

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



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



ชื่อผลงาน

Reference Style by Information Journal

เจ้าของผลงาน

นางสาวเมธยา เสามะลี, นางยุวดี เพชระ, นางสาวสุพิน อุดมผล, นางมุกดา ดวงพิมพ์ และ นางสาวกฤติกา สุนทร
หน่วยงานที่สังกัด

กองบรรณาธิการวารสารอินฟอร์เมชัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

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

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

วารสารอินฟอร์เมชันได้ดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งได้มีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการเป็นจำนวนมาก แต่การดำเนินงานที่ผ่านมาประสบปัญหาจากผลงานที่เสนอขอตีพิมพ์ การตรวจสอบและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ นั่นคือ การเขียนเอกสารอ้างอิงของผู้นิพนธ์ที่อ้างอิงไม่ตรงตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน กองบรรณาธิการอินฟอร์เมชันให้ความสำคัญในการกำหนดรูปแบบการอ้างอิงเอกสารของวารสารจึงได้มีการพัฒนา ปรับเปลี่ยน และกำหนดหลักเกณฑ์การเขียนเอกสารอ้างอิงสำหรับวารสารอินฟอร์เมชันให้เป็นมาตรฐานและรูปแบบเดียวกัน ซึ่งถือเป็นเกณฑ์คุณภาพเกณฑ์หนึ่งของการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน อีกทั้งศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI: Thai-Journal Citation Index Centre) ได้กำหนดรูปแบบการอ้างอิงเอกสารเป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพวารสารอีกด้วย อีกทั้งเป็นการส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้ (ข้อ 4) ลดความเหลื่อมล้ำ (ข้อ 10) และสร้างรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (ข้อ 12) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) รวมถึงป้องกันการโจรกรรมทางวิชาการ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผลงานที่เผยแพร่ ให้เกียรติแก่เจ้าของผลงาน และยกระดับบทความทุกเรื่องในวารสารอินฟอร์เมชันให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้นิพนธ์อ้างอิงเอกสารได้ถูกต้องและเป็นมาตรฐานตามที่วารสารอินฟอร์เมชันกำหนด

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ดำเนินการประชุมกองบรรณาธิการวารสาร ระดมสมองเพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งพบว่าปัญหาหนึ่งคือ การอ้างอิงเอกสาร และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
2. กำหนดข้อตกลงและตั้งเกณฑ์มาตรฐานการอ้างอิงเอกสารโดยอิงเกณฑ์มาตรฐานของ APA 6th edition (Publication manual of the American Psychological Association)
3. จัดทำตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงเอกสารไว้ที่หน้าคำแนะนำสำหรับผู้เขียนบนเว็บไซต์ของวารสาร
4. จัดทำไฟล์รูปแบบการอ้างอิงเอกสารสำหรับใช้ร่วมกับโปรแกรม Zotero ซึ่งเป็นโปรแกรมการจัดการเอกสารอ้างอิงที่ไม่มีค่าใช้จ่าย (Reference manager program) เพื่อให้ผู้นิพนธ์บทความสามารถ download ไปใช้งานได้ทันที

