

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม

10th Share and Learn 2019

“Customer Experience” (CX)

การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ชื่อผลงาน กว่าจะเป็นโครงการ Project) KKUL School : กระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อมุ่งสู่นวัตกรรม

เจ้าของผลงาน นางสาว พงศ์กัญจิรา นางสาวพร ศานติวิวัฒน์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หน่วยงานที่สังกัด งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☒ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

☐ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้สามารถสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ พัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก และพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีการจัดการและบริหารองค์กรที่สอดคล้องตามยุคสมัยบนพื้นฐานของภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด หนึ่งในยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุดที่กำหนดไว้คือการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ เพื่อมุ่งส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและศักยภาพแบบมืออาชีพในการขับเคลื่อนสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ กลยุทธ์หนึ่งที่นำมาใช้คือการสร้างห้องสมุดให้เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์สารสนเทศศาสตร์แบบครบวงจร การพัฒนาความร่วมมือกับหลักสูตรในการฝึกประสบการณ์ให้นักศึกษาเพื่อสนองโครงการบัณฑิตพันธุ์ใหม่ ที่รัฐบาลมุ่งเน้นให้นักศึกษาเข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมดิจิทัล สำนักหอสมุดได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ให้กับนักศึกษาทุกสถาบัน ในชื่อว่า KKU Library School ถือเป็นพันธกิจสัมพันธ์ (Engagement) ระหว่างห้องสมุดและสถาบันการศึกษา และเพื่อให้การฝึกงานเป็นยิ่งกว่าการฝึกงาน การถ่ายทอดประสบการณ์จากการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนของนักศึกษา กระบวนการการสอนงานและมอบหมายงานจึงมุ่งเน้นสอนงานแบบ Project-based Learning คือใช้ “โครงการ” เป็นหัวใจสำคัญของหลักสูตรการฝึก เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานมีคุณภาพ สามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของนักศึกษา ให้โอกาสนักศึกษาได้พัฒนาแนวคิดเชิงนวัตกรรม นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Emerging Technology) มาประยุกต์ พัฒนาและส่งเสริมการให้บริการในห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้ เปิดโอกาส และเวทีให้นักศึกษาได้ทดลองแนวคิด พัฒนาประยุกต์ใช้งานจริง นวัตกรรมเหล่านี้จะถูกนำมาใช้งานจริงภายในสำนักหอสมุด และพัฒนาต่อยอดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปสอดคล้องกับทิศทางมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้าน Smart Learning Smart Living ของการเป็น Smart and Green University

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อเพิ่มประสบการณ์ทางด้านวิชาการ วิชาชีพ และการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มี

คุณค่าเหนือกว่าการฝึกงาน

3.เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการต่างๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และความต้องการของผู้รับบริการ

4.เพื่อสร้าง รวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่บริการและองค์ความรู้ของห้องสมุด อย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ สำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา จึงได้จัดลำดับการดำเนินงานและวิธีการทำงานดังนี้

1.เตรียมความพร้อมบุคลากรและหลักสูตรการฝึก เพื่อให้การถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรสู่ นักศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร ช่วยให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติงานจริง เสริมสร้างประสบการณ์ที่สามารถเรียนรู้ได้ในห้องเรียน สำนักหอสมุดจึงดำเนินงานและจัดกิจกรรมต่างๆให้กับบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องการสอนงาน การเป็นที่ปรึกษาโครงงาน ผ่านกระบวนการประชุมชี้แจง การอบรม สัมมนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสัมมนาการจัดทำหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบัณฑิตพันธุ์ใหม่ในอุตสาหกรรมดิจิทัลและแนวทางการพัฒนาหลักสูตร

2.การเตรียมโครงงานให้นักศึกษา เพื่อรองรับการฝึกประสบการณ์ในแต่ละช่วง สำนักหอสมุด ดำเนินการพิจารณาโครงงานที่จะมอบหมายให้นักศึกษาได้ทำโดยผู้บริหารและบุคลากรแต่ละส่วนงานจะร่วมกันเสนอโครงงานโดยจัดเก็บข้อมูลและใช้งานร่วมกันในโดฟรี (<https://bit.ly/31godWW>) ซึ่งโครงงานที่จะพิจารณานั้น จะต้องเป็นงานที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานห้องสมุดและผู้ให้บริการ อาจเป็นการปรับปรุง การเพิ่มประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาของกระบวนการทำงาน หรือการพัฒนาวัตกรรมใหม่

3.ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อมอบหมายหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาโครงงาน (Job Supervisor) บทบาทสำคัญของผู้สอนและหรือที่ปรึกษาโครงงานคือให้คำปรึกษา แนะนำและเห็นชอบแผนการปฏิบัติงาน (คู่มือ ลักษณะงาน และโครงงานสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2558) การจัดทำโครงงานและรายงานวิชาการ การเตรียมความพร้อมในการนิเทศ ดูแล ติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน นำเสนอผลงาน

