

10th KKUL SHARE & LEARN 2019



Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม

10th Share and Learn 2019

“Customer Experience” (CX)

การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า

ชื่อผลงาน

My 45 minutes: ระบบจองก่อนลุกจากโต๊ะนั่งอ่าน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เจ้าของผลงาน

นายธีรยุทธ บาลชน, นางมุกดา ดวงพิมพ์, นางยุพา ดวงพิมพ์ และนางสาวสุวรรณา ปรีบุญพูล

หน่วยงานที่สังกัด

ฝ่ายยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☒ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึง ความรู้ ได้รับการบริการ ได้รับความเสมอภาคทุกเวลาและทุกสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านความรู้ การศึกษา และการค้นคว้าวิจัย โดยเฉพาะพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ประกอบไปด้วยนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร นักเรียน และบุคคลภายนอก โดยเฉพาะช่วงสอบ ทำให้เกิดปัญหาผู้ใช้งานสิ่งของหรือสัณฐานต่าง ๆ ในการจองโต๊ะ สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และได้ศึกษาหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยการนำข้อมูลจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System) เสียงของผู้ใช้ห้องสมุด (VOC) และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการผ่านเฟสบุ๊คส์ต่างๆ (KKU Group, หมู่เฮาชาว หสม.ข.) มาใช้ในการกำหนดรูปแบบและพัฒนาต่อยอดร่วมกับโครงการใช้โต๊ะกลางวางของจองนานโดยการพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันให้เข้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้มากที่สุด เพื่อการออกแบบ “My 45 minutes : ระบบจองก่อนลุกจากโต๊ะนั่งอ่าน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ให้เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ด้านการจองก่อนลุกจากโต๊ะนั่งอ่าน การใช้เวลาโต๊ะนั่งอ่านที่ว่างของจองนานได้ด้วยตนเอง ทำให้มีโต๊ะนั่งอ่านเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ ลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นประโยชน์ต่อองค์กรด้านการลดข้อร้องเรียน ลดเวลา ลดคนในการจัดการสิ่งของบนโต๊ะ สามารถพัฒนาต่อยอดให้เป็นระบบแสดงสถานะการจองโต๊ะและการแชร์โต๊ะให้ผู้อื่นนั่ง รวมถึงประกาศหาเพื่อนเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ได้ ผ่านสัญลักษณ์หรือสถานะต่างๆ เช่น สัญลักษณ์ “ว่าง-ไม่ว่าง” หรือสัญลักษณ์แชร์โต๊ะให้ผู้อื่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดปัญหาการวางสิ่งของจองนานแต่ไม่มีผู้นั่งอ่านเพื่อจองโต๊ะนั่งอ่านเป็นเวลานาน โดยไม่มีผู้นั่งอ่าน
2. ผู้ใช้บริการสามารถสแกน QR Code จองก่อนลุกและเช็คเวลาการจองโต๊ะนั่งอ่านได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุด เสียงของผู้ใช้ห้องสมุด (VOC) และเสียงจากผู้ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ (KKU Group, หมู่เฮาชาว หส.มข.)

