

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



- ชื่อผลงาน** : บริการที่สมเหตุสมผล เปี่ยมล้นด้วยความเข้าใจ
- เจ้าของผลงาน** : ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์ ประเมษฐ์ ศิริเมฆ และคณะกรรมการพัฒนาบริการนักศึกษาพิเศษ
- หน่วยงานที่สังกัด** : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประเภทผลงาน** ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว
- ☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)
- ☒ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
- ☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

บทนำ

บริการที่สมเหตุสมผล เปี่ยมล้นด้วยความเข้าใจ เป็นแนวทางในการจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการพัฒนาบริการนักศึกษาพิเศษ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีเป้าหมายที่จะจัดบริการห้องสมุดให้เอื้อต่อการเข้าถึงและใช้บริการของนักศึกษาพิเศษให้ได้เทียบเคียงกับนักศึกษาปกติมากที่สุด ทั้งนี้คณะกรรมการได้ดำเนินการจัดบริการห้องสมุดตามประสบการณ์ (User Experience) และความต้องการของนักศึกษาพิเศษ โดยการประยุกต์ใช้รายการตรวจสอบการเข้าถึงห้องสมุดสำหรับคนพิการของ IFLA จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access) 2) รูปแบบสื่อ (Media Formats) และ 3) บริการห้องสมุดและการสื่อสาร (Services and Communication) รวมทั้งปัจจัยสนับสนุนที่เป็นปัจจัยภายในและภายนอกอื่นๆ ที่จะทำให้การจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิเศษ มีประสิทธิภาพ และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกระบวนการในการจัดบริการพื้นฐานของห้องสมุดให้นักศึกษาพิเศษจำนวน 5 บริการ ซึ่งห้องสมุดพึงจัดให้กับนักศึกษาพิเศษได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาปกติ หรือพึงจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาพิเศษ ดังนี้ 1) บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 2) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 3) บริการสืบค้นสารสนเทศ 4) บริการทรัพยากรสารสนเทศ และ 5) บริการอ่าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นักศึกษาพิเศษได้ใช้สารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ และทันการ
2. เพื่อให้นักศึกษาพิเศษสามารถใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ของห้องสมุด ในการสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยความสะดวก ด้วยตัวเอง
3. เพื่อให้นักศึกษาพิเศษเข้าถึงและใช้พื้นที่เรียนรู้ภายในอาคารห้องสมุดด้วยความสะดวก ปลอดภัย ด้วยตัวเอง

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ประชุมคณะกรรมการบริการนักศึกษาพิเศษ เพื่อหารือแนวทางการดำเนินงาน



2. ศึกษาประสบการณ์ และความต้องการของนักศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (สัมภาษณ์)



3. ปรึกษาองค์กรเพื่อคนพิการและศูนย์บริการนักศึกษาพิการ และศึกษาดูงาน



4. จัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิเศษ ตามประสบการณ์และความต้องการของนักศึกษาพิเศษ



5. นักศึกษาพิเศษทดลองใช้บริการ และให้ข้อเสนอแนะ



6. ปรับปรุง และให้บริการ



ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

คนพิการเมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ก็มีความจำเป็นต้องใช้ห้องสมุดเหมือนกับนักศึกษาปกติเช่นกัน แต่ด้วยความบกพร่องจึงทำให้นักศึกษาพิเศษมีปัญหาและอุปสรรคบางประการในการใช้บริการห้องสมุด ดังนั้นเพื่อให้เอื้อต่อการเข้าถึงและใช้บริการ ห้องสมุดจึงควรจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิเศษตามประสบการณ์และความต้องการ โดยควรคำนึงถึงความบกพร่องของนักศึกษาแต่ละประเภทเป็นสำคัญ

การจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิเศษนั้น ห้องสมุดสามารถดำเนินการได้ทันทีตามศักยภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยอาจจะเริ่มต้นจากการจัดมุมหรือพื้นที่เรียนรู้สำหรับนักศึกษาพิเศษในห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษาพิเศษสามารถใช้บริการห้องสมุดได้ตลอดเวลาเมื่อมาห้องสมุด พื้นที่เรียนรู้ดังกล่าวนอกจากจะเป็นสถานที่สำหรับนักศึกษาพิเศษได้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าแล้ว ยังเป็นพื้นที่ในการพบปะกันระหว่างนักศึกษาพิเศษต่างคณะ และเพื่อนนักศึกษาปกติอีกด้วย เมื่อนักศึกษาพิเศษมีความสะดวกและเข้ามาใช้บริการห้องสมุดแล้ว บุคลากรห้องสมุดก็จะได้เรียนรู้การให้บริการและสร้างสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษาพิเศษด้วย ถือเป็นโอกาสที่ดีของห้องสมุดที่จะได้พัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มนักศึกษาพิเศษต่อไป



การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เป็นต้นแบบการจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิเศษ