

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



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



ชื่อผลงาน

KKU Library Visit : สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีและความประทับใจแก่ผู้มาเยือน

เจ้าของผลงาน

ยุภาพร ทองน้อย ประเมษฐ์ ศิริเมฆ กฤติกา สุนทร ประภาพร มณฑาทิพย์ สุพิน อุดมผล
วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล วราภรณ์ แสงจักรวาล นีรบล ไชยปัญญา ละอองดาว มาตังแสง
คมศรี คมนทิพย์รัตน์ กิตติยา สุทธิประภา ปราวรณา อุดมศรี

หน่วยงานที่สังกัด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

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

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น นำการบริหารงานโดย รศ.ดร.วนิดา แก่นอากาศ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด เป็นแหล่งเรียนรู้สารสนเทศชั้นนำของประเทศ และเป็นที่ยกย่องในการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ศึกษาข้อมูล พฤติกรรมกรรม และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ มาออกแบบการให้บริการ จึงเป็นการพลิกโฉมของห้องสมุดในรูปแบบเดิมๆ ให้เข้ากับโลกการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้มีหน่วยงานต่างๆ ทั้งในแวดวงห้องสมุด และผู้บริหารจากสถาบันต่างๆ สนใจเดินทางมาศึกษาดูงานที่สำนักหอสมุด เป็นจำนวนมาก

คณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น (KKU Library Visit Team) ตามคำสั่งสำนักหอสมุด ที่ 57/2560 มีหน้าที่ โดยหน้าที่ 1. จัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้เยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 2. ประสานงาน รับเรื่องและแจ้งตอบรับการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน 3. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศและบริการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลความรู้แก่ผู้เยี่ยมชมและศึกษาดูงาน 4. ดำเนินการต้อนรับ และให้ข้อมูลความรู้สารสนเทศและนำชมห้องสมุด ตลอดจนอำนวยความสะดวก 5. เผยแพร่ภาพถ่าย และภาพเคลื่อนไหว(Vlog) กิจกรรมต้อนรับนำชมผ่านสื่อ Social media ของสำนักหอสมุด 6. สรุปและรายงานผลการต้อนรับนำชม รายเดือน รายไตรมาส และรายปี เพื่อรายงานแก่ผู้บริหารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้การดำเนินการต้อนรับและนำชมห้องสมุดของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุด เพื่อดำเนินการตามหน้าที่ที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้น

วัตถุประสงค์

1. จัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้เยี่ยมชมและศึกษาดูงานทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2. ประสานงาน รับเรื่องและแจ้งตอบรับการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน
3. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศและบริการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลความรู้แก่ผู้เยี่ยมชมและศึกษาดูงาน
4. ดำเนินการต้อนรับ และให้ข้อมูลความรู้สารสนเทศและนำชมห้องสมุด ตลอดจนอำนวยความสะดวก
5. เผยแพร่ภาพถ่าย และภาพเคลื่อนไหว(Vlog) กิจกรรมต้อนรับนำชมผ่านสื่อ Social media ของสำนักหอสมุด
6. สรุปและรายงานผลการต้อนรับนำชม รายเดือน รายไตรมาส และรายปี เพื่อรายงานแก่ผู้บริหารของสำนักหอสมุด

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ประสานงาน รับเรื่องและแจ้งตอบรับการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องและแจ้งตอบรับการเข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ประสานทีมงานเพื่อเตรียมต้อนรับและนำชม ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในกรณีผู้มาเยี่ยมชมเป็นชาวต่างชาติ หรือเป็นนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ หรือนักศึกษาแลกเปลี่ยน
2. ประธานคณะกรรมการประสานงาน ฝ่ายงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้เตรียมสื่อเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือให้ศึกษาดูงาน และบรรยาย(ในกรณีที่ระบุมา)
3. ทีมงานจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์การมาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานผ่าน Padlet https://padlet.com/jeesim/kkul_event โดยขอประชาสัมพันธ์จะตั้งอยู่บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุด



4. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ด้านข้อมูลสารสนเทศและบริการต่างๆ ผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการประสานงาน

5. ดำเนินการต้อนรับ และให้ข้อมูลความรู้สารสนเทศและนำชมห้องสมุด ตลอดจนอำนวยความสะดวก พร้อมปรับเปลี่ยนหน้างานในกรณีที่มีผู้มาเยี่ยมชมร้องขอ เช่น การเยี่ยมชมห้องสมุดคณะ การปรับช่วงเวลาในการเยี่ยมชมให้กระชับขึ้น เป็นต้น ในการนำชมจะเปิดโอกาสให้ผู้มาเยี่ยมชมสามารถแลกเปลี่ยนรู้ได้ตลอดระยะเวลาที่นำชม และให้ผู้มาเยี่ยมชมมีส่วนร่วมในการนำชม เช่น การสนทนาและสั่งงานกับ Robot Librarian เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการใช้บริการหุ่นยนต์บรรณารักษ์ตัวแรกในประเทศไทย



