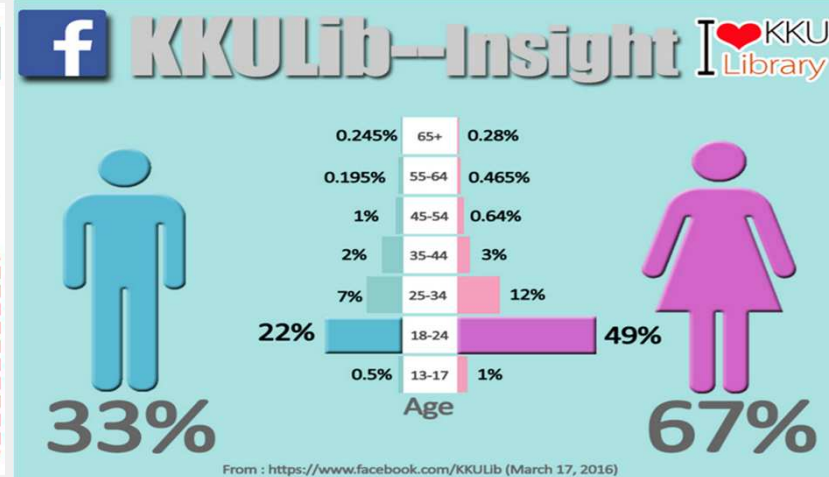
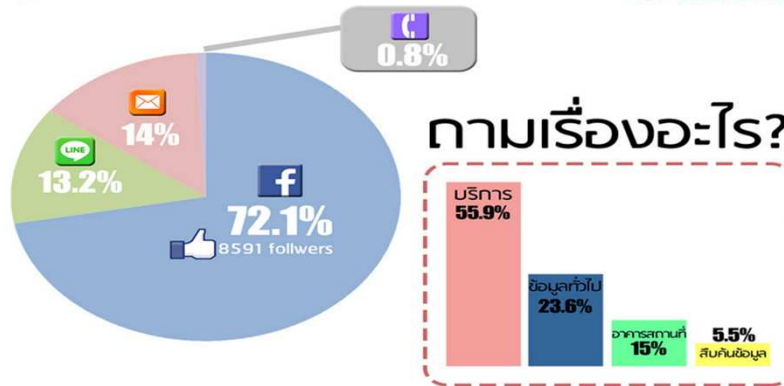
บทความในฐาน	2012	2013	2014	2015	2016
SCOPUS	6,650	7,490	8,480	9,204	9,607
PUBMED	25,656	26,487	27,383	28,277	28,840
ISI	3,944	4,631	5,336	5,929	6,076
TCI	1,497	1,809	2,070	2,278	2,279
ไม่ขึ้นซ้ำ	30,960	32,628	34,418	36,024	36,809
จำนวนนักวิจัย	3,073	3,073	3,080	3,080	3,078

