



KKUL Open House 2018
“Innovation Device for Customer Engagement (ID4CE)”
การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงาน นวัตกรรมการสะท้อนภาพความผูกพันของผู้ใช้บริการห้องสมุด มข.

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด

นางสาวเมธยา เสมะลี นางสาวกุลณสร อ้วนไทร และนางยุวดี เพชระ

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียง
หัวข้อเดียว

- ☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)
- ☐ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
- ☒ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน:

นวัตกรรมการสะท้อนภาพความผูกพันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการของห้องสมุดเป็นการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับผู้รับบริการ โดยนำเสนอในรูปแบบของการจัดเวทีเสวนาวิชาการ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้และผู้รับบริการของห้องสมุดได้มาพบปะพูดคุยกันโดยตรง เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน การจัดเวทีเสวนาวิชาการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ดำเนินการทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเรื่องราวที่น่าสนใจตามสถานการณ์และมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก ในการบอกเล่าประสบการณ์ และแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อห้องสมุด ตลอดจนการนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาพัฒนาบริการของห้องสมุดและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้เกิดความเท่าเทียมกันและทั่วถึงทุกกลุ่มผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาทั้งไทยและต่างประเทศ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) ของ UN ในด้านการศึกษาที่เท่าเทียม (ข้อ 4) และลดความเหลื่อมล้ำ (ข้อ 10) จะเห็นได้ว่าการจัดเวทีเสวนาวิชาการถือเป็นนวัตกรรมหนึ่งในการสะท้อนภาพความผูกพันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการของห้องสมุดและสร้างสมดุลระหว่างห้องสมุด ผู้คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เติบโตควบคู่กันและอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการ (How to):

ในเบื้องต้นการดำเนินการจัดเวทีเสวนาวิชาการทำในรูปแบบของคณะกรรมการ ดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อหาบทถามและแต่งตั้งบุคลากรสำหรับเป็นคณะกรรมการดำเนินการ
2. จัดประชุมวางแผนการดำเนินงาน ได้แก่



- กำหนดหัวข้อหรือเนื้อหาที่จะเสวนา
- กำหนดวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่จัดเสวนา
- มอบหมายหน้าที่และการประสานงานของทีมงานกับวิทยากร
- กำหนดผู้ควบคุมหรือดำเนินการรายการเสวนา
- วันเวลา และสถานที่จัดเสวนา
- การจัดเตรียมสื่อประกอบการจัดเสวนา

3. ดำเนินการจัดเสวนาวิชาการ



ผลสัมฤทธิ์:

ความสำเร็จนี้ เป็นผลจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารห้องสมุดที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านนวัตกรรมอย่างจริงจัง สอดรับกับนโยบายมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นวิชาการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัย

ได้เห็นความสำคัญของนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุด ที่สอดคล้องกับการสร้างเสริมทักษะการเรียนรู้และพฤติกรรมแสวงหาความรู้ของผู้คนในยุคปัจจุบัน

ความภาคภูมิใจ:

ความสุขที่ได้ส่งมอบผ่านการบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม เกิดความผูกพันที่ยั่งยืน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน:

1. ปัจจัยด้านบุคลากร: งานเห็นผลคนเป็นสุข ความสามัคคี การให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือของคนในหน่วยงาน และการตอบรับที่ดีจากผู้รับบริการ (คุณสุพินแนะนำ)
2. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากร: การรวบรวม จัดหมวดหมู่และทำให้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย ผู้รับบริการปัจจุบันและรุ่นหลังจะใช้ห้องสมุดและใช้บริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่องไปในอนาคต
3. ปัจจัยด้านการบริการห้องสมุด: การขับเคลื่อนบริการห้องสมุดจากการให้บริการแบบกายภาพไปสู่การปรับเปลี่ยนการให้บริการแบบกายภาพไปสู่การผสมผสานระหว่างการให้บริการแบบกายภาพและดิจิทัล (hybrid physical and digital library service)