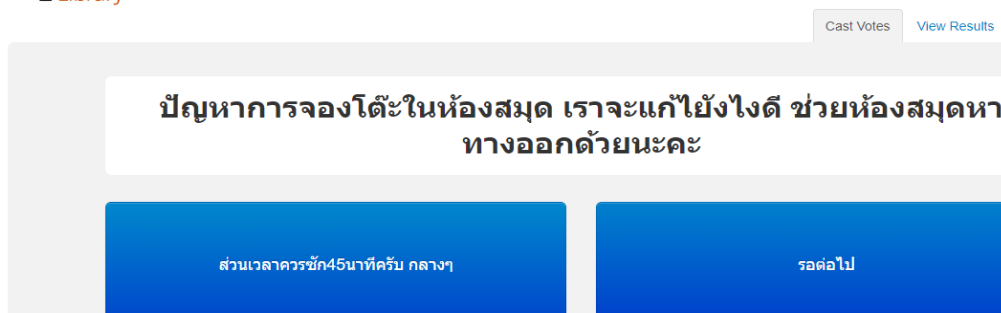


การจองที่นั่งบริเวณห้องนั่งอ่าน24ชม

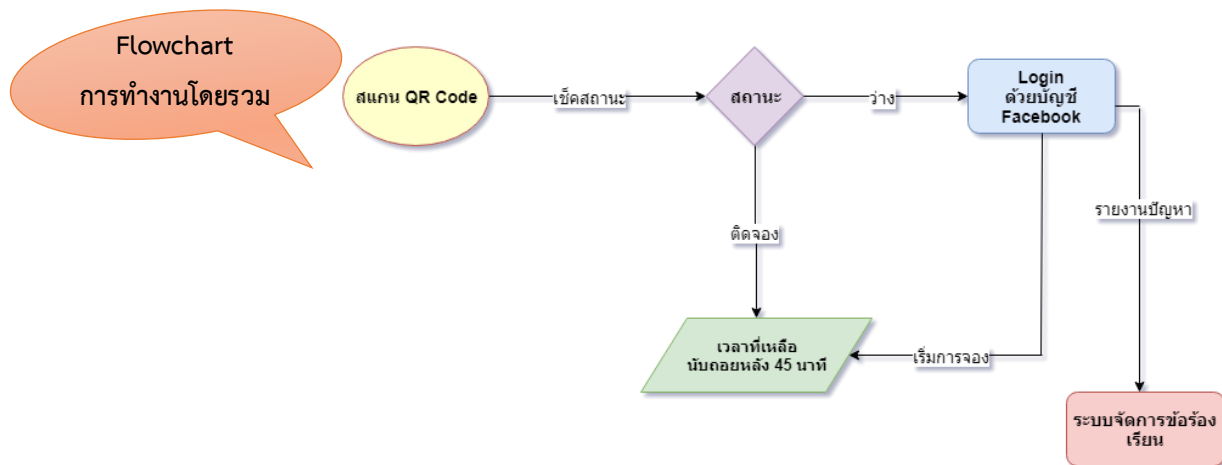
อยากให้แก้ปัญหาการเอาเอกสารหรือซีพียูมาวางบริเวณโต๊ะนั่งอ่าน คนที่มาเร็วก็ยังไม่มีที่นั่งเนื่องจากมีการจองที่นั่งโดยการเอกสารมาวางไว้ในตอนเช้าของทุกวันควรมีการเก็บเอกสารออกเพื่อให้อื่นมาใช้พื้นที่ควรมีการจัดการที่ดีกว่านี้ เข้าใจว่าคนออกไปทำธุระกินข้าวแล้วกลับมาอ่านเข้าใจได้แต่มาตั้งแต่เช้าก็ยังไม่มีที่นั่งต้องไปหาที่นั่งกาแฟเสียค่าใช้จ่าย ขอบคุณค่ะ

ภาพที่ 1 ตัวอย่างข้อร้องเรียนและภาพการวางสิ่งของเพื่อจองโต๊ะนั่งอ่านเป็นเวลานาน โดยไม่มีผู้นั่งอ่าน

2. ออกแบบ My 45 minutes : ระบบจองก่อนลุกจากโต๊ะนั่งอ่าน โดยยึดเวลา 45 นาทีตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการ และออกแบบ Flowchart