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

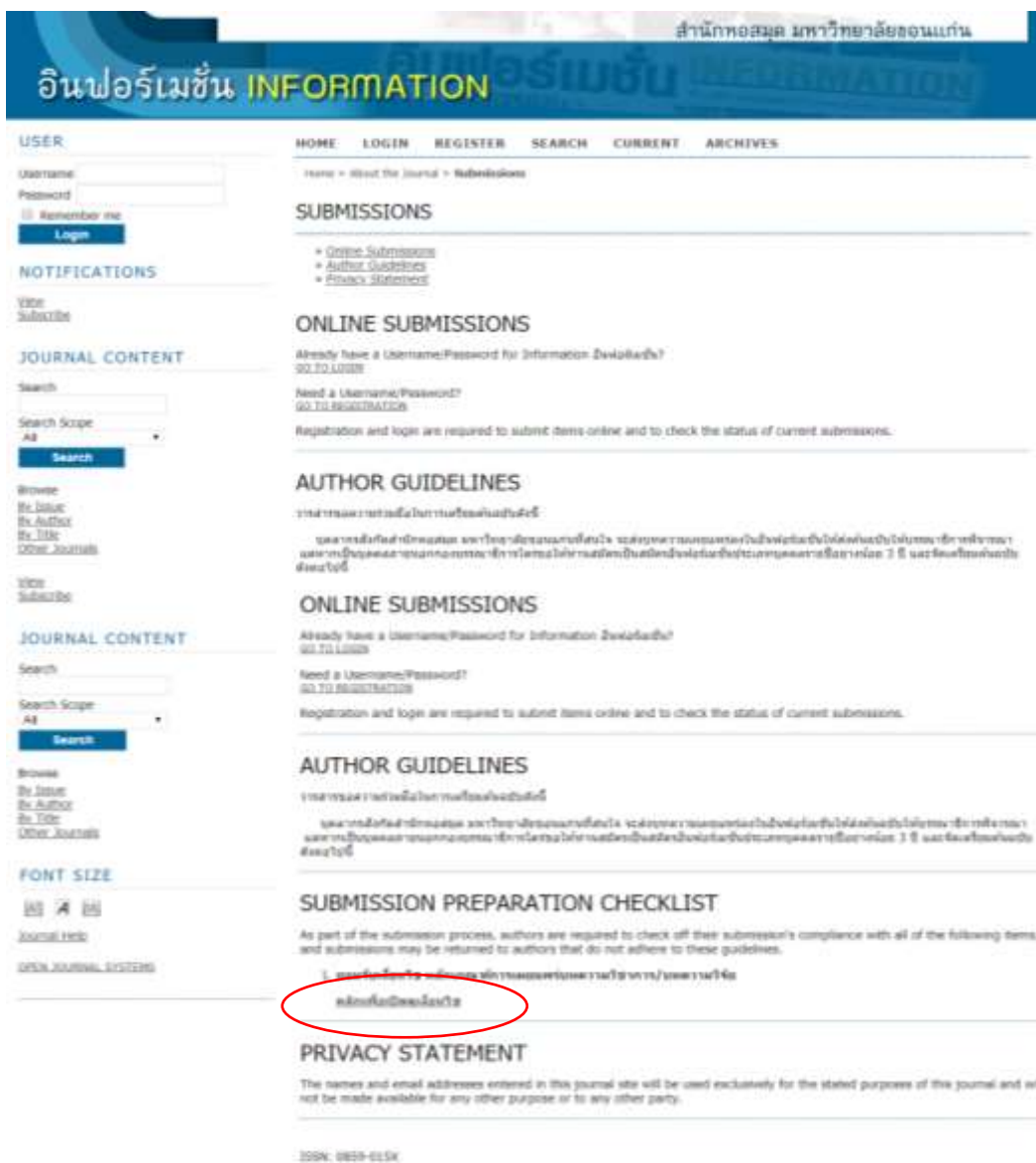
กองบรรณาธิการวารสารอินฟอรมชั่น ได้จัดทำตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงเอกสารกำหนดไว้ในส่วนของคำแนะนำการเตรียมต้นฉบับสำหรับผู้เขียน เริ่มใช้งานตั้งแต่วารสาร ปีที่ 9 ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน

The image shows a page from a document with a list of references. The references are in Thai and include the following entries:

- 4. กอสส์, ล. (2012). *The information literacy literacy: A theory of the 21st century*. New York: Pearson Books.
- 5. ลี, ล., & วิลเลตต์, อ. เอ็ม. (2010). *Design models: In L. M. Willett's (Ed.), Application of social network methods to question information and library science* (pp. 65-82). Westport, CT: Library Unlimited.
- 6. แบล็ก, เอ. (2016). *From coming to your library*. Library Association of Ontario Series, 42(2), 15-18.

Other entries are partially visible and include names like 'Lee, L.', 'Willett, A. M.', and 'Blank, A.' with their respective publication details.

จากนั้นนำตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงเผยแพร่บนเว็บไซต์ของวารสารฯ



การนำไปใช้ประโยชน์

1. อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สนใจส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารอินฟอร์เมชัน ผู้นิพนธ์สามารถ Download รูปแบบการอ้างอิงเอกสารที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานตามที่วารสารกำหนดได้ทันที
 2. บทความสามารถอ้างอิงเอกสารได้ถูกต้องตามมาตรฐานและสะดวกรวดเร็ว
 3. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเก็บข้อมูลไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิงและประโยชน์ทางวิชาการ
 4. สามารถนำไปประยุกต์ใช้เก็บเอกสารส่วนตัวและนำมาเขียนเอกสารอ้างอิงได้สะดวกและถูกต้องตามมาตรฐาน
 5. ลดเวลาการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงในบทความทำให้จัดพิมพ์วารสารได้ตรงตามกำหนด
- ออก