

# 10<sup>th</sup> KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.  
แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม  
10<sup>th</sup> Share and Learn 2019  
“Customer Experience” (CX)  
การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ชื่อผลงาน Open Resource แหล่งเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศแบบเปิด

เจ้าของผลงาน นางสาวกุลณสร อ้วนไตร นางสาวกิตติยา สุทธิประภา นายธีรยุทธ บาลชน และนายเศรษฐกิจ คำลี  
นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

หน่วยงานที่สังกัด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

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

## ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

**บทนำ** มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนโยบายด้านการวิจัยว่าเป็นสถาบันชั้นนำในการวิจัย การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน นำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่ใช้การวิจัยเป็นฐานในการพัฒนา สำนักหอสมุดถือเป็นหัวใจสำคัญในการสนับสนุนภารกิจด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด ภายใต้กรอบการพัฒนาในปี 2560-2563 สำนักหอสมุดฯ ได้พัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ (Smart Library) เป็นศูนย์รวมนวัตกรรมบริการและเทคโนโลยีห้องสมุด อีกทั้งพัฒนาบทบาทสำคัญในการวิจัย มีการจัดหาเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เป็นที่ปรึกษาทางด้านสารสนเทศเพื่อการวิจัยและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการและให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยนำเอาแนวคิด Internet of Things คือการที่สิ่งต่างๆ ถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันบนอินเทอร์เน็ต และใช้ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience) มาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาและออกแบบบริการ (Service Design) ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการด้วยเพื่อส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็น Library of Things มีทุกสิ่งทุกอย่างที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่าง ห้องสมุดและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Connected Lifelong learning) ของผู้ใช้บริการ

การพัฒนาเว็บไซต์ Open Access ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน เป็นการพัฒนานวัตกรรมบริการที่รวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกลิขสิทธิ์ และสามารถใช้งานได้ฟรี เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระ ทุกสถานที่ ทุกเวลา บนสภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัลในปัจจุบัน

**วัตถุประสงค์** เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ Open Access ที่รวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกลิขสิทธิ์ และสามารถใช้งานได้ฟรี

### ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

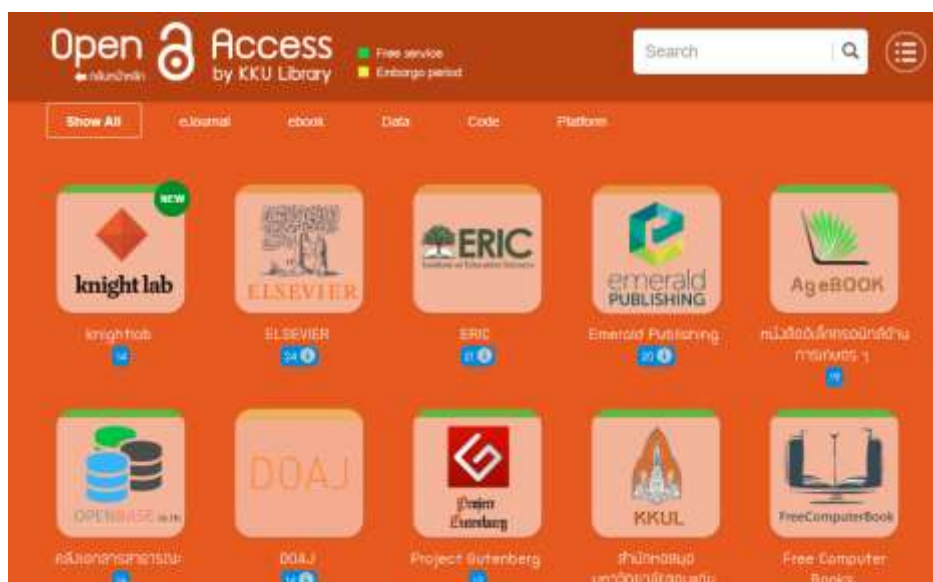
1. ศึกษาและวิเคราะห์แหล่งสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกลิขสิทธิ์ และสามารถใช้งานได้ฟรี
2. ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์

### ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เว็บไซต์ Open Access มีเนื้อหาเกี่ยวกับ Open Access ซึ่งให้บริการสำหรับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลทั่วไป ประกอบด้วย Open Book, Open Journal, Open Data, Open Code และ Open Platform

สำหรับรูปแบบการจัดทำเว็บไซต์ผู้จัดทำได้คำนึงถึง ความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน สวยงาม ความสม่ำเสมอ มีแบบแผน อีกทั้งยังใช้สัญลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของแหล่งสารสนเทศมาทำเป็นกราฟิก เพื่อให้มีความสอดคล้องกับแหล่งสารสนเทศนั้นๆ ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงหัวข้อต่างๆ ภายในเว็บไซต์ได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบและสไตล์ของเว็บไซต์ มีความสอดคล้องกับเว็บไซต์บริการ Smart Service ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สีที่ใช้ออกแบบหน้าเว็บไซต์หลักคือ สีอิฐ สอดคล้องกับสีประจำ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 1 หน้าแรกของเว็บไซต์

การนำไปใช้ประโยชน์ เว็บไซต์ Open Access ที่รวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกลิขสิทธิ์ และสามารถใช้งานได้ฟรี เพื่อเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย ให้กับผู้รับบริการ สามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระ ทุกสถานที่ ทุกเวลา

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