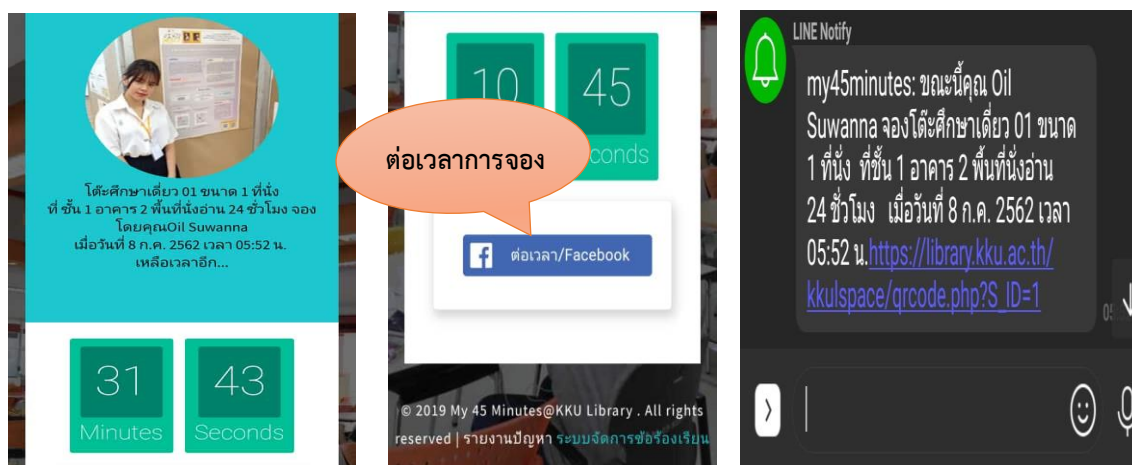
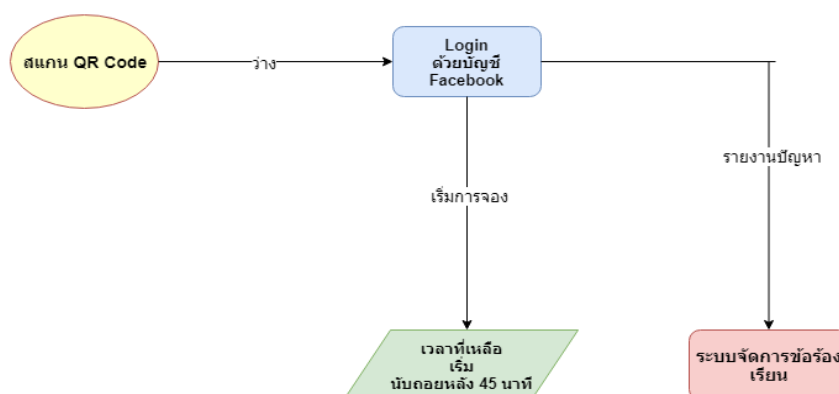
ภาพที่ 2 ตัวอย่างหน้าต่างเว็บไซต์ allourideas.org ซึ่งเป็นระบบสำรวจความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันในรูปแบบ crowdsourcing



ภาพที่ 3 แผนผังแสดงรูปแบบการทำงานโดยรวมของระบบเว็บแอปพลิเคชัน My 45 minutes

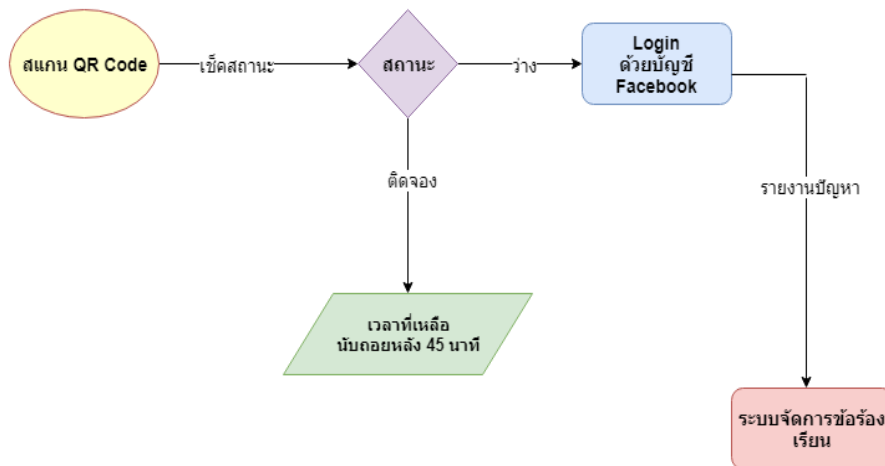
2.1 ขั้นตอนการจองก่อนลุกจากโต๊ะนั่งอ่าน

เวลาจะเริ่มนับถอยหลัง 45 นาที หลังจากสแกน QR CODE แล้ว Login ด้วยบัญชี Facebook หน้าจอแสดงโปรไฟล์ Facebook ของผู้จอง หมายเลขโต๊ะ เวลาที่เหลือในการจอง และระบบจะแจ้งการจองทางไลน์แก่เจ้าหน้าที่ หากหมดเวลาสามารถจองต่อด้วยการสแกน QR CODE ที่โต๊ะนั่งอ่านเท่านั้น



ภาพที่ 4 แผนผังแสดงรูปแบบขั้นตอนการจองก่อนลุกจากโต๊ะนั่งอ่านและภาพหน้าตาการทำงานและการแจ้งเตือนการจองโต๊ะผ่านระบบ Line Notify ในแอปพลิเคชัน LINE

