

10th KKUL SHARE & LEARN 2019

Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ภาคผนวก ก.

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



ชื่อผลงาน Linking Informing Sharing Taipei Taiwan

เจ้าของผลงาน 5 M (5Managers)* นางธนิชพร ยะปะตัง*นางฐิติรัชน ปักกะทานัง*

หน่วยงานที่สังกัด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)

☐ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

☒ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ

เนื่องจากการประชุมวิชาการนานาชาติ 2019 International Conference on Library and Information Science (2019 ICLIS)-Taipei ณ เมืองไทเป ประเทศไต้หวัน ในครั้งนี้เกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เพื่อรวบรวมความคิดทางปัญญาของนักวิจัย นักศึกษา ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและสาหรณนิเทศศาสตร์ และส่งเสริมการทำงานร่วมกัน นวัตกรรมในยุคโลกาภิวัตน์และดิจิทัล ซึ่งการประชุมจะเน้นที่หัวข้อหลักคือ การเชื่อมโยง การแจ้งและการแบ่งปัน กลุ่มเป้าหมาย ในงานคือคณณนักวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ผู้ร่วมงาน สมาคมห้องสมุดและสารนิเทศระหว่างประเทศ สมาคมห้องสมุดแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาชนจีน สถาบันวิจัยความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์การเรียนรู้มหาวิทยาลัยแห่งชาติไต้หวัน หอสมุดแห่งชาติ มหาวิทยาลัยแห่งชาติ Chon Buk มหาวิทยาลัย KISTI-KEIMYUNG (ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) ผู้สนับสนุน กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เนื่องจากทีมงาน 5 M (5 Managers) ได้ส่งผลงาน ชื่อ 5 Managers Team: The cross Functional Management of Khon Kaen University Library in Thailand, the High Functional for Values เข้าร่วมประชุมวิชาการนานาชาติ 2019 International Conference on Library and Information Science (2019 ICLIS)-Taipei ณ เมืองไทเป ประเทศไต้หวัน ระหว่างวันที่ 11-13 กรกฎาคม 2562 และได้รับคัดเลือกผลงานให้ไปนำเสนอ ดังนั้นทีมงาน 5Mและผู้เข้าร่วมประชุมอีก 2 คน จึงขออนุมัติเดินทางไปราชการ ณ ต่างประเทศโดยออกเดินทางจากประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม 2562 และเดินทาง กลับถึงประเทศไทยวันที่ 14 กรกฎาคม 2562 โดยทีมงาน 5 Mและผู้เข้าร่วมประชุมอีก 2 คน จึงอยากจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แชรประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้ไปเห็นสิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนางาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
2. เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันและพัฒนานวัตกรรมในยุคโลกาภิวัตน์
3. เพื่อเปิดโลกทัศน์ นำมาพัฒนางานประจำให้ดีขึ้น

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. ศึกษารายละเอียดการสมัครเข้าร่วมงานประชุมวิชาการ งานประชุมวิชาการนานาชาติ 2019 International Conference Science on Library and Information Science (2019 ICLIS)-Taipei
2. ส่งบทความเพื่อเข้าร่วมคัดเลือกการนำเสนอผลงาน ตามวันเวลาที่กำหนด
3. เมื่อได้รับการคัดเลือก ดำเนินการเขียนบทความฉบับเต็มเพื่อส่งให้คณะดำเนินงานการประชุม ตามวันเวลาที่กำหนด
4. ดำเนินการขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ
5. เดินทางไปได้วันและ
6. วันที่ 11 กรกฎาคม 2562 ลงทะเบียน และศึกษาดูงาน ที่ New Taipei city Library Main Branch
7. วันที่ 12 กรกฎาคม 2562 เข้าร่วมพิธีเปิดประชุมวิชาการ และช่วงบ่าย 5 M present งานในรูปแบบบรรยาย 15 นาที โดยมีคณะกรรมการ/มีกรรมการซักถามจำนวน 2 ท่าน และผู้เข้าร่วมฟังการบรรยายประมาณ 30 คน และศึกษาดูงาน present poster
8. วันที่ 13 กรกฎาคม 2562 เข้าร่วมการประชุมวิชาการ