4. การสอนงานและมอบหมายงานให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การกำหนดงานหรือโครงงานต้องเป็นงานที่เป็นประโยชน์ต่อห้องสมุด ตรงกับหลักสูตรหรือสอดคล้องกับวิชาชีพของนักศึกษาภาระงานและคุณภาพงานต้องมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของนักศึกษา ระบุหน้าที่ (Job Description) วัตถุประสงค์ ขอบเขตและเป้าหมายของงานที่สามารถดำเนินการไปแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด โจทย์ที่มอบหมายต้องนำไปสู่หลักการและแก่นแนวคิดรวบยอดของเรื่องที่ต้องการศึกษา เน้นให้นักศึกษาแสวงหาและสร้างความรู้ด้วยตนเอง รู้จักการวางแผนและจัดการงานให้สำเร็จด้วยตนเอง

5.การร่วมนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานกับสถาบันการศึกษา เพื่อดูแลและติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตรวจสอบคุณภาพงานและติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำรายงานของนักศึกษา ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น

6.การนำเสนอผลงานและร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษากับห้องสมุด ก่อนการเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานจัดให้มีเวทีสำหรับการนำเสนอผลงานและโครงงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งในรูปแบบการนำเสนอต่อที่ประชุม และรูปแบบการสัมมนาวิชาการเพื่อนำเสนอโครงงาน

7.ประเมินผลการปฏิบัติงานและรายงานของนักศึกษา

8. เผยแพร่ผลงานและประยุกต์ใช้งานจริง

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการจัดการกระบวนการสอนงานและมอบหมายงานมุ่งเน้นสอนงานแบบ Project-based Learning ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา ได้มีการกำหนดประเด็นในแต่ละปี ดังนี้

ตารางที่ 1 : ประเด็นเตรียมความพร้อมบุคลากรและหลักสูตรการฝึก ในช่วงปี 2560-2562

วัน/เดือน/ปี	หัวข้อการสัมมนา
15 สิงหาคม 2560	การสัมมนาเพื่อพัฒนาบริการด้านวิชาการของห้องสมุด : ทีมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
19 กันยายน 2561	การสัมมนาการจัดทำหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
21 พฤษภาคม 2562	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง แนวทางจัดทำและพัฒนาหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบัณฑิตพันธุ์ใหม่ในอุตสาหกรรมดิจิทัล :iSchool & KKUL Transformation together

ตารางที่ 2 : ประเด็นการนำเสนอผลงานและร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในช่วงปี 2560-2562

วัน/เดือน/ปี	หัวข้อการสัมมนา
30 มิถุนายน 2560	การนำเสนอและสะท้อนผลการฝึกงานนักศึกษาสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
20 กรกฎาคม 2561	การสัมมนาวิชาการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านสารสนเทศศาสตร์ ประจำปี 2561
8 กรกฎาคม 2562	การสัมมนาวิชาการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านสารสนเทศศาสตร์ ประจำปี 2562

ตารางที่ 3 : ประเด็นการเผยแพร่ผลงานและประยุกต์ใช้งานจริง 2560-2562

วัน/เดือน/ปี	ผลงาน/แหล่ง
2560	พัฒนา Website https://library.kku.ac.th/school.php
2561	ปรับปรุงและเพิ่มเติมโครงงานใน Website https://library.kku.ac.th/school.php
2562	พัฒนาฐานข้อมูล https://library.kku.ac.th/trainee/

**หมายเหตุ : ผลงานบางส่วนเผยแพร่ที่ <https://libapps.kku.ac.th/app/>

ตารางที่ 4 : ประเด็นผลงาน ในช่วงปี 2560-2562

วัน/เดือน/ปี	ผลงาน/แหล่ง
2560	30 โครงงาน (shorturl.at/gmwK0)
2561	64 โครงงาน (shorturl.at/cpAJ2)
2562	59 โครงงาน (https://library.kku.ac.th/trainee/index.php)

การนำไปใช้ประโยชน์ 1.บุคลากรได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ต่อคนรุ่นใหม่เพื่อประโยชน์ในการประกอบวิชาชีพ

2.นักศึกษาได้เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติงานและได้รับประสบการณ์และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในวิชาชีพ

3.ห้องสมุดได้ผลงานที่เกิดจากการสร้างสรรค์ของนักศึกษา สามารถนำไปใช้งานได้จริงและถือเป็นนวัตกรรมการบริการของหน่วยงาน

4. เป็นแหล่งรวบรวมผลงานที่เกิดจากการสร้างสรรค์ของนักศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแฟ้มสะสมงานเพื่อให้ นายจ้างหรือผู้ประกอบการเข้ามาตรวจสอบผลงานของนักศึกษาได้อีกช่องทางหนึ่ง

รายการอ้างอิง

คู่มือ ลักษณะงาน และโครงงานสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2558). นครราชสีมา: ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

หมายเหตุ : ความยาวของผลงานจำนวนไม่เกิน 3 หน้า (ใช้อักษร TH Sarabun new ขนาด 14 point)