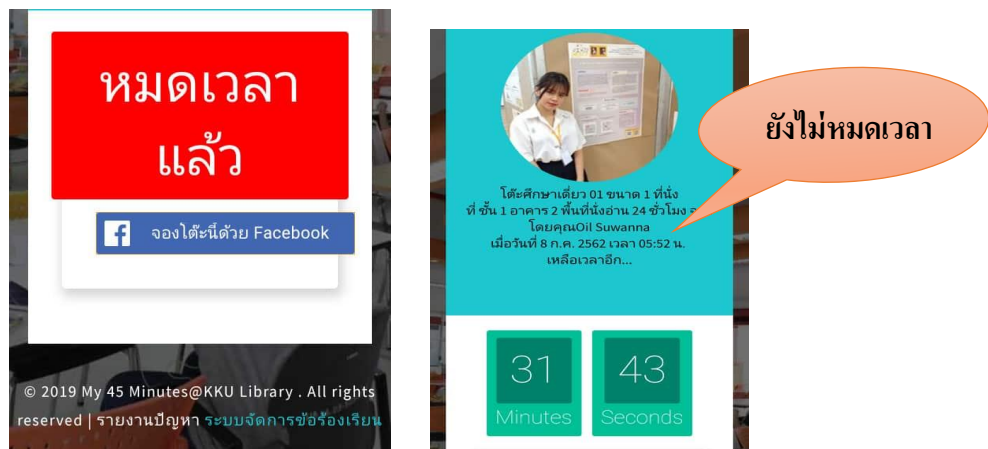
2.2 ขั้นตอนการเช็คเวลาโต๊ะนั่งอ่าน



ภาพที่ 5 แผนผังแสดงรูปแบบการเช็คเวลาการจองของโต๊ะนั่งอ่าน

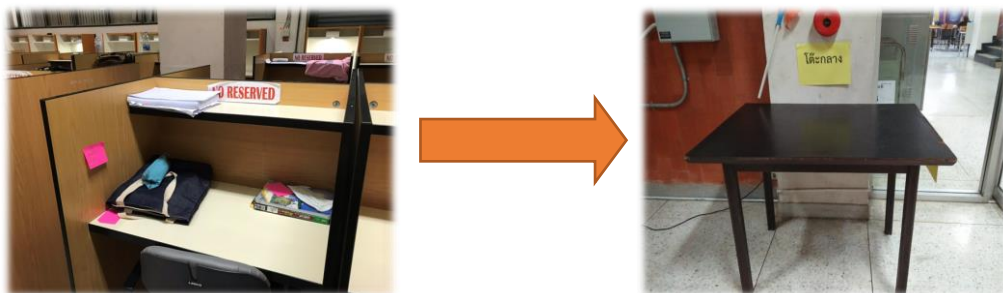
2.2.1 เมื่อครบกำหนดเวลาระบบจะแจ้งให้ทราบว่า “หมดเวลา” และแสดงประวัติการจองโต๊ะนั่งอ่าน หากต้องการจองต่อให้สแกน QR CODE ที่โต๊ะนั่งอ่านเท่านั้น

2.2.2 ผู้ใช้บริการใหม่ ให้มองหาโต๊ะนั่งอ่านที่ว่าง หรือหากพบโต๊ะนั่งอ่านว่างแต่มีสิ่งของสัมภาระวางจอง ให้สแกน QR Code เพื่อเช็คเวลาการจองโต๊ะหากขึ้นหน้าจอ login แสดงว่าโต๊ะว่างผู้ให้บริการสามารถนั่งอ่านโต๊ะนั้นได้เลย หากยังไม่หมดเวลาจองจะแสดงหน้าจอเวลาที่เหลือ หากหมดเวลาจอง หรือเกิน 45 นาที จะแสดงหน้าจอ”หมดเวลาแล้ว”