## Social Networks KKU Library



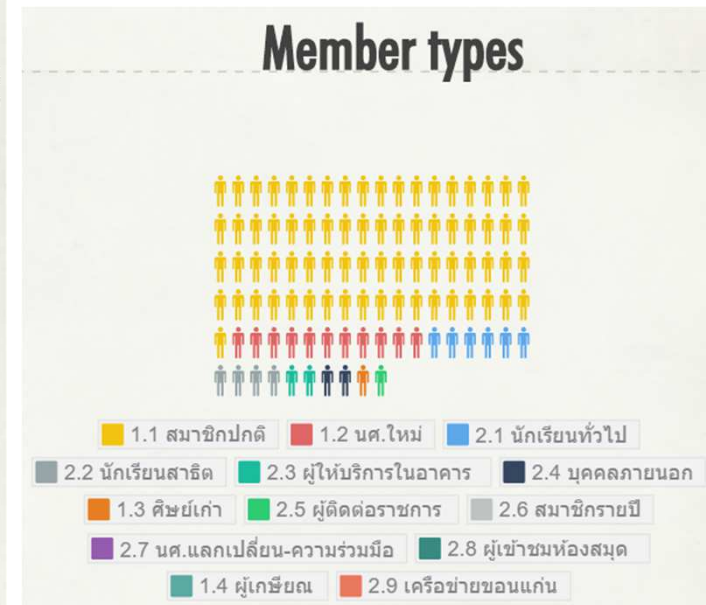
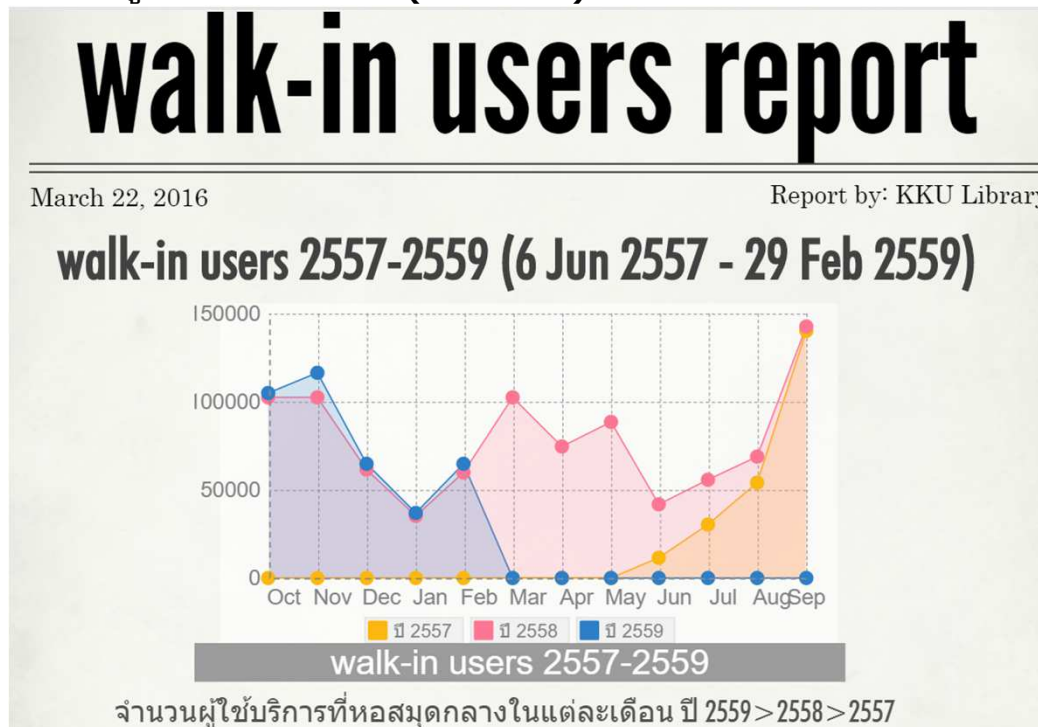
## 4 ช่องทางสุดฮิตที่ผู้ใช้ชอบถาม

## CRM



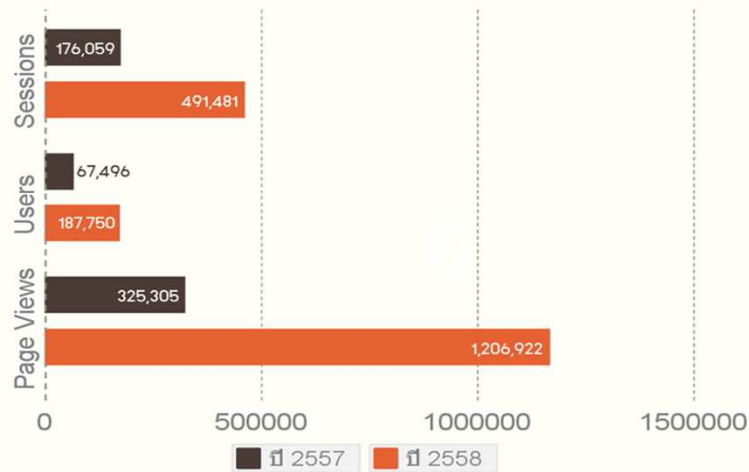
## 6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