ภาพประกอบ



ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ได้ความรู้ประสบการณ์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันและพัฒนานวัตกรรมในยุคโลกาภิวัตน์
2. ทีมงาน 5 M ได้บรรยายสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ซึ่งได้รับคำชม very good และให้เซ็นสัญญายินยอมให้เผยแพร่
3. ได้ฝึกภาษาและสัมผัสกับวิถีชีวิต เรียนรู้วัฒนธรรมแห่งใหม่ของเมืองไทเป
4. ได้ศึกษาดูงานที่ห้องสมุด New Taipei city Library Main Branch
5. ได้ศึกษาในเรื่องการบริการ 24 ชั่วโมง ระบบการชำระเงินด้วยตนเอง

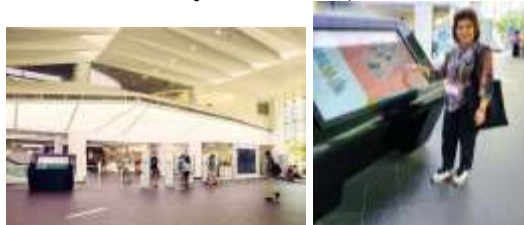
ข้อเสนอแนะ

สำนักหอสมุดควรสนับสนุนบุคลากรส่งผลงานให้มากกว่านี้เพื่อที่จะได้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ กลับมาพัฒนางาน และควรนำแนวคิดและรูปแบบที่ทันสมัยของ "เทคโนโลยี" และ "อนาคต" ตลอดจนอุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง มีการจัดห้องสมุดให้มีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรให้กับผู้อ่านและสะดวกสบาย ซึ่งจะทำให้พวกเขา รู้สึกว่าเหมือนอ่านหนังสือที่บ้าน เช่น ห้องผู้สูงอายุ หรือห้องสไตส์กลุ่มประเทศอาเซียน เช่น ลาว เวียดนาม อินโดนีเซีย ฯลฯ

1.ควรจัดเป็นพื้นที่สำหรับนั่งอ่านเช่น โชนครอบครัว / ห้องสำหรับเด็ก / ห้องเก็บเสียงสำหรับเล่านิทานให้เด็กฟัง / ห้องหนังสือการ์ตูน



2.ควรมีจอทอมินอลสำหรับประชาสัมพันธ์ข้อมูลภายในห้องสมุด



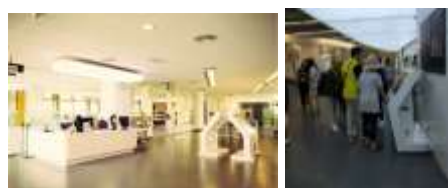
3.ควรนำตู้ยืม-คืนแบบมีกล้องสแกนใบหน้าผู้มาใช้บริการ



4.ควรจัดให้มีห้องเป็นโซนพื้นที่ภาพและเสียง



5.ควรจัดให้มีเครื่องอ่านหนังสือพิมพ์วารสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งทำให้ผู้อ่านสามารถอ่านคำบนหน้าจอเพื่ออ่านได้โดยตรง



6.ควรจัดให้มีตู้ E-Book บล็อกค์ สามารถมองเห็นภาพปกของหนังสือ (หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)



7.ควรจัดให้มีระบบสนับสนุนแบบบริการด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การยืมหนังสือของผู้อ่านนั้นเหมือนกับแนวคิดของเครื่องถอนเงินสดตราใบใดที่คุณจอล่งหน้าและตรวจสอบให้แน่ใจว่าหนังสือมาถึงห้องสมุดแล้วคุณสามารถยืมได้โดยตรงด้วยบัตรยืมและรับหนังสือภายใน 30 วินาที นอกจากนี้ยังมีตู้รับหนังสือแบบบริการตนเองสำรองเต็มรูปแบบเพื่อให้ผู้อ่านได้รับบริการยืมตลอด 24 ชั่วโมงและไม่จำเป็นต้องอ่านหนังสือ เครื่องที่ส่งคืนจะเชื่อมต่อกับเครื่องคัดแยกซึ่งสามารถกลับไปยังตำแหน่งตามการรวบรวมได้โดยอัตโนมัติ

