

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม

10th Share and Learn 2019

“Customer Experience” (CX)

การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ชื่อผลงาน 5M @KKU Demonstration School International Division

เจ้าของผลงาน อาจารย์อริษา มุลศรี และทีมงาน 5M (นางรัตดา อุ่นจันทิ, นางสุดาวดี ชัยเดชทยากุล, นางสมถวิล สว่างวงศ์, นางพิมพ์ญาดา วงศ์แสนแก้ว, ศรีสวรรค์ สีตาผัน)

หน่วยงานที่สังกัด

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

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

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายนานาชาติ (Khon Kaen University Demonstration School International Division) เป็นแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่สำหรับเด็กรุ่นใหม่ และมีแนวทางสนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาภาษาต่างประเทศให้กับผู้เรียน และพัฒนาวิชาชีพครูสำหรับอาเซียน ทีมมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดตั้งขึ้น และมอบหมายให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี อินทร์ประสิทธิ์ คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ รักษาการผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้จัดการดูแลจัดการศึกษาให้กับโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายนานาชาติ และทางโรงเรียนมีแนวคิดหลักที่สำคัญคือ เป็นการเตรียมพลเมืองที่จะก้าวไปเป็นกำลังหลักของประเทศไทยที่กำลังจะเป็นประเทศที่มีผู้สูงอายุจำนวนมากขึ้นทุกปี โดยปลูกฝังค่านิยมในการรับผิดชอบต่อสังคมและพัฒนาศักยภาพของพลเมืองที่มีทักษะชีวิตและเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีบทบาทในสังคมที่กำลังจะเปิดกว้างเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ดังนั้นทางโรงเรียนจึงจัดห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่สำหรับเด็กรุ่นใหม่ และมีแนวทางสนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาภาษาต่างประเทศโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการให้ความรู้และเป็นศูนย์กลางในการทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และเป็นแหล่งจัดเก็บ จัดการ สะสมทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีประเภททรัพยากรสารสนเทศมากกว่า 453 รายการ เช่น หนังสือภาพ นิทาน หนังสืออ้างอิง เกมส์ สื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ต่างๆ อีกทั้งมีหลากหลายภาษา เช่น ภาษาจีน อังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ดังนั้น ทางโรงเรียนจึงได้ร่วมมือกันกับสำนักหอสมุดในโครงการส่งเสริมการรักการอ่านสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Reading for Life Long Learning): ห้องสมุดเยาวชนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยทีมงาน 5M (5 Managers) เข้ามาบริหารจัดการงานห้องสมุด โดยนำเอาโปรแกรม Ulibm มาใช้ในการบันทึกข้อมูล ยืม-คืน สืบค้นข้อมูล เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก
3. เพื่อจัดกิจกรรมต่างๆ ที่สนองความต้องการผู้เรียนและผู้สอน
4. เพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา
5. เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในการจัดการเรียนการสอน

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

ดั้งเดิม ห้องสมุดเป็นห้องเก็บเอกสารการสอนของคณาจารย์และอุปกรณ์การสอน ไม่มีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ปรับปรุงพัฒนา ในเดือน กุมภาพันธ์ 2562 สำนักหอสมุดได้ส่งทีมงาน 5M (Managers) ไปบริหารจัดการงานห้องสมุดโดยนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Ulibm เข้ามาจัดการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ประมาณ 453 รายการจนประสบผลสำเร็จ พร้อมให้บริการยืม-คืน สามารถสืบค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้แล้วยังได้ทำกิจกรรมส่งเสริมการรักการอ่าน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกับทางโรงเรียน เช่น กิจกรรมเล่านิทาน กิจกรรมพื้่าน้องฟัง

ภาพการทำงาน



กิจกรรมในห้องสมุด





ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. เป็นแหล่งข้อมูลแบบสมบูรณ์ที่ทันสมัย นักเรียน/คณาจารย์/ผู้ประกอบการ สามารถยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้
2. เป็นแหล่งข้อมูลที่เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในการจัดการเรียนการสอน
3. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง
4. นักเรียนเข้ามาใช้บริการต่างๆของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เกิดเครือข่ายห้องสมุดระหว่างโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น (นานาชาติ) กับสำนักหอสมุด
2. เป็นการขยายเครือข่ายห้องสมุดไปสู่หน่วยงานอื่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพิ่มมากขึ้น
3. เป็นคลังข้อมูลเพื่อพัฒนาศักยภาพของพลเมืองที่มีทักษะวิคิดและเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. การทำงานเป็นทีมอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน
5. เป็นสถานที่จัดกิจกรรมต่างๆที่สนองความต้องการผู้เรียนและผู้สอน
6. เป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อวิจัยพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตรที่เป็นสากล
7. เป็นแหล่งเรียนรู้หลากหลายภาษา