### 1. จำนวนผู้ใช้บริการ (walk-in) เพิ่มขึ้น 2557>2558>2559

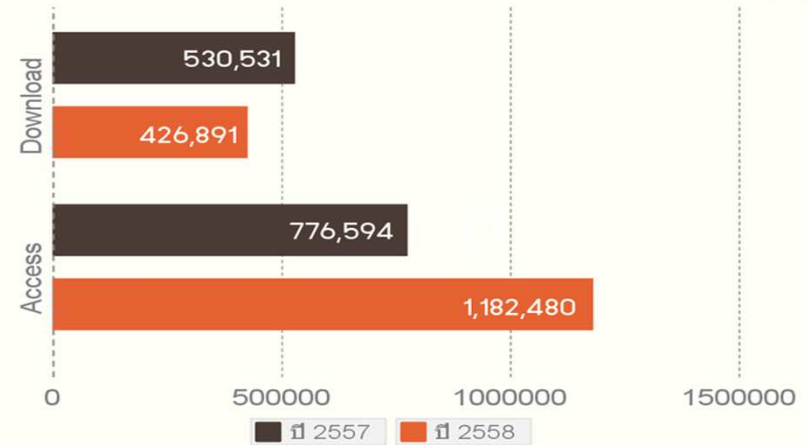


## 2.จำนวนผู้รับบริการ online เพิ่มขึ้น

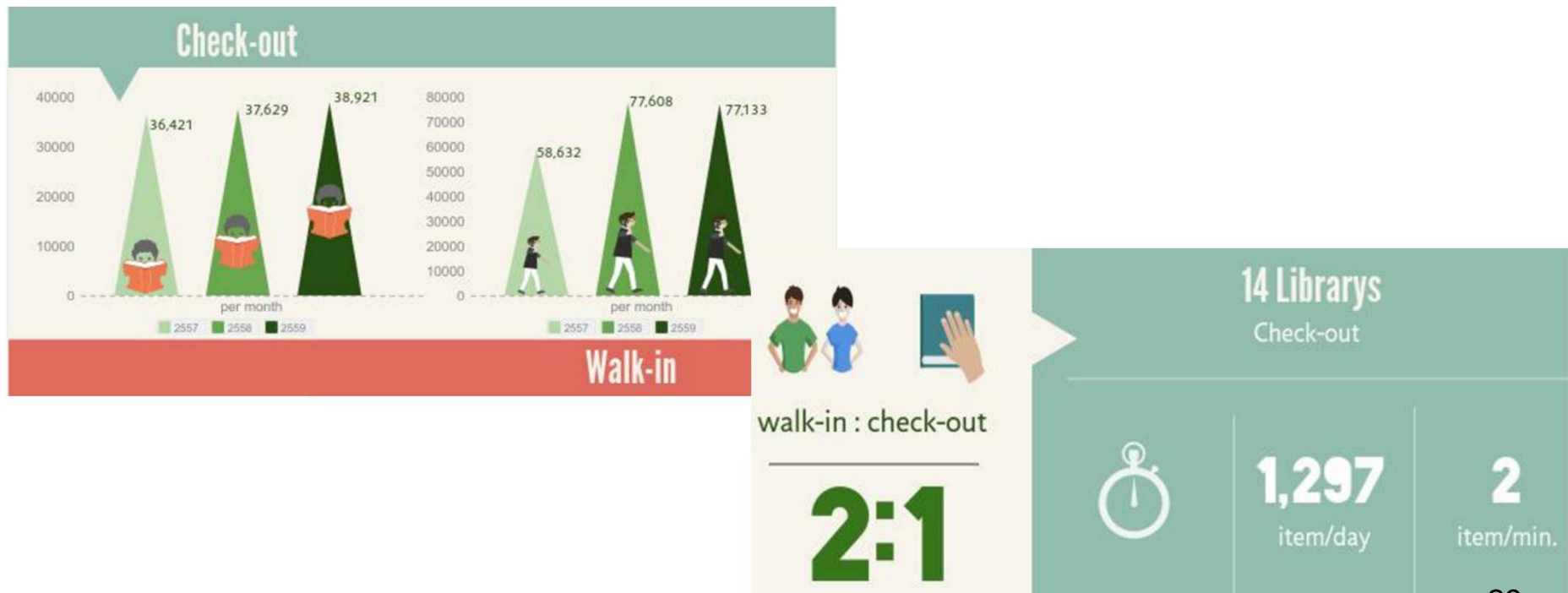
สถิติการใช้งานเว็บไซต์เปรียบเทียบระหว่าง  
ปี พ.ศ. 2557 และ 2558



สถิติการดาวน์โหลดและการเข้าใช้ฐานข้อมูลเปรียบเทียบระหว่าง  
ปี พ.ศ. 2557 และ 2558