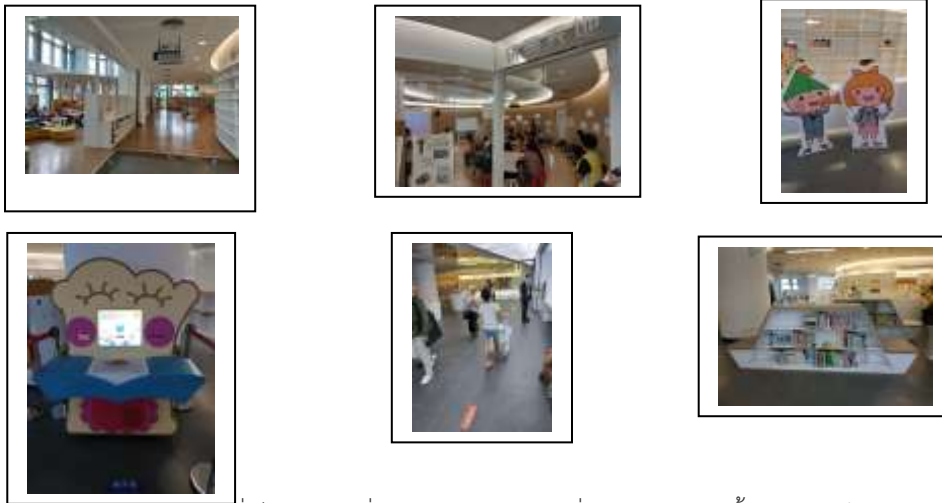


การนำไปใช้ประโยชน์

ได้ความรู้ ประสบการณ์ สัมผัสกับเทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนางาน

ภาพศึกษาดูงาน

มุมผู้ใช้บริการที่เป็นมุมเด็ก การนำภาพการ์ตูนมาทำเป็นป้ายแสดงหมวดหมู่หนังสือบนชั้นหนังสือเพื่อให้เหมาะกับเด็ก (เช่น อวกาศ อาหาร นิทาน ท่องเที่ยวใต้ท้องทะเล) พื้นที่อ่านที่ให้เด็กได้นั่งหรือนอนเล่นตามอัธยาศัย รถเข็นหนังสือรูปกระต่ายที่มีช่องใส่หนังสือและของสำหรับเด็ก แม้กระทั่งเครื่องยืมคืนหนังสือสำหรับเด็ก (Self check-out station) ขนาดที่เหมาะสมกับความสูงเด็ก ที่ตกแต่งเป็นแผ่นขนมปังน่ารัก



มุมบริการผู้ใช้ที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งมีการจัดมุมเฉพาะเพื่อให้ผู้สูงอายุอายุตั้งแต่ 55 ปี ได้มาพบปะพูดคุย มีอุปกรณ์ตรวจวัดสุขภาพเบื้องต้น เช่น เครื่องวัดความดัน น้ำหนัก และส่วนสูง ให้บริการ มีบริการสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจในความสนใจของผู้สูงอายุ เกมสตั๊ดเพื่อผู้สูงอายุให้ได้ยืดเส้นยืดสาย และอุปกรณ์ไอทีเพื่อช่วยในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ มุมบริการสื่อมัลติมีเดียทั้งแบบที่เป็นส่วนตัวและส่วนรวม ซึ่งมีสื่อมัลติมีเดียหลากหลายให้บริการผู้ใช้ทุกเพศทุกวัย

การจัดห้องอ่านหนังสือให้เป็นบรรยากาศสไตล์ต่างๆ เช่น เซนของญี่ปุ่น เมดิเตอร์เรเนียน อังกฤษ และอเมริกัน ฝรั่งเศส



สิ่งที่น่าสนใจเป็นพิเศษ คือ ห้องสมุดให้ความสนใจและความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการ เช่น เครื่องยืมคืนหนังสือสำหรับผู้พิการที่ต้องใช้รถเข็นวีลแชร์ (Self check-out station)



เครื่องเพื่อทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคสำหรับชุดหูฟังและหนังสือ เพื่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการและการดูแลรักษาทรัพย์สิน



หมายเหตุ : ความยาวของผลงานจำนวนไม่เกิน 3 หน้า (ใช้อักษร TH Sarabun new ขนาด 14 point)