รวมถึงการทดลองใช้แอปพลิเคชันต่างๆที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นนำมาประยุกต์ใช้ ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงสารสนเทศ และทดลองใช้บริการในส่วนต่างๆ เช่น การใช้บริการ Kku maker space การใช้ 3D Pen ในการสร้างสรรค์ผลงานด้วยตัวเอง



6. เผยแพร่ภาพถ่าย และภาพเคลื่อนไหว(Vlog) กิจกรรมต้อนรับนำชมผ่านสื่อ Social media ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และใส่ #Hashtag ในส่วนงาน หรือบริการที่ผู้มาเยี่ยมชมสนใจ เช่น #วิทยาลัยเทคโนโลยีบัวใหญ่ #kkul #kkulibrary #LibraryVisit #KKUMakerSpace #SmartLibrary #IoT #KKUArchive

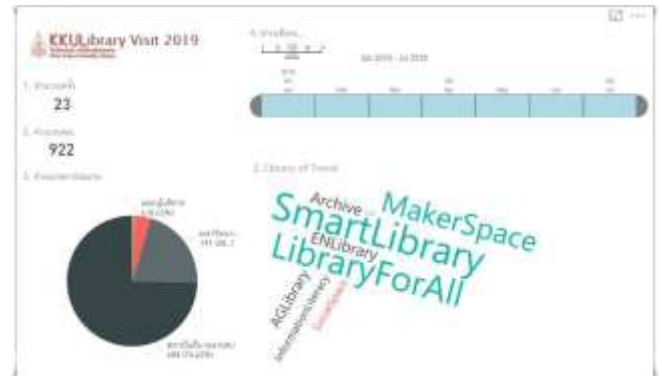
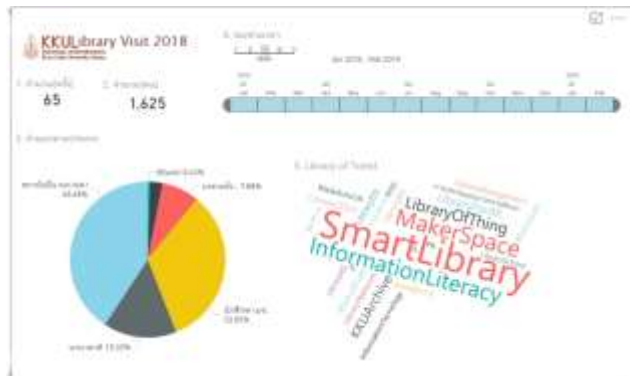


<https://www.facebook.com/KKUMakerspace/videos/2191190237598688/>



<http://bit.ly/33eah1u>

7. สรุปและรายงานผลการต้อนรับนำชม รายเดือน รายไตรมาส และรายปี เพื่อรายงานแก่ผู้บริหารของสำนักหอสมุด โดยใช้โปรแกรม Power Bi



ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินงานของคณะกรรมการต้อนรับและนำชม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 จนถึงปัจจุบัน ทำให้มีความเชี่ยวชาญในการติดต่อประสานงาน การบริหารจัดการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น แก่ผู้ที่มาศึกษาดูงาน อีกทั้งยังได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มแวดวงวิชาชีพบรรณารักษ์ ที่มาศึกษาดูงานอีกด้านหนึ่งได้เกิดความร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดต่างๆ

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้มาเยี่ยมชม

ได้เรียนรู้บทบาทหน้าที่ และทรัพยากรของสำนักหอสมุด รวมถึงมีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศเบื้องต้นเพื่อ ค้นหาและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกันความต้องการและสามารถคัดเลือกและนำสารสนเทศไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ผู้มาเยี่ยมชม ประเภทนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นหรือกลุ่มเครือข่ายห้องสมุด ที่สามารถมาใช้บริการยืม-คืนของสำนักหอสมุด ได้มีโอกาสในการเรียนรู้และทดลองใช้แอปพลิเคชัน หรือ นวัตกรรมใหม่ๆที่ห้องสมุดในมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการห้องสมุด เช่น Ai ในการค้นหาหนังสือในห้อง Warehouse การทดลองสนทนาและสั่งงาน Librarian Robot หรือการใช้บริการในส่วน of Maker Space และเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีของผู้มาเยี่ยมชม ต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีชื่อเสียงในการเป็นแหล่งศึกษาดูงานชั้นนำของประเทศ และมีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด สำหรับแวดวงวิชาชีพห้องสมุด และความร่วมมือในแวดวงบรรณารักษ์ และความพร้อมด้านความร่วมมือเชิงวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