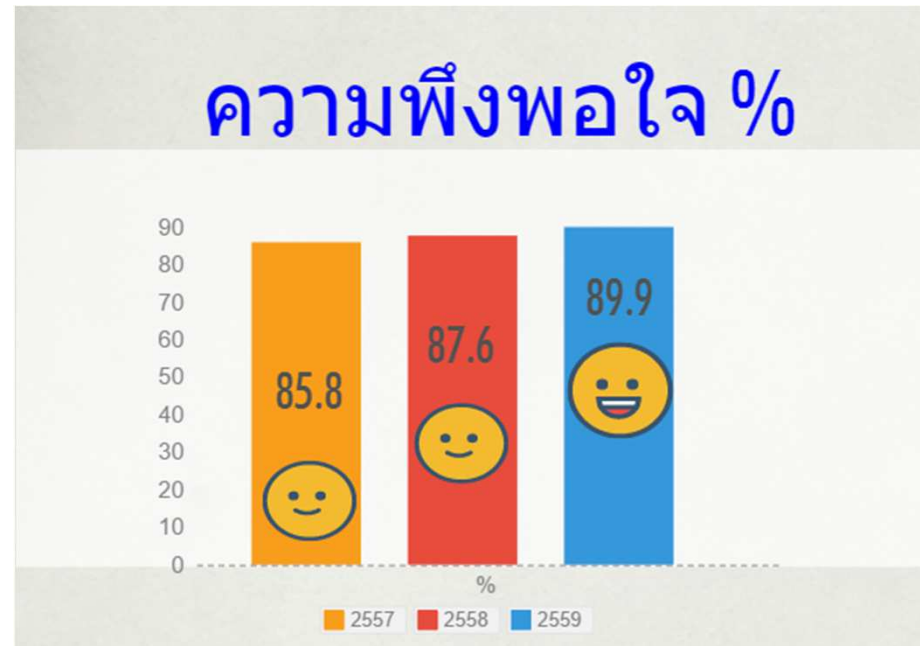


### 3.จำนวนผู้ยืมหนังสือออก (Check-out) เพิ่มขึ้น



## 6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ

4.ระดับความพึงพอใจของการใช้ห้องสมุดที่เพิ่มขึ้น ในช่วง 3 ปีย้อนหลัง 2556-2558  
ภาพรวมห้องสมุดทั้งหมด 2556-2558 เพิ่มขึ้น 85.84% 87.60 % และ 89.90 %



## 7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

การปรับตัวของบริการห้องสมุดที่ผ่านมามีมุมมองผู้รับบริการไม่หลากหลาย สำนักหอสมุดจึงได้พัฒนาแนวทางรูปแบบใหม่ๆ การใช้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงคุณภาพของบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าข้อมูลจากในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง เพื่อให้มั่นใจว่าห้องเรียนจะได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที และสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันให้ผู้รับบริการ

## 8.ความท้าทายต่อไป

ความท้าทายสำนักหอสมุดที่สำคัญคือการเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายของ (Stakeholders) ทุกส่วนต้องมีส่วนร่วม เพื่อมุมมองที่หลากหลายจะทำให้ห้องสมุดสามารถเห็นโอกาสในการพัฒนาบริการได้มากยิ่งขึ้น ก็ได้พยายามพยายามปรับแนวความคิดการให้บริการตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง จึงมีความท้าทายที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ความท้าทายเหล่านี้ถือเป็นโอกาสในการที่ห้องสมุดจะได้คิดค้นและพัฒนาวิธีการให้บริการในรูปแบบใหม่ ในช่วงไม่กี่ปีมานี้จะพบว่า การปรับตัวของบริการห้องสมุดเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมความเป็นอยู่และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศให้ความสนใจเป็นอย่างมาก

การบริหารสำนักหอสมุดใน 4 ปีข้างหน้า เป็นการบริหารงานบนพื้นฐานของภารกิจหลักที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น การบริหารของสำนักหอสมุดในฐานะที่เป็นเครื่องมือทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สามารถผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ และสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ และพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์และมุ่งสู่ความเป็นนานาชาติ



## 9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

สำนักหอสมุด ศึกษาความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งมีหลากหลายกลุ่ม และแต่ละกลุ่มลูกค้าก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถสร้างรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันและดำเนินการบริการให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ครอบคลุม เข้าใจ พฤติกรรมการใช้งาน สามารถการดูแลและจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ถึงแม้ว่าการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี คือความท้าทายในการพัฒนาการบริการ หอสมุด อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดได้มีการพัฒนาสมรรถนะและการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้ยอมรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การพัฒนาบริการหอสมุดดำเนินต่อเนื่อง

# ถาม-ตอบ

