

10th KKUL SHARE & LEARN 2019



Customer Experience : การออกแบบสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้า



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

(ภาพเจ้าของ
ผลงาน)

ชื่อผลงาน การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

เจ้าของผลงาน นางสาววารภรณ์ พนมศิริ นางสาวสุภาภรณ์ ทิพนเนตร

หน่วยงานที่สังกัด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

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

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

บทนำ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีวิสัยทัศน์ว่า “เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก” ในแต่ละปีได้รับงบประมาณในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการงบประมาณเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้นั้น เกิดจากแนวความคิดที่ต้องการให้มีการบริหารจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและต้องมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้บริการไปพร้อม ๆ กัน ทางคณะกรรมการจัดการทรัพยากรสารสนเทศจึงได้จัดทำรูปแบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ขึ้น เพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์อีกทั้งห้องสมุดคณะยังสามารถนำเอารูปแบบดังกล่าวไปใช้งานได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวางแผนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้นั้นได้นำเอาเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการPDCA มาใช้ในการดำเนินการดังนี้

1. Plan ประชุมคณะทำงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อหาแนวทางการดำเนินการพิจารณาการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ โดยได้มติที่ประชุมกำหนดเงื่อนไขในการจัดซื้อ ดังนี้

1.1 ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ

- ผู้ใช้บริการ

- มคอ.3

1.2 รูปแบบการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

- การบอกรับเป็นรายปี (Subscription)
- การบอกรับรายปีและมีเงื่อนไขการบอกรับเพิ่มเติมที่ไม่เป็นธรรม
- PDA (Purchase Driven Access)
- Perpetual

1.3 เงื่อนไขการจัดซื้อ

- ฐานข้อมูลใหม่ : เอกสารที่ต้องใช้ ได้แก่ Quotation และ Proforma Invoice
- ฐานข้อมูลที่ต่อสัญญา : ต้องมีเอกสารสัญญาเดิมแนบท้าย

1.4 ปริมาณ Full Text คิดเป็นกิโลไบต์

1.5 ปริมาณ Embargo คิดเป็นกี่เดือน กี่ปี กี่เปอร์เซ็นต์

1.6 ผู้จัดจำหน่าย

- Aggregator (ตัวแทนจำหน่าย)
- Publisher (สำนักพิมพ์)

1.7 คุณภาพวารสาร Quartile ไต วารสารที่บอกรับนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

1.8 วารสารเก่า และต้องซื้อต่อเนื่อง เปอร์เซ็นต์ในการเพิ่มราคาต่อปี การขึ้นราคาเป็นเปอร์เซ็นต์

จะต้องตรวจสอบว่าทรัพยากรที่เพิ่มขึ้นมานั้นคุ้มค่ากับเปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้นหรือไม่ และต้องมีการต่อรอง

1.9 สถิติ และราคามาตรฐานเทียบจากมหาวิทยาลัยอื่น

1.10 ความซ้ำซ้อนของวารสารในแต่ละฐานข้อมูล

1.11 บริการหลังขาย เพื่อเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น ราคา บริการพิเศษหลังการขายมีบริการใดบ้าง การจัดอบรม ที่ปรึกษาในงานวิชาการ เป็นต้น

1.12 มูลค่าการจ่าย ให้ผู้จัดจำหน่ายจัดทำใบเสนอราคาทั้ง 2 แบบ แล้วนำเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อตัดสินใจ

- เป็นเงินไทย: VAT, 1%
- เงินต่างชาติ: x, ค่าโอน

1.13 กรณีที่พิจารณาแล้วว่าไม่ผ่านเกณฑ์การจัดซื้อ ให้ส่งต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำเข้าบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan, ILL)

2. Do มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

2.1 นำข้อมูลในข้อ 1 ไปจัดทำเป็นแบบฟอร์มการเสนอขาย โดยจัดทำเป็นแบบฟอร์มออนไลน์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ <http://bit.ly/2019acqth>, <http://bit.ly/2019acqeng>