ภาพที่ 6 ตัวอย่างหน้าต่างระบบแสดงเวลาที่เหลือและสถานะการจองโต๊ะ

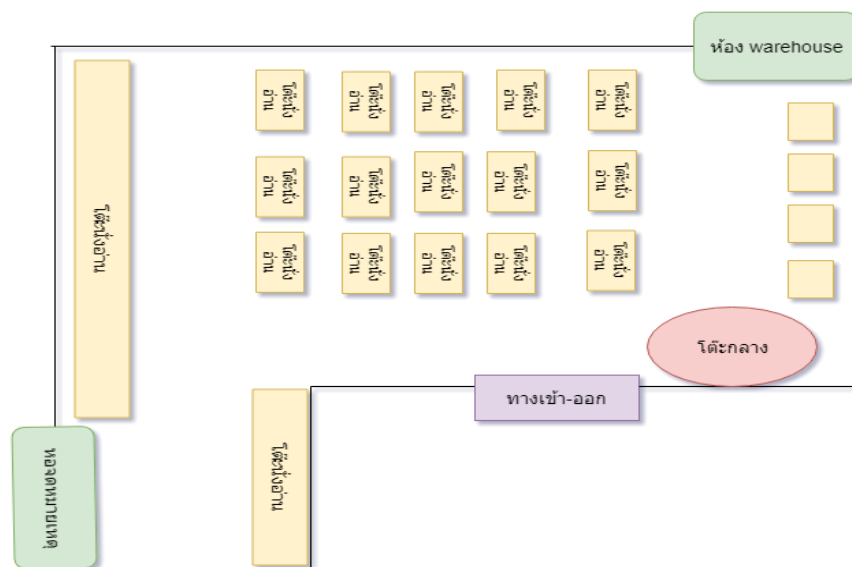
2.2.3 ผู้ใช้บริการสามารถนำสิ่งของสัมภาระไปวางไว้ โต๊ะกลางที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้



ภาพที่ 7 ตัวอย่างการนำสิ่งของของผู้ใช้จองโต๊ะไว้แต่หมดเวลาแล้ว ไปวางไว้ที่โต๊ะกลางที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ในห้องนั้นๆ

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สำนักหอสมุด ได้ทดสอบ ระบบ My 45 minutes ณ ห้องศึกษาเดี่ยว (ห้อง 2100) โดยทำการติดป้าย QR Code และข้อมูลที่เป็นสำหรับผู้ให้บริการ ที่โต๊ะนั่งอ่าน จำนวน 117 โต๊ะ ตามแผนห้องศึกษาเดี่ยว(ห้อง2100)



ภาพที่ 8 ตัวอย่างป้าย QR Code/ข้อมูลที่เป็นสำหรับผู้ให้บริการและแผนผังโต๊ะนั่งอ่านห้องศึกษาเดี่ยว (ห้อง 2100)

ผลที่ได้จากการใช้ระบบ MY 45 minutes นี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักหอสมุดในด้านการจัดการปัญหา ผู้ใช้บริการที่วางของบนโต๊ะนั่งอ่านแต่ไม่ยูนั่งอ่าน ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการโต๊ะนั่งอ่านและเช็คเวลาได้ด้วยตนเอง ทำให้มีโต๊ะนั่งอ่านเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. สามารถพัฒนาเป็นระบบแสดงสถานะการจองโต๊ะและการแชร์โต๊ะให้ผู้อื่นนั่งได้ โดยผ่านสัญลักษณ์หรือสถานะต่างๆ เช่นสัญลักษณ์ "ว่าง-ไม่ว่าง" หรือสัญลักษณ์แชร์โต๊ะให้ผู้อื่น โดยใช้เทคโนโลยี Internet of Things (IoT)
2. ขยายพื้นที่การให้บริการในจุดอื่นๆ ของสำนักหอสมุด และห้องสมุดคณะ
3. ประเมินความพึงพอใจระบบ และศึกษาพฤติกรรมการใช้โต๊ะนั่งอ่าน

การประโยชน์ที่ได้รับ

1. ลดปัญหาการวางสิ่งของของจองนานโดยไม่มีผู้นั่งอ่าน
2. ผู้ใช้บริการสามารถสแกน QR Code ก่อนลุกจากโต๊ะนั่งอ่าน และจัดการโต๊ะว่างของจองนานได้ด้วยตนเอง (ตรวจสอบการจอง จองต่อ)
3. ลดข้อร้องเรียน ลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล และลดเวลาในการจัดการปัญหาสำหรับเจ้าหน้าที่
4. สร้างประสบการณ์การใช้บริการที่แปลกใหม่และทันสมัย โดยเน้นให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้หรือแชร์ทรัพยากรต่างๆ ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