

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม

10th Share and Learn 2019

“Customer Experience” (CX)

การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ชื่อผลงาน

VMLib ล้างจ (หนังสือ) แบบยั่งยืน

เจ้าของผลงาน

นางเพ็ญแข พัวโพธิ์, นางยุวดี เพชระ

หน่วยงานที่สังกัด

ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

☐ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

☒ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

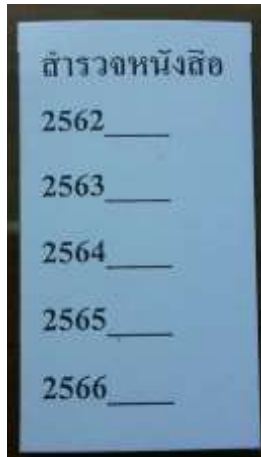
ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์มีจำนวนทรัพยากรในระบบ Walai autolib มากถึง 9,724 เล่มและหลากหลายประเภท นอกจากนั้นยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต รวมถึงผู้ใช้บริการมีจำนวนมากขึ้นเช่นเดียวกัน เมื่อทรัพยากรมีการหมุนเวียนทั้งในระบบการยืมคืนทั้งมหาวิทยาลัยและการใช้ภายในห้องสมุด ทำให้พบปัญหาจากการให้บริการที่ผ่านมา เช่น การหาหนังสือที่ขึ้นไม่พบ หนังสือไม่อยู่ตามลำดับเลขหมู่ที่กำหนด เพื่อตอบสนองกับนโยบายของสำนักหอสมุดที่กำหนดให้ดำเนินการการสำรวจหนังสือระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายนของทุกปี การสำรวจหนังสือนั้นจะต้องติดตั้งโปรแกรม Inventory เพื่อใช้สำรวจหนังสือแต่ละเล่ม และทำเครื่องหมายที่ตัวเล่มว่าหนังสือเล่มนั้นๆ ผ่านการสำรวจแล้ว ซึ่งพบว่า หากทำเครื่องหมายที่ตัวเล่มดังกล่าวจะทำให้ตัวเล่มมีรอย ไม่น่าใช้งาน และไม่น่าอ่าน ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์จึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการสำรวจหนังสือใหม่ที่จะอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรห้องสมุดที่มีจำนวนจำกัด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ทันตามระยะเวลาการสำรวจ อีกทั้งยังเป็นการสร้างรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (ข้อ 12) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) ที่เป็นกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการสำรวจหนังสือของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. รับนโยบายการสำรวจหนังสือของสำนักหอสมุด และประชุมระดมความคิดเห็นหาวิธีการทำงานสำรวจหนังสือเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรห้องสมุดที่มีอยู่
2. ออกแบบการวิธีการทำงานสำรวจหนังสือที่จะต้องทำทุกปี โดยกำหนดแบบบันทึกการสำรวจหนังสือ



3. จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับสำรวจหนังสือ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบที่ใช้เชื่อมต่อ wifi เครื่องอ่านบาร์โค้ดเพื่อใช้สำรวจที่ชั้นหนังสือ
4. จัดจ้างนักศึกษามาช่วยงานในการดำเนินการติดแบบบันทึกและสำรวจหนังสือ

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ดำเนินการสำรวจหนังสือ แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 ติดแบบบันทึกการสำรวจที่ด้านหลังตัวเล่ม ใกล้กับบาร์โค้ดหนังสือ



ช่วงที่ 2 ดำเนินการสำรวจหนังสือโดยแบ่งหน้าที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่อ่านบาร์โค้ดหนังสือ และส่วนที่ตรวจสอบจากโปรแกรมว่าสำรวจสำเร็จหรือไม่



ซึ่งการสำรวจหนังสือเริ่มตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน 2562 และสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2562 ซึ่งอยู่ในช่วงระยะเวลาที่สำนักหอสมุดกำหนด

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ดัดแบบบันทึกสำรวจหนังสือในขั้นตอนการเตรียมตัวเล่มทรัพยากรก่อนออกบริการ
2. สามารถนำกระบวนการดังกล่าวสำรวจหนังสือในปิดไปได้